

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**IVF-klinikken, Brædstrup
Hospitalsenheden Horsens**



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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	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:	270
Besvarelser fra afdelingens patienter:	169
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

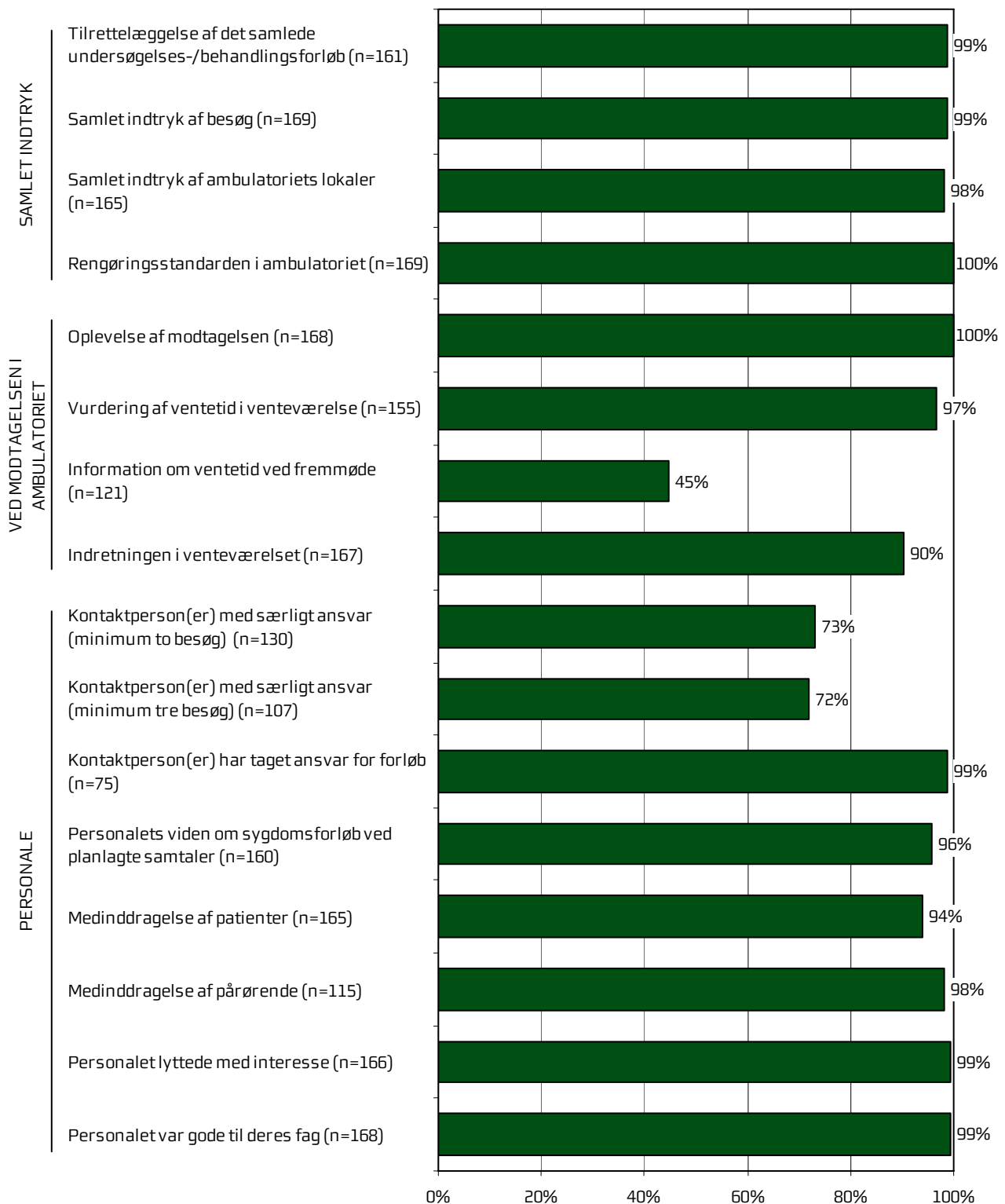
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

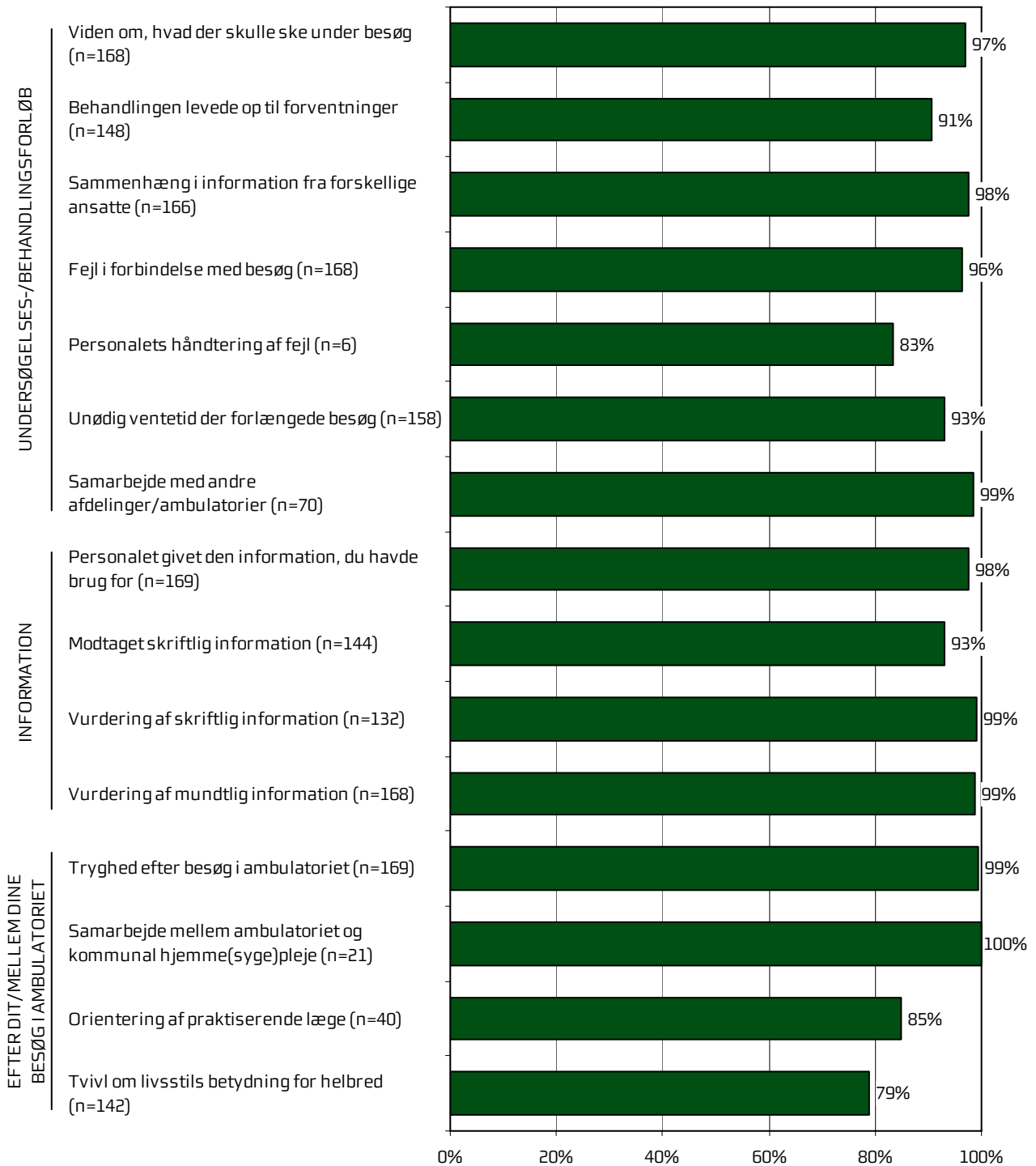
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: IVF-klinikken, Brædstrup

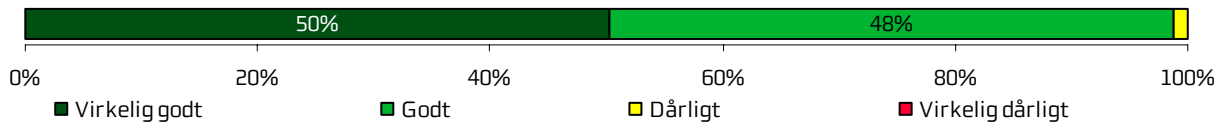
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

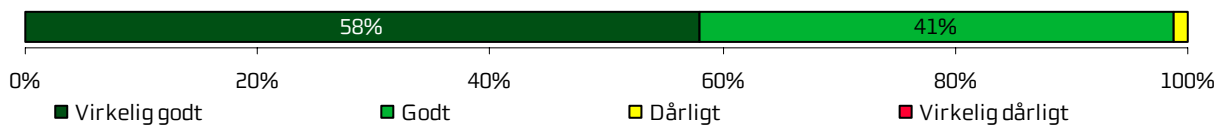
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

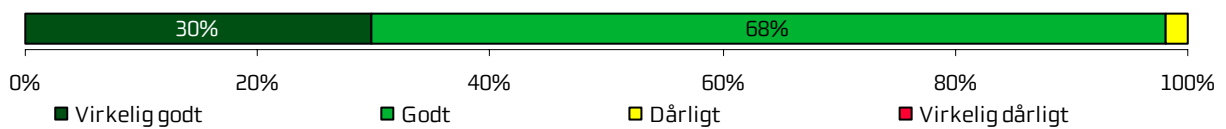
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=161)



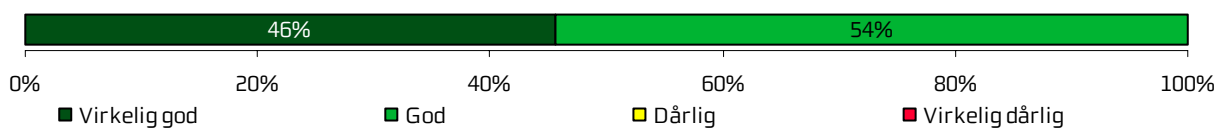
Samlet indtryk af besøg (n=169)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=165)



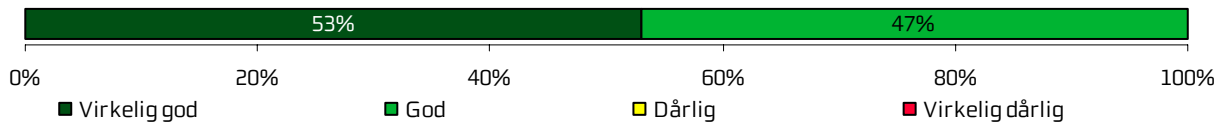
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=169)



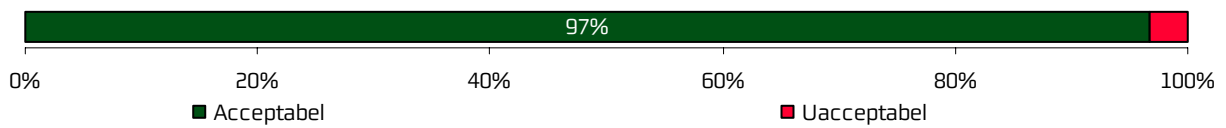
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	98 %	97 %	96 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	97 %	97 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	93 % *	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	98 % *	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

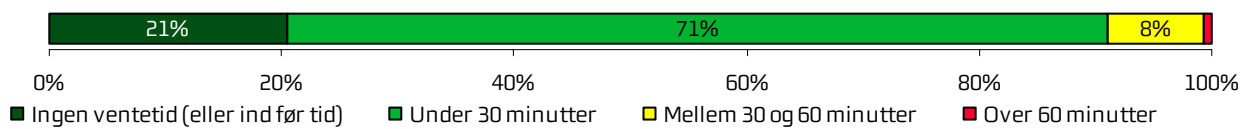
Oplevelse af modtagelsen (n=168)



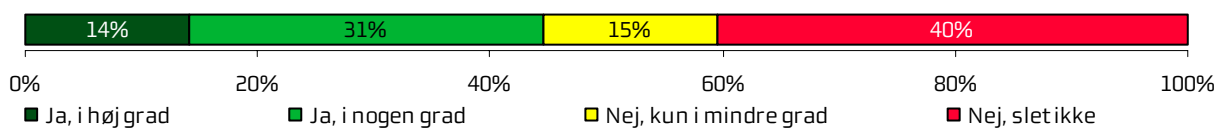
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=155)



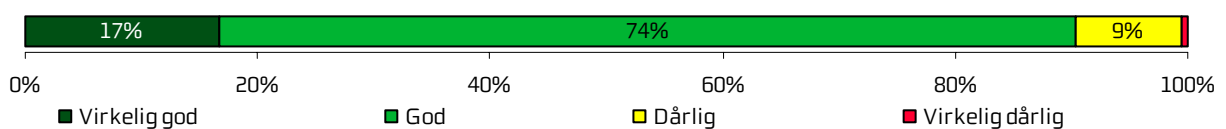
Længde af ventetid i venteværelse (n=156)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



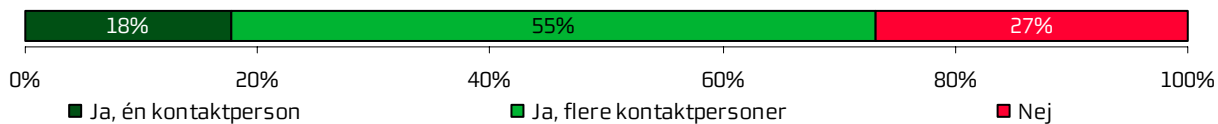
Indretningen i venteværelset (n=167)



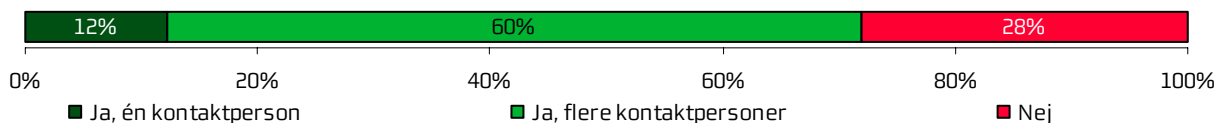
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 % *	99 %	99 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	96 %	-	96 %	94 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	37 %	35 % *	56 %	40 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	96 % *	94 %	83 % *	79 % *	82 % *

Personale

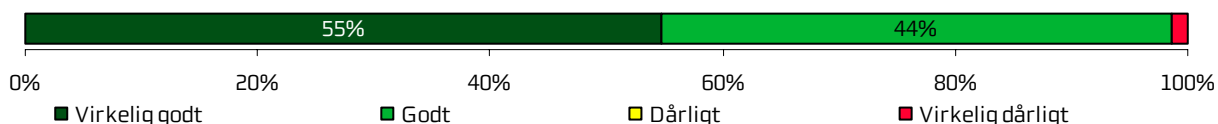
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



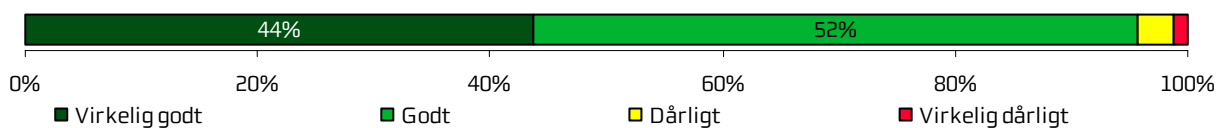
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=107)



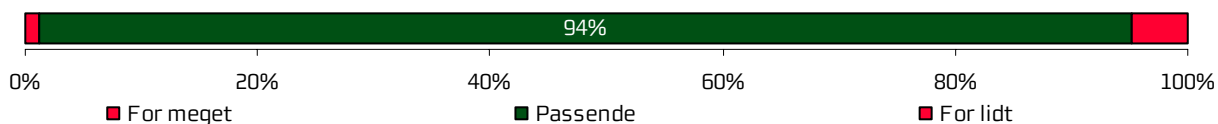
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=75)



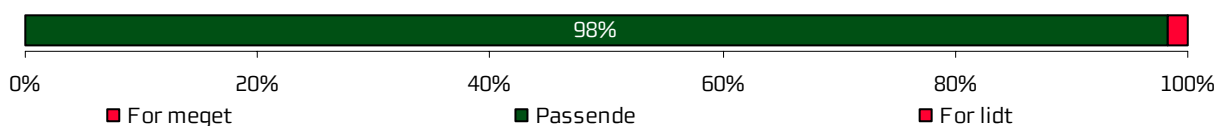
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



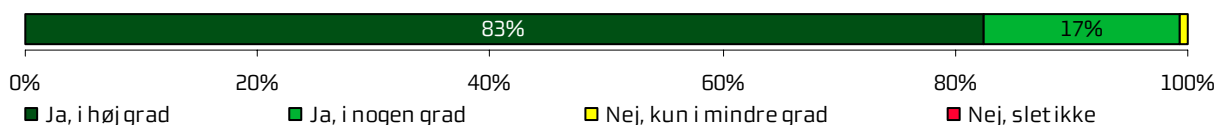
Medinddragelse af patienter (n=165)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



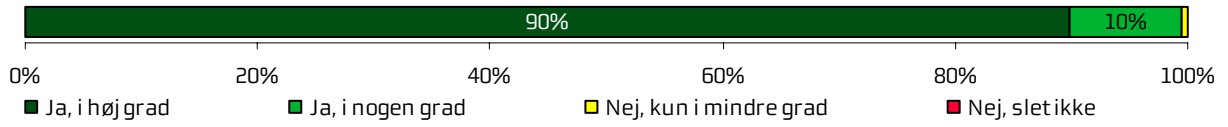
Personalet lyttede med interesse (n=166)



	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)	73 %	71 %	68 %	79 %	73 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	68 %	-	85 %	75 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	93 %	97 %	96 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	96 %	96 %	94 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	97 %	95 %	87 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	98 %	98 % *	96 % *	95 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=168)

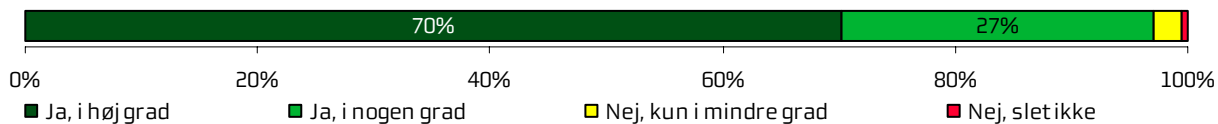


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	98 %	97 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

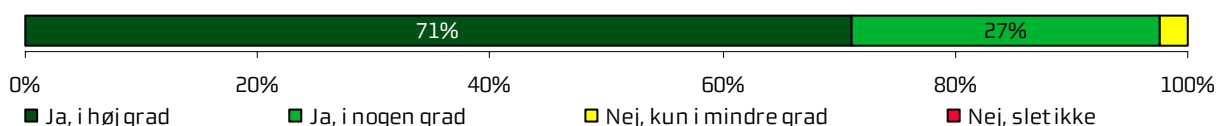
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=168)



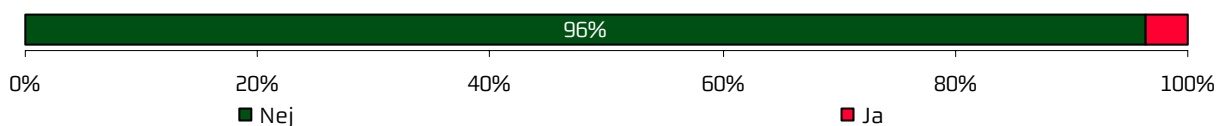
Behandlingen levede op til forventninger (n=148)



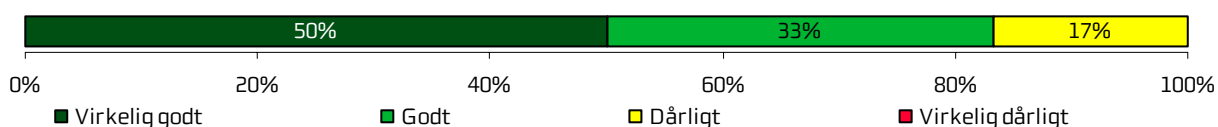
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=166)



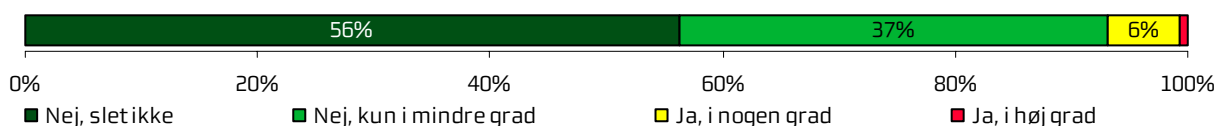
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



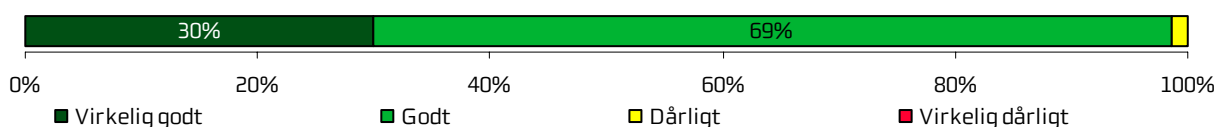
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=158)



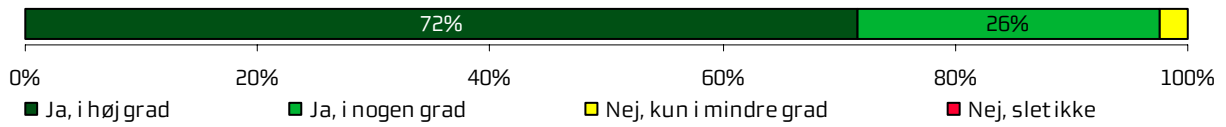
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=70)



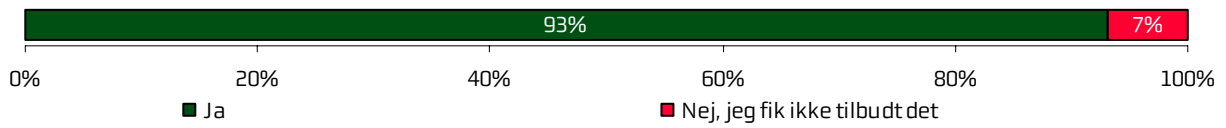
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	94 %	88 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	92 %	94 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	97 %	93 % *	96 %	95 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	87 % *	-	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	79 %	-	78 %	67 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	89 %	84 % *	91 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	91 % *	93 % *	94 %	92 % *	93 % *

Information

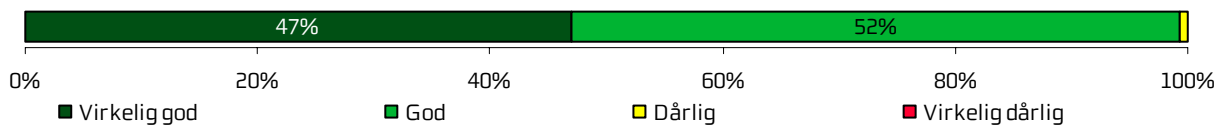
Personalet givet den information, du havde brug for (n=169)



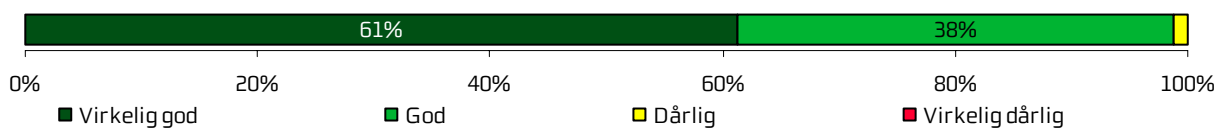
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=132)



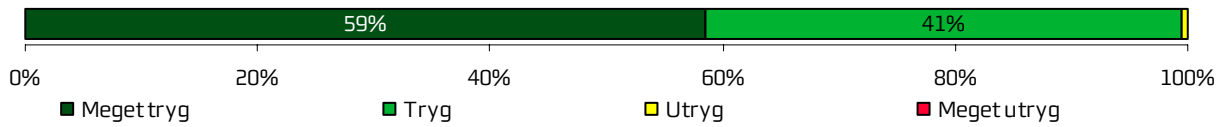
Vurdering af mundtlig information (n=168)



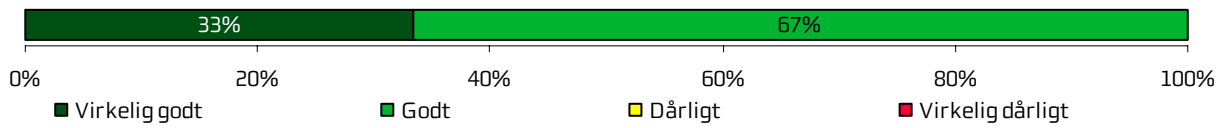
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	95 %	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	93 %	93 %	-	80 % *	66 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	98 %	97 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

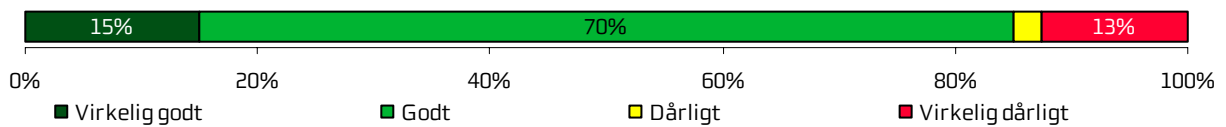
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=169)



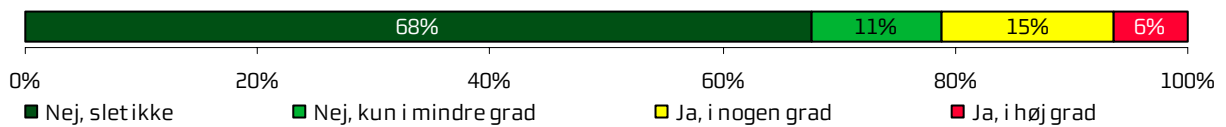
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=142)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	95 % *	97 % *	93 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	92 % *	90 % *	95 % *	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	74 %	62 % *	95 %	91 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	84 %	84 %	74 %	68 % *	72 % *

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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?

Løbenr.: >>/obnr<<

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/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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) 63 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	63%	100%
Køn		
Mand	21%	26%
Kvinde	79%	74%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	91%	88%
40-59 år	9%	12%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

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	169		100%	
Køn				
Mand	35		21%	
Kvinde	134		79%	
Aldersgruppe				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	153		91%	
40-59 år	16		9%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	156		94%	
Pårørende	10		6%	
Modersmål				
Dansk	157		93%	
Ikke dansk	12		7%	

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	50	48	1	0	161	7
Køn						
Mand	52	48	0	0	33	2
Kvinde	50	48	2	0	128	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	48	1	0	145	7
40-59 år	50	50	0	0	16	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	48	1	0	149	6
Pårørende	44	56	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	52	47	1	0	152	5
Ikke dansk	22	78	0	0	9	2

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	58	41	1	0	169
Køn					
Mand	60	40	0	0	35
Kvinde	57	41	1	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	42	1	0	153
40-59 år	69	31	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	156
Pårørende	40	60	0	0	10
Modersmål					
Dansk	60	39	1	0	157
Ikke dansk	33	67	0	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	68	2	0	165
Køn					
Mand	38	62	0	0	34
Kvinde	27	70	2	0	131
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	68	2	0	149
40-59 år	31	69	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	2	0	153
Pårørende	56	44	0	0	9
Modersmål					
Dansk	30	68	2	0	153
Ikke dansk	25	75	0	0	12

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	46	54	0	0	169
Køn					
Mand	57	43	0	0	35
Kvinde	43	57	0	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	45	55	0	0	153
40-59 år	50	50	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	45	55	0	0	156
Pårørende	60	40	0	0	10
Modersmål					
Dansk	46	54	0	0	157
Ikke dansk	42	58	0	0	12

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	47	0	0	168
Køn					
Mand	51	49	0	0	35
Kvinde	53	47	0	0	133
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	53	47	0	0	153
40-59 år	53	47	0	0	15
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	54	46	0	0	155
Pårørende	50	50	0	0	10
Modersmål					
Dansk	52	48	0	0	156
Ikke dansk	67	33	0	0	12

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	97	3	155	13
Køn				
Mand	100	0	30	5
Kvinde	96	4	125	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	96	4	141	11
40-59 år	100	0	14	2
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	143	12
Pårørende	100	0	9	1
Modersmål				
Dansk	97	3	144	12
Ikke dansk	100	0	11	1

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	21	71	8	1	156	2
Køn						
Mand	29	54	14	3	35	0
Kvinde	18	75	7	0	121	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	73	8	0	142	1
40-59 år	36	50	7	7	14	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	70	8	1	143	2
Pårørende	20	70	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	21	70	8	1	145	2
Ikke dansk	18	73	9	0	11	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	14	31	15	40	121	14
Køn						
Mand	5	48	14	33	21	4
Kvinde	16	27	15	42	100	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	13	30	15	41	112	12
40-59 år	22	33	11	33	9	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	29	16	40	113	11
Pårørende	0	50	0	50	6	2
Modersmål						
Dansk	14	30	15	41	114	11
Ikke dansk	14	43	14	29	7	3

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	17	74	9	1	167	1
Køn						
Mand	18	70	12	0	33	1
Kvinde	16	75	8	1	134	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	73	8	1	153	0
40-59 år	7	79	14	0	14	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	74	9	1	154	1
Pårørende	30	60	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	15	75	9	1	155	1
Ikke dansk	33	58	8	0	12	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	18	55	27	130
Køn				
Mand	30	35	35	20
Kvinde	15	59	25	110
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	18	57	25	122
40-59 år	13	38	50	8
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	18	57	26	120
Pårørende	29	29	43	7
Modersmål				
Dansk	19	54	28	123
Ikke dansk	0	86	14	7

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	12	60	28	107
Køn				
Mand	25	38	38	8
Kvinde	11	62	27	99
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	13	61	26	101
40-59 år	0	33	67	6
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	13	60	27	102
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	13	58	29	100
Ikke dansk	0	86	14	7

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	55	44	0	1	75	1
Køn						
Mand	0	100	0	0	5	0
Kvinde	59	40	0	1	70	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	45	0	1	73	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	43	0	1	72	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	55	43	0	1	69	1
Ikke dansk	50	50	0	0	6	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	44	52	3	1	160	6
Køn						
Mand	44	53	3	0	32	3
Kvinde	44	52	3	2	128	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	52	3	1	148	3
40-59 år	50	50	0	0	12	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	50	3	1	147	6
Pårørende	40	60	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	44	51	3	1	149	6
Ikke dansk	36	64	0	0	11	0

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	1	94	5	165
Køn				
Mand	0	97	3	34
Kvinde	2	93	5	131
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	1	93	5	151
40-59 år	0	100	0	14
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	152
Pårørende	0	100	0	10
Modersmål				
Dansk	1	95	5	153
Ikke dansk	8	83	8	12

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	0	98	2	115	54
Køn					
Mand	0	100	0	17	18
Kvinde	0	98	2	98	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	98	2	107	46
40-59 år	0	100	0	8	8
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	99	1	106	50
Pårørende	0	100	0	6	4
Modersmål					
Dansk	0	98	2	107	50
Ikke dansk	0	100	0	8	4

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	83	17	1	0	166	2
Køn						
Mand	88	12	0	0	33	2
Kvinde	81	18	1	0	133	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	82	18	1	0	153	0
40-59 år	92	8	0	0	13	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	84	16	1	0	153	2
Pårørende	70	30	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	83	16	1	0	154	2
Ikke dansk	75	25	0	0	12	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	90	10	1	0	168	1
Køn						
Mand	82	18	0	0	34	1
Kvinde	92	7	1	0	134	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	90	9	1	0	153	0
40-59 år	87	13	0	0	15	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	92	8	1	0	155	1
Pårørende	70	30	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	90	9	1	0	156	1
Ikke dansk	83	17	0	0	12	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	70	27	2	1	168	0
Køn						
Mand	63	31	6	0	35	0
Kvinde	72	26	2	1	133	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	28	2	1	152	0
40-59 år	75	19	6	0	16	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	155	0
Pårørende	70	20	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	71	27	2	1	156	0
Ikke dansk	67	25	8	0	12	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	58	32	3	7	148	19
Køn						
Mand	60	30	0	10	30	5
Kvinde	58	33	3	6	118	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	33	3	7	134	17
40-59 år	64	29	0	7	14	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	3	5	136	18
Pårørende	44	33	0	22	9	1
Modersmål						
Dansk	58	32	3	7	139	16
Ikke dansk	67	33	0	0	9	3

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	71	27	2	0	166	1
Køn						
Mand	62	35	3	0	34	1
Kvinde	73	24	2	0	132	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	27	3	0	151	0
40-59 år	80	20	0	0	15	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	26	1	0	153	1
Pårørende	50	40	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	154	1
Ikke dansk	50	42	8	0	12	0

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	96	4	168
Køn			
Mand	97	3	35
Kvinde	96	4	133
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	97	3	152
40-59 år	94	6	16
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	155
Pårørende	100	0	10
Modersmål			
Dansk	96	4	156
Ikke dansk	100	0	12

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	50	33	17	0	6	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	40	40	20	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	20	20	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	50	33	17	0	6	0
Ikke dansk	-	-	-	-	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	56	37	6	1	158	9
Køn						
Mand	81	19	0	0	31	4
Kvinde	50	41	8	1	127	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	36	7	1	143	8
40-59 år	53	47	0	0	15	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	7	1	146	8
Pårørende	67	33	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	56	38	5	1	147	8
Ikke dansk	64	18	18	0	11	1

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	30	69	1	0	70	64
Køn						
Mand	8	92	0	0	13	15
Kvinde	35	63	2	0	57	49
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	30	68	2	0	66	57
40-59 år	-	-	-	-	4	7
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	2	0	64	60
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	32	67	2	0	63	61
Ikke dansk	14	86	0	0	7	3

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	72	26	2	0	169
Køn					
Mand	66	31	3	0	35
Kvinde	73	25	2	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	71	27	3	0	153
40-59 år	81	19	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	72	26	2	0	156
Pårørende	60	40	0	0	10
Modersmål					
Dansk	70	27	3	0	157
Ikke dansk	92	8	0	0	12

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	93	7	144	25
Køn				
Mand	100	0	29	6
Kvinde	91	9	115	19
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	92	8	131	22
40-59 år	100	0	13	3
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	137	19
Pårørende	-	-	4	6
Modersmål				
Dansk	93	7	134	23
Ikke dansk	90	10	10	2

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	47	52	1	0	132	1
Køn						
Mand	54	43	4	0	28	1
Kvinde	45	55	0	0	104	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	54	1	0	119	1
40-59 år	62	38	0	0	13	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	1	0	126	0
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	48	52	1	0	124	0
Ikke dansk	38	63	0	0	8	1

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	61	38	1	0	168
Køn					
Mand	63	37	0	0	35
Kvinde	61	38	2	0	133
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	61	38	1	0	152
40-59 år	69	31	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	63	36	1	0	155
Pårørende	40	60	0	0	10
Modersmål					
Dansk	62	37	1	0	156
Ikke dansk	58	42	0	0	12

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	59	41	1	0	169
Køn					
Mand	66	34	0	0	35
Kvinde	57	43	1	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	42	1	0	153
40-59 år	75	25	0	0	16
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	58	41	1	0	156
Pårørende	70	30	0	0	10
Modersmål					
Dansk	59	40	1	0	157
Ikke dansk	50	50	0	0	12

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	33	67	0	0	21	13	133
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	5	27
Kvinde	33	67	0	0	18	8	106
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	30	70	0	0	20	11	120
40-59 år	-	-	-	-	1	2	13
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	32	68	0	0	19	11	124
Pårørende	-	-	-	-	2	2	6
Modersmål							
Dansk	33	67	0	0	18	12	125
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	8

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	15	70	3	13	40	127
Køn						
Mand	0	90	0	10	10	25
Kvinde	20	63	3	13	30	102
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	16	68	3	13	38	113
40-59 år	-	-	-	-	2	14
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	68	3	14	37	117
Pårørende	-	-	-	-	2	8
Modersmål						
Dansk	17	67	3	14	36	119
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	68	11	15	6	142	27
Køn						
Mand	69	8	12	12	26	9
Kvinde	67	12	16	5	116	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	69	9	15	6	131	22
40-59 år	45	36	9	9	11	5
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	12	16	6	130	26
Pårørende	78	11	0	11	9	1
Modersmål						
Dansk	69	11	14	5	133	24
Ikke dansk	44	11	22	22	9	3

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.

IVF-klinikken, Brædstrup

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Modtagelsen
1	Mødes af et smilende personale, der altid er klar til at hjælpe.	Virkelig god
2	Vi oplevede modtagelsen som meget venlig, smilende, nærværende og personlig.	Virkelig god
6	Altid smilende og glade sygeplejersker og læger m.m. Føler sig ALDRIG som et nummer i rækken, men personlig, positiv og smilende modtagelse.	Virkelig god
14	Venlig og imødekommende personale, der fik os til at føle, at det var os, det drejede sig om, forstået på den måde, at vi ikke bare følte os som et nummer i venteværelset, der hurtigt skulle igennem.	Virkelig god
15	Dejligt personale, altid imødekommende og åbne! TAK.	Virkelig god
18	Det kunne være rart, hvis det var samme sygeplejerske, der fulgte hele forløbet.	God
20	Hurtig tilbagemelding. Personale er søde og hjælpsomme.	Virkelig god
22	Alt personale er søde og imødekommende.	Virkelig god
23	I al kommunikation har personalet været positivt og lyttende.	Virkelig god
24	Det er dejligt med venlige fagfolk. I denne proces betyder bare et lille smil rigtig meget :-)	Virkelig god
25	Venlig betjening.	Virkelig god
30	Vi har skiftet fra et andet sygehus til Brædstrup pga. af nogle dårlige oplevelser, som vi har haft på det andet sygehus. Vi har været glad for den modtagelse, som vi har fået på Brædstrup. Vi har først fået indledende samtale, hvor vores tidligere behandlinger blev gennemgået. Vores journaler blev gennemgået, og vi kunne starte en ny behandling.	Virkelig god
31	Personalet stod straks klar til at tage imod os, og vi blev budt velkommen med et smil.	Virkelig god
32	Flinke og imødekommende, man følte sig meget velkommen.	God
33	Man bliver altid modtaget med et smil på læben. Man føler sig velkommen.	Virkelig god
36	To til tre gange har vi oplevet LANG ventetid. En af gangene er vi IKKE blevet informeret omkring ventetiden.	God
37	Altid rart at komme der.	Virkelig god
40	Altid smilende personale. Vi har følt os godt tilpas under hele forløbet.	Virkelig god
41	Venlig modtagelse.	God
42	Super modtagelse :)	Virkelig god
44	Blev altid høfligt modtaget og henvist til venteværelset.	God
47	På travle dage ville det være rart at blive orienteret om dette og evt. ca. ventetid!	God
49	Lidt sjovt at der hænger et skilt om, at man skal melde sin ankomst, inden man sætter sig i venteværelset, mens der på sekretærens bord står et skilt om, at hun ikke er der, så man skal vente i værelset.	God
53	Serviceniveau, professionalismisme samt empati er det bedste vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage, at tilfredshedsprocenten ville ligge på 90+.	Virkelig god

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 54 | Alle sygeplejersker og læger, man mødte, var søde, smilende og imødekommende. Man føler sig meget velkommen. | Virkelig god |
| ✎ 55 | Både [min pårørende] og jeg har været super glade for modtagelsen. I var alle rigtig søde, både læger, sygeplejersker, lægesekretærer og bioanalytikere. Vi er 100 procent tilfredse, og glæder os, til at vi skal i gang med nummer to nede hos jer. | Virkelig god |
| ✎ 57 | Hurtig og meget imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ 58 | Altid venlig og smilende personale. | Virkelig god |
| ✎ 59 | Personalet er søde og imødekommende. I weekenden følte man sig lidt overladt til sig selv. Der er ingen i modtagelsen, og man ser ingen på gangen. Jeg blev helt i tvivl om, om jeg var kommet på det rette tidspunkt, og om de vidste, at jeg var der. | God |
| ✎ 60 | Søde og rare medarbejdere generelt! | God |
| ✎ 61 | Man føler sig velkommen, når man kommer. Der bliver taget godt imod en. | Virkelig god |
| ✎ 63 | Sødt og venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ 66 | Bliver altid mødt med stor venlighed og smil. | Virkelig god |
| ✎ 67 | Synes, at der på én eller anden måde er en hjælpsom stemning. At de ved, det er svært og hårdt, og er der for én. Ved godt, at det i og for sig også er det, de er, men har andre steder oplevet, at man bare var endnu en patient, der skulle overstås. Her lytter de, smiler og griner, samtidig med at de er professionelle og hjælpsomme. | God |
| ✎ 69 | Personalet var flinke og forklarede, hvordan og hvorledes det ville foregå, så modtagelsen var rigtig fin. | Virkelig god |
| ✎ 70 | Vi fornemmede, at der var styr på, hvem vi var, og hvad vi skulle. | Virkelig god |
| ✎ 71 | Havde lidt svært ved at finde indgangen. | God |
| ✎ 72 | Der stod på hjemmesiden, at der ikke var ventetid, men det var der. | God |

IVF-klinikken, Brædstrup

Hvilke(n) fejl oplevede du?



















ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Fejlhåndtering
13	Synes, det er meget svært at forholde sig til, at det er en ny læge/sygeplejerske for hver gang. Ved godt, at I maver os ind, så det hele passer sammen, og at personalet også har fri, men det er det eneste, jeg har været lidt ked af, men fantastisk søde piger!	Intet svar
18	Efter [flere] forsøg finder lægerne ud af, at æggene er sat forkert op/ikke på det rigtige sted.	Godt
27	Ved udtagning af æg blev jeg spurgt - mens jeg var døsig - om læge NN [] måtte være med. Egentlig bryder jeg mig overhovedet ikke om, at der er flere end højst nødvendigt. Ikke sjovt at ligge der med spredte ben og slet ikke, når manden står lige bagved. Der skal spørges inden man kommer ind, og uden han står bagved.	Intet svar
28	Jeg talte i telefon med en sygeplejerske, der havde fået den forkerte journal af sekretæren, hvor den forkerte journal havde samme fornavn som mig. Sygeplejersken opdagede ikke fejlen, da vi talte, men ringede senere og indrømmede fejlen, hvilket var fint. Der burde blive tjekket cpr-nummer, i stedet for navne!	Virkelig godt
29	I forbindelse med [fertiliseringsbehandling] havde jeg ondt i maven og feber. Var til kontrol flere dage i træk [] pga. dette. Blev set af flere forskellige læger, som ikke mente, at der var noget galt. De troede, at mine symptomer skyldtes forstoppelse og [en mindre infektion]. Det viste sig dog, at de havde overset, at jeg havde []. Jeg blev akut indlagt og opereret, da jeg var MEGET dårlig.	Godt
44	"Vores" æg blev blandet sammen med en anden patients.	Virkelig godt
65	Fejlinformation i forhold til aflevering af []prøve.	Virkelig godt
72	Fejlinformationer, bl.a. om åbningstider.	Dårligt

IVF-klinikken, Brædstrup



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Føler mig i trygge hænder og føler, vi arbejder mod det samme mål. Der bliver lyttet til mig, når jeg ringer og er bekymret. Man kan ikke mærke på personalet, at der er meget at se til. De har altid tid til at lytte og snakke.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at lægen, vi var hos, var meget informativ, og jeg/vi følte os taget meget alvorligt. Lægen havde en virkelig god og salig måde at formidle informationer på, også med en humoristisk vinkel.	Virkelig godt
3	Vi var følelsesmæssigt meget påvirkede af det at være i [behandling], med op- og nedture. Alt personale i afdelingen udviste overfor os stor professionalisme. Vi oplevede dem som yderst kompetente og så evnede de at være nærværende på en meget respektfuld måde. Det oplevede vi både, når der var gode og dårlige nyheder i forløbet. De formåede at få os til at slappe mere af.	Virkelig godt
6	Selvom udgangen af behandlingen ikke blev det, vi ønskede, er der ingen tvivl om, at forløbet har været godt. Kun positive ord til alle ansatte.	Virkelig godt
9	Da vi blev henvist til ICSI fra anden afdeling, hvorved vi ikke vil bebrejde Brædstrup for usammenhængende informationer. Andet sygehus var også årsagen til at, vi valgte at gennemføre behandlingens tredje forløb i Brædstrup alene.	Godt
10	Vi fik at vide fra starten, at vi havde en kontaktperson (NN). Det har vi ikke mærket noget til. Både læger og sygeplejerske har skiftet meget. Det er lidt ærgerligt.	Godt
16	Behandlingen positiv, resultatet negativt.	Virkelig godt
19	Jeg har indtryk af, at der i høj grad bliver sparret med andre afdelinger for at hjælpe patienten (mig) bedst muligt. Er utrolig dejligt.	Godt
21	Jeg har haft en rigtig god oplevelse på IVF-klinikken i Brædstrup. Jeg er kun blevet mødt af engagerede, dygtige, søde, venlige og professionelle mennesker med stor empati og interesse for mig. Det har været så dejligt at komme derop, fordi jeg har fået en rigtig god behandling. Lige fra modtagelsen til møder med læger, sygeplejersker, telefonopkald m.v. Jeg synes, de fortjener den største ros for deres gode arbejde inden for et felt, som er meget følsomt, og hvor man i den grad har brug for dygtige og professionelle mennesker omkring sig.	Virkelig godt
25	Selve forløbet har været fint, men når [indgrebet] ikke lykkes, og prøverne flere gange ikke er ok, kunne det være rart at vide om man var tæt på eller langt fra. Her et år efter, ved jeg stadig ikke hvor tæt jeg er på et vellykket [indgreb].	Godt
29	Har været i behandling i ca. et år. Har fået en lang behandling og mange korte behandlinger. Jeg har ikke haft særlig god effekt af de korte behandlinger, og undrer mig over, at det først er da, jeg selv foreslår, om jeg ikke skal have en lang behandling, at de skifter mig til det. Havde i forbindelse med mit sidste besøg i klinikken en samtale med en afdelingssygeplejerske, som ser min journal igennem og konstaterer, at jeg slet ikke egner mig til kort behandling. Det har jeg så brugt et år på at få. Føles utilfredsstillende, at jeg ikke har skiftet behandlingsmetode langt tidligere.	Godt
30	Det lykkedes ikke for os at opnå den ønskede graviditet. På trods af det har vi været godt tilfreds med selve behandlingsforløbet på Brædstrup. Der har været venlig og imødekommende tone. Personalet tog sig god tid til at svare på spørgsmålene. Vi har været [igennem flere behandlinger], og der har været lidt for mange forskellige kontaktpersoner. Jeg blev undersøgt af fem forskellige læger, og vi var nødt til at gentage nogle informationer gang på gang. Jeg ville have ønsket, at der var højst to læger/ kontaktpersoner under hele behandlingsforløb. Generelt set har vi været godt tilfreds med at være i behandlingen på Brædstrup.	Godt
31	Vi vidste i store træk, hvad der skulle ske, og personalet var så gode til at fortælle om detaljerne undervejs i forløbet.	Virkelig godt

Bilag 5

-  32 Nej, det virker som om, at de går op i deres arbejde og gør en indsats for, at tingene skal lykkes. Stor ros herfra! Godt
-  34 Ventetiden var lang, samlet tre-fire timer. Men jeg har respekt for, at andre kan have mere akut behov end jeg. Der var ikke megen løbende information. Virkelig godt
-  35 Vi havde en god samtale ved første henvisning med vores kontaktlæge i forløbet. Pludselig senere i forløbet er det en anden læge. Vi får at vide, at vores kontaktlæge er stoppet. Den information ville vi gerne have haft noget før. Vi oplevede ikke en sammenhæng med kontaktsygeplejerske. Blot et visitkort. Godt
-  41 Jeg fik ved opstart en kontaktsygeplejerske og læge. Kontaktsygeplejersken har ikke været en del af mit forløb siden første samtale, og lægen er videre i sit uddannelsesforløb, så i praksis er denne ordning ikke-eksisterende. Jeg har set tre læger og fem til seks sygeplejersker i forløbet, søde og venlige, men mere end halvdelen uforberedte, og forløbene virker ikke individualiserede. Dårligt
-  43 Jeg opnåede ikke graviditet, så behandlingerne medførte ikke det ønskede resultat. Antallet af personer, man er i kontakt med under behandlingsforløbene, kunne godt være lavere. Det ville medføre større tryk og kontinuitet. Godt
-  47 NN har gjort et FANTASTISK arbejde både fagligt og menneskeligt, men det er hårdt og usikkert som patient at blive ved med at komme ind til nye (læger NN osv.) efter to års behandling på klinikken! Og savner NN :-)
-  49 Grunden til, at behandlingen ikke levede op til forventningerne var, at jeg ikke blev gravid (IVF). Ellers var jeg meget tilfreds med behandlingen. Virkelig godt
-  50 Nej, hun blev gravid, så jeg er glad :-)
-  53 Serviceniveau, professionalism samt empati er det bedste, vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage, at tilfredshedsprocenten vil ligge på 90 plus. Virkelig godt
-  55 De vidste altid svar på spørgsmål, og vidste de det ikke på stående fod, blev der fundet ud af det ved at kontakte nogle af de andre afdelinger. Godt samarbejde, syntes vi. Virkelig godt
-  58 Vi har i hele forløbet følt os trygge og i gode hænder. Virkelig godt
-  59 Unødvendig ventetid: Først venter jeg måske 30 minutter på lægen, herefter i venteværelset og venter yderligere op til 30 minutter på sygeplejersken. Det virkede bedre på et andet sygehus, hvor læge- og samtaledelen foregik på én gang. Kommentarer: To gange oplevede jeg ved kontrol, at lægen udbrød: "Jeg er lige lidt i tvivl om, hvad jeg skal gøre ved dig". Det er helt fair at være i tvivl. I en sårbar situation er det bare lidt utrygt at få at vide. Måske hellere sætte mig i venteværelset, når opdelingen alligevel sker, og lade mig få endelig budskab ved sygeplejersken. Resultat: Vi havde fokus på, at jeg skulle lave få æg, og pludselig ender jeg i en overstimulation. Jeg kan stå lidt tilbage med fornemmelsen af, om der har været nok "skelen/kig" på mine tidligere behandlinger. Men en fejl, nej. Jeg reagerer måske anderledes uden [medicin]? Godt
-  60 Der er mange scanninger (bede om fri fra job), når det faktisk hver gang er det samme resultat, der nås frem til. Jeg er klar over, at det er meget forskelligt fra patient til patient, men det ville hjælpe mig meget, hvis man kunne mindske dette, da jeg har [langt til] hospitalet. Godt
-  61 Det har været et godt behandlingsforløb. Man føler ikke, man er overladt til sig selv bagefter. Virkelig godt
-  62 Fik aldrig behandling, da [mit problem løste sig selv]. Virkelig godt
-  64 Grunden til, at behandlingen ikke levede op til mine forventninger, er, at jeg endnu ikke [har fået det ønskede resultat ud af behandlingen]! Virkelig godt
-  67 Dejligt at komme til et sted, hvor de undersøger tingene ordentligt, i stedet for at få kommentaren: "Det er lidt underligt på skærmen, men vi satser på, at det er godt nok". Som jeg ellers fik et andet sted, og derfor brugte et halvt år i nytteløs behandling. Fantastisk at komme til folk, der lytter, undersøger og reagerer :) Virkelig godt
-  70 Vi fik en meget flot behandling på IVF-klinikken. Personalet var gode til at forklare hvad der skulle ske og det gjorde os trygge. De havde tid til at besvare vores spørgsmål og bekymringer. Virkelig godt




Jeg oplevede, at de var gode til at inddrage mig som mand i, hvad der skulle ske og ikke kun tale til min kæreste.

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 71 | Meget hurtigt talende læge, gjorde det lidt svært at følge med i, hvad der blev sagt. | Godt |
|  | 72 | Blev ikke undersøgt for at finde ud af, hvorfor æggene ikke sætter sig fast. Bare nyt forsøg indtil ikke flere æg. Samme behandling stort set. | Dårligt |

IVF-klinikken, Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Føler mig godt tilpas, og jeg er sikker på, at de ved, hvad de laver.	Virkelig godt
2	Informationen er meget reel og ærlig. Prøver ikke at love mere, end hvad de forventer at kunne holde. Professionel information, men med et glimt i øjet og med varme og forståelse.	Virkelig godt
3	Information kom løbende i forløbet efterhånden, som der var behov for det. Fra første besøg i klinikken og til andet besøg gik der lidt over et år, fordi vi skulle opnå et vægttab. I mellemtiden var der sket meget med hensyn til egenbetaling, telefonnumre m.m. Vi kunne godt have brugt en revideret udgave af startfolderen, da vi starter op efter et år. Denne folder indeholder meget vigtig information og har fungeret som vores overblik i forløbet.	Virkelig godt
5	Altid seriøsitet og tid til information og samtale, også selvom det var tredje gang, det blev gennemgået.	Virkelig godt
6	God, tydelig og forståelig information.	Virkelig godt
18	Der blev til tider sagt modstridende ting. F.eks. blev vi af en læge lovet, at der kunne sættes to æg op, mens en anden kun ville sætte et æg op.	Godt
29	Undrer mig over, at det først er da jeg selv efterspørger akupunktur, at de fortæller, at det kan en af sygeplejerskerne give. Den information kunne jeg godt have brugt for et år siden, da jeg gerne ville have suppleret mine behandlinger med dette.	Godt
33	De giver sig god tid til at lytte til én. God til at besvare, hvis man har spørgsmål.	Virkelig godt
34	Oplevede manglende kommunikation ved udskrivning, hvor sygeplejersken sagde, jeg ville blive kontaktet af opererende læge, hvilket ikke skete.	Virkelig godt
36	Da vi modtog svar på min mands TESA, var jeg ikke helt tilfreds, da jeg ikke kunne tyde svaret. Der var ord som "sløve i betrækket" og "nogenlunde".	Virkelig godt
40	Der er ingen dumme spørgsmål. Og de er gode til at opfordre til, at man kan ringe ind ved tvivl eller usikkerhed.	Virkelig godt
41	Informationen var lidt forskellig fra sygeplejerske til sygeplejerske, og lægerne var uforberedte.	Dårligt
46	Mere information om bivirkninger efter behandling (mindre smerter) op til lang tid efter behandling.	Godt
47	Mangler skriftligt omkring kort/lang IVF-behandling. Mundtlig information kan til tider virke lidt uklart pga. flere læger under samme behandling.	Godt
54	Generelt har informationen været god. Har fået lagt æg op [flere] gange. Første gang var informationen god, men de næste gange glemte de at fortælle, hvor meget motion man må dyrke. Og jeg gik bare ud fra, at mængden var ligesom første oplægning. Men fandt senere ud af, at jeg godt kunne have motioneret mere, end jeg gjorde. Derudover manglede jeg en lille smule information om, hvor meget og hvor lidt man kunne komme til at bløde under de forskellige behandlinger.	Virkelig godt
55	Før vores behandling, blev vi sat ind i alt, hvad der skulle ske. Under behandlingen vidste vi altid, hvad vi kom til, når vi skulle til undersøgelser. Og vi fik den dag også at vide, hvad der skulle ske næste gang. Efter vi havde fået lagt æg op, havde jeg lidt blødning, og både læge og sygeplejerske stod straks klar med råd og en ekstra scanning (inden den almindelige). Derefter fik vi en ny tid til den planlagte, og vi fik god information om, hvordan vi skulle forholde os bagefter angående de sedler, der skal udfyldes og bringes ned til jer igen. Vi ser frem til at komme ned og vise vores lille pige samme tid med, at vi aflevere sedlen :)	Virkelig godt
63	God og relevant information som forløbet skred frem med behandlingen.	Godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  68 | Synes personalet er super søde og har fået en super god behandling. Så er SUPER tilfreds. | Virkelig godt |
|  70 | Fra vores første tid i klinikken og til anden tid går der over [et år], fordi min kæreste skulle tabe sig. Jeg kunne godt have brugt en revideret udgave af den folder, som vi fik ved første besøg. Meget havde forandret sig på den tid f.eks. egenbetaling, telefonnumre mm. Folderen var med til at besvare mange spørgsmål i forløbet. | Virkelig godt |
|  72 | Forskellige svar fra sygeplejerskerne og lægerne. | Dårligt |

IVF-klinikken, Brædstrup

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



















ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg ved, jeg til enhver tid kan ringe med mine spørgsmål, så man hele tiden føler sig tryk.	Virkelig godt
4	Det kunne være rart fra begyndelsen af behandlingsforløbet, hvis man havde vidst, at blodsukerniveau kan have betydning for graviditetschancer.	Virkelig godt
5	Det har ikke været aktuelt at inddrage min praktiserende læge.	Virkelig godt
17	Ernæring. Ved forsøget forsøgte jeg at leve efter bogen "Spis dig gravid".	Godt
26	Har haft telefonisk kontakt til sygeplejersken flere gange mellem besøgene. Oplever her en stor imødekommenhed. Fik også mulighed for at komme forbi ambulatoriet til en undersøgelse ud fra de symptomer, jeg ringede om. Det virker trygt og professionelt.	Godt
43	Godt at vi fik en afsluttende samtale. Det afrundede forløbet.	Godt
47	Finder sent ud af, at min læge intet har modtaget omkring min behandling. Der er mange teorier om/påstande omkring kost i forbindelse med PCO. Har intet hørt derom (har dog heller ikke spurgt, så også min fejl).	Godt
52	Jeg havde kun ÉN LILLE dårlig oplevelse ved en bioanalytiker, der skulle tage blodprøve. Hun manglede menneskeindsigt i situationen. Ærgerligt på denne post.	Virkelig godt
54	Jeg synes, at man føler sig tryk, uanset hvilken sygeplejerske man har snakket med. Dog har jeg i enkelte tilfælde været lidt i tvivl om, hvor meget motion jeg måtte dyrke i forhold til at få sat æg op, og det fandt jeg ud af én gang for sent, hvilket havde resulteret i, at jeg endda havde dyrket for lidt motion i forhold til det, jeg plejede.	Virkelig godt
55	Vi er blevet informeret om alt det, der var relevant, og det vi skulle vide og huske på.	Virkelig godt
69	Jeg har generelt været tilfreds med behandlingen. Der er dog én ting, som skuffede mig. Jeg skulle tabe mig før en behandling kom på tale, og det var helt ok. Men da vi så kom i gang, blev der ikke "kontrolleret" og behandlingen blev afbrudt efter første []forsøg, fordi jeg skulle tabe de sidste [] kilo. Dette slog mig helt ud, og jeg blev RIGTIG ked af det, da jeg havde fået det indtryk, at siden vi var kommet i gang, så var der ikke mere i det.	Godt
70	Personalet er fantastisk dygtige til deres arbejde. De har en naturlig venlighed, som er beroligende i en svær situation.	Virkelig godt

IVF-klinikken, Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Er glad for, at vi har skiftet klinik.	Virkelig godt
2	Lidt flere nyere blade/aviser. Måske en sofa, en lidt hyggeligere indretning i venteværelset.	Virkelig godt
4	For nogle år siden var der flere episoder, hvor vi fik at vide, at vi ikke kunne blive afvist i behandling. Men trods det, skete dette flere gange. Det var virkelig hårdt.	Virkelig godt
5	Fuldt ud tilfreds. Kunne ikke ønske mig det bedre.	Virkelig godt
7	Jeg havde en [] sidste gang, jeg fik sat æg op. Da jeg så fik besked om, at jeg skulle starte op med piller til næste ægopsætning, kaldte de ikke til en ekstra scanning for at se, om [] var væk. Dette bad jeg selv om, og det viste sig, at [] skal opereres væk. Derfor stoppede vi en ny behandling, men kun fordi, jeg selv bad om denne ekstra scanning af []. Men ellers et fantastisk sødt personale.	Virkelig godt
8	Jeg kan ikke forstå, at man skal igennem den lange behandling, hvis den korte er lige så god.	Godt
11	Personalet er gode til at få én til at føle sig tryk, og de har været utrolig hjælpsomme igennem en ellers svær proces, hvor man altid har følt, man kunne få hjælp, støtte og information, hvis der har været behov for det.	Virkelig godt
12	Rart at være tilknyttet et sted, hvor personalet husker ens navn. Rart at personalet altid har tid til at besvare spørgsmål. Venteværelset er ikke stort nok.	Virkelig godt
19	Der bliver altid taget god tid til patienterne (lytte, samtale, venlighed), Jeg føler mig tryk og i gode hænder.	Godt
21	Helhedsindtrykket var rigtigt godt. Jeg synes, de gør det rigtigt godt hele vejen igennem.	Virkelig godt
26	Jeg havde både en kontaktsygeplejerske og en læge. Dem mødte jeg ved første ambulante tid. Havde lægen to gange efter og ellers en ny hver gang. Havde ikke kontaktsygeplejerske igen i det forløb. Det betød ikke så meget, da jeg oplevede, at de andre vidste, hvad der skulle ske. Men havde ofte forskellige sygeplejersker.	Godt
27	Synes, at man nogle gange hurtigt bliver fejlet af i telefonen, når man gang på gang får et negativt resultat. Synes godt, at de kan snakke med en om, hvad der f.eks. kan gøres anderledes. Det savner jeg. Føler, at man står lidt uvidende hen.	Godt
28	Vi har generelt været tilfredse. Forslag: det kunne være en hjælp, hvis afdelingen havde en psykiater/psykolog tilknyttet, som vidste besked om de psykologiske belastninger. Vi har søgt psykologhjælp andetsteds.	Godt
29	Altid søde og imødekommende personaler. De har altid god tid til at snakke. De kan huske en fra gang til gang.	Godt
31	Trappen ned til indgangen kunne holdes fri for våde blade, da den virkede glat, de gange vi var der pga. våde blade.	Virkelig godt
32	De har altid et smil på læben og meget imødekommende og har en positiv indstilling til, at det hele nok skal lykkes.	Godt
33	Man bliver taget godt imod, man føler sig velkommen.	Virkelig godt
35	Vi har været særligt glade for muligheden for at kunne ringe døgnet rundt enten til klinikken eller ansvarshavende læge.	Godt
38	Ros til personalet i Brædstrup. Professionelle og gode til at skabe trykke rammer. Jeg var faktisk ked af ikke at skulle fortsætte hos dem.	Virkelig godt

Bilag 5

-  39 Alt i alt har jeg været godt tilfreds og fået en god og venlig behandling. Dog synes jeg, at de benytter sig meget af standartbehandlinger. De får ikke kigget på den enkeltes symptomer. Har følt de gled meget let hen over det i mit tilfælde, selvom jeg har oplyst dem om det et par gange. Er ikke sikker på, at de har skrevet om mine symptomer i min journal, som jeg ellers synes er vigtigt. Godt
-  40 Personalet fik en til at føle sig som noget særligt og ikke blot som et nummer i køen. Stor ros til et fantastisk nærværende personale! Virkelig godt
-  41 Lokalerne er nedslidte, toiletterne flere gange ude af drift. Jeg oplevede at skulle korrigere personalet til mit forløb, da det afveg fra standarderne, det var ikke betryggende. Dårligt
-  42 jeg tror ikke, der er noget I/de kan gøre bedre. Det er topklasse i min verden :) Glædelig jul. Virkelig godt
-  43 Venligt og imødekommende personale. Godt, at man kunne få akupunktur ved ægoplægning! Personalet vil os det bedste. Godt
-  44 Jeg/vi blev altid utrolig godt behandlet og taget seriøst, når jeg/vi havde spørgsmål. Personalet tog sig altid tid til en snak, et held og lykke og et trøstende ord, når det var nødvendigt. Generel stor ros til personalet for deres nærvær. Virkelig godt
-  45 Skulle kun være, hvis man ikke var i kontakt med så mange forskellige, men er klar over, det er svært at få det til at passe med denne type behandling. Virkelig godt
-  47 Til tider manglede der plads i venteværelset. Være mere oplysende om, hvornår man cirka kommer ind, hvor længe man skal vente på sygeplejerske samt oplyse hvilken læge/sygeplejerske, der den dag vil tage imod en. Godt
-  48 Jeg synes, ambulatoriet er gode til at tage hånd om deres patienter, når de er kede af det. Hvilket betyder rigtig meget i min/vores situation. Virkelig godt
-  49 Det kan være meget svært at komme igennem i sygeplejerskernes telefontid. En køfunktion kunne være en idé. Virkelig godt
-  51 Virkelig dejligt personale. Der er en god tryghed ved personalet, som gør forløbet så meget mere behageligt! Virkelig godt
-  52 Vi har haft en fantastisk oplevelse af et langt forløb på klinikken. Alle medarbejdere virker til at være glade og gå op i deres arbejde. Der hviler en dejlig ro over stedet/personalet med tid til klienterne. Det giver en FANTASTISK TRYGHED. De er rigtig gode til at informere og ikke tage for givet, "at det burde vi vide". Som klient er det rart at være i kompetente læge- såvel som plejehænder. Og det havde vi en stor overbevisning om at være! Medarbejderne møder deres klienter med stor åbenhed! Virkelig godt
-  53 Serviceniveau, professionalismisme samt empati er det bedste, vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage at tilfredshedsprocenten ville ligge på 90+. Virkelig godt
-  56 Vores samlede indtryk af Brædstrup og deres personale er rigtig godt. Eneste kritikpunkt er, at ventetiden til en undersøgelse som kun varer ti til 15 minutter er helt uacceptabel. Når man i en fertilitetsbehandling har mange dage, man skal bruge i Brædstrup, er det utrolig frustrerende ikke at vide, om man skal afsætte en time eller to til besøget. Godt
-  59 Ønske om en mere fast kontaktperson og læge. Har haft [flere læger til flere kontrolbesøg og flere sygeplejersker]. Særlig godt: Der er et menneske bag. NN spørger, om vi kan holde til det. Det er første gang, vi har oplevet, at en læge spørger til det psykiske. Godt
-  60 Det kunne være rart, hvis der var mulighed for at få tider efter kl. 16.00, da det kan være meget stressende at skulle bede om fri til alle de scanninger. Især når tiderne i dag er til arbejdsgivers fordél. Jeg kan få rigtig dårlig samvittighed over for min arbejdsplads, når jeg seks til otte gange i et forløb er nødt til at være væk tre timer. Det kunne måske mindske stressfaktoren for patienten, som i forvejen er under pres. Godt
-  61 De er lige gode til at tage sig af én uanset hvem man kommer ind til. Det gør, man føler sig mere tryk. Virkelig godt
-  66 Alt personale, jeg har haft kontakt med, har vist stor omsorg og nærvær under mine besøg. Virkelig godt

Føler mig meget tryk i deres hænder. Mærker stor kompetence. Jeg har kun ros til personale og sted. Er meget glad for at komme der.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 67 | Dejligt sted at komme. Rigtig sur situation at være i, hårdt fysisk og psykisk, og derfor rigtig dejligt at komme et sted hen, hvor de forstår det. Dejligt, at de inddrager ens mand/pårørende og med et smil og et glimt i øjet spørger ind til de forskellige problemer i hjemmelivet, pga. hormoner osv. Er utrolig glad for at være tilknyttet Brædstrup, når nu det er nødvendigt, og håber bare på det gode resultat til slut. | Virkelig godt |
| ✎ 69 | Selvfølgelig skal I kunne stole på jeres patienter, når de så siger, at de har tabt sig. Men jeg kunne ikke forstå, at det hele skulle sættes i bero/på pause, fordi jeg skulle tabe de sidste kilo. Det var virkelig hårdt, specielt fordi man har ventet længe nok i forvejen og fordi, de første [behandlinger] ikke lykkedes. | Godt |
| ✎ 70 | Nogle flere stole i venteværelset ville være okay. Man sidder lidt som sild i en tønde, når man har en morgentid. | Virkelig godt |
| ✎ 71 | Lægen må gerne tale langsommere! Alt andet personale er meget omsorgsfuldt og støttende/forstående. | Godt |
| ✎ 72 | Søde ansatte. Men der bliver ikke gjort nok for at finde ud af, hvorfor man får stort set samme behandling hver gang, selvom det ikke virker. Man føler ikke, at de genkender en, man er bare ét par ud af mange. Alle får samme behandling, og nogle er heldige, andre ikke. Sådan virker det. | Dårligt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.