

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kvindeafdelingen
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..... | 87 |
| | 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: | 534 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 263 |
| Afdelingens svarprocent: | 49% |

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).

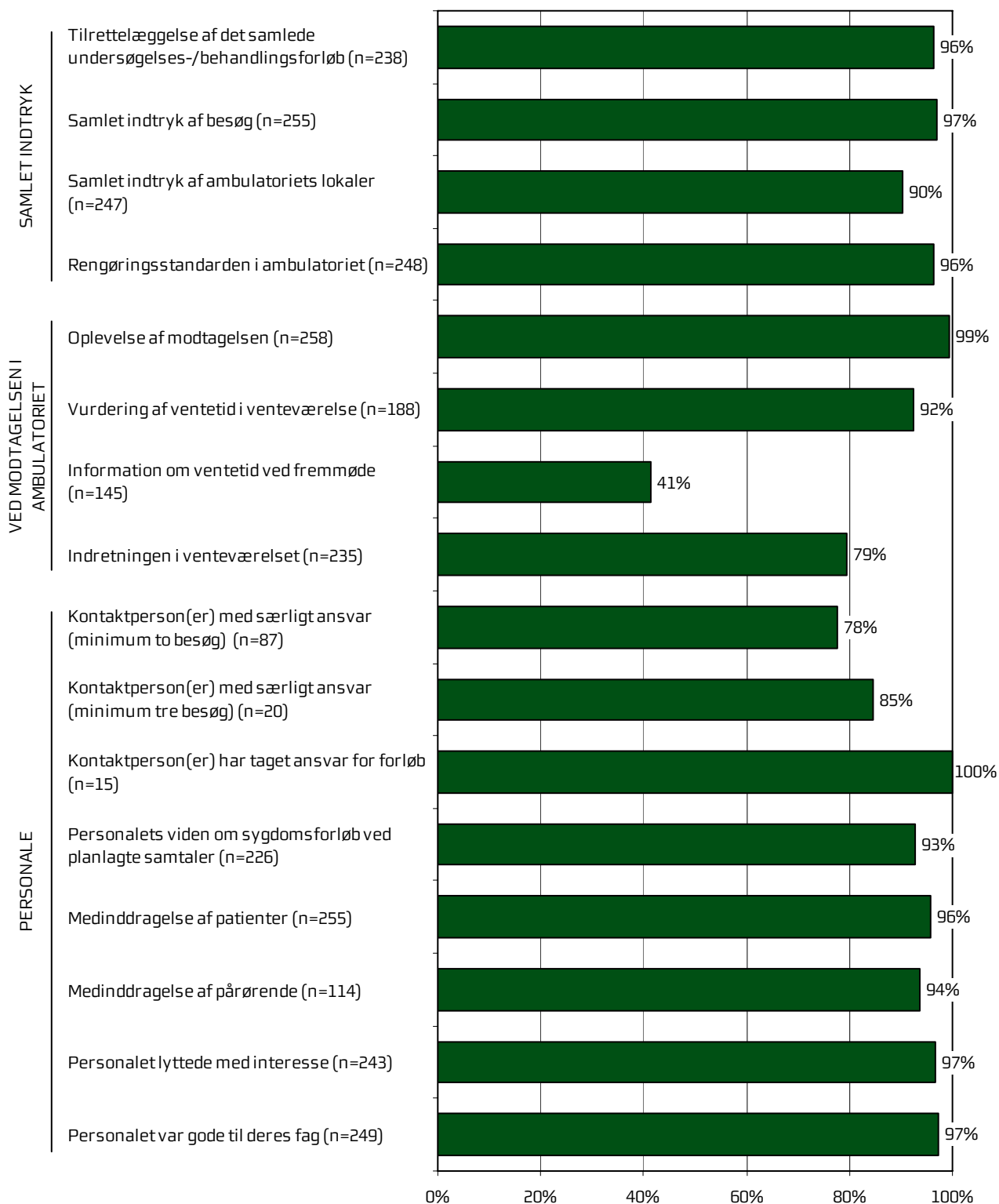
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

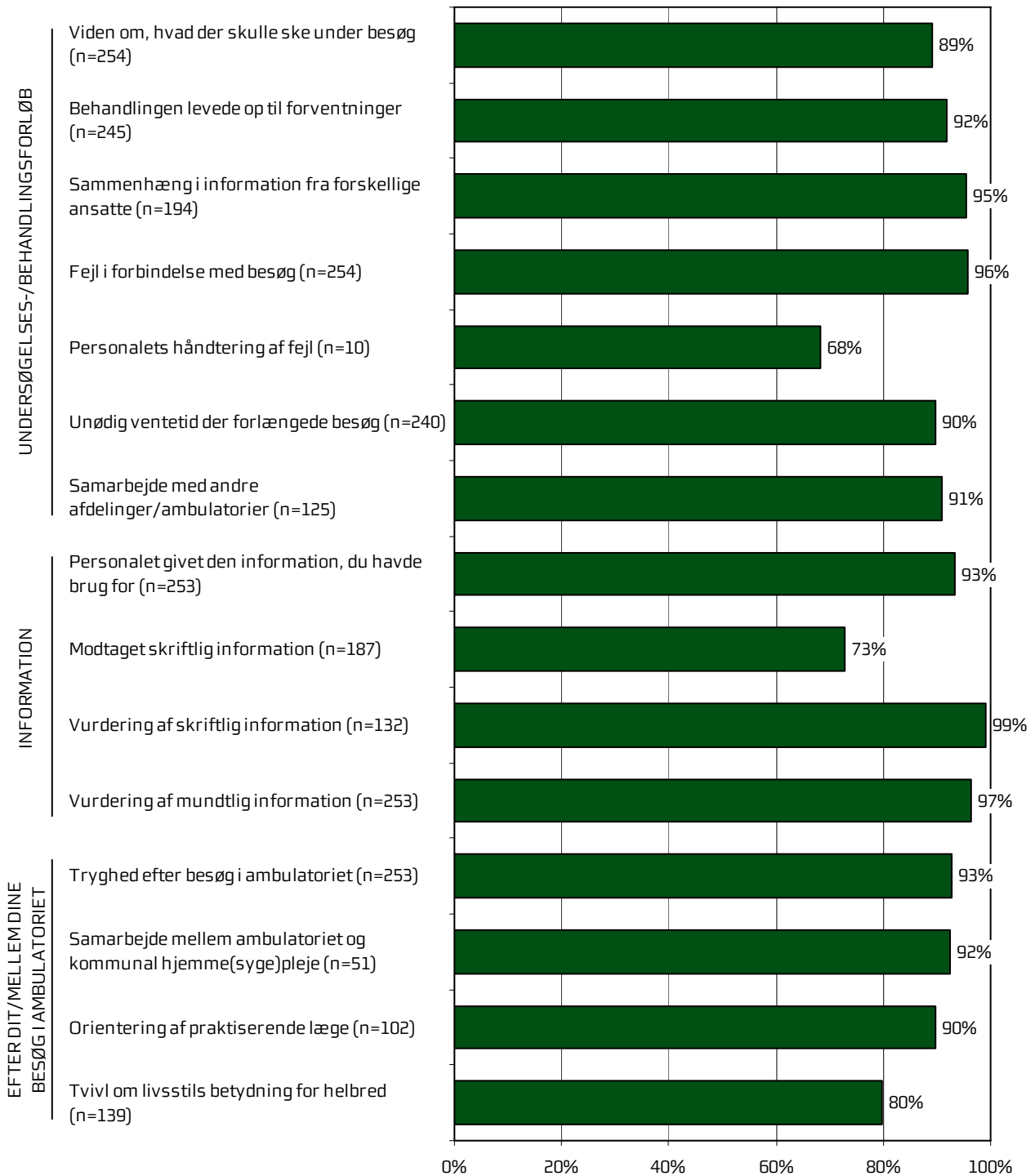
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

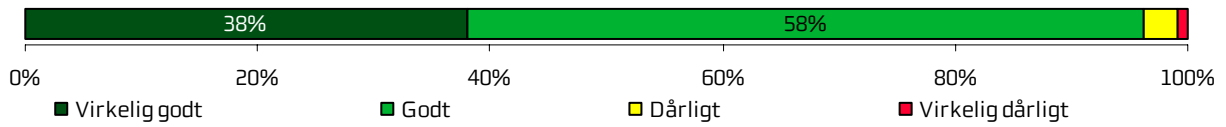
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

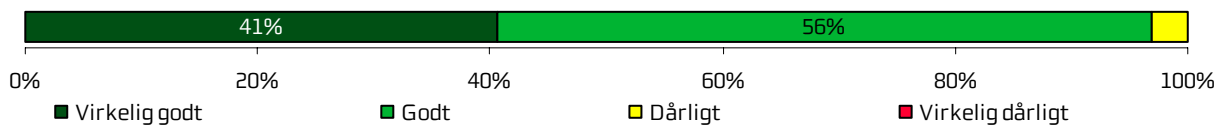
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

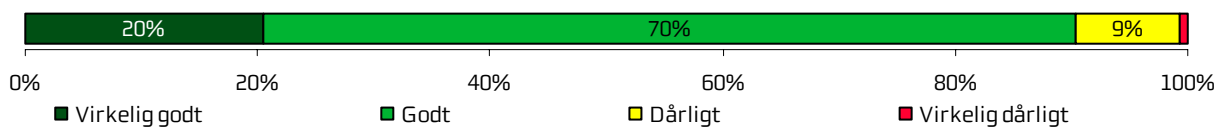
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=238)



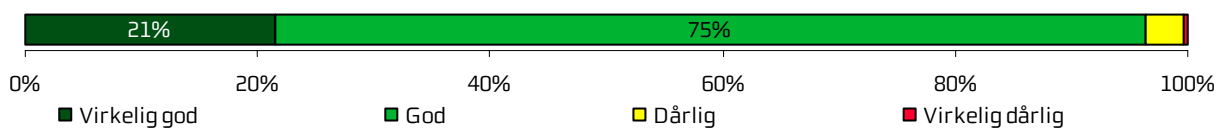
Samlet indtryk af besøg (n=255)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=247)



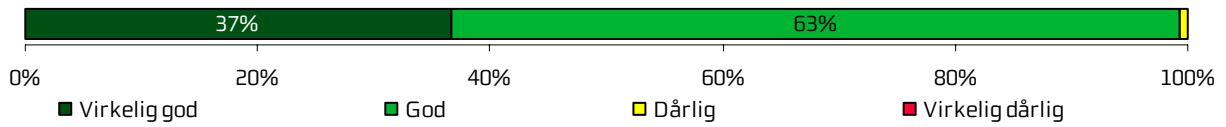
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=248)



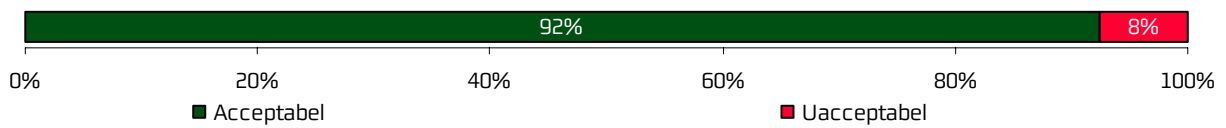
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96 % | 94 % | 96 % | 99 % | 96 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 95 % | 97 % | 99 % | 97 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 90 % | - | - | 95 % | 91 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 99 % | 97 % | 98 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=258)



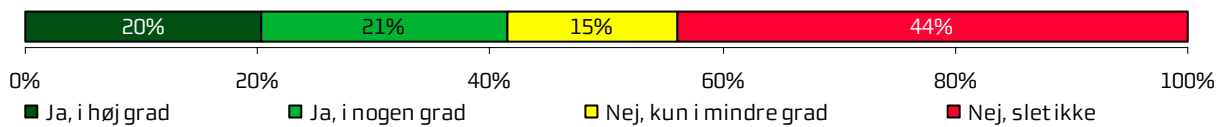
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=188)



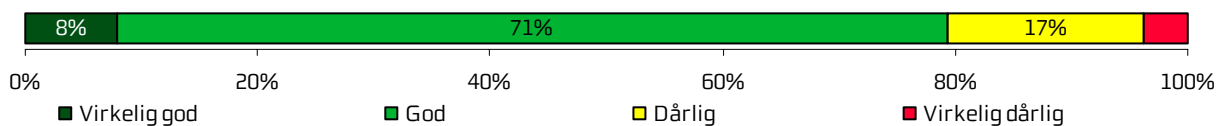
Længde af ventetid i venteværelse (n=251)



Information om ventetid ved fremmøde (n=145)



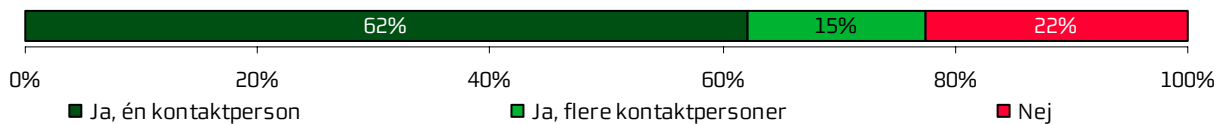
Indretningen i venteværelset (n=235)



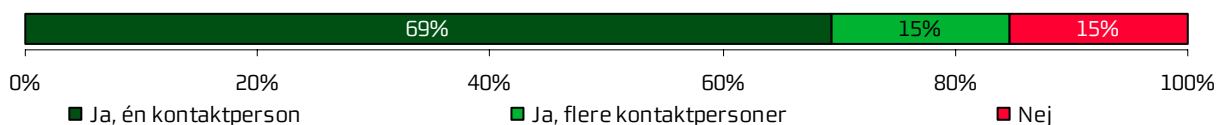
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | 99 % | 98 % | 100 % | 99 % | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 92 % | 87 % | - | 97 % * | 94 % | 95 % |
| 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? | 41 % | 50 % | 41 % | 56 % * | 40 % | 47 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 79 % | 86 % | 83 % | 84 % | 81 % | 82 % |

Personale

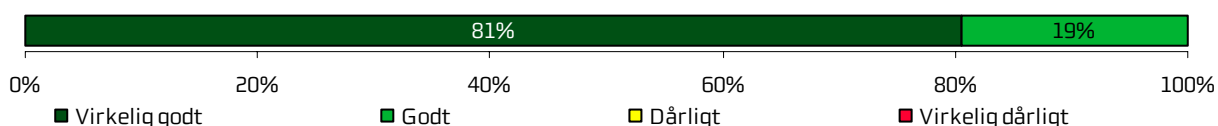
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



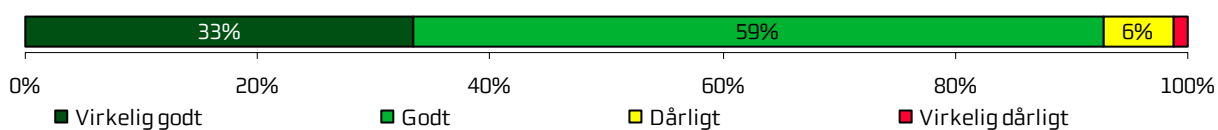
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



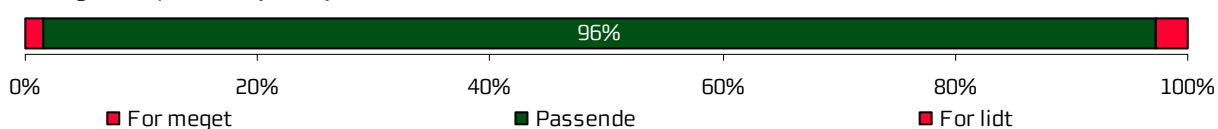
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



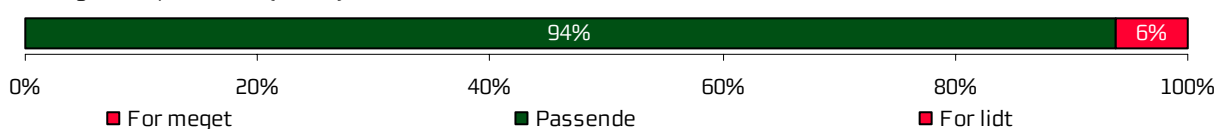
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=226)



Medinddragelse af patienter (n=255)



Medinddragelse af pårørende (n=114)



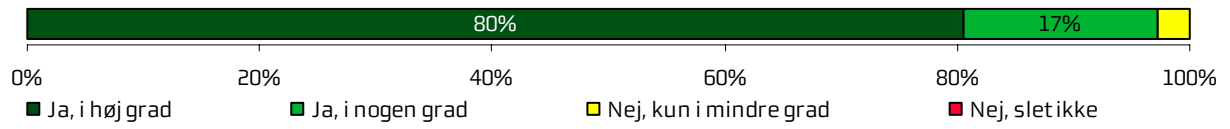
Personalet lyttede med interesse (n=243)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | 78 % | 77 % | 76 % | 79 % | 72 % | 76 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 85 % | 85 % | - | 78 % | 74 % | 76 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 98 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 93 % | 94 % | 95 % | 96 % | 95 % | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 96 % | 95 % | 93 % | 95 % | 93 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94 % | 91 % | 91 % | 95 % | 87 % | 90 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97 % | 95 % | 97 % | 96 % | 95 % | 96 % |

Personale (fortsat)

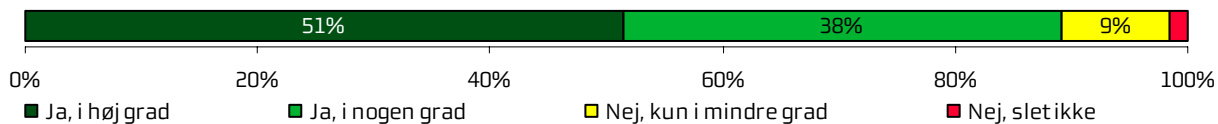
Personalet var gode til deres fag (n=249)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



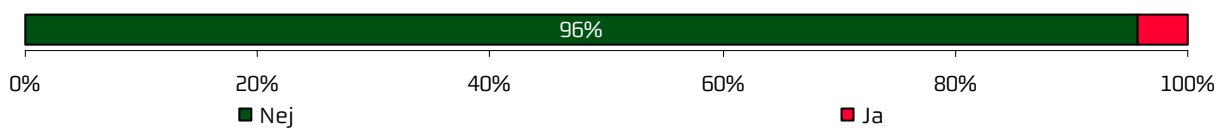
Behandlingen levede op til forventninger (n=245)



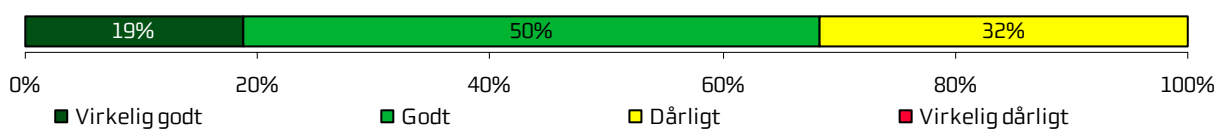
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=194)



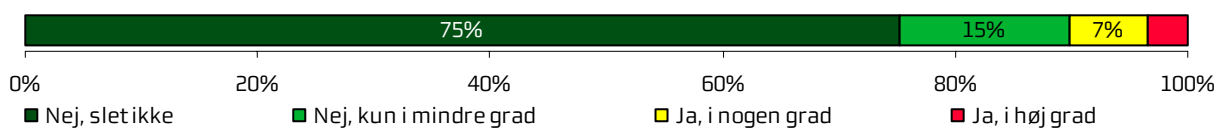
Fejl i forbindelse med besøg (n=254)



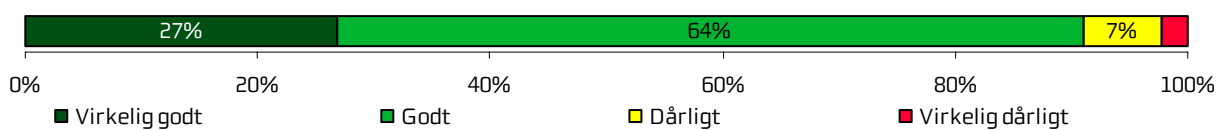
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=240)



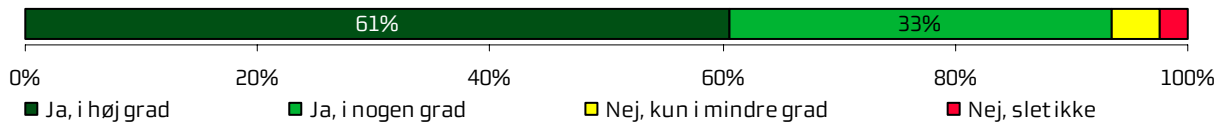
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



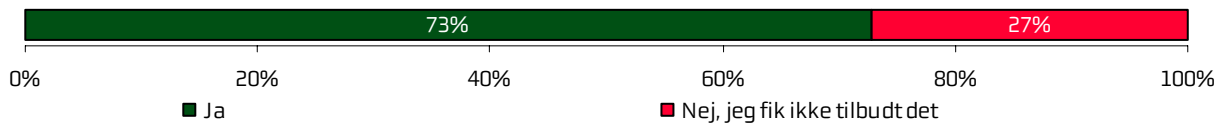
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 89 % | 87 % | 88 % | 97 % * | 88 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 92 % | 88 % | 92 % | 94 % | 92 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 95 % | 94 % | 91 % * | 96 % | 95 % | 96 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 92 % | - | 96 % | 91 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 68 % | 74 % | - | 78 % | 67 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90 % | 87 % | 86 % * | 93 % | 81 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 91 % | 87 % | 94 % | 95 % | 93 % | 94 % |

Information

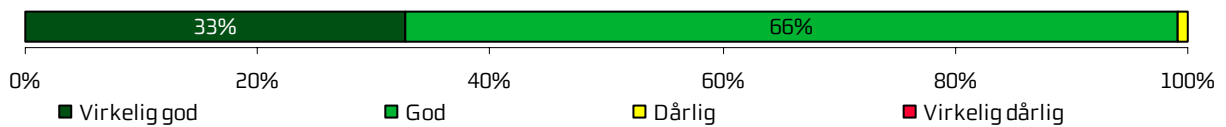
Personalet givet den information, du havde brug for (n=253)



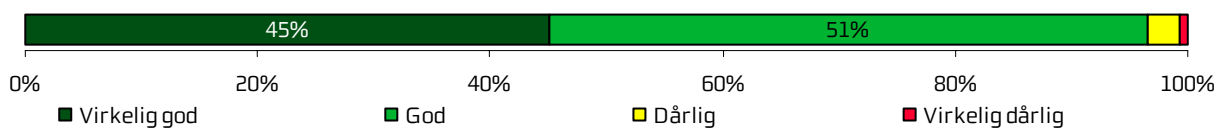
Modtaget skriftlig information (n=187)



Vurdering af skriftlig information (n=132)



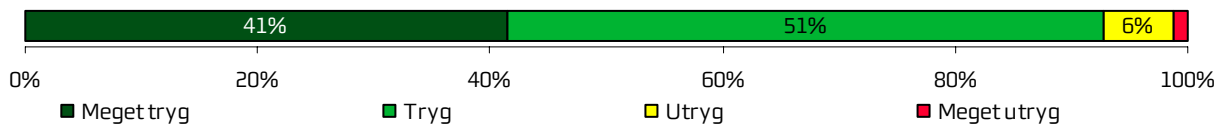
Vurdering af mundtlig information (n=253)



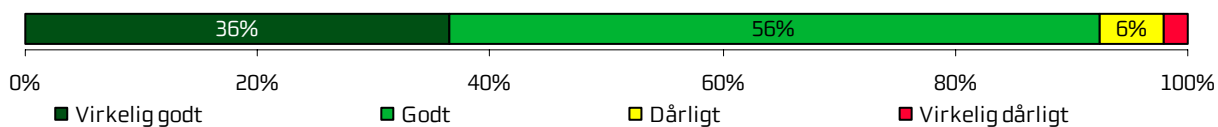
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 93 % | - | - | 96 % | 91 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 73 % | 77 % | - | 84 % * | 66 % | 74 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 99 % | 94 % * | 97 % * | 99 % | 97 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 96 % | 96 % | 99 % | 97 % | 97 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

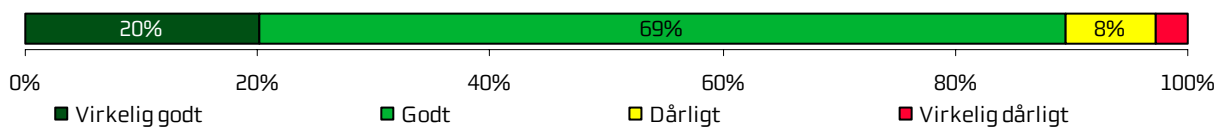
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



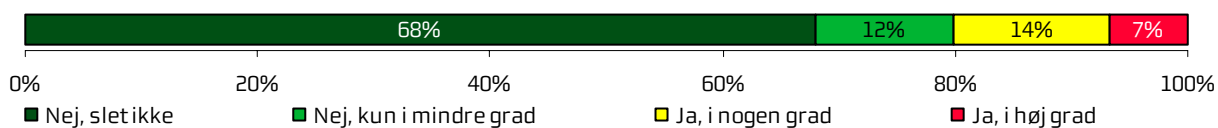
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=139)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 92 % | 94 % | 99 % * | 93 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92 % | 98 % | 91 % | 98 % | 92 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90 % | 81 % | 84 % | 95 % | 91 % | 92 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 80 % | 78 % | 76 % | 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) 49 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 | 49% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 7% | 13% |
| Kvinde | 93% | 87% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 19% | 27% |
| 20-39 år | 24% | 24% |
| 40-59 år | 32% | 31% |
| 60-79 år | 21% | 14% |
| 80- år | 5% | 4% |

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 | 263 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 19 | | 7% | |
| Kvinde | 244 | | 93% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 49 | | 19% | |
| 20-39 år | 62 | | 24% | |
| 40-59 år | 83 | | 32% | |
| 60-79 år | 56 | | 21% | |
| 80- år | 13 | | 5% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 212 | | 83% | |
| Pårørende | 43 | | 17% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 246 | | 94% | |
| Ikke dansk | 15 | | 6% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 45 | | 17% | |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 39 | | 15% | |
| Sengeafsnit P6 gyn | 179 | | 68% | |

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 | 38 | 58 | 3 | 1 | 238 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 76 | 0 | 6 | 17 | 1 |
| Kvinde | 39 | 57 | 3 | 0 | 221 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 16 | 80 | 2 | 2 | 44 | 4 |
| 20-39 år | 43 | 49 | 5 | 2 | 55 | 7 |
| 40-59 år | 45 | 51 | 4 | 0 | 78 | 2 |
| 60-79 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 50 | 3 |
| 80- år | 45 | 55 | 0 | 0 | 11 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 40 | 56 | 3 | 1 | 196 | 12 |
| Pårørende | 22 | 73 | 3 | 3 | 37 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 58 | 3 | 1 | 225 | 17 |
| Ikke dansk | 33 | 67 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 18 | 78 | 3 | 3 | 40 | 4 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 42 | 55 | 3 | 0 | 38 | 1 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 41 | 55 | 3 | 1 | 160 | 13 |

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 | 41 | 56 | 3 | 0 | 255 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 22 | 72 | 6 | 0 | 18 |
| Kvinde | 42 | 55 | 3 | 0 | 237 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 25 | 71 | 4 | 0 | 48 |
| 20-39 år | 44 | 50 | 7 | 0 | 60 |
| 40-59 år | 44 | 53 | 2 | 0 | 81 |
| 60-79 år | 46 | 54 | 0 | 0 | 53 |
| 80- år | 31 | 69 | 0 | 0 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 42 | 55 | 3 | 0 | 208 |
| Pårørende | 32 | 63 | 5 | 0 | 41 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 56 | 3 | 0 | 242 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 27 | 68 | 5 | 0 | 44 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 51 | 49 | 0 | 0 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 41 | 56 | 3 | 0 | 172 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 20 | 70 | 9 | 1 | 247 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 24 | 71 | 6 | 0 | 17 |
| Kvinde | 20 | 70 | 9 | 1 | 230 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 24 | 70 | 4 | 2 | 46 |
| 20-39 år | 14 | 77 | 8 | 0 | 58 |
| 40-59 år | 23 | 64 | 12 | 1 | 77 |
| 60-79 år | 19 | 72 | 9 | 0 | 53 |
| 80- år | 31 | 62 | 8 | 0 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 20 | 70 | 10 | 0 | 202 |
| Pårørende | 22 | 70 | 5 | 2 | 40 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 20 | 69 | 9 | 1 | 234 |
| Ikke dansk | 24 | 76 | 0 | 0 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 24 | 69 | 5 | 2 | 42 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 38 | 56 | 5 | 0 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 15 | 73 | 11 | 1 | 166 |

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 | 21 | 75 | 3 | 0 | 248 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 29 | 59 | 12 | 0 | 17 |
| Kvinde | 21 | 76 | 3 | 0 | 231 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 28 | 68 | 4 | 0 | 47 |
| 20-39 år | 27 | 72 | 2 | 0 | 61 |
| 40-59 år | 20 | 75 | 4 | 1 | 78 |
| 60-79 år | 12 | 86 | 2 | 0 | 50 |
| 80- år | 25 | 67 | 8 | 0 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 22 | 75 | 3 | 0 | 201 |
| Pårørende | 22 | 74 | 5 | 0 | 41 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 20 | 76 | 3 | 0 | 234 |
| Ikke dansk | 42 | 58 | 0 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 26 | 70 | 5 | 0 | 43 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 39 | 61 | 0 | 0 | 36 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 17 | 79 | 4 | 1 | 169 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 37 | 63 | 1 | 0 | 258 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 16 | 84 | 0 | 0 | 19 |
| Kvinde | 38 | 61 | 1 | 0 | 239 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 18 | 80 | 2 | 0 | 49 |
| 20-39 år | 35 | 65 | 0 | 0 | 61 |
| 40-59 år | 41 | 58 | 1 | 0 | 81 |
| 60-79 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 55 |
| 80- år | 58 | 42 | 0 | 0 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 60 | 0 | 0 | 210 |
| Pårørende | 19 | 79 | 2 | 0 | 43 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 62 | 1 | 0 | 243 |
| Ikke dansk | 34 | 66 | 0 | 0 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 18 | 80 | 2 | 0 | 45 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 44 | 56 | 0 | 0 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 39 | 60 | 1 | 0 | 174 |

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 | 92 | 8 | 188 | 71 |
| Køn | | | | |
| Mand | 100 | 0 | 14 | 5 |
| Kvinde | 92 | 8 | 174 | 66 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 92 | 8 | 39 | 10 |
| 20-39 år | 82 | 18 | 50 | 11 |
| 40-59 år | 98 | 2 | 58 | 24 |
| 60-79 år | 97 | 3 | 34 | 20 |
| 80- år | 100 | 0 | 7 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 92 | 8 | 152 | 58 |
| Pårørende | 97 | 3 | 34 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 93 | 7 | 174 | 70 |
| Ikke dansk | 87 | 13 | 14 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 94 | 6 | 35 | 10 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 93 | 7 | 27 | 12 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 92 | 8 | 126 | 49 |

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 | 36 | 45 | 15 | 4 | 251 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 50 | 6 | 0 | 18 | 1 |
| Kvinde | 36 | 45 | 15 | 4 | 233 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 35 | 56 | 7 | 2 | 45 | 4 |
| 20-39 år | 20 | 53 | 23 | 4 | 60 | 1 |
| 40-59 år | 39 | 41 | 13 | 7 | 79 | 1 |
| 60-79 år | 46 | 37 | 15 | 2 | 54 | 0 |
| 80- år | 54 | 38 | 8 | 0 | 13 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 45 | 16 | 4 | 205 | 4 |
| Pårørende | 37 | 55 | 5 | 2 | 40 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 45 | 14 | 4 | 239 | 5 |
| Ikke dansk | 16 | 50 | 35 | 0 | 12 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 38 | 55 | 5 | 2 | 42 | 3 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 37 | 34 | 16 | 13 | 38 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 36 | 46 | 16 | 2 | 171 | 3 |

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 | 20 | 21 | 15 | 44 | 145 | 21 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 0 | 0 | 22 | 78 | 9 | 2 |
| Kvinde | 21 | 22 | 14 | 42 | 136 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 7 | 18 | 7 | 68 | 29 | 4 |
| 20-39 år | 19 | 21 | 23 | 37 | 43 | 6 |
| 40-59 år | 21 | 17 | 12 | 49 | 41 | 9 |
| 60-79 år | 33 | 22 | 15 | 30 | 27 | 2 |
| 80- år | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 25 | 15 | 38 | 120 | 18 |
| Pårørende | 13 | 0 | 13 | 74 | 24 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 17 | 15 | 47 | 135 | 19 |
| Ikke dansk | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 8 | 12 | 8 | 72 | 25 | 4 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 17 | 30 | 17 | 35 | 23 | 2 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 24 | 21 | 15 | 40 | 97 | 15 |

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 | 8 | 71 | 17 | 4 | 235 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 63 | 13 | 0 | 16 | 2 |
| Kvinde | 7 | 72 | 17 | 4 | 219 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 15 | 74 | 7 | 4 | 45 | 3 |
| 20-39 år | 7 | 61 | 30 | 2 | 56 | 4 |
| 40-59 år | 3 | 71 | 21 | 5 | 71 | 7 |
| 60-79 år | 10 | 79 | 7 | 4 | 53 | 2 |
| 80- år | 10 | 90 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 7 | 72 | 18 | 4 | 190 | 16 |
| Pårørende | 12 | 72 | 10 | 5 | 40 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 7 | 71 | 18 | 4 | 223 | 17 |
| Ikke dansk | 25 | 75 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 17 | 71 | 7 | 5 | 41 | 3 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 14 | 68 | 19 | 0 | 37 | 2 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 4 | 73 | 18 | 4 | 157 | 13 |

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 | 62 | 15 | 22 | 87 |
| Køn | | | | |
| Mand | 60 | 30 | 10 | 10 |
| Kvinde | 62 | 14 | 24 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 43 | 26 | 30 | 30 |
| 20-39 år | 59 | 6 | 35 | 17 |
| 40-59 år | 77 | 12 | 11 | 17 |
| 60-79 år | 74 | 16 | 10 | 19 |
| 80- år | - | - | - | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 68 | 11 | 21 | 61 |
| Pårørende | 46 | 27 | 27 | 26 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 63 | 14 | 23 | 86 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 43 | 29 | 29 | 28 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 86 | 14 | 0 | 7 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 67 | 10 | 23 | 52 |

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 | 69 | 15 | 15 | 20 |
| Køn | | | | |
| Mand | 71 | 14 | 14 | 7 |
| Kvinde | 68 | 16 | 16 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 78 | 11 | 11 | 9 |
| 20-39 år | - | - | - | 4 |
| 40-59 år | - | - | - | 1 |
| 60-79 år | 80 | 20 | 0 | 5 |
| 80- år | - | - | - | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 64 | 18 | 18 | 11 |
| Pårørende | 78 | 11 | 11 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 69 | 15 | 15 | 20 |
| Ikke dansk | - | - | - | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 78 | 11 | 11 | 9 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | - | - | - | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 64 | 18 | 18 | 11 |

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 | 81 | 19 | 0 | 0 | 15 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Kvinde | 79 | 21 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 86 | 14 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Pårørende | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 81 | 19 | 0 | 0 | 15 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 86 | 14 | 0 | 0 | 7 | 1 |

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 | 33 | 59 | 6 | 1 | 226 | 29 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 6 | 78 | 17 | 0 | 18 | 0 |
| Kvinde | 35 | 58 | 5 | 1 | 208 | 29 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 21 | 66 | 11 | 2 | 44 | 4 |
| 20-39 år | 26 | 63 | 7 | 4 | 54 | 7 |
| 40-59 år | 39 | 56 | 6 | 0 | 70 | 10 |
| 60-79 år | 44 | 54 | 2 | 0 | 48 | 6 |
| 80- år | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 59 | 4 | 1 | 182 | 25 |
| Pårørende | 18 | 67 | 13 | 3 | 39 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 59 | 6 | 1 | 215 | 27 |
| Ikke dansk | 38 | 62 | 0 | 0 | 11 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 18 | 68 | 13 | 3 | 40 | 4 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 46 | 51 | 3 | 0 | 35 | 4 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 34 | 60 | 5 | 1 | 151 | 21 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 2 | 96 | 3 | 255 |
| Køn | | | | |
| Mand | 6 | 94 | 0 | 18 |
| Kvinde | 1 | 96 | 3 | 237 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 2 | 96 | 2 | 47 |
| 20-39 år | 2 | 94 | 5 | 61 |
| 40-59 år | 1 | 95 | 4 | 81 |
| 60-79 år | 0 | 100 | 0 | 54 |
| 80- år | 8 | 92 | 0 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 96 | 2 | 208 |
| Pårørende | 2 | 95 | 2 | 41 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 96 | 3 | 241 |
| Ikke dansk | 7 | 93 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 2 | 95 | 2 | 43 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 0 | 97 | 3 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 2 | 95 | 3 | 173 |

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 | 94 | 6 | 114 | 141 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 100 | 0 | 16 | 1 |
| Kvinde | 0 | 93 | 7 | 98 | 140 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 97 | 3 | 38 | 8 |
| 20-39 år | 0 | 94 | 6 | 34 | 28 |
| 40-59 år | 0 | 96 | 4 | 23 | 58 |
| 60-79 år | 0 | 87 | 13 | 15 | 40 |
| 80- år | - | - | - | 4 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 93 | 7 | 74 | 135 |
| Pårørende | 0 | 97 | 3 | 35 | 5 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 94 | 6 | 102 | 139 |
| Ikke dansk | 0 | 92 | 8 | 12 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 0 | 97 | 3 | 35 | 7 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 0 | 100 | 0 | 17 | 22 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 0 | 90 | 10 | 62 | 112 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 78 | 18 | 3 | 0 | 243 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 89 | 11 | 0 | 0 | 18 | 0 |
| Kvinde | 78 | 19 | 3 | 0 | 225 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 85 | 15 | 0 | 0 | 47 | 1 |
| 20-39 år | 72 | 20 | 7 | 2 | 60 | 2 |
| 40-59 år | 80 | 16 | 4 | 0 | 77 | 4 |
| 60-79 år | 78 | 22 | 0 | 0 | 49 | 4 |
| 80- år | 80 | 20 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 77 | 20 | 3 | 1 | 196 | 12 |
| Pårørende | 87 | 13 | 0 | 0 | 41 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 78 | 19 | 3 | 0 | 230 | 12 |
| Ikke dansk | 77 | 16 | 8 | 0 | 13 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 86 | 14 | 0 | 0 | 43 | 1 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 74 | 26 | 0 | 0 | 38 | 1 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 78 | 17 | 4 | 1 | 162 | 11 |

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 | 80 | 17 | 3 | 0 | 249 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 22 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Kvinde | 81 | 16 | 3 | 0 | 231 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 77 | 19 | 4 | 0 | 47 | 1 |
| 20-39 år | 71 | 23 | 6 | 0 | 61 | 1 |
| 40-59 år | 86 | 13 | 1 | 0 | 79 | 1 |
| 60-79 år | 84 | 16 | 0 | 0 | 51 | 4 |
| 80- år | 91 | 9 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 81 | 17 | 2 | 0 | 202 | 7 |
| Pårørende | 78 | 17 | 5 | 0 | 41 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 81 | 16 | 3 | 0 | 235 | 8 |
| Ikke dansk | 65 | 35 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 77 | 19 | 5 | 0 | 43 | 1 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 85 | 15 | 0 | 0 | 39 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 80 | 17 | 3 | 0 | 167 | 7 |

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 | 51 | 38 | 9 | 2 | 254 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 28 | 39 | 6 | 18 | 0 |
| Kvinde | 53 | 38 | 7 | 1 | 236 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 23 | 50 | 25 | 2 | 48 | 0 |
| 20-39 år | 63 | 30 | 5 | 2 | 62 | 0 |
| 40-59 år | 54 | 37 | 7 | 1 | 79 | 1 |
| 60-79 år | 57 | 36 | 6 | 2 | 53 | 2 |
| 80- år | 42 | 50 | 8 | 0 | 12 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 36 | 7 | 0 | 206 | 3 |
| Pårørende | 24 | 45 | 26 | 5 | 42 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 51 | 38 | 10 | 2 | 240 | 3 |
| Ikke dansk | 58 | 42 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 23 | 50 | 25 | 2 | 44 | 0 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 67 | 33 | 0 | 0 | 39 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 54 | 36 | 8 | 2 | 171 | 3 |

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 | 63 | 29 | 4 | 4 | 245 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 39 | 50 | 6 | 6 | 18 | 0 |
| Kvinde | 64 | 28 | 4 | 4 | 227 | 12 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 48 | 44 | 6 | 2 | 46 | 2 |
| 20-39 år | 59 | 31 | 5 | 5 | 58 | 4 |
| 40-59 år | 67 | 25 | 4 | 4 | 80 | 1 |
| 60-79 år | 70 | 24 | 2 | 4 | 50 | 4 |
| 80- år | 64 | 27 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 65 | 28 | 4 | 3 | 198 | 11 |
| Pårørende | 51 | 39 | 5 | 5 | 41 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 28 | 5 | 4 | 233 | 10 |
| Ikke dansk | 43 | 57 | 0 | 0 | 12 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 48 | 43 | 7 | 2 | 42 | 2 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 76 | 18 | 5 | 0 | 38 | 1 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 62 | 29 | 4 | 5 | 165 | 9 |

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 | 65 | 30 | 3 | 1 | 194 | 54 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 | 4 |
| Kvinde | 66 | 29 | 3 | 2 | 180 | 50 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 53 | 41 | 3 | 3 | 37 | 9 |
| 20-39 år | 63 | 32 | 4 | 2 | 53 | 9 |
| 40-59 år | 77 | 17 | 4 | 2 | 58 | 19 |
| 60-79 år | 60 | 40 | 0 | 0 | 40 | 13 |
| 80- år | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 67 | 30 | 3 | 1 | 159 | 43 |
| Pårørende | 64 | 30 | 3 | 3 | 33 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 66 | 29 | 3 | 2 | 182 | 52 |
| Ikke dansk | 52 | 48 | 0 | 0 | 12 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 58 | 36 | 3 | 3 | 33 | 9 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 81 | 17 | 3 | 0 | 36 | 1 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 62 | 33 | 3 | 2 | 125 | 44 |

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 | 254 |
| Køn | | | |
| Mand | 100 | 0 | 19 |
| Kvinde | 95 | 5 | 235 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 96 | 4 | 49 |
| 20-39 år | 95 | 5 | 59 |
| 40-59 år | 95 | 5 | 81 |
| 60-79 år | 96 | 4 | 55 |
| 80- år | 100 | 0 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 96 | 4 | 205 |
| Pårørende | 95 | 5 | 43 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 240 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 96 | 4 | 45 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 97 | 3 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 95 | 5 | 170 |

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 | 19 | 50 | 32 | 0 | 10 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Kvinde | 19 | 50 | 32 | 0 | 10 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 12 | 49 | 38 | 0 | 8 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 19 | 50 | 32 | 0 | 10 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 14 | 57 | 29 | 0 | 7 | 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 | 75 | 15 | 7 | 3 | 240 | 15 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 74 | 16 | 11 | 0 | 19 | 0 |
| Kvinde | 75 | 15 | 6 | 4 | 221 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 81 | 13 | 6 | 0 | 47 | 2 |
| 20-39 år | 71 | 18 | 7 | 4 | 56 | 4 |
| 40-59 år | 78 | 11 | 7 | 4 | 73 | 6 |
| 60-79 år | 72 | 17 | 7 | 4 | 53 | 2 |
| 80- år | 73 | 18 | 0 | 9 | 11 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 74 | 15 | 7 | 4 | 193 | 14 |
| Pårørende | 83 | 10 | 7 | 0 | 41 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 76 | 14 | 7 | 3 | 231 | 10 |
| Ikke dansk | 44 | 32 | 12 | 11 | 9 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 80 | 14 | 7 | 0 | 44 | 1 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 68 | 14 | 14 | 5 | 37 | 1 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 76 | 15 | 5 | 4 | 159 | 13 |

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 | 27 | 64 | 7 | 2 | 125 | 71 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 8 | 67 | 17 | 8 | 12 | 3 |
| Kvinde | 29 | 64 | 6 | 2 | 113 | 68 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 20 | 60 | 13 | 7 | 30 | 9 |
| 20-39 år | 26 | 62 | 10 | 3 | 39 | 9 |
| 40-59 år | 32 | 65 | 3 | 0 | 35 | 23 |
| 60-79 år | 32 | 68 | 0 | 0 | 19 | 24 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 64 | 6 | 1 | 98 | 62 |
| Pårørende | 20 | 64 | 8 | 8 | 25 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 65 | 8 | 2 | 113 | 70 |
| Ikke dansk | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 18 | 61 | 14 | 7 | 28 | 7 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 36 | 64 | 0 | 0 | 22 | 7 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 27 | 65 | 7 | 1 | 75 | 57 |

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 | 61 | 33 | 4 | 2 | 253 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 50 | 11 | 6 | 18 |
| Kvinde | 62 | 32 | 4 | 2 | 235 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 54 | 6 | 2 | 48 |
| 20-39 år | 58 | 31 | 6 | 5 | 62 |
| 40-59 år | 66 | 29 | 4 | 1 | 80 |
| 60-79 år | 72 | 26 | 0 | 2 | 53 |
| 80- år | 60 | 30 | 10 | 0 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 64 | 30 | 4 | 2 | 205 |
| Pårørende | 40 | 47 | 7 | 5 | 42 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 61 | 33 | 4 | 2 | 239 |
| Ikke dansk | 59 | 34 | 7 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 36 | 55 | 7 | 2 | 44 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 72 | 26 | 3 | 0 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 63 | 30 | 4 | 3 | 170 |

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 | 73 | 27 | 187 | 67 |
| Køn | | | | |
| Mand | 40 | 60 | 15 | 3 |
| Kvinde | 75 | 25 | 172 | 64 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 48 | 52 | 36 | 12 |
| 20-39 år | 75 | 25 | 48 | 13 |
| 40-59 år | 82 | 18 | 62 | 18 |
| 60-79 år | 75 | 25 | 35 | 19 |
| 80- år | 67 | 33 | 6 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 77 | 23 | 152 | 54 |
| Pårørende | 51 | 49 | 30 | 12 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 176 | 65 |
| Ikke dansk | 74 | 26 | 11 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 44 | 56 | 32 | 12 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 89 | 11 | 37 | 2 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 74 | 26 | 118 | 53 |

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 | 33 | 66 | 1 | 0 | 132 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Kvinde | 33 | 66 | 1 | 0 | 126 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 13 | 87 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| 20-39 år | 33 | 64 | 3 | 0 | 36 | 0 |
| 40-59 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 51 | 0 |
| 60-79 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 26 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 34 | 65 | 1 | 0 | 115 | 0 |
| Pårørende | 14 | 86 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 67 | 1 | 0 | 124 | 0 |
| Ikke dansk | 38 | 62 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 7 | 93 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 52 | 45 | 3 | 0 | 33 | 0 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 28 | 72 | 0 | 0 | 85 | 0 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 45 | 51 | 3 | 1 | 253 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 61 | 6 | 0 | 18 |
| Kvinde | 46 | 51 | 3 | 1 | 235 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 28 | 66 | 4 | 2 | 47 |
| 20-39 år | 46 | 51 | 3 | 0 | 61 |
| 40-59 år | 46 | 48 | 4 | 1 | 80 |
| 60-79 år | 55 | 45 | 0 | 0 | 53 |
| 80- år | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 49 | 48 | 3 | 1 | 205 |
| Pårørende | 26 | 69 | 2 | 2 | 42 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 46 | 50 | 3 | 1 | 239 |
| Ikke dansk | 22 | 72 | 6 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 26 | 67 | 5 | 2 | 43 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 59 | 36 | 3 | 3 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 46 | 52 | 2 | 0 | 171 |

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 | 41 | 51 | 6 | 1 | 253 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 50 | 17 | 0 | 18 |
| Kvinde | 42 | 51 | 5 | 1 | 235 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 32 | 57 | 11 | 0 | 46 |
| 20-39 år | 45 | 46 | 6 | 3 | 61 |
| 40-59 år | 41 | 51 | 7 | 0 | 80 |
| 60-79 år | 45 | 52 | 2 | 2 | 54 |
| 80- år | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 44 | 50 | 5 | 1 | 206 |
| Pårørende | 29 | 56 | 12 | 3 | 41 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 42 | 50 | 6 | 1 | 239 |
| Ikke dansk | 28 | 72 | 0 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 33 | 55 | 12 | 0 | 42 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 51 | 46 | 3 | 0 | 39 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 41 | 52 | 6 | 2 | 172 |

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 | 36 | 56 | 6 | 2 | 51 | 14 | 185 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 | 1 | 11 |
| Kvinde | 37 | 57 | 4 | 2 | 45 | 13 | 174 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 18 | 73 | 9 | 0 | 11 | 3 | 34 |
| 20-39 år | 32 | 61 | 8 | 0 | 13 | 5 | 43 |
| 40-59 år | 48 | 52 | 0 | 0 | 17 | 3 | 57 |
| 60-79 år | 50 | 38 | 0 | 13 | 8 | 1 | 44 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 2 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 41 | 52 | 5 | 2 | 42 | 10 | 150 |
| Pårørende | 12 | 76 | 12 | 0 | 8 | 4 | 30 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 38 | 52 | 7 | 2 | 41 | 13 | 182 |
| Ikke dansk | 29 | 71 | 0 | 0 | 10 | 1 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 3 | 31 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 64 | 36 | 0 | 0 | 11 | 2 | 25 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 30 | 60 | 7 | 3 | 30 | 9 | 129 |

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 | 20 | 69 | 8 | 3 | 102 | 152 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 4 | 13 |
| Kvinde | 20 | 70 | 7 | 3 | 98 | 139 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 8 | 75 | 8 | 8 | 12 | 35 |
| 20-39 år | 24 | 60 | 13 | 3 | 30 | 31 |
| 40-59 år | 21 | 73 | 6 | 0 | 34 | 45 |
| 60-79 år | 22 | 70 | 4 | 4 | 23 | 32 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 22 | 69 | 7 | 2 | 93 | 114 |
| Pårørende | 0 | 78 | 11 | 11 | 9 | 32 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 70 | 9 | 3 | 91 | 149 |
| Ikke dansk | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 9 | 73 | 9 | 9 | 11 | 32 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 35 | 65 | 0 | 0 | 23 | 14 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 16 | 71 | 10 | 3 | 68 | 106 |

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 | 12 | 14 | 7 | 139 | 116 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 | 12 |
| Kvinde | 68 | 12 | 13 | 7 | 133 | 104 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 53 | 27 | 19 | 0 | 22 | 26 |
| 20-39 år | 70 | 15 | 10 | 5 | 40 | 21 |
| 40-59 år | 76 | 4 | 11 | 9 | 47 | 34 |
| 60-79 år | 60 | 8 | 24 | 8 | 25 | 27 |
| 80- år | 60 | 20 | 0 | 20 | 5 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 70 | 10 | 13 | 7 | 118 | 89 |
| Pårørende | 54 | 27 | 13 | 6 | 18 | 24 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 72 | 11 | 11 | 6 | 127 | 115 |
| Ikke dansk | 26 | 25 | 40 | 9 | 12 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ambulatorium pædiatri | 61 | 28 | 11 | 0 | 18 | 26 |
| Dagkirurgi drift kvindeafd. | 82 | 7 | 4 | 7 | 28 | 11 |
| Sengeafsnit P6 gyn | 65 | 11 | 17 | 8 | 93 | 79 |

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.

Kvindeafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Modtagelsen |
|----|--|--------------------|
| 1 | Der er som regel aldrig nogen ved skranken, men da vi er kommet i ambulatoriet, ved vi, at vi blot skal sætte os i venteværelset. Det er dog svært at vide for de, der ikke kender ambulatoriet. | God |
| 3 | Altid søde og imødekommende. | Virkelig god |
| 4 | Der var ikke nogen til at modtage, og det var ikke tydeligt, at man blot skulle tage en plads i venteværelset. | Dårlig |
| 8 | Skranken er som regel tom, men der kom hurtigt en. | God |
| 10 | Nej, det hele var godt :-) | God |
| 13 | Vi blev mødt med smil overalt. Dejligt! | Virkelig god |
| 16 | Venteværelset er baseret på gravide og småbørn både i læsestof og legesager. Ikke noget for [børn over 10 år] eller os voksne, så glad for, at der ikke var ventetid. | God |
| 21 | Vi har været rigtig glade for NN, Randers. Ligeledes har vi været utrolig glade jordemor NN og læge NN på fødegangen. | Virkelig god |
| | ID Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Modtagelsen |
| 3 | Venlig. | Virkelig god |
| 4 | Jeg synes, det var en rigtig god modtagelse. Den korte tid jeg ventede, hilste alle personalegrupper, når de gik forbi. Det var rigtig dejligt. | Virkelig god |
| 15 | Der var blot lidt ventetid. | Virkelig god |
| 17 | Tak. | God |
| 20 | Jeg følte mig i gode hænder, og blev mødt af søde personaler. | Virkelig god |
| | ID Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn | Modtagelsen |
| 4 | Venligt personale :-) | God |
| 9 | Effektivt og professionelt. | Virkelig god |
| 10 | Personalet er venligt, smilende og hjælpsomt. | Virkelig god |
| 11 | Rigtig søde sygeplejersker. | Virkelig god |
| 13 | Kan godt blive i tvivl om, hvor man skal melde sin ankomst. Alle er travlt optaget på kontoret. | God |
| 23 | Fysisk er det svært at finde selve venteværelset. I indkaldelsesbrevet, mener jeg, ikke der står, man skal have sedlen med?! | God |
| 25 | Det er dejligt med hjælp. | God |
| 33 | Afleverede kort over Horsens Sygehus!! Som var sendt med brevet ud (uden at der dog stod, at det var Horsens). Sekretæren ville gå videre med det, for det var noget forvirrende at få. | God |
| 34 | Alt var rigtig fint og professionelt! | Intet svar |
| 36 | Nej, ingen om mig selv. Men havde på fornemmelsen, at gravide og dem der skulle have abort og måske mere alvorlige ting, som f.eks. have fjernet underliv og så ikke kan blive gravide. Det | Virkelig god |

må være forførdeligt for dem :-{

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 40 En super god oplevelse :-) | Virkelig god |
| ✎ | 41 Akut efter henvendelse til egen læge samme dag. | God |
| ✎ | 43 Man kunne godt være i til om hvor og hvem, man skulle henvende sig til... Jeg stod et stykke tid, uden at nogen tog notits, men så henvendte jeg mig mere direkte og blev henvist til venteværelse. | God |
| ✎ | 47 Sødt og venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ | 49 Sekretæren var sød og smilende. | Virkelig god |
| ✎ | 50 Jeg var MEGET nervøs og græd meget. Det var meget ubehageligt at sidde i venteværelset pga. dette. Flere personaler så dette, men reagerede ikke på det. | Virkelig god |
| ✎ | 51 Det var ikke let at finde ambulatoriet, idet anvisningen i brevet henviste til et sted (lokalitet), som ikke er blevet kaldt sådan i lang tid. Dvs. receptionisten kendte ikke betegnelsen. | God |
| ✎ | 52 De var alle sammen rigtig søde, venlige og klar til at hjælpe til hver en tid. | God |

Kvindeafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Fejlhåndtering |
|----|---|-----------------------|
| 11 | Da patienten skulle til scanning, hvor hun skulle have været i røntgen i stedet for. | Virkelig godt |
| 22 | Lægen havde ikke læst hele journalen igennem. | Godt |
| | ID Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Fejlhåndtering |
| 5 | Kun de fire timers ventetid. | Dårligt |
| | ID Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn | Fejlhåndtering |
| 2 | Skema der blev væk. | Godt |
| 3 | Fik at vide, at jeg skulle undersøges igen om ca. to måneder, men måtte selv kontakte egen læge (som så sendte henvisning til ambulatoriet) for at få en tid. | Godt |
| 5 | P-problemer, vejarbejde. Dårligt, dårligt osv. | Intet svar |
| 6 | Jeg har det da sådan, at hvis ikke den kompetente elev havde været med inde og hjælpe til, så havde det set skidt ud. | Intet svar |
| 16 | At man ikke har fået svar på prøverne inden for to måneder og stadig ikke ved noget. | Dårligt |
| 19 | Skulle cykle, hvor jeg absolut ikke var klar. Store smerter da noget af syningen gik op i [benet]. Har stadig store smerter efter to år. | Dårligt |
| 26 | Efter undersøgelse hos læge NN, blev jeg sendt ned for at få taget [prøver og undersøgelser] og samtale med [anden] læge NN. Der var MEGET lang ventetid. Receptionspersonalet lukkede og gik uden at informere mig! (Fik hjælp af "frivillig hjælper" og læge!) | Intet svar |
| 28 | Grunden til mit svar her er, at der ved en fejl blev prikket hul i min livmoder. Men jeg havde fået information, om at det kan ske ved det, jeg skulle have lavet. Men blev efterfølgende ringet op efter jeg kom hjem for at høre, hvordan jeg havde det. Synes de har været gode til at informere, også til efterfølgende kontrol. | Virkelig godt |
| 42 | Jeg blev indlagt af egen læge. Jeg blev udskrevet efter en abort, men efter nogle uger var jeg stadig gravid. Min egen læge opdagede det. Jeg måtte vente i [flere] timer med meget blødning, men blev sendt hjem og måtte komme næste dag. Sygehuset troede ikke på mig, da jeg sagde, at der var noget galt. De sagde, det var psykisk, men det var det ikke. | Intet svar |
| 46 | Talte kun med lægen. | Intet svar |











Kvindeafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Samlet indtryk |
|----|--|-----------------------|
| 4 | Der gik rigtig lang tid, før vi blev skriftligt kontaktet om det videre forløb. Og det er ikke tydeligt, hvad vi skal gøre, efter vi har registreret igen. | Godt |
| 6 | Jeg synes ikke, at kommunikationen mellem de forskellige sygehuse var optimal, da jeg var indlagt med [mit barn]. | Godt |
| 7 | Vi har kun været i Børneambulatoriet én gang. Vores dreng [] blev undersøgt meget grundigt af lægen. Vi blev henvist til fysioterapeut. | Virkelig godt |
| 9 | Vi fik aldrig nogen opsamling på de mange undersøgelser og måtte selv foreslå behandling. | Dårligt |
| 12 | Vi skulle til blodprøve efterfølgende. Havde vi vidst det, kunne behandling med bedøvende plaster have været startet, da vi kom, så havde vi sparet en times ventetid i laboratoriet. | Godt |
| 14 | Vores eneste dårlige indtryk er af ventetiden, som hver gang er mellem 30 og 60 minutter. | Godt |
| 15 | Patienten havde været syg længe, før han endeligt blev henvist til ambulatoriet. Om morgenen blev vi ringet op, og aftalen blev aflyst på grund af sygdom. Syge kan vi alle blive, men det var voldsomt frustrerende at måtte vente endnu tre en halv uge, på at få taget hul på behandlingen. Vi havde to besøg og mødte to læger. Den første var meget indlevende og gav et virkelig godt og forberedt indtryk og var god til at håndtere en generet [yngre] dreng, der var præget af at have været syg længe. Den anden læge virkede uforberedt og virkede, som om hun meget hurtigt besluttede sig for, hvad konklusionen var, men alligevel fortsatte med at spørge, som om hun var interesseret i svarene. Hun virkede travl og som om hun forsøgte at skjule, at hun gerne ville have besøget afsluttet. Ubevidst givetvis, men provokerende. | Godt |
| 19 | Der var ikke så god kommunikation, da der skulle tages prøver. | Godt |
| | ID Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Samlet indtryk |
| 2 | Var så heldig at få en afbudstid, og jeg har været meget tilfreds med forløbet. Særlig tak til sygeplejerske NN, som fulgte mig den dag! | Godt |
| 3 | Jeg havde selv indflydelse på bedøvelsen. | Virkelig godt |
| 8 | Super :-) | Virkelig godt |
| 10 | Utrolig rar atmosfære. Super med de frivillige som straks spørger, om der er brug for hjælp til at finde rundt. | Virkelig godt |
| 11 | Det viste sig, at den cyste, der skulle fjernes, var skrumpet ind [] i løbet af de 14 dage, der gik mellem forundersøgelsen og operation. En scanning på operationsdagen ville muligvis have gjort, at operationen var unødvendig. | Godt |
| 15 | Jeg har skrevet, der var en acceptabel ventetid. Men en samlet ventetid på knap to timer, til jeg skulle opereres føles som lang tid, når man er fastende fra [tidligt] om morgenen. Min mødetid var [om formiddagen], og jeg kom til ca. [to timer senere]. Var utilpas pga. den lange fastetid. | Godt |
| | ID Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn | Samlet indtryk |
| 7 | Jeg synes, at det er svært at vurdere med at samarbejde, men de to afdelinger havde ikke styr på, hvordan og hvornår man havde tider på den anden afdeling. | Godt |
| 13 | Ved [et] besøg havde lægen, som jeg oplevede det, ikke læst de oplysninger om forløbet, som jeg havde givet første gang. Bagefter var jeg lidt usikker på, om han havde fået hele sammenhængen med, selvom jeg gengav det! | Godt |
| 18 | Jeg ville gerne have været informeret om, at undersøgelsen ville give smerter, samt at jeg | Dårligt |

Bilag 5

kunne risikere kraftige blødninger efter undersøgelsen.





- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 20 | Skulle møde [om morgenen]. Blev opereret [om eftermiddagen] pga. travlhed (lang ventetid). | Virkelig godt |
|  | 23 | Jeg var inde mht. [kræft] og blev anbefalet [forebyggende behandling]. Tak! | Virkelig godt |
|  | 24 | Der blev i opvågningen slet ikke lyttet til mine behov, hvilket efterfølgende betød adskillige dages voldsomme og helt unødige smerter i kroppen. | Godt |
|  | 26 | Virkelig god samtale med læge NN og læge NN. | Godt |
|  | 30 | Under behandlingsforløbet blev jeg sendt til fire forskellige læger/sygeplejersker, hvor de tre af dem ikke kendte til mit forløb. Og jeg synes, jeg har fået en dårlig oplevelse. | Godt |
|  | 31 | Personalet er venlige og imødekommende. Jeg følte mig godt tilpas og fik mange oplysninger omkring operation. Det var over al forventning, ift. at jeg har været indlagt før, og fik knap så god en behandling af personalet. | Godt |
|  | 32 | Jeg syntes, det er dejligt, at man kan maile med lægen. Så føler man, at man bliver taget alvorligt. | Godt |
|  | 40 | Noget tyder på en kommunikationsbrist mellem min praktiserende læge og ambulatoriet, fordi sidstnævnte ikke kendte til årsagen for min scanning (ultralyd). | Virkelig godt |
|  | 47 | Fik en bedre behandling her end jeg fik på et andet sygehus. | Virkelig godt |
|  | 53 | Personalet var rigtig søde og tog godt imod os. | Godt |

Kvindeafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Vi kunne godt have brugt, at planen for nedtrapning af medicin var blevet skrevet ned. Vi kom til at trappe for hurtigt ned, og det gav nogle problemer. | Godt |
| 9 | Vi var hele tiden usikre på, hvad der skulle ske. | Dårligt |
| 12 | Det var svært at få kontakt med kontaktpersonen efterfølgende. | Godt |
| 15 | Særligt den første læge, der undersøgte min søn, var dygtig til at fortælle, hvad han gjorde, tænkte om det han så og hvad målet var. Vores kontaktperson har været god til at følge op, give råd og læne sig op af, når tvivlen rammer. | Godt |
| 20 | Jeg synes, at det er meget uhensigtsmæssigt, at ambulatoriets system ikke kan "se ind" i det nye år 2012, så man kan booke en tid, som lægen netop anviser, men vente helt til januar før man kan få en tid. Vi har fået en tid [sidst på året], men lægen har givet besked om, at den nye tid først skal være [i starten af det nye år]. | Godt |
| ID | Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Samlet indtryk |
| 7 | Jeg skulle opereres for stærke blødninger (henvist af egen gynækolog), men efter operationen siger lægen (Horsens), at jeg er sendt af sted pga. [anden lidelse], og at der var ikke noget. Har aldrig modtaget journal, som de ville sende hjem, da de havde haft meget travlt denne dag. | Godt |
| 8 | OK:-) | Virkelig godt |
| 9 | Samtale med lægen, der opererede mig, var for mit vedkommende rigelig tæt på opvågningen. Havde behov for ekstra samtale i stedet! | Godt |
| 15 | Fin kommunikation. | Godt |
| 16 | Jeg modtog et brev med resultatet af en blodprøve. Der var angivet et tal, som var for højt, men ingen uddybning. Jeg ville hellere have haft en opringning, da brevet gjorde mig noget utryg. | Virkelig godt |
| 17 | Tak. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg synes den information, jeg fik, var mangelfuld. Jeg ved ikke, hvad jeg fik fjernet, og hvorfor det blev fjernet. Hvad jeg skal holde øje med og hvorfor. Jeg har haft to tider ved en almindelig læge, men har meldt afbud, fordi jeg ikke ved noget overhovedet. | Godt |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn | Samlet indtryk |
| 1 | Jeg har haft [pårørende] med ved alle besøg. Jeg har høreapparat og hører ikke så godt, når jeg ikke ser vedkommende. Det har været en stor hjælp, at [min pårørende] har fortalt alt, hvad der bliver sagt. | Godt |
| 10 | Jeg har fået en god og grundig information og undersøgelse. | Godt |
| 12 | Vil ønske, at svar på blodprøver blev sendt til egen læge. | Virkelig godt |
| 17 | Dagen efter undersøgelsen svarede overlægen telefonisk på spørgsmål/bekymring, som var opstået efter undersøgelsen. | Virkelig godt |
| 21 | Fik nogenlunde information under undersøgelse. Men svar på vigtige prøver måtte jeg rykke for efter længere tid. Det, synes jeg, er uacceptabelt! []. | Intet svar |
| 22 | Hører dårligt, derfor havde jeg ledsager med. De var tilfredse. | Godt |
| 23 | Det er rart, at man ikke føler, at man skal hurtigt ind og ud igen! | Virkelig godt |

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 24 | Jeg var nødt til selv at finde den nødvendige information omkring indgrebet og behandlingen på internettet. | Godt |
|  | 27 | Har været meget tilfreds med hele forløbet, mangler dog svar på celleprøver, som så ville blive eftersendt til mig. Der er gået otte uger siden indgrebet. | Virkelig godt |
|  | 32 | Jeg føler, at de tager sig tid til at forklare tingene. | Godt |
|  | 37 | Det kneb med den telefoniske kontakt efter undersøgelsen. Det var svært at komme i kontakt efter aftale med lægen, men ellers god vejledning. | Godt |

Kvindeafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4 | Modstridende oplysninger mellem læge NN og sygehus om, hvad vi må give hende at drikke (mængde). | Godt |
| 15 | Ros til vores kontaktperson. Det har fungeret godt, og hun er god til at holde fast i opfølgningen. | Godt |
| ID | Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Samlet indtryk |
| 17 | Tak. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn | Samlet indtryk |
| 15 | Synes, det var meget behageligt at sidde i stolen i rummet efter undersøgelsen, da jeg havde bukser på uden bund, og der sidder mænd overfor. Havde godt nok morgenkåbe på, men skulle hele tiden være opmærksom på, at man var dækket til. Man burde få et lille tæppe over. | Godt |
| 20 | Det skriftlige materiale var uddybende, forståeligt som vejledning. | Virkelig godt |
| 21 | For lang ventetid på resultatet af fx blodprøver, der efter ambulatoriets oplysninger allerede ville foreligge dagen efter - måtte endda selv rykke for dem. | Intet svar |
| 22 | Min sygdom har ikke sammenhæng med livsstil. | Godt |

Kvindeafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium pædiatri | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Vi har besøgt børneambulatoriet [flere] gange og har kun stor ros til afdelingen. Vi har især været glade og trygge ved, at det har været den samme læge og sygeplejerske NN, vi har været til kontrol hos. Stor ros til personalet fra Randers. | Virkelig godt |
| 5 | Det er egentlig ikke aktuelt længere, da patienten nu er [ældre], men: Jeg synes, det er under al kritik, at man i et børneambulatorium ikke kan få en formiddagstid til sit lille barn (som sover til middag), når man lang tid i forvejen ringer for at få den tilsendte tid ændret. | Godt |
| 6 | Sygeplejerske NN har været en helt fantastisk person i vores forløb på ambulatoriet på Horsens sygehus. | Godt |
| 9 | Vi blev ikke klogere på vores [barns] problemer og opgav til sidst. | Dårligt |
| 17 | Jeg synes, at lægen havde læst journalen godt, inden vi kom og havde faktisk en behandlingsplan liggende, da vi kom. | Virkelig godt |
| 18 | Samarbejde med andre ambulatorier kunne være bedre. Også dem uden for regionsgrænserne. | Godt |
| 21 | Vi ville ønske, at vi kunne være fortsat og dermed kunnet afslutte med samme person; nemlig NN. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Dagkirurgi drift kvindeafd. | Samlet indtryk |
| 1 | Jeg var meget bange, da jeg kom der, da det var første gang jeg har prøvet sådan noget. Men personalet og især den sygeplejerske NN, som jeg havde under operationen, har hjulpet mig at komme igennem det. Hun holdt mig i hånden under hele operationen, snakkede til mig og beroligede mig. Det har hjulpet mig enormt. Ud over det, var lægen rigtig, rigtig dygtig til sit arbejde, så det gjorde næsten ikke ondt under operationen og efter operationen var jeg frisk på et par dage. Jeg havde slet ikke brug for alle de smertestillende, jeg fik fra sygehuset. Så jeg har haft en udmærket oplevelse, og vil gerne sige mange tak til alt personale og læger, der har taget sig af mig. Mange tak! | Virkelig godt |
| 2 | Igen takke NN for hendes gode pleje af mig! | Godt |
| 4 | Jeg syntes, det var helt fantastisk, at jeg fik lov at bruge personaletoiletet, da det kneb for mig at komme af med vandet. | Virkelig godt |
| 6 | Give bedre information angående ventetid, da nogen er fastende. Jeg skulle have været ind til operation [om formiddagen] og kom ind [fire timer senere]. Det er for lang tid at vente, når man er meget nervøs og fastende. | Godt |
| 9 | Da det var første gang, jeg skulle opereres, var der ikke andre tilfælde, jeg kunne sammenligne med. MEN det var meget ubehageligt at "vågne" og som det første se en betjent "vogte" over en medindlagt. Desuden var mine lange hospitalsbukser ikke kommet på efter operationen. Jeg følte, at jeg lå til offentligt skue! Ellers alt ok. Super sød sygeplejerske. Meget forstående. | Godt |
| 11 | Jeg vil gerne rose den sygeplejerske, der efter operationen tilbød at ringe til en pårørende og orientere om, at alt var o.k. Det blev både jeg og den pårørende meget positivt overraskede over. | Godt |
| 12 | Synes, at der gik for lang tid ([ca. to uger]), før ambulatoriet fik svar på den prøve, de havde sendt til undersøgelse. Det er lang tid, at gå og vente på svar. Jeg synes, at personalet skal have megen ros. Alt forgik stille og roligt. Det var også dejligt, at blive opereret og så kunne tage hjem samme dag. | Virkelig godt |
| 13 | Bedre, større venteværelse. | Godt |

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 14 | Synes, at der var en dejlig ro, og at de havde tid og overskud til alle. Følte sig i trygge hænder. | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Ventetiden bør der sættes fokus på. Især når ens mødetidspunkt er midt på dagen. Fungerede fint med kontaktperson, som informerer og få én til at føle sig tryk. Godt med en gennemgående person, også hvis man skulle få behov for kontakt efterfølgende. | Godt |
| ✎ 19 | Var bare super dygtige og fagligt kompetente hele vejen rundt. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Gennem hele forløbet er mine pårørende og jeg blevet behandlet professionelt og venligt. Jeg har hele tiden følt, jeg var i kompetente hænder. Min oplevelse er helt igennem positiv. | Virkelig godt |
| ✎ 21 | Der var for få toiletter. Det er ubehageligt, når man bløder, at skulle vente og dele med mange. | Godt |






ID Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 6 | Mere omsorg. Behandlingstilbud. Og vis, hvordan man gør. Motion, hvordan forholder jeg mig? Lær af jeres dygtige elever. | Dårligt |
| ✎ 8 | Min undersøgelse (underlivet) taget i betragtning, så synes jeg bestemt, at personalet gjorde det godt. Det er jo et meget privat sted, men jeg følte mig tryk. | Godt |
| ✎ 14 | Du bliver spurgt om, om du har noget imod, at der er praktikanter tilstede. ÉN ER PASSENDE. | Godt |
| ✎ 15 | Et meget venligt og imødekommende personale, som gav sig god tid. | Godt |
| ✎ 17 | Læge NN var fantastisk nærværende, god til at informere og opmærksom på både fysiske og psykiske eftervirkninger af behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Der var lidt problemer vedrørende medicinering. Natsygeplejersken fulgte ikke kontaktpersonens udtalelser vedrørende smertefri. Fik ikke de lovede piller og havde smerter i nogle timer, til kontaktsygeplejersken kom og tog over. | Virkelig godt |
| ✎ 21 | Bedre og hurtigere svar enten til egen læge eller direkte til patienten. Formoder, at det vil gå hurtigere, hvis der viser sig noget alvorligt. Det ændrer dog ikke ved, at de fleste formodentlig alligevel går og er nervøse, indtil resultatet foreligger. | Intet svar |
| ✎ 27 | Meget sødt personale. Blev behandlet godt fra start til slut. | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Jeg kunne godt tænke mig, at læge, plejepersonale og fysioterapeut var enige om, hvor længe man skal gå sygemeldt efter fjernelse af [organ]. Det gjorde mig utryk, at der var stor forskel på, hvad de hver især sagde. | Godt |
| ✎ 31 | Venteværelset kunne godt trænge til at blive frisket op, og der kunne evt. ligge nogle ugeblade (som ikke var alt for gamle og i stykker). Måske malerier på væggene, og blomster. Så det føles lidt mere indbydende at være i venteværelset. | Godt |
| ✎ 32 | Jeg syntes, der kunne være nogle ugeblade man kan læse i. Dem, der ligger der, er ikke noget for største del af befolkningen, tror jeg. | Godt |
| ✎ 33 | Dejligt og tidsbesparende, at det er forholdsvist lokalt. [En lille strækning] hjemmefra i stedet for [en længere strækning fra] andre sygehuse. | Godt |
| ✎ 35 | Man er ikke rask, når man bliver sendt hjem to dage efter en operation. | Intet svar |
| ✎ 36 | Jeg kom ind til tiden. Dejligt at det var den samme læge, som undersøgte mig og den samme, der opererede mig. Personalet er rigtig søde ved skranken (bliv ved med det). :-) | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Det er gamle bygninger, men de/lokalerne kunne godt gøres mere hyggelige med maling og friske blomster. Det virkede snusket og mørkt. | Godt |
| ✎ 39 | Generelt fremstår samtlige lokaler som gamle og "kolde". Ikke lokaler man kan føle sig tryk i. | Godt |
| ✎ 40 | Søde mennesker og fint at kunne bruge kantinen i ventetiden. Mere kommunikation mellem praktiserende læge og ambulatoriet ønskelig. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Jeg har været tilfreds og så tryk, man kan være! Det er kun selve modtagelsen til ambulatoriet, | Virkelig godt |

Bilag 5

jeg synes, var forvirrende, fordi man ikke kunne se, hvor man skulle henvende sig.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 44 | Lægen, der opererede (NN), var super sød. Gav fantastisk information til forundersøgelsen, inden og efter operationen. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 45 | Det var fint. | Virkelig godt |
|  | 48 | Jeg havde en meget dygtig læge. | Virkelig godt |
|  | 51 | Undervejs fik vi en snak om nogle relaterede symptomer/gener, som jeg fik vejledning vedrørende. | Virkelig godt |
|  | 54 | Jeg er meget tilfreds med ambulatoriets personale, især med sygeplejerskerne. | Virkelig godt |

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

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