

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Fertilitetsklinik  
Hospitalsenheden Midt**



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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	304
Besvarelser fra afdelingens patienter:	163
Afdelingens svarprocent:	54%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



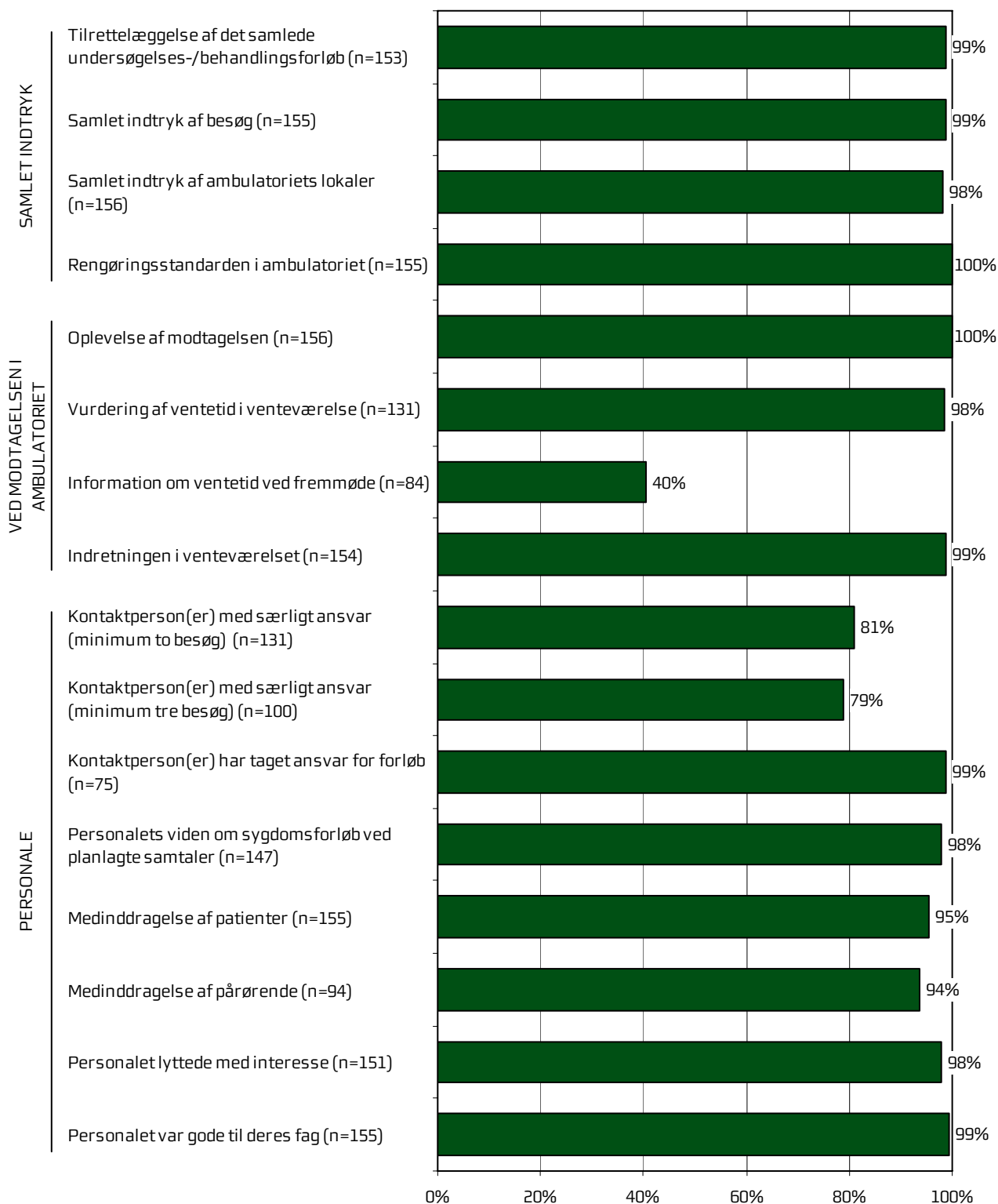


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

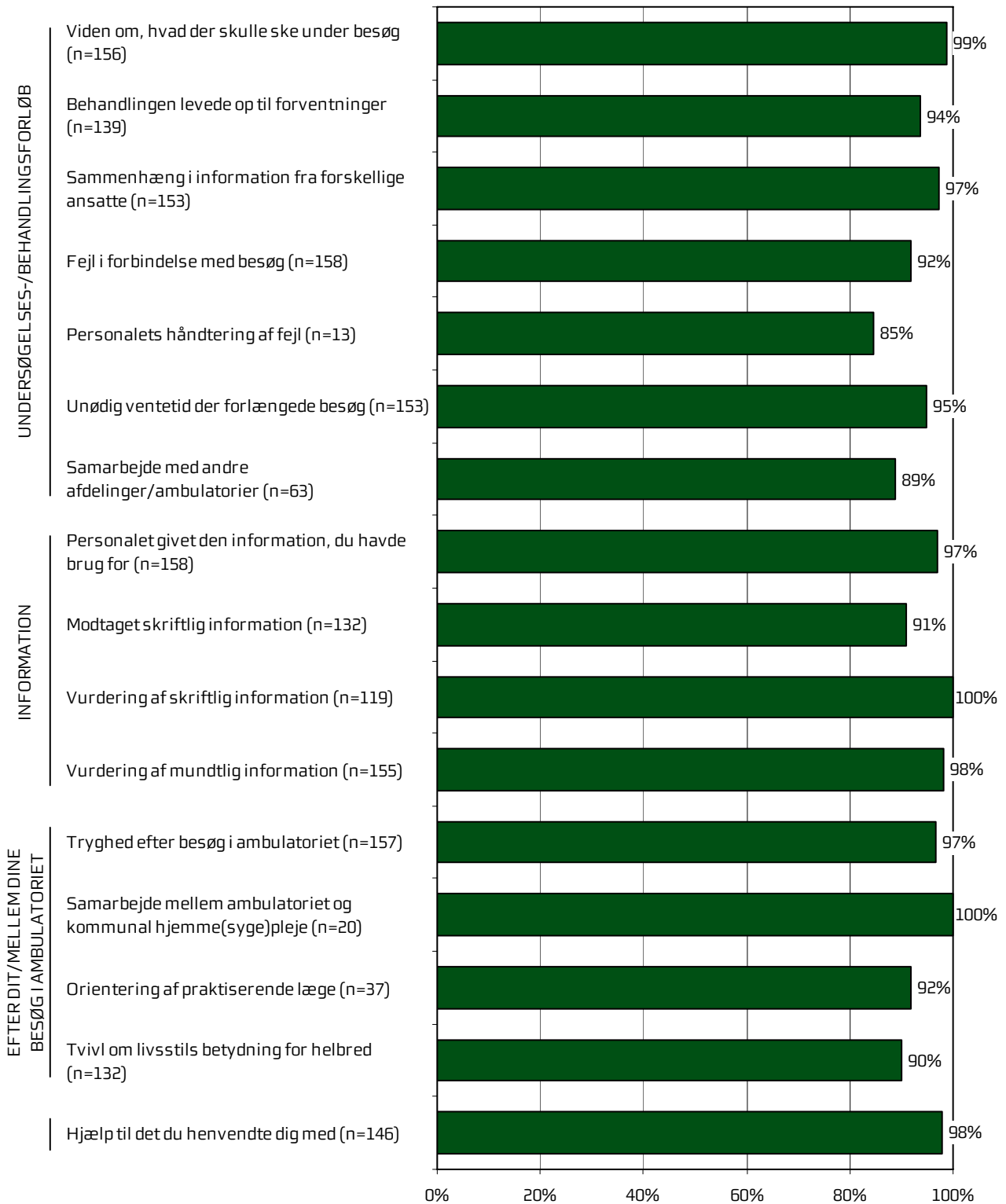
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Fertilitetsklinik

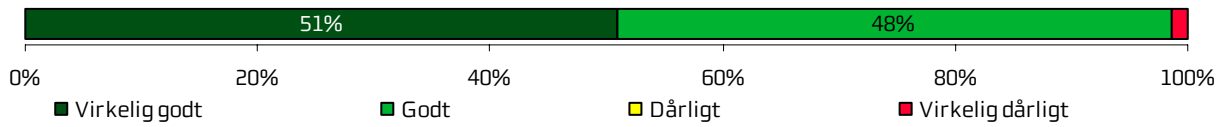
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

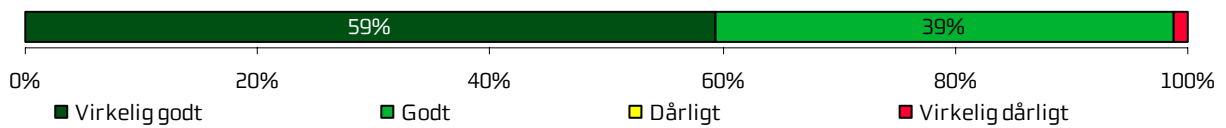
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

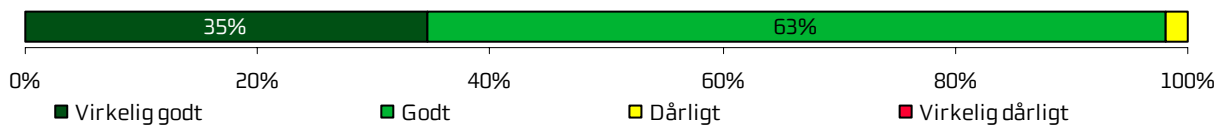
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=153)



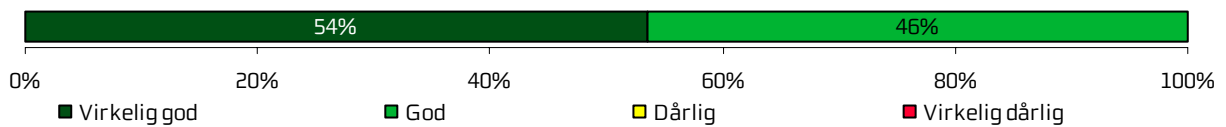
Samlet indtryk af besøg (n=155)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=156)



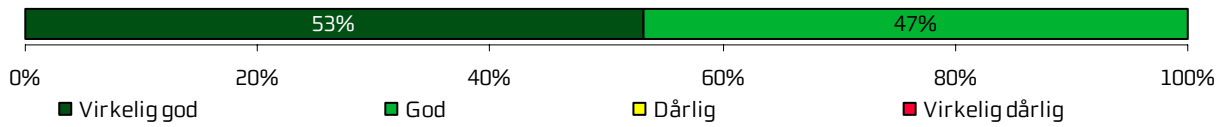
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=155)



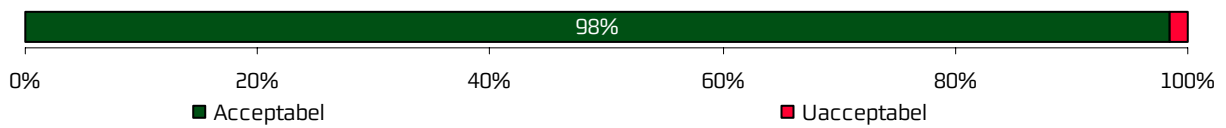
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	97 %	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=156)



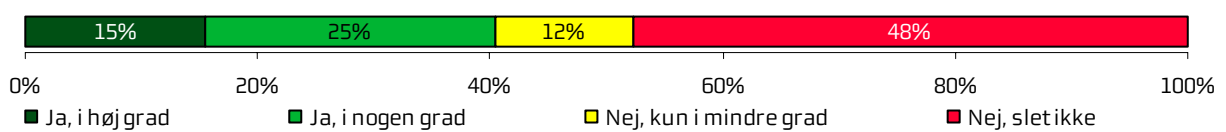
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=131)



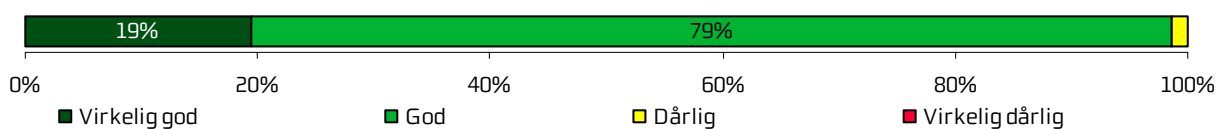
Længde af ventetid i venteværelse (n=152)



Information om ventetid ved fremmøde (n=84)



Indretningen i venteværelset (n=154)

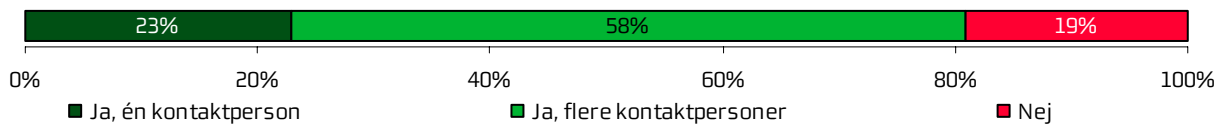




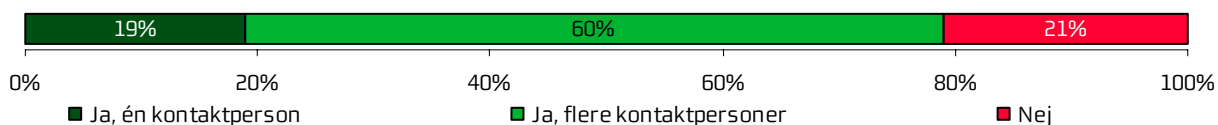
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	98 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	99 %	-	99 %	92 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	60 % *	35 %	65 % *	36 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	99 %	98 %	96 % *	91 % *	76 % *	83 % *

## Personale

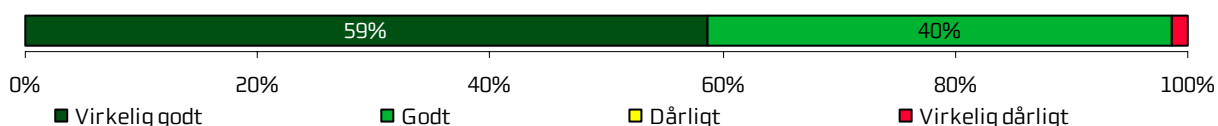
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=131)



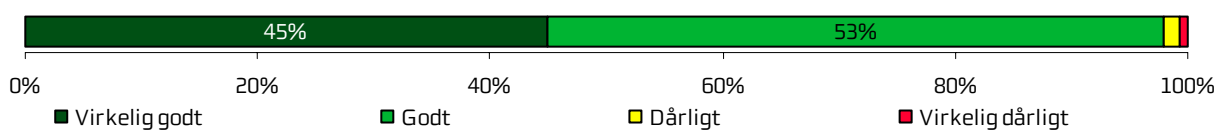
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=100)



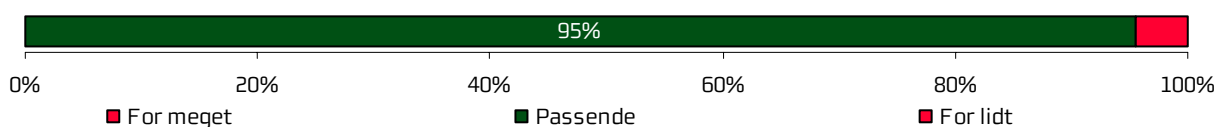
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=75)



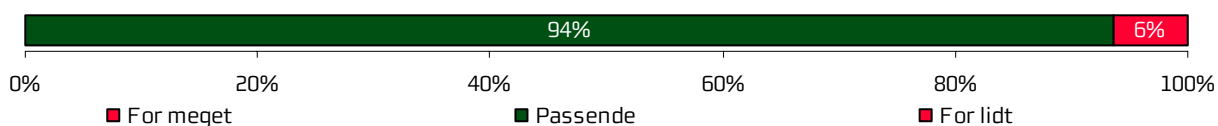
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=147)



Medinddragelse af patienter (n=155)



Medinddragelse af pårørende (n=94)



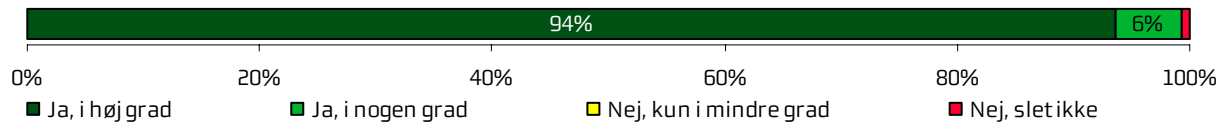
Personalet lyttede med interesse (n=151)



	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)	81 %	79 %	84 %	85 %	64 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	75 %	-	91 % *	67 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	97 %	96 % *	97 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	95 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	97 %	94 %	96 %	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	96 %	98 %	93 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

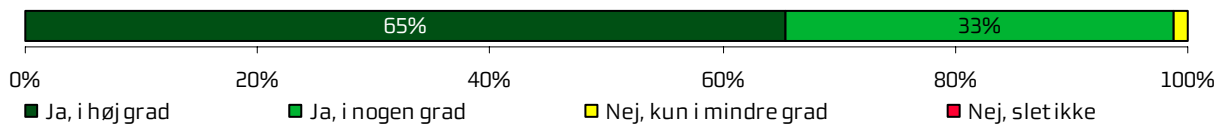
Personalet var gode til deres fag (n=155)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=156)



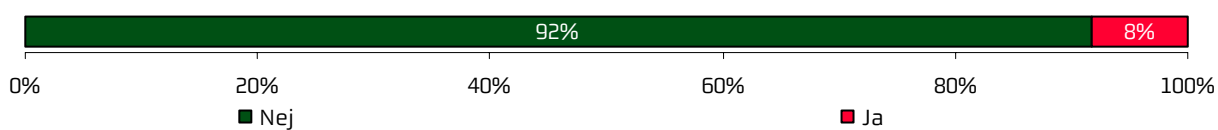
Behandlingen levede op til forventninger (n=139)



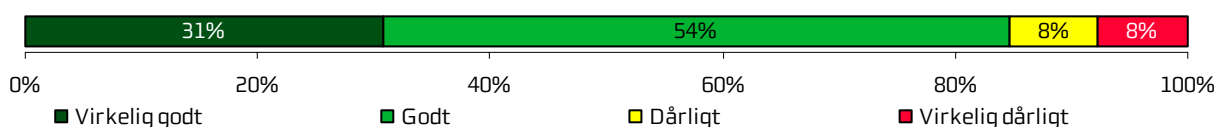
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



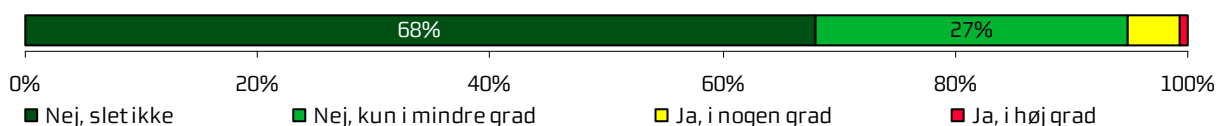
Fejl i forbindelse med besøg (n=158)



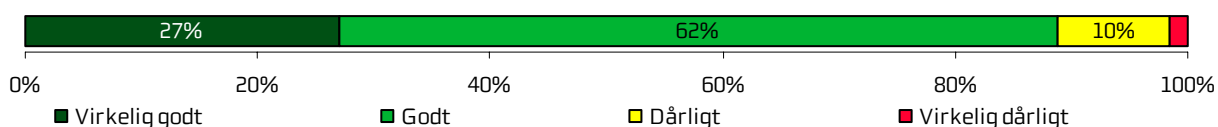
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



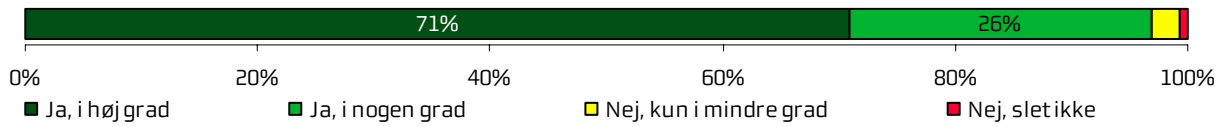
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=63)



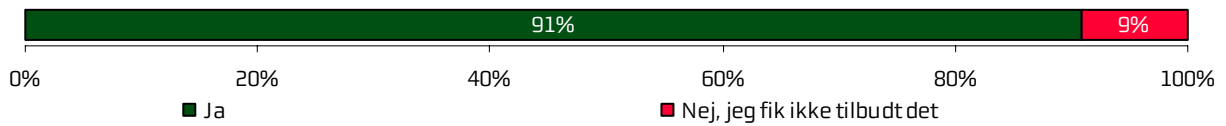
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 % *	95 % *	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	97 %	91 %	95 %	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 % *	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	100 %	-	91 %	34 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	96 %	89 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	86 %	95 %	89 %	92 %

## Information

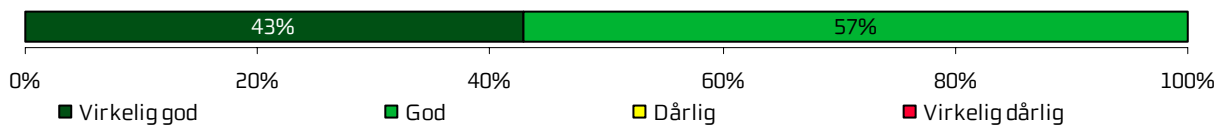
Personalet givet den information, du havde brug for (n=158)



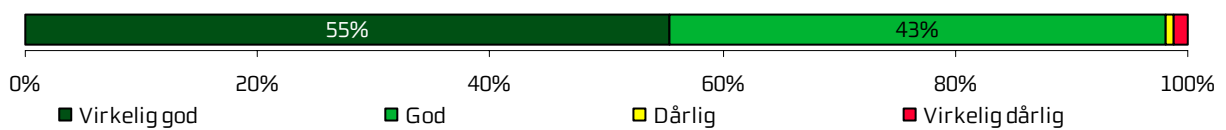
Modtaget skriftlig information (n=132)



Vurdering af skriftlig information (n=119)



Vurdering af mundtlig information (n=155)

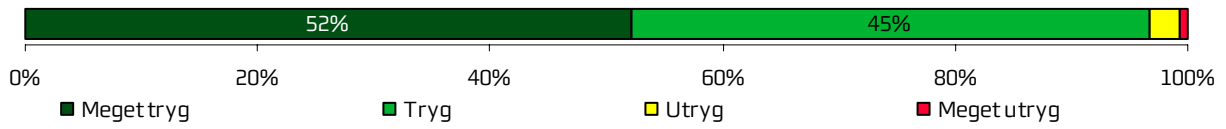




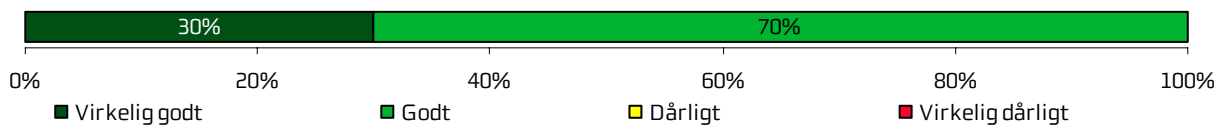
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	96 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	97 % *	-	82 % *	62 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	97 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	98 %	94 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

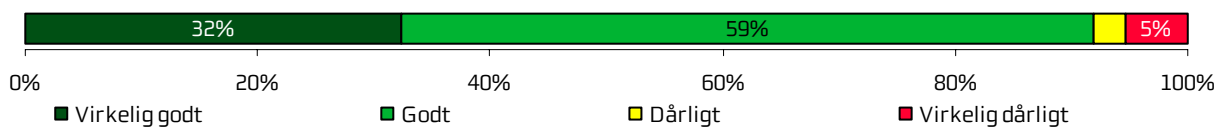
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=157)



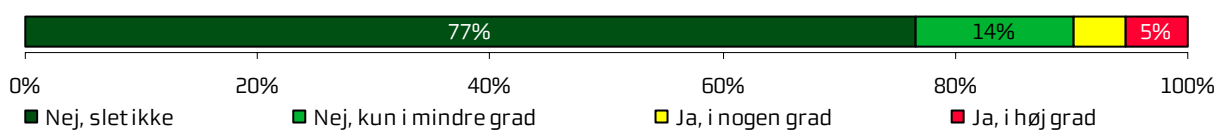
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=37)



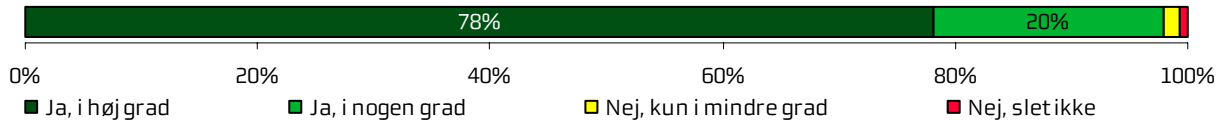
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	96 % *	96 % *	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	75 % *	93 %	81 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	90 %	90 %	87 %	77 % *	67 % *	72 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=146)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	98 %	97 %	92 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## 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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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) 54 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent 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	54%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	42%	47%
Kvinde	58%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	83%	83%
40-59 år	17%	16%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

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

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

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

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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:

<sup>2</sup> 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		163		100%
<b>Køn</b>				
Mand		69		42%
Kvinde		94		58%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		0		0%
20-39 år		135		83%
40-59 år		28		17%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		137		88%
Pårørende		19		12%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		150		95%
Ikke dansk		8		5%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse		13		8%
Fertilitetsklinik Skive		150		92%

**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	51	48	0	1	153	3
<b>Køn</b>						
Mand	45	55	0	0	62	1
Kvinde	55	43	0	2	91	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	48	0	2	130	3
40-59 år	57	43	0	0	23	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	47	0	2	133	3
Pårørende	42	58	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	46	0	1	146	2
Ikke dansk	14	86	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	43	57	0	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	51	47	0	1	146	3

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	39	0	1	155
<b>Køn</b>					
Mand	52	48	0	0	62
Kvinde	65	33	0	2	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	59	39	0	2	133
40-59 år	59	41	0	0	22
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	39	0	1	135
Pårørende	58	42	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	37	0	1	147
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	43	57	0	0	7
Fertilitetsklinik Skive	60	39	0	1	148



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	2	0	156
<b>Køn</b>					
Mand	30	68	2	0	63
Kvinde	38	60	2	0	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	34	65	2	0	133
40-59 år	39	57	4	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	1	0	136
Pårørende	21	74	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	63	1	0	148
Ikke dansk	13	75	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	43	57	0	0	7
Fertilitetsklinik Skive	34	64	2	0	149

**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	54	46	0	0	155
<b>Køn</b>					
Mand	56	44	0	0	63
Kvinde	52	48	0	0	92
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	54	46	0	0	132
40-59 år	52	48	0	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	47	0	0	135
Pårørende	58	42	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	46	0	0	147
Ikke dansk	38	63	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	43	57	0	0	7
Fertilitetsklinik Skive	54	46	0	0	148

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	47	0	0	156
<b>Køn</b>					
Mand	47	53	0	0	64
Kvinde	58	42	0	0	92
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	55	45	0	0	133
40-59 år	43	57	0	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	48	0	0	134
Pårørende	58	42	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	47	0	0	146
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	38	63	0	0	8
Fertilitetsklinik Skive	54	46	0	0	148

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	131	25
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	54	10
Kvinde	100	0	77	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	99	1	112	22
40-59 år	95	5	19	3
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	98	2	112	23
Pårørende	100	0	17	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	99	1	122	25
Ikke dansk	88	13	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse	100	0	5	2
Fertilitetsklinik Skive	98	2	126	23

**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	35	61	5	0	152	1
<b>Køn</b>						
Mand	24	67	10	0	63	0
Kvinde	43	56	1	0	89	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	60	5	0	130	1
40-59 år	32	64	5	0	22	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	58	5	0	132	1
Pårørende	16	84	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	3	0	143	1
Ikke dansk	13	75	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	29	71	0	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	35	60	5	0	145	1

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	25	12	48	84	19
<b>Køn</b>						
Mand	18	23	10	50	40	9
Kvinde	14	27	14	45	44	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	24	11	51	71	17
40-59 år	23	31	15	31	13	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	25	11	50	72	13
Pårørende	27	27	9	36	11	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	24	11	48	79	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	40	20	0	40	5	0
Fertilitetsklinik Skive	14	25	13	48	79	19

**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	19	79	1	0	154	1
<b>Køn</b>						
Mand	14	86	0	0	63	1
Kvinde	23	75	2	0	91	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	79	2	0	132	1
40-59 år	18	82	0	0	22	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	77	2	0	133	1
Pårørende	5	95	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	78	1	0	145	1
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	17	83	0	0	6	1
Fertilitetsklinik Skive	20	79	1	0	148	0

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	23	58	19	131
<b>Køn</b>				
Mand	20	65	14	49
Kvinde	24	54	22	82
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	22	58	20	116
40-59 år	27	60	13	15
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	24	56	20	111
Pårørende	16	68	16	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	23	58	20	123
Ikke dansk	25	63	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	0
Fertilitetsklinik Skive	23	58	19	131



**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	19	60	21	100
<b>Køn</b>				
Mand	19	61	19	31
Kvinde	19	59	22	69
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	18	60	22	88
40-59 år	25	58	17	12
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	20	58	22	86
Pårørende	14	71	14	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	18	60	22	92
Ikke dansk	25	63	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	0
Fertilitetsklinik Skive	19	60	21	100

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	59	40	0	1	75	3
<b>Køn</b>						
Mand	45	55	0	0	22	2
Kvinde	64	34	0	2	53	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	42	0	2	65	3
40-59 år	70	30	0	0	10	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	38	0	2	64	2
Pårørende	45	55	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	36	0	1	69	2
Ikke dansk	17	83	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinik Skive	59	40	0	1	75	3

**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	45	53	1	1	147	8
<b>Køn</b>						
Mand	37	61	2	0	57	6
Kvinde	50	48	1	1	90	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	46	52	2	1	128	5
40-59 år	37	63	0	0	19	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	55	2	1	128	6
Pårørende	59	41	0	0	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	52	1	1	138	8
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	0	100	0	0	5	2
Fertilitetsklinik Skive	46	51	1	1	142	6

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	155
<b>Køn</b>				
Mand	0	97	3	62
Kvinde	0	95	5	93
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	95	5	132
40-59 år	0	100	0	23
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	134
Pårørende	0	100	0	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	96	4	146
Ikke dansk	0	88	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse	0	100	0	6
Fertilitetsklinik Skive	0	95	5	149

**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	94	63
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	34	30
Kvinde	0	95	5	60	33
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	92	8	79	55
40-59 år	0	100	0	15	8
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	93	7	82	54
Pårørende	0	100	0	11	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	87	61
Ikke dansk	0	83	17	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	4	3
Fertilitetsklinik Skive	0	93	7	90	60

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	79	19	1	1	151	4
<b>Køn</b>						
Mand	78	22	0	0	60	3
Kvinde	79	18	2	1	91	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	20	2	1	129	3
40-59 år	86	14	0	0	22	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	1	130	4
Pårørende	84	16	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	17	1	1	143	4
Ikke dansk	29	57	14	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	80	20	0	0	5	2
Fertilitetsklinik Skive	79	19	1	1	146	2

**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	94	6	0	1	155	0
<b>Køn</b>						
Mand	92	8	0	0	64	0
Kvinde	95	4	0	1	91	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	92	7	0	1	132	0
40-59 år	100	0	0	0	23	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	93	6	0	1	134	0
Pårørende	95	5	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	93	6	0	1	146	0
Ikke dansk	100	0	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	71	29	0	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	95	5	0	1	148	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	33	1	0	156	1
<b>Køn</b>						
Mand	63	38	0	0	64	0
Kvinde	67	30	2	0	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	33	2	0	133	1
40-59 år	65	35	0	0	23	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	30	1	0	135	1
Pårørende	47	53	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	33	1	0	147	1
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	71	29	0	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	65	34	1	0	149	1



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</b>						
	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	61	32	5	1	139	17
<b>Køn</b>						
Mand	57	38	4	2	56	8
Kvinde	64	29	6	1	83	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	34	4	2	117	16
40-59 år	68	23	9	0	22	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	31	5	2	122	13
Pårørende	53	40	7	0	15	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	5	2	131	16
Ikke dansk	14	71	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	71	29	0	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	61	33	5	2	132	17

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?</b>						
	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	19	1	1	153	4
<b>Køn</b>						
Mand	75	24	0	2	63	1
Kvinde	81	16	2	1	90	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	19	2	2	131	3
40-59 år	82	18	0	0	22	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	18	2	1	132	4
Pårørende	74	21	0	5	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	18	1	1	145	3
Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	83	17	0	0	6	1
Fertilitetsklinik Skive	78	19	1	1	147	3

**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	92	8	158
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	65
Kvinde	91	9	93
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	92	8	135
40-59 år	91	9	23
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	137
Pårørende	79	21	19
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	149
Ikke dansk	63	38	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Fertilitetsklinik analyse	88	13	8
Fertilitetsklinik Skive	92	8	150

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	31	54	8	8	13	0
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	0	0	5	0
Kvinde	25	50	13	13	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	36	45	9	9	11	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	56	11	11	9	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	40	10	10	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	-	1	0
Fertilitetsklinik Skive	33	50	8	8	12	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	68	27	5	1	153	3
<b>Køn</b>						
Mand	69	24	6	0	62	1
Kvinde	67	29	3	1	91	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	25	5	1	130	3
40-59 år	57	39	4	0	23	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	25	4	1	134	2
Pårørende	47	42	11	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	26	4	1	145	2
Ikke dansk	50	38	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	86	0	14	0	7	0
Fertilitetsklinik Skive	67	28	4	1	146	3

**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	62	10	2	63	66
<b>Køn</b>						
Mand	23	65	8	4	26	29
Kvinde	30	59	11	0	37	37
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	28	62	9	2	58	53
40-59 år	20	60	20	0	5	13
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	61	10	2	51	60
Pårørende	20	80	0	0	10	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	62	8	2	60	61
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	-	3	5
Fertilitetsklinik Skive	28	62	8	2	60	61

**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	71	26	3	1	158
<b>Køn</b>					
Mand	68	31	2	0	65
Kvinde	73	23	3	1	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	70	26	3	1	135
40-59 år	74	26	0	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	70	26	3	1	137
Pårørende	74	26	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	72	24	3	1	149
Ikke dansk	38	63	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	63	38	0	0	8
Fertilitetsklinik Skive	71	25	3	1	150

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	91	9	132	26
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	50	15
Kvinde	91	9	82	11
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	90	10	113	22
40-59 år	95	5	19	4
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	115	22
Pårørende	100	0	16	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	124	25
Ikke dansk	100	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Fertilitetsklinik analyse	83	17	6	2
Fertilitetsklinik Skive	91	9	126	24



**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	43	57	0	0	119	1
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	44	1
Kvinde	45	55	0	0	75	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	56	0	0	102	0
40-59 år	35	65	0	0	17	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	55	0	0	103	0
Pårørende	33	67	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	57	0	0	111	1
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	40	60	0	0	5	0
Fertilitetsklinik Skive	43	57	0	0	114	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	1	1	155
<b>Køn</b>					
Mand	49	51	0	0	63
Kvinde	60	37	1	2	92
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	58	40	1	2	132
40-59 år	43	57	0	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	42	1	1	134
Pårørende	53	47	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	41	1	1	146
Ikke dansk	38	63	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	29	71	0	0	7
Fertilitetsklinik Skive	57	41	1	1	148

**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	52	45	3	1	157
<b>Køn</b>					
Mand	42	56	2	0	64
Kvinde	59	37	3	1	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	52	44	3	1	134
40-59 år	52	48	0	0	23
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	40	3	1	136
Pårørende	21	79	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	43	3	1	148
Ikke dansk	38	63	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Fertilitetsklinik analyse	71	29	0	0	7
Fertilitetsklinik Skive	51	45	3	1	150

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	70	0	0	20	10	124
<b>Køn</b>							
Mand	20	80	0	0	10	4	47
Kvinde	40	60	0	0	10	6	77
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	35	65	0	0	17	8	107
40-59 år	-	-	-	-	3	2	17
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	71	0	0	17	9	108
Pårørende	-	-	-	-	1	1	16
<b>Modersmål</b>							
Dansk	35	65	0	0	17	9	119
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Fertilitetsklinik analyse	-	-	-	-	3	0	3
Fertilitetsklinik Skive	29	71	0	0	17	10	121

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	59	3	5	37	115
<b>Køn</b>						
Mand	25	69	0	6	16	45
Kvinde	38	52	5	5	21	70
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	53	3	3	30	100
40-59 år	0	86	0	14	7	15
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	56	3	6	32	100
Pårørende	-	-	-	-	4	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	56	3	6	34	111
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	20	60	0	20	5	1
Fertilitetsklinik Skive	34	59	3	3	32	114

**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	77	14	5	5	132	22
<b>Køn</b>						
Mand	77	14	5	4	56	6
Kvinde	76	13	4	7	76	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	75	14	4	6	113	19
40-59 år	84	11	5	0	19	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	12	4	5	114	20
Pårørende	71	18	6	6	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	13	4	6	125	21
Ikke dansk	57	29	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	60	0	20	20	5	1
Fertilitetsklinik Skive	77	14	4	5	127	21

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	1	1	146	9
<b>Køn</b>						
Mand	79	21	0	0	57	5
Kvinde	78	19	2	1	89	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	20	2	1	125	8
40-59 år	81	19	0	0	21	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	19	2	1	129	6
Pårørende	69	31	0	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	18	1	1	139	8
Ikke dansk	43	57	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Fertilitetsklinik analyse	83	17	0	0	6	0
Fertilitetsklinik Skive	78	20	1	1	140	9





## 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.

## Fertilitetsklinik

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik analyse	Modtagelsen
2	En dejlig behagelig modtagelse, søde piger.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Modtagelsen
5	Der er en rigtig god atmosfære på klinikken. Der er altid smil på læben, og det er rigtig rart at komme der.	Virkelig god
9	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
10	Altid glad og smilende personale. Vi har følt os rigtigt velkomne.	Virkelig god
15	Det er rigtig fint, at der er god tid første gang, hvorefter de følgende behandlinger er mere effektive.	Virkelig god
16	Med undtagelse af én gang, hvor vi blev glemt, indtil vi efter [ca. en halv time] spurgte i informationen, om vi var glemt.	Virkelig god
25	Det var fint.	God
29	En læge NN fremhævede, at der kun var to til tre læger, og at vi derfor næsten altid ville møde den samme, men vi så hende bare aldrig igen :-)	God
32	Personalet må gerne informere om evt. ventetid, når man "melder sig" hos dem. I hvert fald hvis man skal vente længere end 15 minutter.	God
33	De var meget venlige.	Virkelig god
36	ALLE ansatte på Fertilitetsklinikken i Skive har helt fra start vist en utrolig imødekommenhed. Det har også hele vejen igennem været tydeligt, at vi også rent fagligt har fået en rigtig god behandling.	Virkelig god
38	Det at arbejde med mennesker, og i særdeleshed på en fertilitetsklinik, er krævende, følsomt og hårdt. Men måden, vi er blevet mødt på af alle på afdelingen, har været helt utrolig. Der findes stort set ikke ord for måden, personalet er på, men den måde, personalet har taget imod os på følelsesmæssigt og fagligt, har været uvurderlig. Tak.	Virkelig god
44	Generelt et rart sted at komme, trods den ubehagelig grund dertil - vi ville jo helst have undgået hjælpen. Men søde og villige personer/medarbejdere.	God
45	Utrolig flinkt personale. Vi følte os straks velkomne/hjemme.	Virkelig god
47	Et større og mere privat venteværelse.	God
49	Mødet var godt. Vi blev fint informeret og lægen virkede kompetent og ansvarsbevidst. Jeg følte mig i gode hænder. Der blev lagt vægt på, at jeg havde en kontaktperson, og at behandlingsforløbet var meget individuelt. Godt!	Virkelig god
55	Meget søde og imødekommende.	God
56	Fantastisk personale. De udstrålede stor professionalisme, men samtidig var de meget venlige og nemme at snakke med.	Virkelig god
59	Jeg kom som regel i gang med behandlingen på det fastsatte tidspunkt, men en eller to gange måtte jeg vente lidt på at komme til. Det var ikke noget problem.	God
61	Trygt.	Virkelig god
62	Personalet må godt informere om eventuel ventetid, når man melder sig hos dem. I hvert fald	God

hvis man skal vente mere end 15 minutter.

 63 Det er hyggeligt. Mødt med smil.

God

## Fertilitetsklinik

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik analyse	Fejlhåndtering
1	[Jeg afleverede prøve. En måned senere] var der endnu ikke kommet svar til egen speciallæge. Ved opringning til [klinik] viste det sig, at man ikke havde videresendt svar til min læge.	Godt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Fejlhåndtering
16	At vi blev glemt. Men ingen fejl vedrørende behandling.	Godt
17	Forskellige informationer om vurderinger af antal behandlinger til rådighed.	Intet svar
20	Jeg var ikke smertedækket under [indgrebet].	Virkelig dårligt
28	Indlæggelse på sygehuset da der var mistanke om indre blødning efter IVF.	Virkelig godt
29	En læge fortalte til en samtale tidligt på morgenen, at jeg ikke skulle forvente noget positivt resultat af behandlingen. Jeg havde netop fået taget en blodprøve som først senere på dagen ville kunne be/afkræfte lægens ord. Senere på dagen blev jeg derfor ringet op, om at behandlingen alligevel havde virket. Det må være en fejl at sidde og oplyse om noget så alvorligt, før resultatet foreligger. Jeg fik blodfortyndende medicin, hvilket havde "narret" prøverne, og det var lægen ikke opmærksom på.	Dårligt
31	Min samlever blev indlagt på sygehuset pga. komplikationer [].	Godt
34	Der var faktisk to: Jeg nævnte i flere sammenhænge, at jeg nogle gange har [problemer med kirtel]. Det indgik ikke i forløbet. Nu ([[]]) fik jeg at vide i Endokrinologis Ambulatorium, at man indstiller patienter før graviditeten. Desuden var der en anbefaling om medicin, jeg skulle have begyndt før behandlingen. Da det blev opdaget i forløbet, så skulle jeg begynde med det samme.	Godt
35	Der var lidt forvirring omkring min operation på det ene hospital. Ventede i lang tid på besked, ca. en måned. Lægen på det ene hospital sagde, at jeg ikke skulle foretaget mig noget. Efter en måneds ventetid ringede jeg til det andet sygehus for at høre, om der var skred i sagen. Men mine dataer kunne ikke findes, og der gik yderligere tid.	Intet svar
38	Min kone blev overstimuleret med hormoner.	Virkelig godt
41	Der var faktisk to: Vi henviste i flere sammenhænge til, at min kone har nogle gange underskud af skjoldbruskkirtlen. Det indgik ikke i forløbet. Nu i uge 15 fik vi at vide i anden afdeling, at man indstiller patienter før graviditeten. Desuden var der en anbefaling om medicin, som hun skulle have påbegyndt før behandlingen. Da det blev opdaget i forløbet, skulle hun begynde med det samme.	Godt
43	Den eneste "kritik", jeg kan komme med, er at jeg havde svært ved at forstå hende lægen, jeg var inde ved. Også da jeg snakkede med en læge til et telefonmøde, var det svært at forstå.	Intet svar
57	Ingen information om, at jeg skulle igennem nogle menstruationscyklusser før viderebehandling. Fik det at vide, efter jeg havde ringet til telefonsvareren og indtalt menstruation. Blev meget ked af dette.	Godt
60	Jeg fik et brev med forkert navn og cpr-nr. (forundersøgelse). Jeg fik et andet brev ([scanning]) med forkerte, inaktive telefonnumre og en [smertestillende pille] med overskredet holdbarhed.	Virkelig godt


## Fertilitetsklinik

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik analyse	Samlet indtryk
2	Nej, men meget positivt :)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Da vi skulle til opstart på anden fertilitetsbehandling, troede vi, at vi skulle snakke med en læge, så vi kunne få svar på nogle af vores spørgsmål vedrørende første behandling, og høre baggrunden for ændringerne i bl.a. medicin i forbindelse med vores andet forsøg. Kunne få lidt svar fra sygeplejersken, men talte ellers først med en læge ved første scanning i det nye forløb.	Virkelig godt
2	Rigtig ked af, at man selv finder ud af, efter to behandlinger, at der er en mulighed for at blive yderligere undersøgt af læge NN. Det burde de have fortalt til forundersøgelse, især når der ikke umiddelbart er andre faktorer, der har betydning.	Godt
3	Vi har kun ros til personalet.	Virkelig godt
6	Personalet gør et fantastisk stykke arbejde. Jeg er bare desværre ikke blevet gravid endnu.	Godt
8	Jeg var kun til én samtale, idet jeg flyttede fra ét hospital til et andet hospital. Rigtig god samtale med læge, og dejligt at der ikke var mere end lægen i rummet. Sygeplejersken var rigtig god til at give information.	Virkelig godt
10	Jeg syntes, at personalet på fertilitetsklinik i Skive er professionelle og gode til at vise omsorg. De er rigtigt gode til at forklare, hvad der skal ske og hjælpe en.	Virkelig godt
18	Synes, det er helt uacceptabelt den måde, vi blev mødt på af medarbejder NN, der formulerede sig meget uheldigt. Vi følte på ingen måde, vi blev hørt, eller at der var hjælp at hente. Vores læge har i stedet sendt os på privat fertilitetsklinik, hvorfor jeg nu er gravid.	Virkelig dårligt
19	Behandlingsforløbet levede fuldt ud op til mine forventninger. Det er kun resultatet, der ikke gjorde det, og dette var jo ikke personalets skyld!	Virkelig godt
21	Patienten skulle have [] en muskelknode væk. Hun var kaldt ind til operation. Læge NN var forsinket ca. en time, hvorefter hun mente, at en operation ikke var aktuel alligevel. Men denne knude [er stor], så det er da i hvert fald aktuelt. Meget dårlig håndtering af denne sag! Vi er endnu ikke blevet gravide.	Godt
23	Generelt meget høj tilfredshed med behandlingsforløbet. Det var fleksibelt i forhold til undersøgelsestidspunkter, og personalet var meget forstående og lydhøre.	Virkelig godt
29	Jeg vil gerne fremhæve læge NN på fertilitetsafdelingen Skive. Meget store menneskelige egenskaber og stor faglig kompetence, hun var fantastisk og fik os til at føle os hjemme.	Virkelig godt
36	Personalet på fertilitetsklinikken besidder en utrolig evne til at behandle patienterne, så man føler sig tryk og godt tilpas.	Virkelig godt
37	Synes, der var lang ventetid, fra jeg fik at vide på andet sygehus, at jeg skulle have en kikkertundersøgelse i Viborg, til jeg fik behandling.	Godt
39	Synes faktisk, at alt forløb rigtig fint. Har ikke noget at klage over. Rigtig god behandling.	Virkelig godt
40	Efter første besøg blev vi henvist til andet sygehus, hvor der ville gå op til otte uger. Det er for dårligt.	Intet svar
43	Jeg synes, det har været lidt misvisende med blodprøvetagninger og kan ikke forstå, at alle blodprøver ikke bliver taget på én gang.	Godt
46	Man får fra start at vide, at man er tilknyttet en særlig læge. Det var vi ikke. Vi havde flere	Godt

## Bilag 5

forskellige i de første tre forsøg. Vi manglede en personlig involvering i vores forløb af en læge. Vi følte, vi fulgte strømmen i en standard behandling.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 47 | Behandlingen er der ikke noget i vejen med, men resultatet udeblev, da målet med behandlingen er, at jeg bliver gravid.   | Godt             |
|    | 49 | Jeg har været, og er skuffet over min behandling i Skive. Der er ingen ventetid inden start, men på et års behandling har jeg kun været igennem to [behandlinger] på grund af ferier. Lang ventetid på klar-parat kursus. Det synes jeg kunne være bedre. Jeg kan dog leve med ventetid. Jeg ved, vi er mange som ønsker behandling. Jeg er dog meget utilfreds med forløbet: Gang på gang har lægerne set det samme "symptom" i min livmoder, men hver gang er det en overraskelse. Trods det, at der er taget billeder og noter, som ligger i journalen. Det er tydeligt, at journalen ikke læses inden, og at den læge som har "ansvaret" for mig ikke snakker sammen med de andre læger. Jeg føler IKKE, at behandlingen har været individuel, men at jeg blot har været et nummer, som er blevet tildelt fem minutters konsultation ved hvert besøg, hvor man har fulgt standard-procedurer uden at have taget stilling til journal og tidligere besøg. Konsekvens: Det har taget Skive Fertilitetsklinik 11 måneder at reagere på et "symptom" som blev spottet ved vandscanning for nu 11 måneder siden. Fordi lægerne ikke har talt sammen, og hver gang er blevet "overraskede" over det, de så på scanningerne. Jeg har ligefrem selv skulle spotte problemet på scanningerne, genfortælle min historik til dem, og minde dem om, at de måske skulle overveje om der kunne være et problem! Med andre ord: Jeg er skuffet over behandlingen. Der er for travlt. Lægerne taler tilsyneladende meget lidt sammen, og journalerne læses helt sikkert ikke, og som resultat bliver udredning af fertilitetsproblemet unødigt lang og opleves ikke som effektiv. | Virkelig dårligt |
|    | 51 | Jeg/vi har altid følt os trygge/godt tilpas, når vi er kommet på Fertilitetsklinikken. Vi er blevet mødt af utrolig søde og professionelle mennesker hele vejen igennem.  | Virkelig godt    |
|    | 53 | Man føler sig i meget trygge og kompetente hænder.  | Virkelig godt    |
|  | 54 | Stor respekt for hele personalets væremåde, indsigt og faglige kompetence.  | Virkelig godt    |
|  | 55 | De var meget professionelle.  | Virkelig godt    |
|  | 58 | Nej, men mange tak for den information vi har fået samt det gode resultat :-)   | Virkelig godt    |
|  | 59 | Der var en god stemning på gangen, hvor patienter også havde adgang til frisk frugt, brød og varme drikke. Det værdsatte jeg meget, da jeg havde meget transporttid til og hjem fra behandlingerne. Personalet var ALTID meget imødekommende.   | Virkelig godt    |
|  | 60 | På trods af de fejl, jeg har oplevet, synes jeg virkelig, man kan mærke, at Fertilitetsklinikken går meget op i at hjælpe alt, hvad de kan. Jeg følte mig meget velkommen og godt taget af.   | Virkelig godt    |





## Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Dejligt, det er så nemt at komme i kontakt med klinikken i forløbet, hvis man har spørgsmål mellem besøgene.	Virkelig godt
2	Synes, at jeg/vi fik en god information ved første ICSI-forsøg, men den var mangelfuld efter anden ægudtagning, meget!	Godt
28	Jeg synes, at I har været utrolig gode til at vejlede og informere. Jeg har være meget tilfreds.	Virkelig godt
34	Nogle gange var det ikke klart, hvornår jeg kan komme med mine spørgsmål, fordi det ikke var klart, om det er en undersøgelse og en planlagt samtale, eller kun en undersøgelse.	Godt
36	God og letforståelig information.	Virkelig godt
41	Nogle gange var det ikke klart om mødet indeholder en samtale og en undersøgelse, eller om det kun er en undersøgelse. Så var det ikke altid klart, hvornår vi kunne spørge.	Godt
44	Sygeplejerskerne var meget dygtige til at tage hånd om mig/os og dygtige til at forklare, hvad der videre skulle ske i behandlingen, og hvad jeg/vi skulle gøre hjemme.	Godt
46	Blev ringet op af en biokemiker med dårligt nyt ([flere] æg [beskadiget]), og herefter var vi overladt til os selv. Her forventer vi, en sygeplejerske ringer og følger op, det skete ikke. Vi måtte selv kontakte klinikken for at få uddybende information, hvorefter vi fik en rigtig god information.	Godt
48	Oplevede at det faglige og praksissen hang utrolig godt sammen. Har altid følt, at der var belæg for det, der blev gjort. Der var altid en forklaring bag praksissen.	Virkelig godt
49	Ikke tilfredsstillende.	Virkelig dårligt
51	Informationerne har generelt været rigtig gode. Det har været overskueligt, hvilket har medført, at vi har følt os trygge ved besøgene.	Virkelig godt
59	Jeg deltog på en "skole", hvor de væsentligste aspekter i forbindelse med behandlingen blev fremlagt. Indholdet og formen på skolen vurderer jeg som virkelig god! Man blev ligesom klædt på til behandlingsforløbet og fik sat ansigter på andre mennesker, der var i samme situation som én selv. Det virkede meget positivt.	Virkelig godt

## Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
 8	Skive Fertilitetsklinik skal blive ved med at udvise den ro og respekt for deres patienters situation.	Virkelig godt
 27	Vi blev forskrækket over, det vi fik at vide ud fra en enkelt sædprøve. Og så er ventetiden på svar fra alle prøverne lange.	Godt
 46	Hvorfor bliver der ved mennesker med almindeligt BMI ikke vejledt i forhold til kost, fordi de ikke er overvægtige? Et manglende fokusområde.	Godt
 52	Ikke andet end, at jeg er meget imponeret over, hvor meget styr der er på tingene, og vores behandlingsforløb. Vi har følt os trygge fra start til slut. Utroligt professionelt personale og meget hjælpsomme.	Virkelig godt




















## Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik analyse	Samlet indtryk
2	Min anbefaling af ambulatoriet var meget positivt. Friskt personale, fin behandling. Meget tilfreds. Tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Ville rigtig gerne tale med nogen omkring den psykiske belastning, det er at være i behandling. En idé kunne være, at klinikken var behjælpelig med at danne støttegrupper med andre kvinder i behandling. Er svært at tale med andre, som ikke har prøvet det samme på egen krop.	Virkelig godt
3	Stor ros til personalet for den måde, de fik en til at føle sig tryk på.	Virkelig godt
4	Stor, stor ros til Fertilitetsklinikken i Skive. Dejligt, at det er en relativt lille klinik, hvor man træffer de samme læger, sygeplejersker og laboranter hver gang, man kommer. Personalet udstråler stor faglig ekspertise og udviser fin menneskelighed og humor. Der hviler en god og afslappet atmosfære i klinikken, som får én til at føle sig tryk. Et super godt sted!	Virkelig godt
5	Jeg synes, at de ansatte er særligt gode til at få én til at føle sig tryk. De er gode til deres job og optræder særdeles professionelt.	Virkelig godt
7	Der var lagt op til, at jeg skulle starte med den lange behandling. Jeg anmodede dog kraftigt om kun den korte. Tog lidt tid, inden de bed på krogen med den. Har lidt på fornemmelsen, de vælger lang behandling til de fleste for pengenes skyld. Tror langt flere kunne nøjes med den korte, som er langt hurtigere og nemmere for patienten. Ved [indgreb] valgte jeg INGEN smertestillende medicin kun akupunktur. Det prøvede de langt og længe at tale mig fra, dog uden held. Så lyt mere til patienten. Ikke alle er lige sølle. Det gik super godt, bare med akupunktur.	Virkelig godt
8	Måske lidt beroligende musik i venteværelset kunne være en idé.	Virkelig godt
10	Jeg synes, at de har et hyggeligt venteværelse.	Virkelig godt
11	Det eneste negative, der har været vedrørende min behandling i Skive, er ventetiden ved telefonen, når man skal i kontakt med dem.	Virkelig godt
12	Sygeplejersken var meget venlig og forstående. Det var rart.	Virkelig godt
13	Jeg synes godt rummet, hvor man blev scannet, kunne være lidt større.	Virkelig godt
14	Meget venligt og imødekommende personale. Alle spørgsmål var velkomne og blev behandlet seriøst. Alt i alt en rigtig god oplevelse til trods for, at behandlingen ikke lykkedes.	Virkelig godt
15	Afdelingen formår at fremstå meget kompetent, effektiv [og] professionel, SAMTIDIG med at alle er meget menneskelige og imødekommende. Jeg føler mig i MEGET trygge hænder.	Virkelig godt
18	Kunne lære NN at spørge ind og lytte, frem for at bebrejde og være meget anklagende i sin tale. En uheldig formulering, NN brugte flere gange var, om der var andet jeg havde glemt at fortælle []. Jeg forsøgte flere gange at fortælle, at jeg havde svaret på spørgsmålene, og NN måtte meget gerne stille spørgsmål udover. Når jeg svarede på dem, var det ikke, fordi jeg havde glemt at skrive det i spørgeskemaet, måske en sprogbarriere, men meget provokerende overfor mig i en svær situation med ønske om at få barn i [flere] år. Sygehuset har nogle BMI-krav man skal leve op til, da jeg spurgte, hvad der gjorde at jeg kunne tage til f.eks. andet sygehus, og de ingen krav havde, var svaret, at det kostede ressourcer, og I også tænkte på vores økonomi. Vi har på ingen måde behov for, at I tænker på vores økonomi. Sådan var der flere uheldige episoder. Jeg forsøgte også med forslag om, jeg kunne tabe mig[], og vi så kunne udrede mig i det mindste. Det kunne der ikke være tale om, jeg kunne tabe mig [flere] ud af de krævede [] kg. Så ville hun kigge på mig igen. Så alt i alt en meget utilfredsstillende behandling. Heldigvis kan vi glæde os over, at vi nu er gravide med hjælp fra privat fertilitetsklinik.	Virkelig dårligt
19	Efter endt behandling måtte jeg fortsætte i privat regi. Ambulatoriet fik i den forbindelse	Virkelig godt

## Bilag 5

skriftlig tilladelse til at sende vores journal videre til privathospitalet []. Der ville det være rart, hvis svar på blodprøver blev sendt med. Men alt i alt: Virkelig god oplevelse!

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 22 | En af lægerne var noget kort for hovedet og var ikke så god til at informere. Jeg kunne føle mig helt i vejen. Det er rigtig hårdt, at der ligger et fotoalbum med billeder af babyer, og at billederne hænger på væggene, men det er jo individuelt, hvad man mener om det. Forstår slet ikke, at der ikke er tilknyttet psykolog til afdelingen. Havde især brug for samtaler i de [uger], hvor jeg ventede på resultatet af ægoplægning. Vi måtte afbryde forløbet, og der manglede jeg også nogen at snakke med efterfølgende, som forstod.   | Godt             |
|    | 24 | Stor ros til personalet for dygtighed samt indsigt og forståelse for min situation. Det har været en absolut god oplevelse at komme på afdelingen.  | Virkelig godt    |
|    | 25 | Venligt personale. Det er rigtig godt.  | Godt             |
|    | 26 | Vi manglede sekretær ved behandling [i weekenden]. Sygeplejerskerne er rigtig dygtige og giver sig tid til at forklare og fortælle, hvad vi havde brug for, og hvad der videre skulle ske.  | Godt             |
|    | 28 | I har været utrolig søde, og jeg har følt mig tryk ved jer.   | Virkelig godt    |
|    | 29 | Lokalet, som man ligger i inden udtagning af æg, bør forbedres. Vi havde ingen problemer men kunne fornemme, hvordan folk sad og hviskede, fordi "naboen" ikke måtte høre noget. Det bør kunne laves bedre end med gardiner som vægge.  | Virkelig godt    |
|    | 30 | Fedt, at der var juice og brød.   | Virkelig godt    |
|    | 33 | Rigtig god information fra personalet. Smilende personale.  | Virkelig godt    |
|    | 34 | Som ikke-dansker var jeg nogle gange i tvivl om, hvornår jeg skal henvende mig til hvem. Nogle spørgsmål eller henvisninger gentog jeg, men de indgik alligevel ikke i forløbet. Og jeg fik heller ingen hjælp til, hvem jeg kunne spørge. Om det skal være min egen læge, eller om det bliver aktuelt. og senere hos jordemor eller hvordan det forgår.  | Godt             |
|  | 36 | Jeg giver Fertilitetsklinikken i Skive topkarakter. Især efter at være kommet videre til anden afdeling på et andet sygehus. Her savner jeg den grundige måde, personalet behandlede os på i Skive.   | Virkelig godt    |
|  | 40 | Personalet er super. Ventetid i Viborg er dårlig.   | Intet svar       |
|  | 42 | Med henblik på barn nummer to, kunne jeg godt have brugt bedre information om, hvad jeg skal gøre og hvordan. Det er igen blevet gratis, og kan vi gøre noget for at få pengene tilbage?  | Godt             |
|  | 44 | En dygtig og kompetent afdeling.  | Godt             |
|  | 45 | Rigtig god information fra personalet. Smilende personale. Dejligt at personalet KUN bruger fornavn og ikke efternavn.  | Virkelig godt    |
|  | 46 | Svært at komme igennem telefonisk i telefontiden, mangler en venteliste på telefonen. Meget venligt og lyttende personale.  | Godt             |
|  | 47 | Flere toiletter på klinikken. Det er især i forbindelse med ægudtagning. Efter indgrebet er det vigtigt, at man kommer på toilettet. Da skal man krydse gangen, hvor der både går personale, håndværkere og andre par, som er barnløse. Så et toilet inde i rummet ville være meget optimalt. Lav flere små venterum i venteværelset, da man er på fertilitetsklinikken af meget private årsager.   | Godt             |
|  | 49 | Jeg synes, at sygeplejerskerne gør det rigtig godt! De er altid meget, meget søde. Når man ringer, er de tålmodige og tager sig tid til at besvare spørgsmål mv. Ved vandscanning, ægudtagning mv. er de altid meget støttende og beroligende. Stor ros. Det er lægerne, jeg er utilfreds med. Jeg har følt mig som "et nummer" hele vejen igennem, hvor det generelt er forskellige læger, som tilsér én. De har tydeligvis ikke talt sammen og har tilsyneladende ikke sat sig ind i journalen. De er ikke enige om behandlingsforløbet, så det opleves som meget tilfældigt, hvad næste skridt bliver. Man kan være "heldig", at en læge mener, at man bør sendes til IVF eller videre udredning på et lokalt hospital, eller "uheldig", at en anden læge mener, at man er helt ok, og at vi blot skal vente. Det opleves som meget uprofessionelt, at der ikke er enighed, og at ens udredning fuldstændigt afhænger af hvilken læge, man tilfældigvis ser den dag, man kommer. | Virkelig dårligt |

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 50 Mere plads omkring senge m.m. Det er ikke nemt for pårørende at være nær patienterne.   | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Vi har kun ros til personalet på afdelingen. Vi er blevet mødt positivt og professionelt. Både den mundtlige og skriftlige information har været virkelig god, og vi har fået dem løbende, som de var relevante for forløbet. Vi har altid følt os imødekommet. Stor tak og ros til personalet.   | Virkelig godt |
| ✎ | 53 Man føler sig ALTID velkommen. Og alt personale er meget imødekommende og kompetent.  | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Stor respekt for afdelingens faglige indsats under hele behandlingen samt for deres store psykologiske/medmenneskelige "sans" (man føler sig umådeligt sårbar under en fertilitetsbehandling). Nogle få gange følte jeg måske, at personalet arbejdede under et vist tidspres, hvilket resulterede i, at jeg var tilbageholdende med spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Personalet var meget gode til at håndtere vanskelige situationer ved f.eks. at spørge ind til forhold, man som patient blev afslappet og glad for at tale om. Alt i alt en rigtig god behandling, der overgår niveau for andre steder, jeg har været.   | Virkelig godt |
| ✎ | 64 Altid imødekommende og venlige :)   | 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.<sup>3</sup> 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.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.