

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Gynækologisk-Obstetrisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

## **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.....	90
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	247
Afdelingens svarprocent:	62%

### **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.



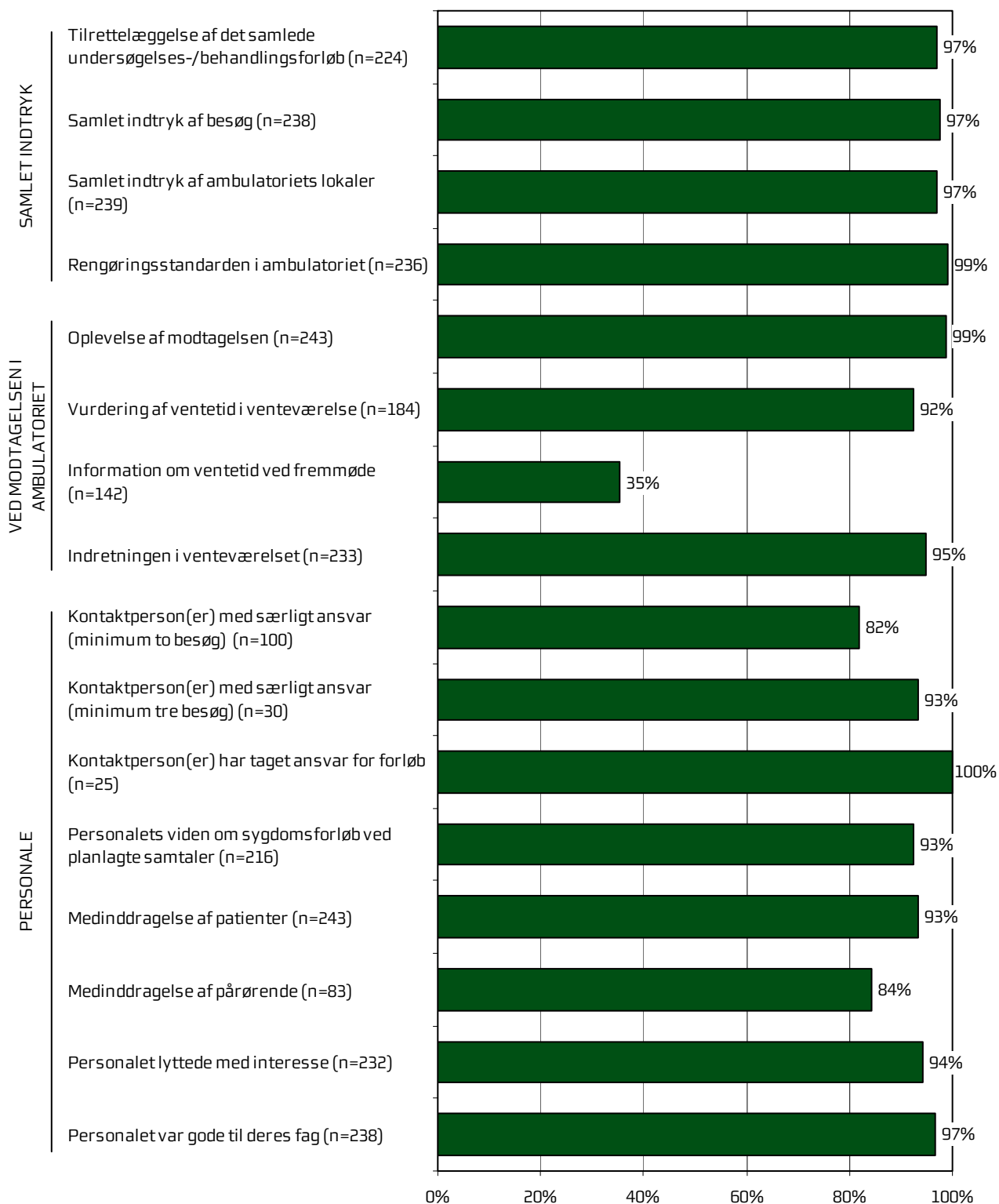


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

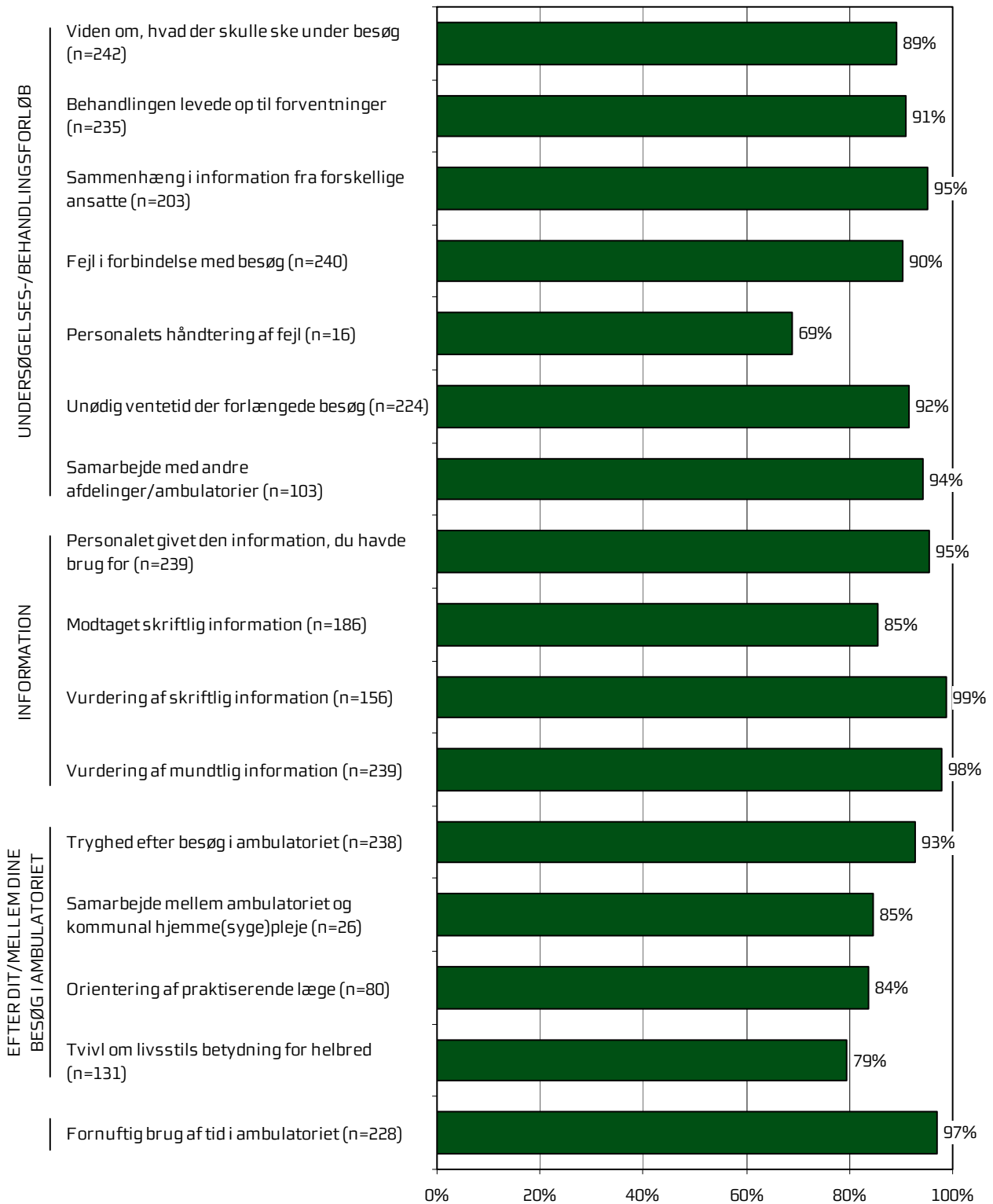
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

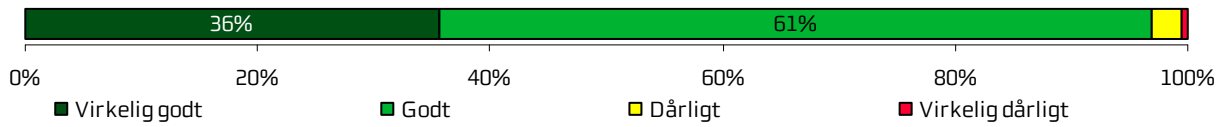
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

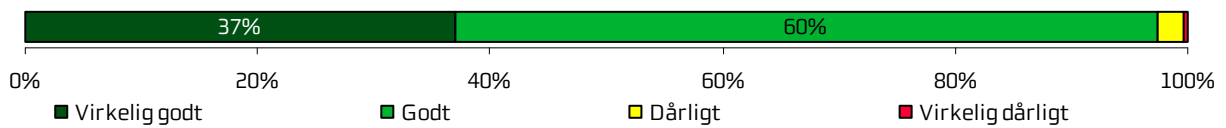
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

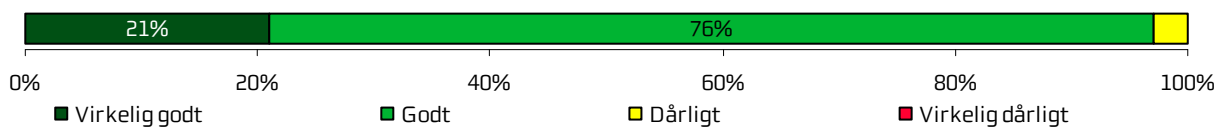
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=224)



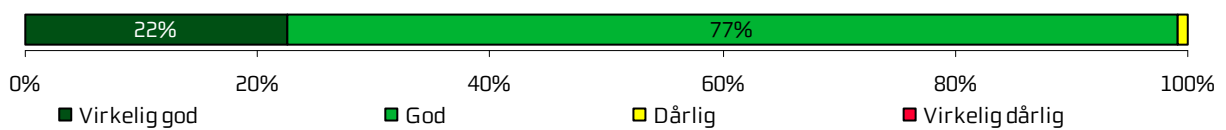
Samlet indtryk af besøg (n=238)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=239)



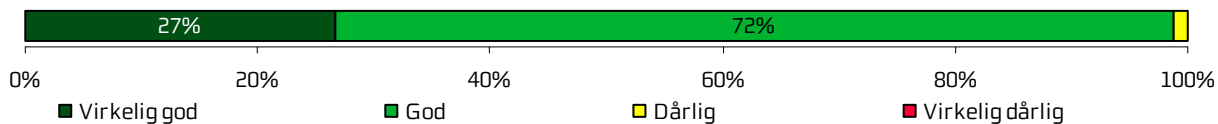
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=236)



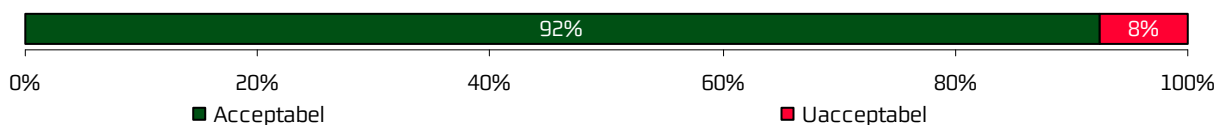
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	96 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	99 %	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

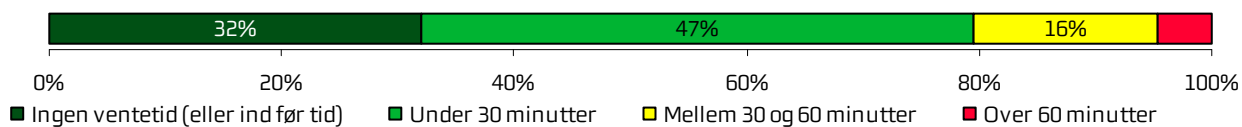
Oplevelse af modtagelsen (n=243)



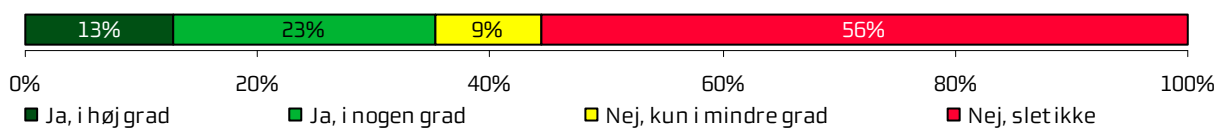
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



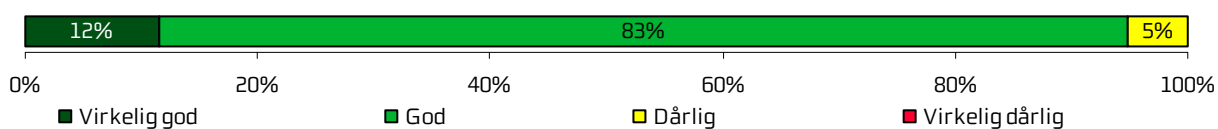
Længde af ventetid i venteværelse (n=234)



Information om ventetid ved fremmøde (n=142)



Indretningen i venteværelset (n=233)

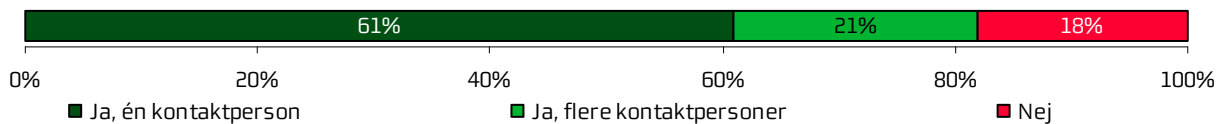




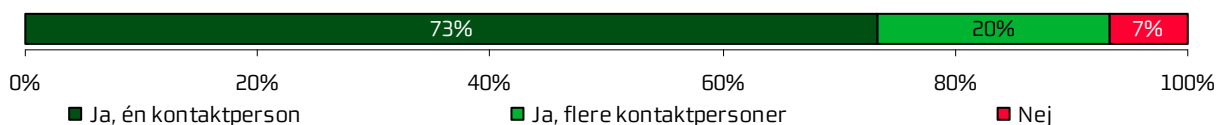
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	57 % *	38 %	45 % *	28 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	92 %	96 %	94 %	70 % *	86 % *

## Personale

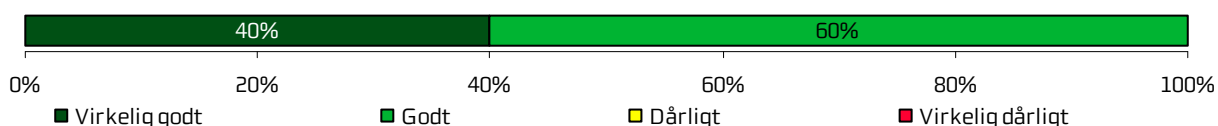
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



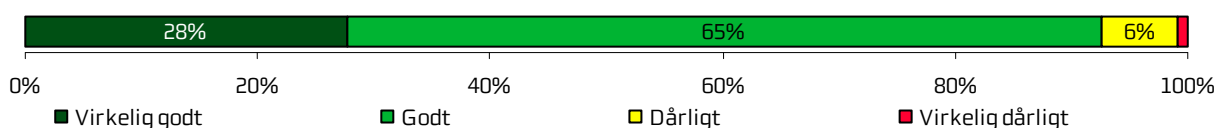
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



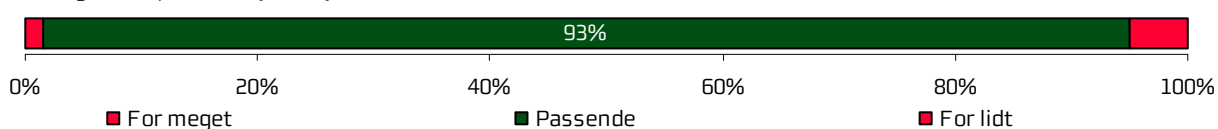
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



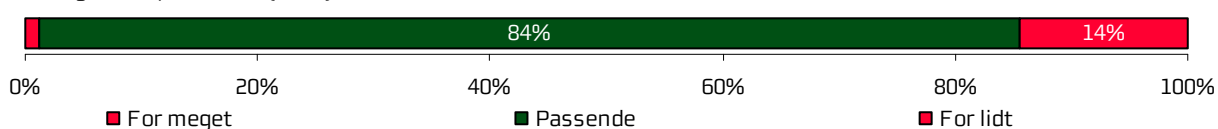
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=216)



Medinddragelse af patienter (n=243)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



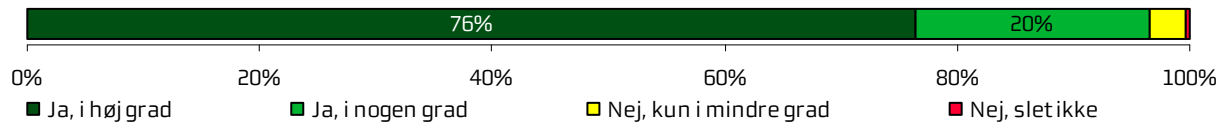
Personalet lyttede med interesse (n=232)



	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)	82 %	79 %	81 %	93 % *	73 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	70 % *	-	95 %	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	96 %	97 % *	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	96 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	91 %	93 % *	96 % *	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	99 % *	97 %	98 % *	95 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=238)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=242)



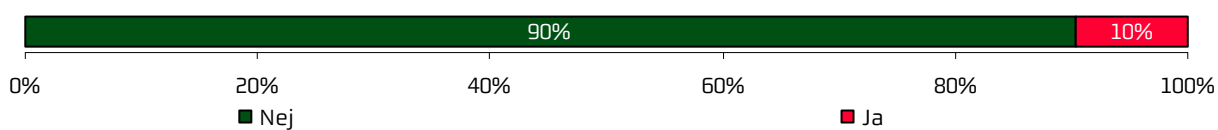
Behandlingen levede op til forventninger (n=235)



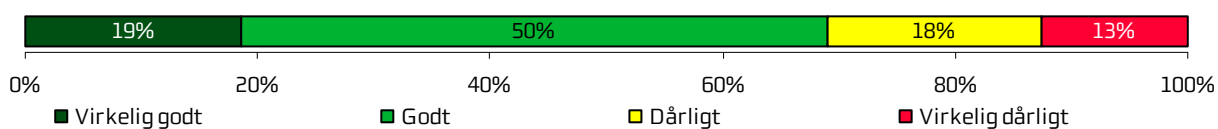
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=203)



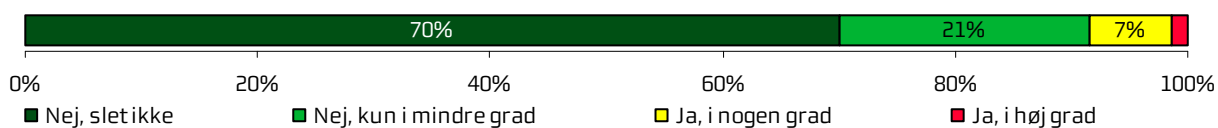
Fejl i forbindelse med besøg (n=240)



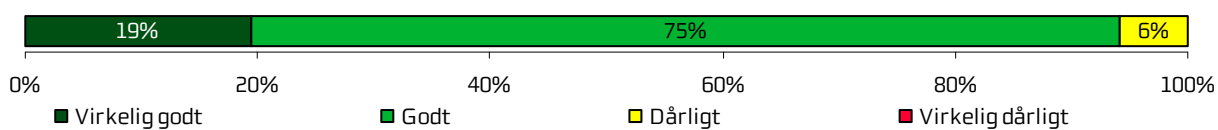
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=224)



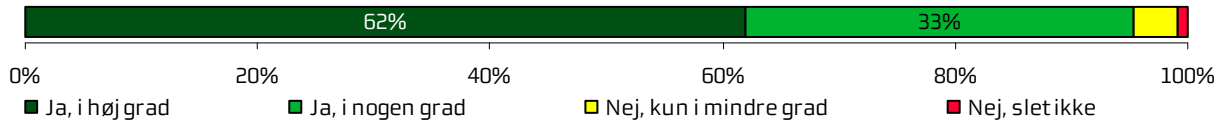
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=103)



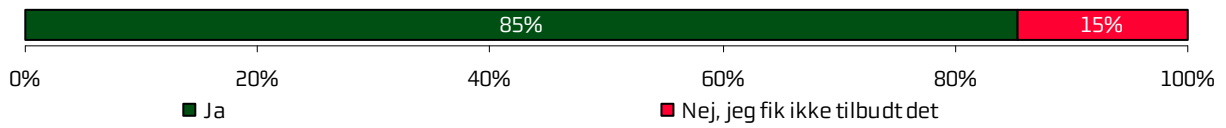
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	92 %	95 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	94 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	97 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	96 % *	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	47 %	-	91 %	61 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	89 %	88 % *	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	95 %	98 %	89 %	94 % *

## Information

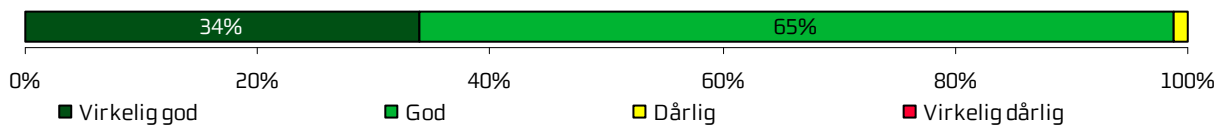
Personalet givet den information, du havde brug for (n=239)



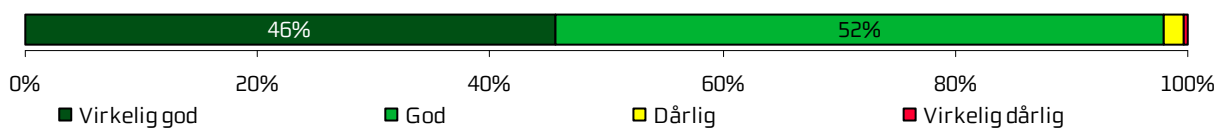
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=156)



Vurdering af mundtlig information (n=239)

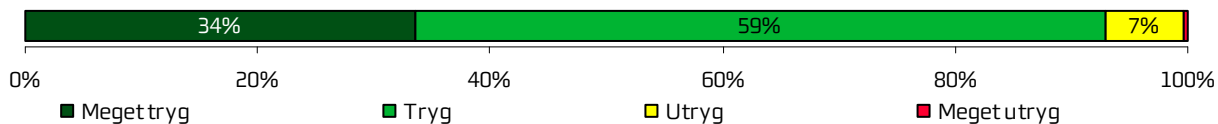




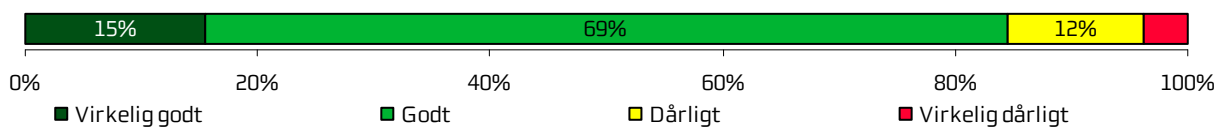
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	84 %	-	82 %	60 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	96 % *	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

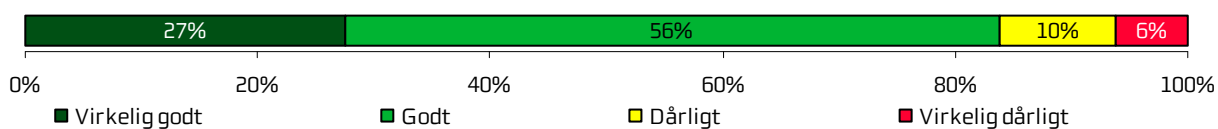
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=238)



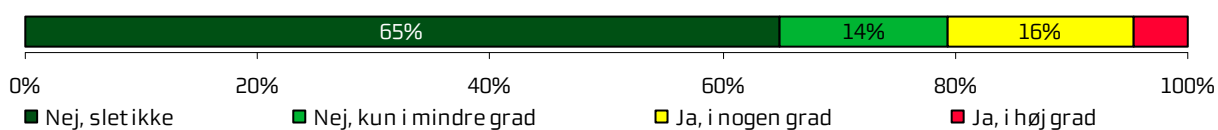
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



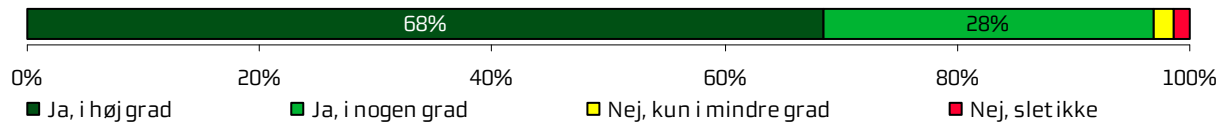
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	94 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	97 %	93 %	98 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	93 %	89 %	94 % *	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	88 %	87 % *	77 %	69 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=228)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.dk](http://www.lupakema.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](mailto: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"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&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"/>	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.loesekema.dk](http://www.loesekema.dk). Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 62 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	62%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	28%	36%
40-59 år	44%	41%
60-79 år	23%	18%
80- år	5%	5%

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	247		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	0		0%	
Kvinde	247		100%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	68		28%	
40-59 år	109		44%	
60-79 år	57		23%	
80- år	13		5%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	235		98%	
Pårørende	6		2%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	232		95%	
Ikke dansk	12		5%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	217		88%	
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	30		12%	
<b>Diagnose</b>				
DN81	30		12%	
DN92	28		11%	
Øvrige	189		77%	

**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	36	61	3	0	224	12
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	36	61	3	0	224	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	28	68	3	2	65	2
40-59 år	39	59	2	0	98	6
60-79 år	41	55	4	0	49	3
80-år	33	67	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	2	0	216	11
Pårørende	33	50	16	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	61	3	0	212	11
Ikke dansk	36	64	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	35	62	2	1	195	11
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	38	55	7	0	29	1
<b>Diagnose</b>						
DN81	41	59	0	0	27	1
DN92	38	62	0	0	26	2
Øvrige	35	61	3	1	171	9

**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	37	60	2	0	238
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	37	60	2	0	238
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	31	63	4	1	68
40-59 år	38	62	1	0	104
60-79 år	40	58	2	0	53
80- år	54	46	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	229
Pårørende	50	50	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	2	0	225
Ikke dansk	25	75	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	38	60	2	0	208
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	33	67	0	0	30
<b>Diagnose</b>					
DN81	41	59	0	0	29
DN92	30	70	0	0	27
Øvrige	37	59	3	1	182



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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	76	3	0	239
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	21	76	3	0	239
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	23	74	3	0	66
40-59 år	21	75	4	0	106
60-79 år	18	80	2	0	54
80- år	23	77	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	76	3	0	230
Pårørende	0	100	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	76	3	0	226
Ikke dansk	25	75	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	21	76	3	0	211
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	21	79	0	0	28
<b>Diagnose</b>					
DN81	20	80	0	0	30
DN92	11	82	7	0	28
Øvrige	23	75	3	0	181

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	22	77	1	0	236
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	22	77	1	0	236
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	70	0	0	67
40-59 år	20	78	2	0	104
60-79 år	15	85	0	0	53
80- år	33	67	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	76	1	0	227
Pårørende	0	100	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	77	1	0	224
Ikke dansk	36	64	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	23	76	0	0	206
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	17	80	3	0	30
<b>Diagnose</b>					
DN81	14	86	0	0	28
DN92	16	80	4	0	25
Øvrige	25	75	1	0	183

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	72	1	0	243
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	27	72	1	0	243
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	19	79	1	0	67
40-59 år	27	73	0	0	108
60-79 år	31	65	4	0	55
80- år	46	54	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	74	1	0	233
Pårørende	67	33	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	73	1	0	229
Ikke dansk	33	67	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	26	72	1	0	213
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	30	70	0	0	30
<b>Diagnose</b>					
DN81	27	73	0	0	30
DN92	29	71	0	0	28
Øvrige	26	72	2	0	185

**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	92	8	184	57
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	92	8	184	57
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	87	13	60	8
40-59 år	98	2	82	26
60-79 år	91	9	32	22
80- år	90	10	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	178	54
Pårørende	-	-	3	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	171	56
Ikke dansk	91	9	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	92	8	164	47
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	95	5	20	10
<b>Diagnose</b>				
DN81	100	0	20	8
DN92	100	0	23	5
Øvrige	90	10	141	44

**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	32	47	16	5	234	5
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	47	16	5	234	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	16	57	19	7	68	0
40-59 år	34	48	14	4	105	2
60-79 år	51	31	14	4	51	2
80- år	20	60	20	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	49	16	5	225	5
Pårørende	67	17	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	47	16	5	223	4
Ikke dansk	10	70	20	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	31	50	16	3	204	5
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	40	33	13	13	30	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	48	37	11	4	27	1
DN92	21	57	18	4	28	0
Øvrige	31	48	16	5	179	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	23	9	56	142	21
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	13	23	9	56	142	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	16	23	8	53	51	5
40-59 år	9	20	8	64	66	6
60-79 år	15	25	20	40	20	6
80-år	20	40	0	40	5	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	22	9	57	139	21
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	20	9	59	131	21
Ikke dansk	18	55	9	18	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	14	22	7	57	128	18
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	29	29	43	14	3
<b>Diagnose</b>						
DN81	27	18	9	45	11	3
DN92	16	21	0	63	19	3
Øvrige	11	23	11	55	112	15

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	83	5	0	233	9
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	12	83	5	0	233	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	9	82	9	0	68	0
40-59 år	12	83	5	0	103	3
60-79 år	17	81	2	0	53	2
80- år	0	100	0	0	9	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	84	5	0	224	8
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	84	5	0	219	9
Ikke dansk	33	67	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	12	82	6	0	205	8
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	11	89	0	0	28	1
<b>Diagnose</b>						
DN81	17	80	3	0	30	0
DN92	0	93	7	0	27	1
Øvrige	13	82	5	0	176	8

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	61	21	18	100
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	61	21	18	100
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	57	29	14	28
40-59 år	62	10	29	42
60-79 år	64	28	8	25
80- år	60	40	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	21	18	100
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	21	18	92
Ikke dansk	57	29	14	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	61	21	18	100
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
DN81	67	13	20	15
DN92	70	20	10	10
Øvrige	59	23	19	75



**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	73	20	7	30
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	73	20	7	30
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	70	30	0	10
40-59 år	71	0	29	7
60-79 år	89	11	0	9
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	20	7	30
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	73	19	8	26
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	73	20	7	30
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
DN81	83	17	0	6
DN92	-	-	-	2
Øvrige	73	18	9	22

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	40	60	0	0	25	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	60	0	0	25	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	56	44	0	0	9	1
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	22	78	0	0	9	0
80-år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	60	0	0	25	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	62	0	0	21	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	40	60	0	0	25	2
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	17	83	0	0	6	0
DN92	-	-	-	-	2	0
Øvrige	47	53	0	0	17	2

**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	28	65	6	1	216	26
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	28	65	6	1	216	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	62	8	2	63	5
40-59 år	24	67	9	1	93	14
60-79 år	32	66	2	0	50	4
80- år	40	60	0	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	65	7	0	206	26
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	65	7	1	204	24
Ikke dansk	30	70	0	0	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	27	65	6	1	188	24
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	32	61	7	0	28	2
<b>Diagnose</b>						
DN81	21	79	0	0	28	2
DN92	15	78	4	4	27	1
Øvrige	31	60	8	1	161	23

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	93	5	243
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	2	93	5	243
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	94	6	68
40-59 år	3	92	6	106
60-79 år	2	95	4	56
80- år	0	100	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	5	232
Pårørende	17	83	0	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	5	229
Ikke dansk	8	92	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	1	93	6	214
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	7	93	0	29
<b>Diagnose</b>				
DN81	0	93	7	30
DN92	7	89	4	27
Øvrige	1	94	5	186

**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	1	84	14	83	158
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	1	84	14	83	158
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	89	11	26	41
40-59 år	3	83	14	29	78
60-79 år	0	83	17	18	36
80- år	0	80	20	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	87	13	75	156
Pårørende	20	80	0	5	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	85	15	73	156
Ikke dansk	11	78	11	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	1	84	15	73	139
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	90	10	10	19
<b>Diagnose</b>					
DN81	0	63	38	8	21
DN92	11	89	0	9	18
Øvrige	0	86	14	66	119

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	70	24	3	2	232	10
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	70	24	3	2	232	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	26	8	3	65	3
40-59 år	74	22	1	3	104	4
60-79 år	76	20	4	0	50	3
80-år	54	46	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	25	4	2	222	10
Pårørende	100	0	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	24	4	2	218	10
Ikke dansk	67	33	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	69	25	4	2	204	9
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	79	21	0	0	28	1
<b>Diagnose</b>						
DN81	70	30	0	0	27	1
DN92	78	18	0	4	27	1
Øvrige	69	24	5	2	178	8

**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	76	20	3	0	238	6
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	76	20	3	0	238	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	69	27	4	0	67	1
40-59 år	75	22	2	1	107	1
60-79 år	87	10	4	0	52	3
80-år	92	8	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	2	0	228	5
Pårørende	100	0	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	19	3	0	224	6
Ikke dansk	58	42	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	77	20	3	0	209	6
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	76	21	3	0	29	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	86	14	0	0	28	1
DN92	71	25	4	0	28	0
Øvrige	76	20	3	1	182	5

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	46	43	9	2	242	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	46	43	9	2	242	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	47	41	10	1	68	0
40-59 år	49	41	9	1	108	0
60-79 år	46	43	7	4	54	0
80-år	8	83	8	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	44	9	2	232	1
Pårørende	50	17	33	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	43	10	2	228	1
Ikke dansk	58	42	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	44	44	10	2	213	1
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	62	38	0	0	29	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	38	52	7	3	29	0
DN92	43	39	14	4	28	0
Øvrige	48	43	9	1	185	1



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	30	7	2	235	5
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	61	30	7	2	235	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	52	37	7	3	67	0
40-59 år	60	29	8	3	103	3
60-79 år	75	21	4	0	52	2
80- år	54	38	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	31	7	2	226	4
Pårørende	80	20	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	29	7	2	222	4
Ikke dansk	45	45	9	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	60	32	6	2	206	5
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	69	17	10	3	29	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	72	21	7	0	29	0
DN92	41	44	7	7	27	1
Øvrige	62	30	7	2	179	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	3	2	203	32
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	62	34	3	2	203	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	30	3	3	59	9
40-59 år	58	37	2	2	88	17
60-79 år	75	21	5	0	44	6
80-år	33	67	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	34	3	2	193	32
Pårørende	83	17	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	3	2	189	32
Ikke dansk	50	50	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	61	34	3	2	175	32
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	64	32	0	4	28	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	56	44	0	0	25	3
DN92	55	41	5	0	22	5
Øvrige	63	31	3	3	156	24

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	240
<b>Køn</b>			
Mand	-	-	0
Kvinde	90	10	240
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	90	10	68
40-59 år	89	11	107
60-79 år	94	6	53
80- år	92	8	12
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	230
Pårørende	100	0	6
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	226
Ikke dansk	92	8	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
Gynækologisk Ambulatorium Herning	91	9	211
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	86	14	29
<b>Diagnose</b>			
DN81	93	7	29
DN92	96	4	27
Øvrige	89	11	184

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	50	18	13	16	6
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	19	50	18	13	16	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	67	16	17	6	1
40-59 år	28	29	28	14	7	4
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80-år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	54	20	13	15	6
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	54	20	13	15	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	15	62	8	15	13	5
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	3	1
<b>Diagnose</b>						
DN81	-	-	-	-	1	1
DN92	-	-	-	-	1	0
Øvrige	21	43	21	14	14	5

**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	70	21	7	1	224	13
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	70	21	7	1	224	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	62	23	12	3	65	2
40-59 år	73	21	5	1	97	11
60-79 år	76	20	4	0	50	0
80-år	67	25	8	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	22	7	1	216	12
Pårørende	100	0	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	22	6	1	215	10
Ikke dansk	63	13	25	0	8	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	71	22	6	1	197	11
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	63	15	15	7	27	2
<b>Diagnose</b>						
DN81	57	36	7	0	28	1
DN92	60	32	8	0	25	2
Øvrige	74	18	7	2	171	10

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	19	75	6	0	103	101
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	19	75	6	0	103	101
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	81	10	0	31	31
40-59 år	19	76	4	0	46	48
60-79 år	27	68	5	0	22	20
80-år	-	-	-	-	4	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	73	6	0	97	100
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	72	6	0	94	99
Ikke dansk	0	100	0	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	18	77	5	0	84	96
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	26	63	11	0	19	5
<b>Diagnose</b>						
DN81	8	85	8	0	13	9
DN92	21	79	0	0	14	12
Øvrige	21	72	7	0	76	80

**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	62	33	4	1	239
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	62	33	4	1	239
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	54	40	4	1	68
40-59 år	59	36	4	1	106
60-79 år	75	23	2	0	53
80- år	67	25	8	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	62	33	4	1	230
Pårørende	83	17	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	33	4	1	226
Ikke dansk	50	50	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	62	33	4	1	210
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	62	38	0	0	29
<b>Diagnose</b>					
DN81	76	21	3	0	29
DN92	57	39	4	0	28
Øvrige	60	35	4	1	182

**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	85	15	186	52
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	85	15	186	52
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	87	13	60	8
40-59 år	85	15	78	30
60-79 år	85	15	39	13
80- år	89	11	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	178	52
Pårørende	100	0	5	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	85	15	174	51
Ikke dansk	91	9	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	83	17	157	51
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	97	3	29	1
<b>Diagnose</b>				
DN81	90	10	21	8
DN92	83	17	23	5
Øvrige	85	15	142	39



**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	34	65	1	0	156	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	34	65	1	0	156	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	23	75	2	0	52	0
40-59 år	45	54	2	0	65	1
60-79 år	31	69	0	0	32	0
80- år	29	71	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	64	1	0	148	1
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	63	1	0	145	1
Ikke dansk	20	80	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	33	66	2	0	128	1
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	39	61	0	0	28	0
<b>Diagnose</b>						
DN81	26	74	0	0	19	0
DN92	31	69	0	0	19	0
Øvrige	36	63	2	0	118	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	46	52	2	0	239
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	46	52	2	0	239
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	37	58	3	1	67
40-59 år	47	51	2	0	107
60-79 år	53	47	0	0	53
80- år	50	50	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	52	2	0	230
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	51	2	0	226
Ikke dansk	25	75	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	46	51	2	0	209
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	40	60	0	0	30
<b>Diagnose</b>					
DN81	53	47	0	0	30
DN92	46	54	0	0	28
Øvrige	44	53	2	1	181

**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	34	59	7	0	238
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	34	59	7	0	238
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	59	11	0	66
40-59 år	34	59	6	1	106
60-79 år	41	54	6	0	54
80- år	17	83	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	59	7	0	229
Pårørende	17	83	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	58	7	0	225
Ikke dansk	8	92	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	34	60	6	0	208
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	33	57	10	0	30
<b>Diagnose</b>					
DN81	27	70	3	0	30
DN92	29	61	11	0	28
Øvrige	36	57	7	1	180

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	15	69	12	4	26	15	190
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	15	69	12	4	26	15	190
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	0	90	10	0	10	3	55
40-59 år	38	50	13	0	8	7	92
60-79 år	-	-	-	-	4	3	39
80- år	-	-	-	-	4	2	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	18	65	13	4	23	14	185
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	11	73	11	5	19	14	185
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gynækologisk Ambulatorium Herning	19	62	14	5	21	14	166
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	0	5	1	24
<b>Diagnose</b>							
DN81	20	80	0	0	5	1	23
DN92	-	-	-	-	3	1	24
Øvrige	17	61	17	6	18	13	143

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	56	10	6	80	156
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	27	56	10	6	80	156
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	45	10	7	29	39
40-59 år	26	59	11	4	27	80
60-79 år	16	63	11	10	19	32
80-år	20	80	0	0	5	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	56	9	5	75	152
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	59	7	7	70	153
Ikke dansk	22	44	33	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	27	58	11	4	74	132
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	33	33	0	33	6	24
<b>Diagnose</b>						
DN81	8	85	8	0	13	16
DN92	40	60	0	0	10	18
Øvrige	30	49	12	9	57	122

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	14	16	5	131	102
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	65	14	16	5	131	102
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	16	14	8	51	16
40-59 år	75	13	10	2	52	56
60-79 år	56	17	26	0	23	27
80-år	20	0	60	20	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	14	16	5	125	99
Pårørende	-	-	-	-	3	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	13	15	4	120	100
Ikke dansk	40	30	20	10	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	63	14	18	4	112	91
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	74	16	5	5	19	11
<b>Diagnose</b>						
DN81	60	20	20	0	15	12
DN92	71	7	7	14	14	14
Øvrige	65	15	17	4	102	76

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

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	2	1	228	11
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	28	2	1	228	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	37	0	3	65	3
40-59 år	65	30	4	1	103	5
60-79 år	83	17	0	0	48	3
80-år	83	17	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	29	2	1	219	11
Pårørende	100	0	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	28	2	1	215	11
Ikke dansk	67	33	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	70	28	1	0	201	8
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	56	33	4	7	27	3
<b>Diagnose</b>						
DN81	67	30	3	0	30	0
DN92	67	30	4	0	27	1
Øvrige	69	28	1	2	171	10





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

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




ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Det virker nogle gange underligt, at der sidder nogen lidt væk fra skranken, som ikke kommer over og hjælper, når pladsen lige ved vinduet er tomt.	God
6	Tak fordi I altid er så utrolig flinke til at hjælpe med spørgsmål :) I er altid imødekommende og hjælpsomme :) Og altid smilende :)	Virkelig god
7	Har man aldrig været på Herning Sygehus før, er det virkelig svært at finde afdelingen :-)	God
23	Jeg er altid blevet mødt af søde og smilende ansatte.	Virkelig god
24	Receptionisten må gerne være lidt mere nærværende.	God
25	Næ, ventede ikke ret længe.	God
29	Jeg kom fra andet sygehus direkte op på afdeling A2. Jeg var derfor ikke i ambulatoriet.	Intet svar
31	Meget venligt personale.	Virkelig god
42	Stor hjælpsomhed.	Virkelig god
50	God.	God
54	De fleste der gik forbi, mens jeg sad og ventede, smilede til mig og sagde godmorgen.	Virkelig god
55	Meldte mig ved skranken. Tog plads og ventede. Ok.	God
57	Ville gerne have oplyst ventetid, da det ofte forekommer.	God
63	Der gik lige lidt tid, før personalet så mig.	God
67	At den var sød og imødekommende.	God
71	Ville gerne, at der blev sagt, at der var meget ventetid ved ankomst.	God
72	Utroligt venligt.	Virkelig god
73	Venlig modtagelse (der gives hånd), og stort set ingen ventetid. Ro og opmærksomhed.	Virkelig god
75	Jeg blev mødt af flere personer (personale), alle med et venligt smil på læben. Jeg fik god besked om, hvordan jeg skulle forholde mig, og at nu er det snart din tur.	Virkelig god
77	Der er et fint miljø, og der er rent.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning</b>	
6	Lægen, jeg snakkede med i forbindelse med min biopsi, var meget sød, men sagde dog til mig, at der var en minimal risiko for keglesnit for mig, hvorefter jeg blev indkaldt til operation. Det er måske bedst, man ikke siger sådan noget, hvis man ikke er sikker. Bare for, at patient ikke føler sig alt for overrasket over et negativt svar på prøverne.	God
7	Jeg ville gerne have været informeret om de fire timers ventetid, der var, for at kunne bruge tiden sammen med den person, der sad og ventede på mig i venteværelset.	God
12	Husk at lægge "kaldesnoren" over til patienten! Ellers gør den sgu ingen gavn :)	God

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
3	Den tid, jeg havde fået af lægen, stemte ikke overens med ambulatoriets tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	En erfaren undersøger der skulle betjene sig af nyt materiel, og som derfor havde en erfaren læge ved sin side. Alligevel kunne personen ikke kende forskel på urinvejsåbningen og skeden, og førte instrumenterne op i skeden ved en fejl. Der gik noget tid, inden NN opdagede fejlen.	Virkelig dårligt
16	Fik konstateret celleforandring []. Senere ved undersøgelse på andet sygehus viste det sig, at der ingen celleforandring var [].	Virkelig godt
17	De fik ikke stoppet blødningen første gang, så skulle ind en gang mere! Hvilket var meget træls, da jeg skulle hente [mit barn], inden [institutionen] lukkede, men det kunne jeg ikke nå alligevel.	Godt
24	Jeg skulle have taget en [prøve] om, da man lavede fejl i den første.	Godt
26	Jeg blev glemt mellem to afdelinger. Jeg skulle, efter at lægen havde skrevet notat til min journal, videre til samtale med læge NN. Vi spurgte først efter 30 minutter, om det virkelig skulle tage så lang tid, og fik besked om, den snart var klar. Vi spurgte igen efter 45 minutter, og det viste sig, at min journal ved en fejl var blevet sendt op på sengeafdelingen, hvor jeg skulle indlægges efter samtale med læge NN. Det var MEGET frustrerende at have siddet 45 minutter i venteværelset (grædende og fastende) uden grund, når jeg i princippet kunne have været kommet på sengeafdelingen MEGET hurtigere.[].	Virkelig dårligt
32	Jeg var der flere gange. De første gange fik jeg en forkert diagnose. Så fik jeg en fantastisk læge og sygeplejerske [], og alt var perfekt.	Dårligt
37	Idet tidsplan var overskrevet, blev samtale noget, der skulle overstås i en fart.	Intet svar
41	Jeg har ikke fået noget brev på selve undersøgelsesresultatet bagefter. Heller ej min læge har fået tilbagemelding fra ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Der blev udskrevet stærkere medicin end den omtalte. Det blev senere rettet ved en opringing til ambulatoriet.	Godt
44	Jeg fik at vide, jeg ville få svar på prøver efter [nogle uger], og jeg har stadig intet hørt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Lægen glemte at informere om, at jeg selv skulle sørge for at købe hormonspiral, hvis jeg ville have den sat op i forbindelse med besøget. Han havde heller ikke lavet recept.	Godt
62	Kom i det forkerte opholdsrum. Lægen havde ikke læst min journal! Forkert data.	Godt
64	Fik ikke at vide, at det var en anden læge, der skulle foretage operationen.	Godt
69	Fik ikke min indkaldelse til tiden, så blev nødt til selv at ringe efter en igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
74	Jeg blev sendt hjem mindst tre gange, og da jeg endelig blev indlagt, blev jeg sendt hjem igen. Skulle møde to dage senere og blev opereret, hvilket kun tog et kvarter. Du som læser dette skulle prøve at gå en hel sommer og [have problemer med vandladning].	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Forberedelsen af en af mine samtaler var meget dårligt, eller jeg fornemmede, at min journal slet ikke var gennemlæst. Da der havde været tre læger inde i min sag, burde disse tre læger have drøftet sagen forinden, jeg blev indkaldt og havde kørt over 90 km for at komme på sygehuset.	Dårligt

## Bilag 5




















- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
|  6  | Jeg ventede i over tre timer efter min indkaldelsestid. Det var ret hårdt, når man nu møder fastende ind i forvejen. Jeg fik ingen information om dette, og måtte selv flere gange spørge mig frem. Fik af vide at lægen havde forbarmet sig over mig og tog overarbejde for at nå min operation, ellers var jeg blevet rykket til en anden dag. Det synes jeg er uacceptabelt. Ved godt, der kan komme noget akut ind, men så må personalet være bedre til at informere deres ventende patienter, for det er i forvejen ikke sjovt at sidde og vente på en operation. Og slet ikke at risikere, at det slet ikke bliver til noget. Personalet på operationsstuen var meget søde og jeg har slet ingen klager over dem, men jeg ærgrer mig over at forløbet, for både mig og dem, skulle være så presset. | Dårligt                              |
|  9  | Sygeplejersken, der informerede mig ved ankomsten, orienterede mig om, at jeg skulle opereres [én vej]. Men jeg skulle have en kikkertoperation [gennem en anden vej].  | Virkelig godt                        |
|  11 | Jeg blev gjort klar til operation i god tid. Operationen før mig trak ud, hvorved jeg fik en lang ventetid. Det er ok, men den beroligende og smertestillende medicin var givet for tidligt. Den virkede ikke, da jeg havde brug for den.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Det er meget svært at komme igennem på telefonen til tidsbestilling.	Virkelig godt
5	Jeg fik svar på spørgsmål. Gik tilfreds hjem og sov godt.	Godt
6	Er bare utrolig glad for, at lægen sætter sig ind i mit sygdoms forløb og gør alt for at behandle så godt som overhovedet muligt. :) Og altid giver sig tid til at lytte til mine bekymringer. :)	Virkelig godt
12	Undgå forhåndskonklusioner, lyt til patienthistorie/sygehistorie/bekymring.	Intet svar
13	Lægen og sygeplejersken var utrolig søde og venlige. Jeg bor i [en anden region] og har således langt til Herning. Man lavede indlæggelsespapirer og gav mig en dato for operationen. SUPER, tak for det!	Virkelig godt
15	Var hos en meget venlig og sympatisk læge NN og sygeplejerske. Fik alt forklaret før og under undersøgelsen. ROS til læge NN.	Virkelig godt
16	Det er mit indtryk, at lægen på Gynækologisk Ambulatorium i Herning handlede helt korrekt ud fra de oplysninger, hun havde.	Virkelig godt
21	Efter jeg blev kaldt ind, sad jeg en time og ventede.	Godt
22	Lægen som behandlede mig var vanskelig at forstå. Sygeplejersken som hjalp ved undersøgelsen var rigtig god til at fange misforståelserne og forklare tingenes rette sammenhæng.	Intet svar
23	Personalet har altid sat sig grundigt ind i min sag, og er gode til at støtte. De viser menneskelig forståelse.	Virkelig godt
26	I [efteråret] var jeg til kontrolscanning efter min [seneste] abort på [få år], hvor der endda var mistanke om [lidelse]. Her bliver jeg mødt af en læge, som lægger ud med at sige, at hun faktisk har fri om lidt. Ja okay, men jeg har sådan set ventet i 30 min på denne undersøgelse. Desuden er hun uforstående overfor, hvorfor jeg overhovedet skal scannes, så det må jeg forklare hende. Herefter scanner hun mig og siger, at slimhinden ser fin ud efter udskrabningen. Jeg spørger så, om hun nu kan se noget, som kan tyde på at det var [lidelse], som jeg nu afventer svar på, om det var. Hertil svarer hun, at hun aldrig har set et tilfælde af [lidelse], og det kan hun ikke rigtig svare på. Efter scanningen spørger jeg hende til forskellige abortrelaterede ting: Hvor stor er risikoen for, at det sker næste gang? Kan min blodtype [] være skyld i, at jeg nu har aborteret [flere] gange m.m.? Hun svarede ikke tilfredsstillende på nogen af dem. Det er UTROLIG utilfredsstillende for mig, at komme til kontrol hos en læge, som ikke forstår, hvorfor jeg overhovedet er der, og dernæst ikke er bekendt med den sygdom, jeg blandt andet er der for. Desuden var det ret krænkende, at hun ikke mente at jeg 'havde mistet', for der havde jo ikke været noget foster nogle af gangene. Så man kunne jo ikke rigtig sige, jeg havde været gravid. Hmm...	Godt
27	Jeg er meget nervøs for det og synes, det gør meget ondt. Det kunne være rart, hvis der blev taget hensyn til det.	Godt
32	Det er en skam, at [] ikke mere må udlånes til patienter, da de kun kan købes i for små størrelser.	Virkelig godt
33	Alle var søde og med varme hænder.	Virkelig godt
35	Det vil være godt med en sygeplejerske i forbindelse med de læger, der kan være svære at forstå.	Godt
38	Jeg føler mig rigtig godt behandlet, da jeg altid kan kontakte dem, når der opstår problemer, der går meget sjældent mere en et par dage, før jeg bliver hjulpet. Det, synes jeg, er meget, meget flot, især når man ved, at alt er så fortravlet. Så 1000 tak.	Godt
42	Meget god.	Virkelig godt

## Bilag 5

	43	Jeg mødte stor venlighed og interesse for at løse mit problem forsvarligt.	Godt
	46	Eneste ting, jeg var ked af, var, at lægen ikke rigtig hørte efter, da jeg fortalte om de nye symptomer, der var kommet til, siden jeg havde været ved egen læge. Egen læge havde sendt beskrivelse og henvisning.	Godt
	47	Det føles unødvendigt at skulle tage en halv fridag for at køre til Herning til en fem minutters samtale om et stort set harmløst problem. Lægen undlod at søge tilskud til hormonspiral, selvom recepten blev lavet til afhjælpning af blødningsproblem.	Godt
	49	Har været til undersøgelser, og de har ikke kunnet finde ud af, hvad der var galt, og jeg har fået en masse, men uden held. Og sidst, jeg var til undersøgelse, var der ikke noget at gøre andet end en operation. Hvorfor kunne det tage så lang tid at finde ud af? Det er jo ikke sjovt at rende rundt med.	Godt
	53	Mit sidste besøg var forundersøgelse til kikkertundersøgelse, hvilket lægen ikke virkede særligt interesseret i.	Godt
	58	Det var dejligt med en kontaktperson, der vejledte og orienterede om forløbet. Samarbejdet virkede fint med andre afdelinger, så man kunne nå flere ting [] på kort tid.	Virkelig godt
	63	Synes læge og sygeplejerske havde lidt travlt. Jeg fik ikke fat i de svar, jeg fik på mine spørgsmål.	Godt
	65	Super søde damer! Positivt, at de ikke blot som min egen læge havde foreslået at fjerne mit underliv. Nu prøver jeg en hormonspiral.	Godt
	66	Jeg havde en god oplevelse af en venlig behandling. Havde en fornemmelse af en god kemi mellem læge, sygeplejerske og mig som patient. God rådgivning. Er utrolig glad for den direkte linje, hvis jeg bliver utryg, at man ikke skal til egen læge først.	Virkelig godt
	67	Jeg var meget godt tilfreds og var helt på det rene med, hvad der skulle ske, og hvordan det ville føles. Det blev også sådan. Super.	Virkelig godt
	68	Synes virkelig, det er kompetente personer, jeg har mødt. De er gode til at lytte og spørger ind til problemer på en rigtig god måde.	Virkelig godt
	70	NN udøvede utrolig stor omsorg sammen med NN.	Virkelig godt
	72	Godt tilfreds med undersøgelse og vejledning, som virkelig har hjulpet mig meget med et prekært problem.	Virkelig godt
	73	Talte forud for indgrebet med sygeplejerske NN. Dejligt, at det kunne gøres samme dag, så jeg ikke skulle komme til Herning en ekstra gang for det.	Virkelig godt
	74	Der var alt for meget papirarbejde. Det samme blev gentaget hver gang.	Virkelig godt
	77	[Vedr.] den læge NN, der undersøgte mig den første dag []. Han snakkede nærmest i koder og var absolut ikke interesseret i, hvad jeg havde fået at vide hos speciallæge NN. Alt, hvad jeg havde fået at vide hos hende, var der ikke belæg for, sagde han. Men dag, jeg var til journal-skrivning, var jeg inde hos en anden læge NN, og der kan der kun siges positive ting fra den dag. Og også STORE rosende ord til tredje læge NN, der efterfølgende opererede mig. Hun er så sød og tager sine patienter alvorligt :-). Alle sygeplejerskerne, jeg havde kontakt med, skal også have ros :-)	Godt
	78	Var ked af at skulle tage [medicin] altid.	Intet svar
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Mærker nedskæringer, det virker ligesom samlebandsarbejde. Alle var søde og venlige, men jeg mærkede presset på medarbejderne. Synes ikke om den måde, rummet, hvor vi kommer ind efter operationen, er på. Det er som en "banegård". Svært at finde ro som patient.	Godt
	3	I opvågningen fandt jeg ikke ud af, hvem der havde ansvaret for mig. Havde lidt svært ved at få kontakt. Tre personer var omkring mit forløb på ca. 45 til 60 min.	Godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 4 Jeg føler, at jeg har fået foretaget et ekstra [indgreb], som ikke var nødvendigt. Jeg tog dog selv beslutningen om at få den foretaget, da lægen ikke helt vidste, hvad han mente.   | Godt          |
| ✎ | 6 Lidt løbende information om forsinkelser, når vi ryger op i flere timer, er på sin plads.   | Godt          |
| ✎ | 7 Jeg har fået foretaget et keglesnit, og der viste prøven efterfølgende, at der ikke var rask væv, og at der altså stadig er celleforandring til stede. Derfor skal der gøres yderligere og jeg fik at vide, jeg vil blive indkaldt om [nogle måneder]. Det er længe at gå med den besked. Psykisk ville det være bedre at få det gjort hurtigst muligt. | Godt          |
| ✎ | 10 Der var laaang ventetid efter at have skiftet til sygehustøj og gjort klar til, at der skete noget.  | Godt          |
| ✎ | 11 Da jeg vågnede efter narkosen, havde jeg det temmelig dårligt. Jeg fik med det samme at vide, jeg skulle være ude om 20 min. fordi de lukkede. Når at ringe efter min mand, på toilet, i tøj, snakke med læge. De stod klar med kørestolen for at komme af med mig, stressende. Personalet var søde, men bare lidt mere tid havde været rart.          | Godt          |
| ✎ | 14 Jeg havde haft en rigtig træls oplevelse med samme operation for et år siden. Det var narkosen og efterforløbet som var træls, derfor var jeg MEGET bange denne gang, men jeg fik en rigtig super god behandling hvor alle var opmærksomme på min angst og tog hensyn til det.   | Virkelig godt |

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har følt mig rigtig godt klædt på med information.	Virkelig godt
2	Jeg blev ordineret [noget medicin]. Jeg turde ikke tage det, da jeg læste indlægssedlen. I indlægssedlen stod der, at man ikke måtte tage det, hvis man [havde en bestemt symptom], hvilket jeg havde. Man kendte heller ikke årsagen til [mine blødninger].	Virkelig godt
5	Jeg fik lov at sige noget og spurgte lægen, hvad jeg skulle gøre, når jeg har problemer med pillerne.	Godt
6	Ikke andet, end at jeg altid er blevet informeret rigtig godt om alt, hvad de har fortaget sig med hensyn til min sygdom. Jeg har altid følt, at jeg var 100 procent med på, hvad der skete :)	Virkelig godt
8	Personalet virkede yderst professionelle. Jeg var tryk.	Virkelig godt
9	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
10	Den skriftlige information, jeg fik, var en pjece.	Virkelig godt
18	Jeg var meget påvirket af den besked, jeg havde fået. Derfor er det svært at huske, hvad jeg helt bestemt fik at vide.	Virkelig godt
20	Den skriftlige besked om resultatet passede ikke sammen med det, som stod i journalen, og som jeg fik at vide, da jeg kom for at snakke med lægen.	Godt
30	Eventuelt en tolk, så jeg kunne forstå alt, da det danske sprog er svært for mig.	Godt
34	Ved godt selv, at jeg er stor og ryger! Men størstedelen af tiden sagde lægen: "Du skal tabe dig og holde med at ryge!", hvilket også gjorde udslag på min undersøgelse, at det var den eneste grund, at jeg ryger og vejer for meget. Så følte mig sgu temmelig til grin derinde :-)	Virkelig dårligt
35	Den skriftlige information er nogle steder for optimistisk.	Godt
36	Havde svært ved at forstå lægen. Hun prøvede så godt som muligt at gøre sig forståeligt, men jeg syntes, det var svært at forstå og brugte kontaktpersonen meget.	Godt
40	Jeg manglede information omkring, at man ikke selv måtte køre hjem bagefter.	Dårligt
41	(Jeg og) min læge har ikke fået resultatet af undersøgelse tilsendt.	Godt
42	Meget oplysende.	Virkelig godt
47	Den sidste samtale kunne være taget over telefon på et par minutter.	Godt
48	Har oplevet uforstående (uvenligt) personale ved henvendelse om svar på prøver. Har skullet vente helt op til seks uger på at få svar.	Godt
55	Fik at vide, at hvis der var spørgsmål, var jeg velkommen til at kontakte jer.	Godt
59	Man kunne godt have ønsket lidt mere.	Godt
63	Manglede lidt information og vished under konsultationen.	Godt
65	Lægen var okay nem at forstå, men måske lige lidt små misforståelser, men okay med mig. Lægen var lige i tvivl om [redskaberne] han skulle bruge, men den dygtige sygeplejerske var der med det samme.	Godt
72	Afsluttet med god kontakt og information om, [muligheden for] eventuelt at kontakte min kontaktperson ved behov.	Virkelig godt



- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 73 | Omsorgsfuld og opmærksom personale. De har tydeligt mange ting at huske, men virker ikke fortravlede, når jeg havde kontakt med dem.  | Virkelig godt |
| ✎ 76 | Vigtigt med information gennem den samme læge og også gerne sygeplejerske.  | Virkelig godt |
| ✎ 77 | Mangler nok lidt mere konkret information om, hvad man må efter en LAVH-operation, da jeg synes, det var lidt forskelligt, hvad jeg fik at vide. Hvor meget må man egentlig lave? | Godt          |

**ID Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning**

**Samlet indtryk**

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 2  | Følte, at jeg blev respekteret for mine holdninger.   | Virkelig godt |
| ✎ 6  | Ikke andet end at lægen til biopsien evt. skal passe på med at vurdere risikoprocenten for et keglesnit. Så er det bedre at sige, at man ikke kan vurdere det før svarene foreligger. Bare så man ikke sætter sig op til, at der ikke er noget i vejen. Så hellere være lidt forberedt. | Godt          |
| ✎ 11 | Fin information, men man mangler at oplyse om, at narkosen kan gøre én uarbejdsdygtig i længere tid bagefter.   | Godt          |

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
11	Synes det er gået positivt hurtigt med at blive indkaldt til de forskellige møder og behandlinger.	Virkelig godt
28	Motion. Ernæring.	Godt
34	Ville sætte pris på, at lægen er til at forstå, så der ikke opstår misforståelser i forhold til patienten eller personalet, hvilket jeg oplevede, både i forhold til personalet og mig selv.	Virkelig dårligt
45	Jeg kunne efter tre uger ikke gå eller sidde med mit barn, men fik spiralen ud, og alt var fint.	Godt
52	Personalet er meget imødekommende og OMSORGSFULDE. Jeg blev også meget tryk, da det stod klart, at både den sygeplejerske og den læge, der skulle operere mig, var nogen, jeg mødte i ambulatoriet, og som tog sig af mig.	Virkelig godt
60	Kender selv min livsstils betydning for mit helbred. Talte ikke med ambulatoriets personale om dette.	Godt
72	God undervisning fysisk.	Virkelig godt
78	Det var meget svært med de mange knibeøvelser hver dag.	Intet svar

## Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Det er dejligt, at der er TV i venteværelset. Så føles ventetiden ikke så lang, hvis der skulle opstå længere ventetid. Jeg har altid følt, at der har været god tid til mig, er aldrig blevet her-set ud af døren.	Virkelig godt
4	Alt var ok. I kan jo ikke gøre for, at vi skal køre så langt.	Intet svar
5	Jeg selv synes, at de klarer det godt, men ville gerne have den medicin, jeg har haft før. Vil ikke skifte tabletter. Men jeg fik at vide, at det er for dyrt.	Godt
6	Jeg har altid følt mig tryk, når jeg har været inde hos lægen. Jeg har altid fået hjælp, når jeg har haft brug for det. Jeg har kun gode erfaringer hos jer. Og jeg synes, at det er utrolig rart, at det altid (så vidt det er muligt) er den samme læge, jeg kommer ind til :) En læge, som jeg stoler på, vil gøre sit bedste, og jeg er 100 procent tryk ved ham!	Virkelig godt
9	Vær sikker på, at lægen kan forstå patienten og gøre sig forståelig. Ambulatoriet har været flinke, når jeg efterfølgende har frabedt mig at komme ind til pågældende læge.	Virkelig godt
10	De havde sat en rigtig sød og lækker læge NN til at operere mig :o) Hihi.	Virkelig godt
11	Der blev taget rigtig godt af én på opvågningen. Jeg er generelt rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
13	Super. Operationen gik fint. Jeg har kun roser at sende, også til det personale, der tog sig af mig i det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
14	Rigtig dejligt med den person, der henter dig, at det er en omsorgsperson, som giver dig tryk-hed før og under undersøgelsen.	Godt
17	Synes virkelig, at ventetiden var alt for lang. Brugte en hel dag på det. Personalet var rigtig venlige og hjælpsomme.	Dårligt
19	Ok.	Godt
26	Det kunne være rart, hvis der i venteværelset var mulighed for at sidde hvor der var mere privat. Jeg har prøvet at komme direkte fra nakkefoldsscanning, hvor jeg fik af vide, mit foster var dødt og her måtte jeg sidde og stortude i venteværelset, sammen med ti andre mennesker. Endda direkte overfor nogen. Der kunne det være rart, at man kunne vælge at sidde på en måde, så man sad lidt mere privat. Eller at der i hvert fald ikke sad nogen i en sofa overfor en, som blev ubehageligt til mode af at skulle se mig sidde og græde sådan.	Godt
32	Første gang: Ubehageligt []. Anden gang med ny læge: Fantastisk []. Meget afhængig af den læge, man får.	Virkelig godt
33	Alle var søde og hjælpsomme. Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
39	Helt igennem tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
40	Synes, det virker meget samlebandsagtigt. Hurtigt ind og hurtigt ud. Det har det gjort alle de gange, jeg har været der. Synes, der mangler imødekommenhed fra sygeplejerskerne.	Dårligt
43	Det var en rigtig god idé, at ambulatoriet ringede til mig [nogle] uger senere for at høre, hvordan det gik. Jeg kunne derved få svar på flere spørgsmål.	Godt
47	Venlige mennesker.	Godt
50	Alt ok.	Virkelig godt
51	Personalet var utrolig sødt.	Virkelig godt

## Bilag 5

✎ 56	Det er rart, at personalet informerer patienterne, hvis der fx er ventetid. Jeg har kun ros til læger/sygeplejersker, de er dygtige. Man oplever at blive taget alvorligt, det er rigtig rart og trygt. Jeg anbefaler andre kvinder, at de trygt kan tage til Gynækologisk Ambulatorium i Herning, der er fagligheden i orden. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 61	Ved første besøg ventede jeg i over halvanden time pga. møde, tror jeg. Det var ikke rart. Blev nervøs. Måtte kontakte arbejdsplads osv.	Godt
✎ 63	Personalet var vældig flinke. Blot lidt mere tid til information og netop mine spørgsmål og behov kunne ønskes.	Godt
✎ 72	Jeg var meget overrasket og glad for det personale, jeg var i kontakt med. Alt var rent og sprittet. Der var også drikkevarer i venterum.	Virkelig godt
✎ 73	Jeg har kun ros til personalet, både læge og sygeplejerskerne.	Virkelig godt
✎ 75	Jeg har kun positive indtryk. Mange varme hænder og en dygtig læge, der forklarede alt meget godt, så jeg ikke var i tvivl om noget.	Virkelig godt
✎ 77	Undersøgelsesrum virker utrolig gamle, og det er træls at tage tøj af op på under læge/sygeplejerskes opsyn :-)	Godt
✎ 78	[Bestemt type medicin] giver meget tør mund, skal drikke meget, og DEN sammen med [anden type medicin] har gjort en lille [kropsændring], om jeg så [lever fornuftigt] som sædvanligt.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Jeg er så lykkelig over, at operationen lykkedes, at jeg har glemt ALT OM VENTETID!	Virkelig godt
✎ 2	Dette brev er om min ENESTE dårlige oplevelse. Efter min operation, jeg har [diabetes], var jeg så frisk, at jeg selv tog blodsukkeret, som steg og steg. Jeg spurgte flere gange, om at få min [medicin], men jeg skulle vente med at tage den! Da blodsukkeret var [højt], fik jeg at vide, at jeg var stresset. Det var jeg ikke. Jo, på grund af blodsukkeret var jeg ked af det. Jeg blev passet af en social- og sundhedsassistent. Hvorfor kontaktede hun ikke en sygeplejerske eller læge? HVORFOR MÅ METFORMIN-TABLETTER IKKE GIVES, NÅR MAN KOMMER OP FRA OPERATION, når jeg måtte både spise og drikke kaffe?	Virkelig godt
✎ 4	Altid at være forberedt til en samtale med en patient.	Godt
✎ 5	Besked på undersøgelse var meget længe undervejs.	Godt
✎ 6	Jeg var meget glad for den forståelse, jeg endelig mødte inde på operationsstuen. Lægen og sygeplejersken, der begge arbejdede over for min skyld, var meget søde og forstående, også selvom jeg efterhånden var meget nervøs og utryk ved indgrebet. Så tak til dem efter en hård ventetid :)	Godt
✎ 7	Jeg ville gerne være oplyst om ventetiden, da jeg sad i ambulatoriet og min mand i venteværelset [flere] timer. Vi kunne have hygget os sammen, gået en tur eller lign. Han blev nervøs da han ikke vidste, hvad der foregik.	Godt
✎ 8	Jeg synes det gik så flot, jeg er så glad for, at jeg fik det lavet. Stor tak til NN.	Virkelig godt
✎ 11	Har indtryk af, at alle gjorde deres bedste. Rare og kompetente mennesker, selv lægerne var gode til at snakke med en, men vær opmærksomme på, at dagens sidste patient også får en god afslutning.	Godt
✎ 13	Følte, jeg fik en fin behandling, men synes, personalet er alt for presset arbejdsmæssigt. Der kunne gå lang tid, fra de lovede at komme med eventuel smertestillende, til de havde tid til at få det afleveret. Men omsorgsfuldt personale.	Godt
✎ 14	Det var en stor hjælp for mig, at jeg fik lov til at vente bag en skærm i venteværelset. Efter jeg havde operationstøj på, så sad jeg sammen med min veninde og blev derved ikke så nervøs.	Virkelig godt
✎ 15	Det eneste minus for mig var, at der var en studerende med ved forundersøgelsen. Jeg synes, at de skulle spørge mig, om det var o.k.	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.