

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	237
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

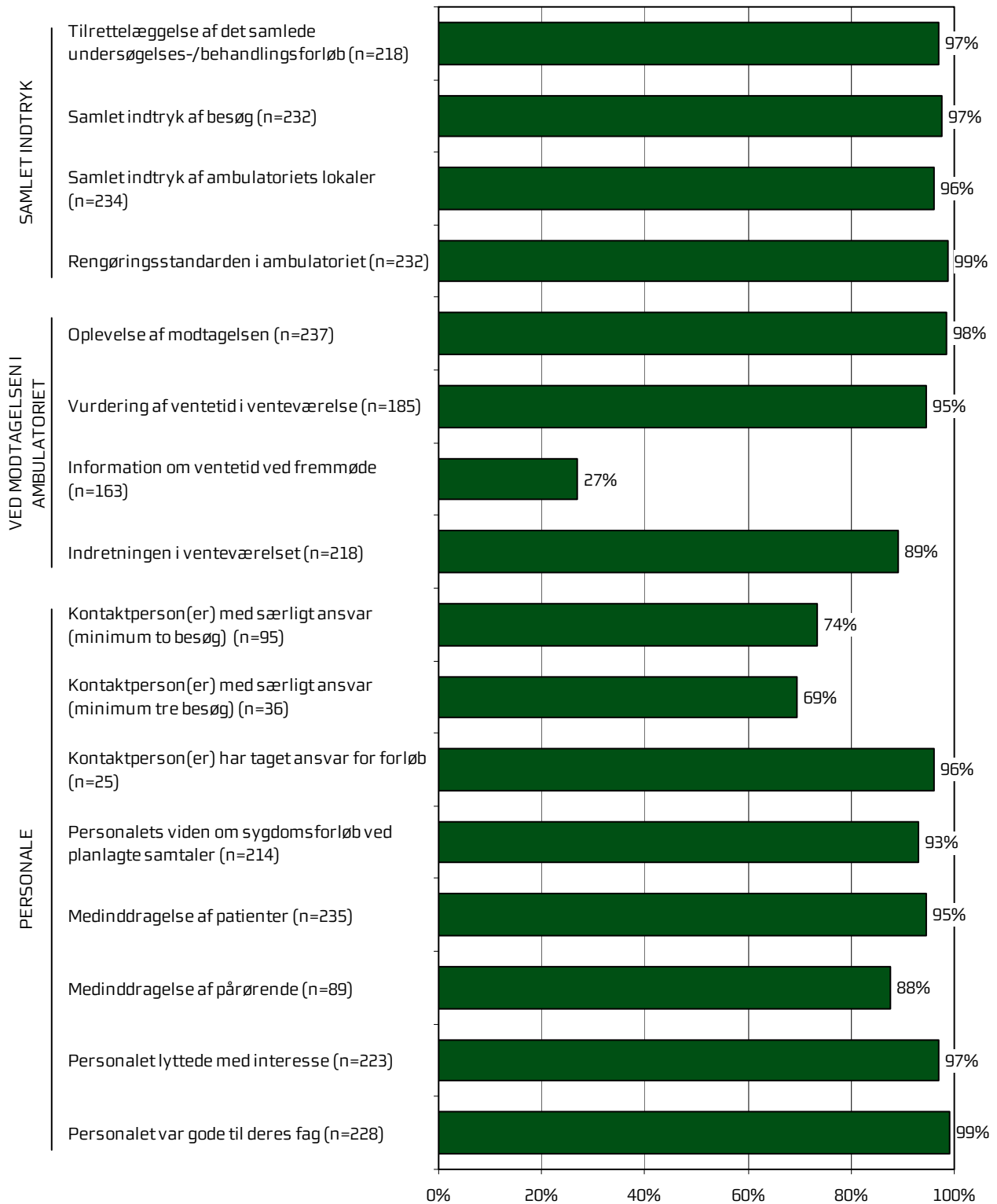
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

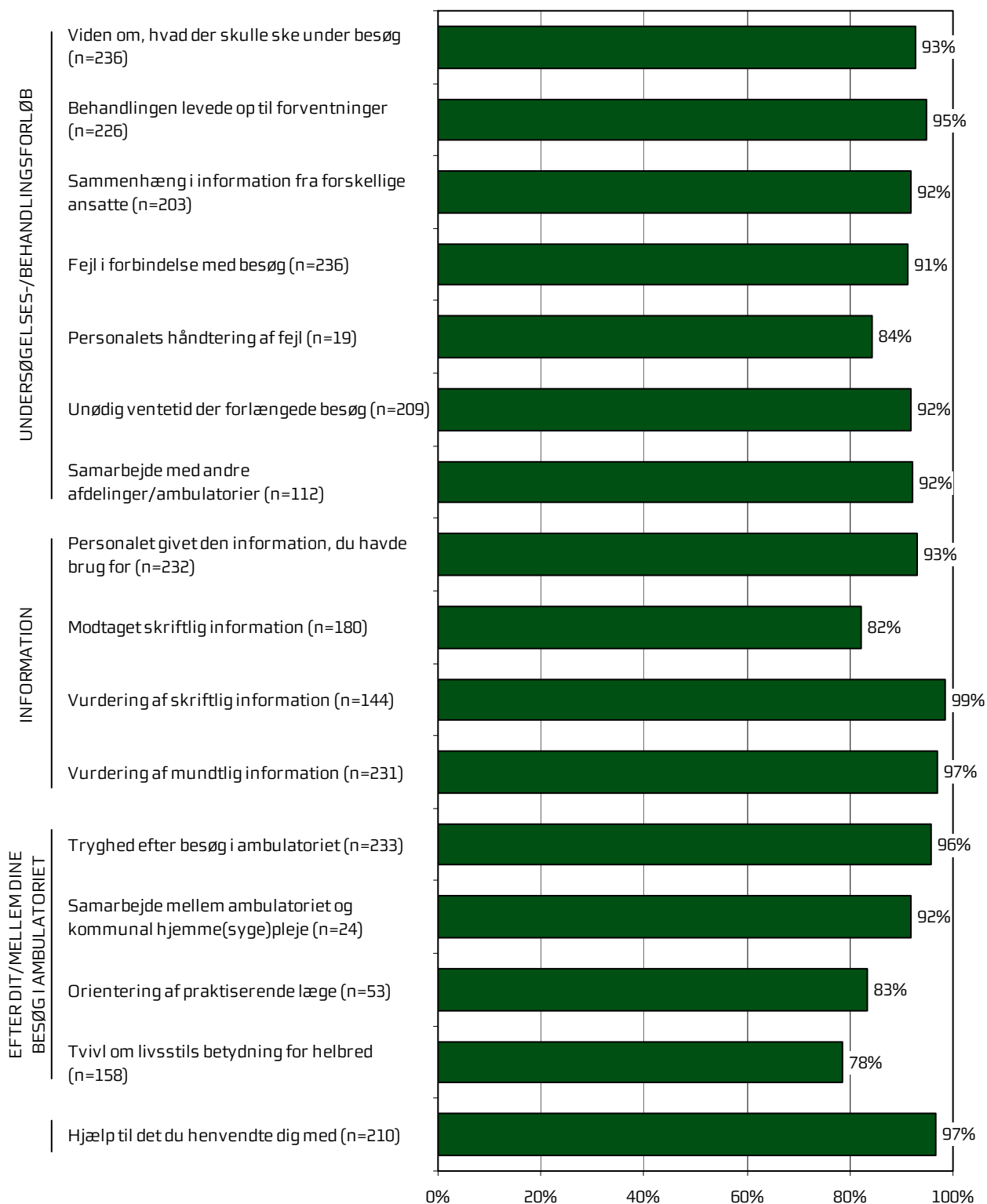
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

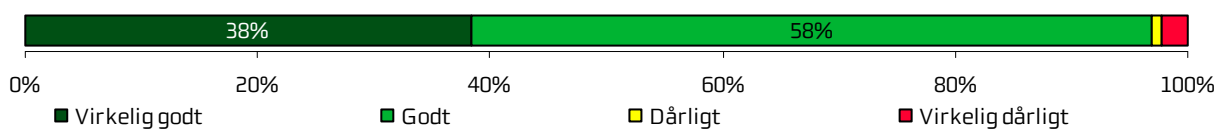
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

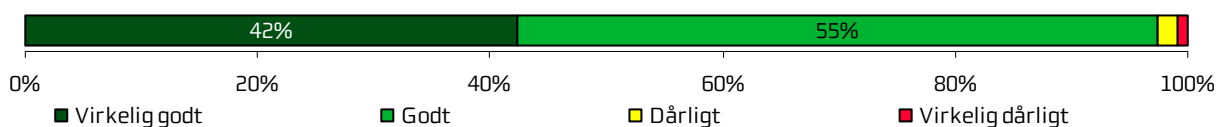
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

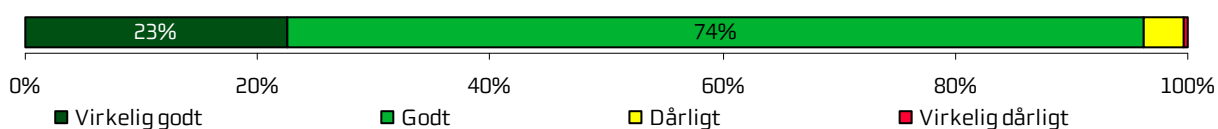
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=218)



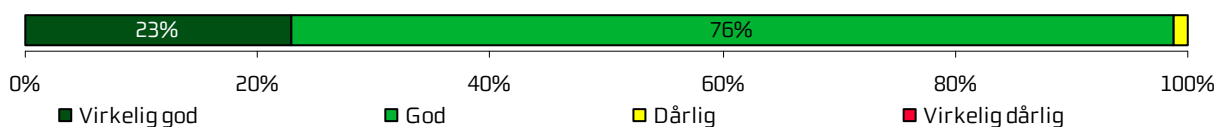
Samlet indtryk af besøg (n=232)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=234)



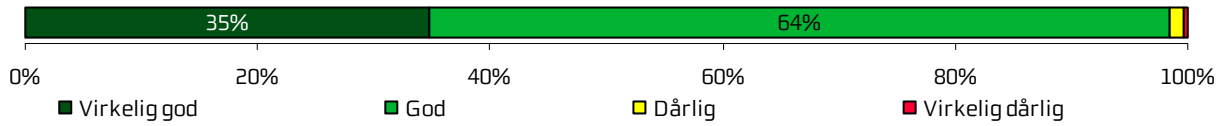
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=232)



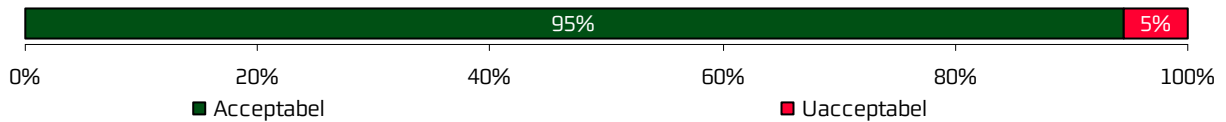
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	97 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

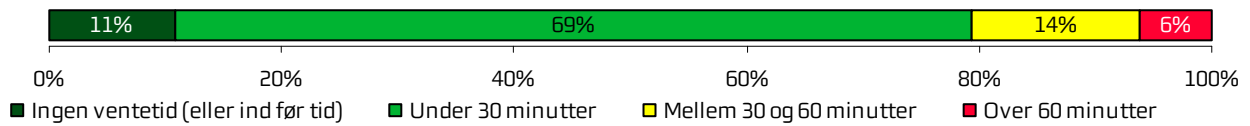
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



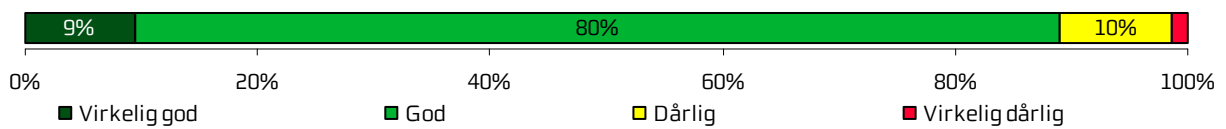
Længde af ventetid i venteværelse (n=179)



Information om ventetid ved fremmøde (n=163)



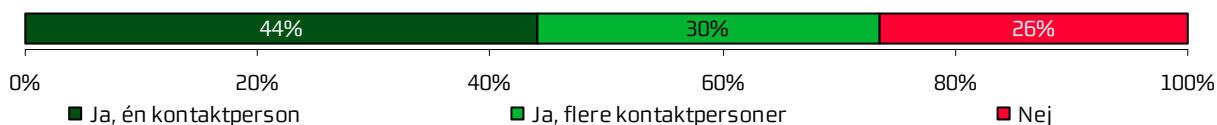
Indretningen i venteværelset (n=218)



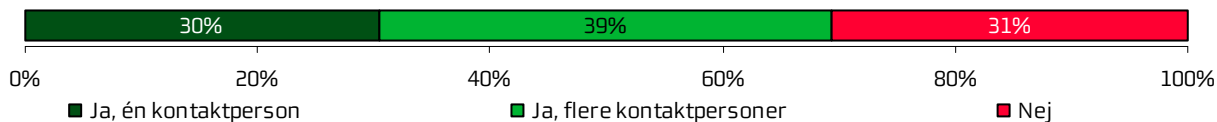
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	27 %	-	-	64 % *	30 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

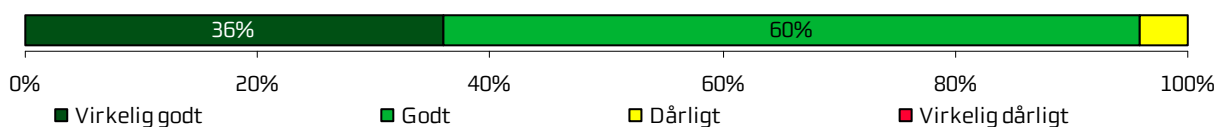
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



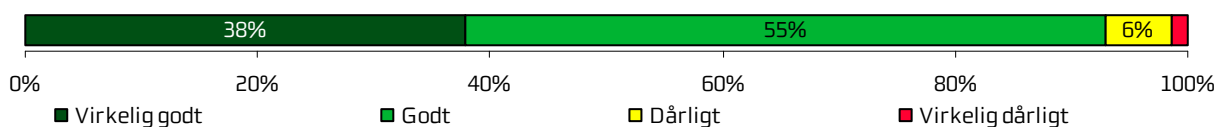
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



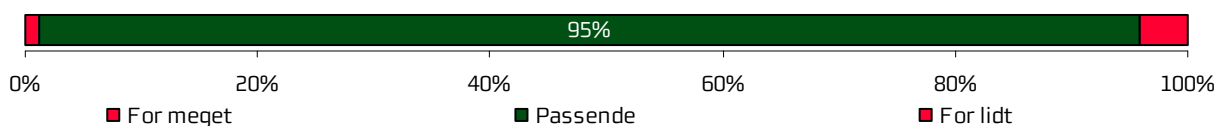
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



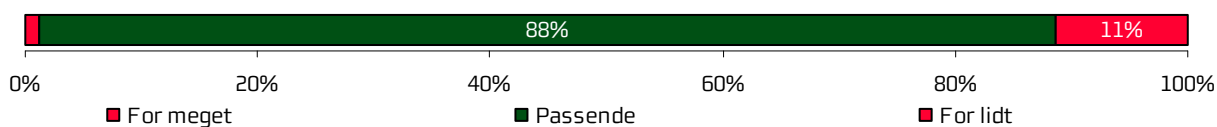
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=214)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



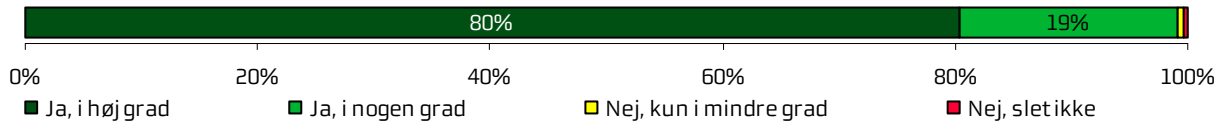
Personalet lyttede med interesse (n=223)



	2012	2011	2010	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)	74 %	-	-	87 % *	63 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	69 %	-	-	88 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	96 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

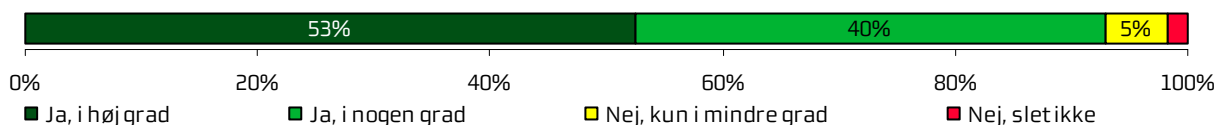
Personalet var gode til deres fag (n=228)



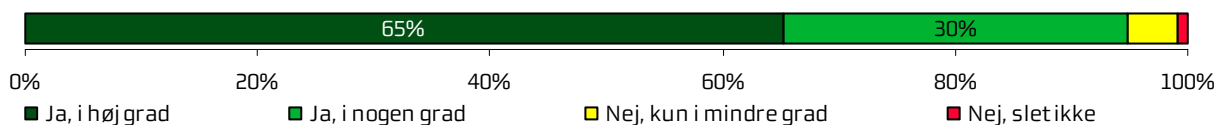
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

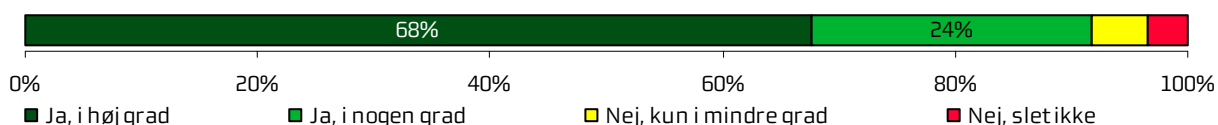
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



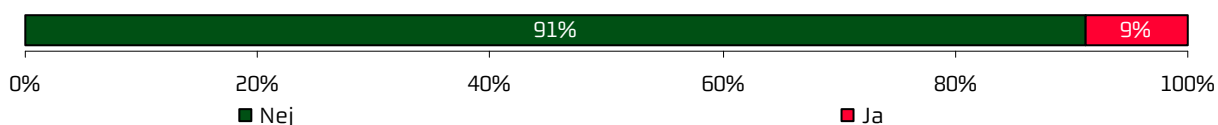
Behandlingen levede op til forventninger (n=226)



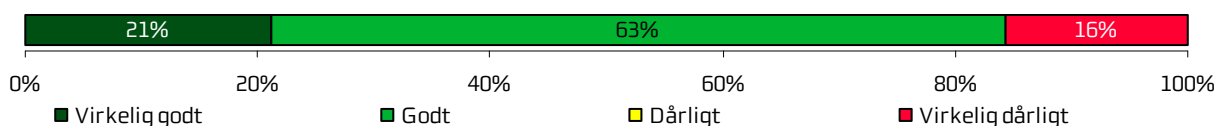
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=203)



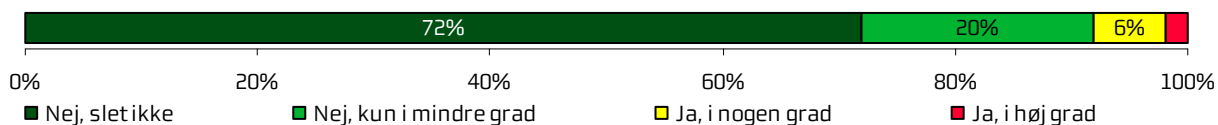
Fejl i forbindelse med besøg (n=236)



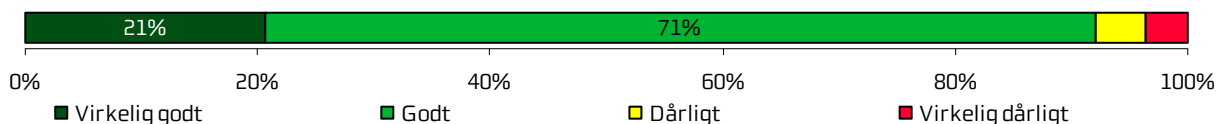
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=209)



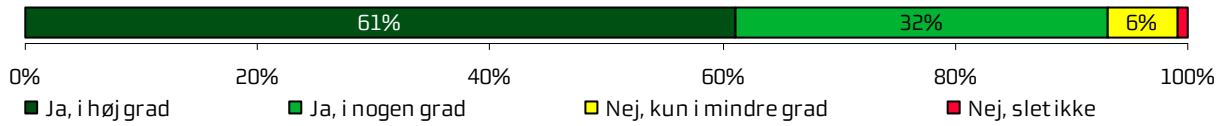
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



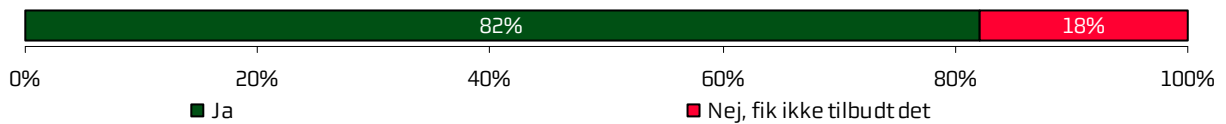
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	84 %	-	-	81 %	58 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	95 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	98 % *	84 % *	91 % *

Information

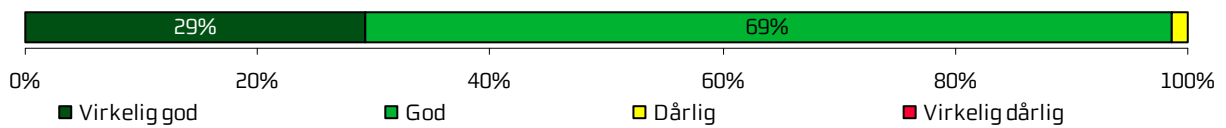
Personalet givet den information, du havde brug for (n=232)



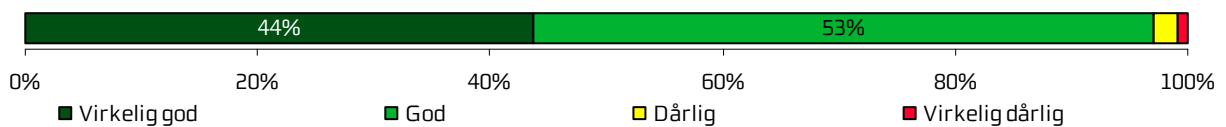
Modtaget skriftlig information (n=180)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



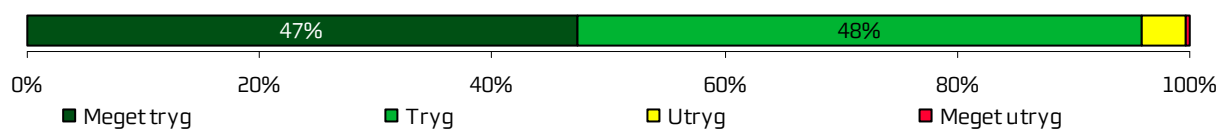
Vurdering af mundtlig information (n=231)



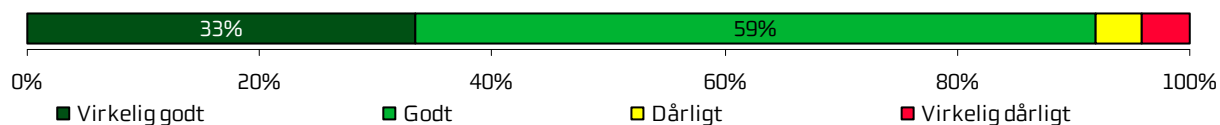
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	76 %	56 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

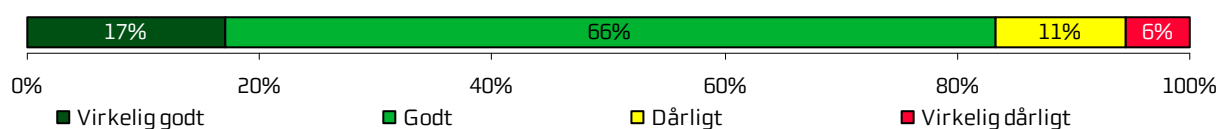
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=233)



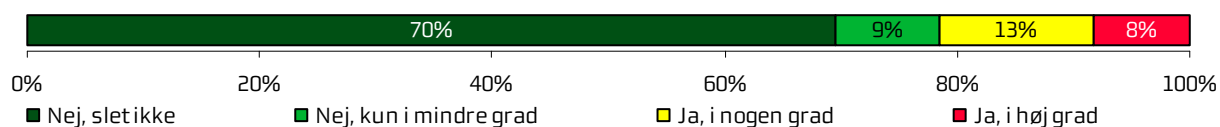
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



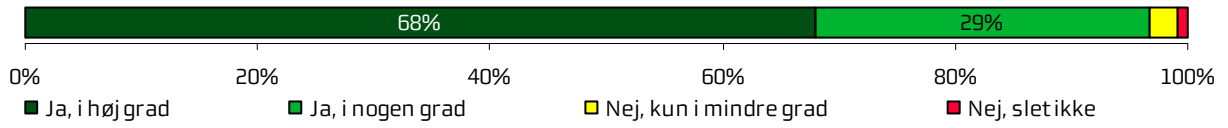
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	-	-	93 %	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	-	-	81 %	65 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=210)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	98 %	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit 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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	6%	9%
Kvinde	94%	91%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	45%	51%
40-59 år	30%	28%
60-79 år	22%	17%
80 år eller derover	3%	3%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	237		100%	
Køn				
Mand	15		6%	
Kvinde	222		94%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	106		45%	
40-59 år	70		30%	
60-79 år	52		22%	
80 år eller derover	7		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	226		97%	
Pårørende	7		3%	
Modersmål				
Dansk	218		92%	
Ikke dansk	18		8%	
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	17		7%	
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	48		20%	
Gynækologisk Ambulatorium Y	170		72%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	58	1	2	218	16
Køn						
Mand	33	58	0	8	12	2
Kvinde	39	58	1	2	206	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	32	63	2	3	99	6
40-59 år	42	58	0	0	64	4
60-79 år	50	46	0	4	47	5
80 år eller derover	29	71	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	59	1	2	209	15
Pårørende	34	66	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	39	58	1	2	201	15
Ikke dansk	36	59	0	6	17	1
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	56	44	0	0	16	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	43	52	2	2	44	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	35	62	1	2	156	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	55	2	1	232
Køn					
Mand	43	50	7	0	14
Kvinde	42	55	1	1	218
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	61	3	1	104
40-59 år	43	56	1	0	70
60-79 år	57	41	0	2	49
80 år eller derover	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	2	1	222
Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål					
Dansk	44	54	2	0	214
Ikke dansk	28	67	0	5	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	47	53	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	48	50	2	0	46
Gynækologisk Ambulatorium Y	41	57	2	1	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	74	3	0	234
Køn					
Mand	36	64	0	0	14
Kvinde	22	74	4	0	220
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	23	72	4	1	104
40-59 år	17	80	3	0	70
60-79 år	30	68	2	0	51
80 år eller derover	14	86	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	21	75	4	0	224
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	22	74	4	0	216
Ikke dansk	33	67	0	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	41	59	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	28	68	4	0	47
Gynækologisk Ambulatorium Y	18	78	4	1	168
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	23	76	1	0	232
Køn					
Mand	29	71	0	0	14
Kvinde	23	76	1	0	218
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	73	1	0	104
40-59 år	19	79	3	0	70
60-79 år	26	74	0	0	50
80 år eller derover	0	100	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	22	77	1	0	222
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	22	77	1	0	214
Ikke dansk	33	67	0	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	29	71	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	23	77	0	0	47
Gynækologisk Ambulatorium Y	21	77	2	0	166
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	64	1	0	237
Køn					
Mand	47	53	0	0	15
Kvinde	34	64	1	0	222
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	30	69	2	0	106
40-59 år	33	67	0	0	70
60-79 år	50	49	0	2	52
80 år eller derover	14	86	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	34	64	1	0	226
Pårørende	58	42	0	0	7
Modersmål					
Dansk	36	63	1	0	218
Ikke dansk	28	67	5	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	41	59	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	42	58	0	0	48
Gynækologisk Ambulatorium Y	32	66	1	1	170
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	185	50
Køn				
Mand	100	0	14	1
Kvinde	94	6	171	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	94	6	89	17
40-59 år	96	4	53	16
60-79 år	91	9	35	16
80 år eller derover	100	0	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	174	50
Pårørende	100	0	7	0
Modersmål				
Dansk	94	6	168	48
Ikke dansk	100	0	16	2
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	89	11	9	8
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	98	2	46	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	94	6	128	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	11	69	14	6	179	4
Køn						
Mand	23	69	8	0	13	1
Kvinde	10	68	15	7	166	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	8	75	15	2	87	1
40-59 år	12	64	15	8	51	2
60-79 år	16	57	15	12	33	1
80 år eller derover	0	83	0	17	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	69	15	6	168	4
Pårørende	29	57	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	11	68	15	6	164	3
Ikke dansk	14	72	7	7	14	1
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	33	33	11	22	9	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	9	86	5	0	43	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	10	65	18	7	125	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	16	11	62	163	16
Køn						
Mand	15	15	23	46	13	1
Kvinde	11	16	10	63	150	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	9	12	17	61	81	7
40-59 år	13	17	4	66	46	5
60-79 år	15	18	7	60	28	4
80 år eller derover	0	33	0	67	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	15	10	65	153	15
Pårørende	34	17	17	33	6	1
Modersmål						
Dansk	10	15	9	66	148	14
Ikke dansk	21	29	28	22	14	2
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	13	13	13	63	8	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	12	19	14	56	43	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	11	15	10	64	110	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	80	10	1	218	11
Køn						
Mand	8	69	15	8	13	1
Kvinde	10	80	9	1	205	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	5	80	12	2	98	4
40-59 år	8	82	11	0	65	3
60-79 år	21	77	0	2	48	3
80 år eller derover	0	80	20	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	80	10	1	208	10
Pårørende	17	67	17	0	6	1
Modersmål						
Dansk	8	80	10	1	200	11
Ikke dansk	24	70	6	0	17	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	24	76	0	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	7	67	23	2	43	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	8	83	7	1	156	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	44	30	26	95
Køn				
Mand	22	33	44	9
Kvinde	46	29	25	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	32	32	36	50
40-59 år	74	26	0	19
60-79 år	43	26	30	23
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	45	29	27	87
Pårørende	40	40	20	5
Modersmål				
Dansk	43	30	27	86
Ikke dansk	50	25	25	8
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	-	-	-	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	27	35	38	37
Gynækologisk Ambulatorium Y	55	27	18	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	39	31	36
Køn				
Mand	-	-	-	3
Kvinde	30	39	30	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	22	39	39	28
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	29	39	32	31
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	24	41	35	29
Ikke dansk	57	29	14	7
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	-	-	-	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	27	38	35	26
Gynækologisk Ambulatorium Y	44	44	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	60	4	0	25	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	35	61	4	0	23	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	59	6	0	17	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	5	0	21	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	26	68	5	0	19	0
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	35	59	6	0	17	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	38	63	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	55	6	1	214	22
Køn						
Mand	45	27	27	0	11	4
Kvinde	38	57	4	1	203	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	28	63	7	2	95	10
40-59 år	48	45	7	0	62	8
60-79 år	47	49	2	2	49	3
80 år eller derover	33	67	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	56	5	1	204	21
Pårørende	50	17	34	0	6	1
Modersmål						
Dansk	38	55	6	1	197	20
Ikke dansk	44	50	6	0	16	2
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	41	53	6	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	40	50	10	0	40	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	37	56	4	2	156	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	235
Køn				
Mand	7	86	7	14
Kvinde	1	95	4	221
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	2	92	6	105
40-59 år	1	97	1	69
60-79 år	0	94	6	52
80 år eller derover	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	224
Pårørende	14	86	0	7
Modersmål				
Dansk	0	96	4	216
Ikke dansk	17	72	11	18
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	0	100	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	4	89	6	47
Gynækologisk Ambulatorium Y	1	96	4	169
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	88	11	89	144
Køn					
Mand	0	86	14	7	7
Kvinde	1	88	11	82	137
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	1
20-39 år	2	86	11	45	61
40-59 år	0	87	13	23	46
60-79 år	0	90	10	20	31
80 år eller derover	-	-	-	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	83	140
Pårørende	-	-	-	2	4
Modersmål					
Dansk	0	88	12	77	138
Ikke dansk	9	82	9	11	6
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	-	-	-	4	13
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	3	87	10	30	17
Gynækologisk Ambulatorium Y	0	89	11	55	112
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	2

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	73	24	3	0	223	12
Køn						
Mand	75	17	8	0	12	3
Kvinde	73	24	2	0	211	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	68	28	4	0	99	7
40-59 år	73	24	3	0	70	0
60-79 år	85	13	0	2	46	4
80 år eller derover	67	33	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	3	0	213	11
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	74	23	3	0	205	11
Ikke dansk	64	36	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	76	24	0	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	69	27	4	0	45	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	74	23	3	1	159	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	0	0	228	7
Køn						
Mand	92	8	0	0	13	2
Kvinde	80	19	0	0	215	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	76	24	0	0	102	3
40-59 år	83	16	1	0	70	0
60-79 år	88	10	0	2	47	4
80 år eller derover	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	0	0	217	7
Pårørende	86	14	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	209	7
Ikke dansk	78	22	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	88	12	0	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	85	15	0	0	46	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	78	21	1	1	163	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	40	5	2	236	0
Køn						
Mand	73	27	0	0	15	0
Kvinde	51	41	6	2	221	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	53	42	3	2	106	0
40-59 år	47	46	7	0	70	0
60-79 år	56	31	9	4	51	0
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	41	6	2	225	0
Pårørende	71	29	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	52	41	6	2	217	0
Ikke dansk	66	34	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	71	24	6	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	65	33	2	0	48	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	46	45	7	2	169	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	4	1	226	11
Køn						
Mand	71	21	0	7	14	1
Kvinde	65	30	5	0	212	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	61	33	5	1	99	7
40-59 år	68	26	6	0	69	1
60-79 år	72	25	2	2	49	3
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	4	1	215	11
Pårørende	43	42	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	65	30	4	1	207	11
Ikke dansk	67	22	11	0	18	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	71	29	0	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	71	24	2	2	45	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	63	31	5	1	162	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	24	5	3	203	30
Køn						
Mand	83	8	0	8	12	3
Kvinde	67	25	5	3	191	27
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	64	23	8	4	95	10
40-59 år	68	30	2	0	60	9
60-79 år	74	17	2	7	42	9
80 år eller derover	60	40	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	24	5	4	194	28
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	68	24	5	3	186	29
Ikke dansk	65	23	6	6	17	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	69	31	0	0	16	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	76	13	9	2	45	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	65	27	4	4	140	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	236
Køn			
Mand	80	20	15
Kvinde	92	8	221
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	88	12	106
40-59 år	94	6	69
60-79 år	94	6	52
80 år eller derover	86	14	7
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	225
Pårørende	71	29	7
Modersmål			
Dansk	91	9	217
Ikke dansk	89	11	18
Afsnitsnavn			
Familieambulatoriet	100	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	83	17	48
Gynækologisk Ambulatorium Y	93	7	169
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	21	63	0	16	19	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	25	62	0	12	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	64	0	18	11	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	59	0	17	17	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	24	64	0	12	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	29	57	0	14	7	1
Gynækologisk Ambulatorium Y	18	73	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	20	6	2	209	16
Køn						
Mand	77	15	8	0	13	0
Kvinde	72	20	6	2	196	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	23	6	0	95	9
40-59 år	71	21	7	2	62	4
60-79 år	74	13	7	7	44	3
80 år eller derover	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	18	6	2	200	16
Pårørende	50	34	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	74	18	7	2	192	16
Ikke dansk	53	47	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	75	19	6	0	16	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	75	18	7	0	44	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	71	21	5	3	147	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	21	71	4	4	112	76
Køn						
Mand	0	71	14	14	7	3
Kvinde	22	71	4	3	105	73
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	12	73	9	7	44	36
40-59 år	20	80	0	0	39	22
60-79 år	35	57	4	4	26	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	71	5	4	110	72
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	23	69	5	3	100	74
Ikke dansk	0	92	0	8	12	2
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	43	57	0	0	7	7
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	4	79	8	8	24	13
Gynækologisk Ambulatorium Y	23	72	4	1	79	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	32	6	1	232
Køn					
Mand	50	43	7	0	14
Kvinde	62	31	6	1	218
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	37	10	0	104
40-59 år	69	28	3	0	69
60-79 år	65	29	2	4	50
80 år eller derover	86	14	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	6	1	222
Pårørende	57	29	14	0	7
Modersmål					
Dansk	61	32	6	1	214
Ikke dansk	61	33	6	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	81	19	0	0	16
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	64	28	9	0	47
Gynækologisk Ambulatorium Y	58	35	6	1	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	82	18	180	51
Køn				
Mand	100	0	12	2
Kvinde	81	19	168	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	83	17	87	17
40-59 år	82	18	56	13
60-79 år	80	20	33	17
80 år eller derover	-	-	2	4
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	171	50
Pårørende	67	33	6	1
Modersmål				
Dansk	82	18	165	49
Ikke dansk	80	20	15	2
Afsnitsnavn				
Familieambulatoriet	100	0	13	3
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	98	2	42	5
Gynækologisk Ambulatorium Y	74	26	125	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

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	29	69	1	0	144	1
Køn						
Mand	25	75	0	0	12	0
Kvinde	30	69	2	0	132	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	30	69	1	0	71	1
40-59 år	23	74	2	0	46	0
60-79 år	42	58	0	0	24	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	70	1	0	137	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	30	68	2	0	132	1
Ikke dansk	17	83	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	31	69	0	0	13	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	37	61	2	0	41	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	26	73	1	0	90	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	53	2	1	231
Køn					
Mand	50	42	8	0	12
Kvinde	43	54	2	1	219
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	37	59	3	1	103
40-59 år	45	54	1	0	68
60-79 år	59	37	2	2	51
80 år eller derover	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	43	54	2	1	222
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	45	52	2	1	213
Ikke dansk	28	72	0	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	41	59	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	53	44	2	0	45
Gynækologisk Ambulatorium Y	41	55	2	1	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	47	48	4	0	233
Køn					
Mand	43	50	7	0	14
Kvinde	48	48	4	0	219
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	45	54	2	0	104
40-59 år	49	44	7	0	69
60-79 år	55	40	4	2	51
80 år eller derover	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	47	48	4	0	223
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	48	48	4	0	215
Ikke dansk	45	55	0	0	18
Afsnitsnavn					
Familieambulatoriet	53	47	0	0	17
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	52	46	2	0	46
Gynækologisk Ambulatorium Y	45	49	5	1	168
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	59	4	4	24	8	196
Køn							
Mand	-	-	-	-	1	1	12
Kvinde	30	61	4	4	23	7	184
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	26	66	0	8	12	5	85
40-59 år	17	66	17	0	6	1	63
60-79 år	77	23	0	0	5	1	42
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	32	59	4	4	22	8	188
Pårørende	-	-	-	-	2	0	5
Modersmål							
Dansk	35	54	6	6	17	5	188
Ikke dansk	29	71	0	0	7	3	8
Afsnitsnavn							
Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	0	15
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	50	50	0	0	8	4	34
Gynækologisk Ambulatorium Y	27	60	7	7	15	4	145
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

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	17	66	11	6	53	177
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	12
Kvinde	18	65	12	6	51	165
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	10	56	25	10	20	85
40-59 år	20	73	7	0	15	54
60-79 år	24	70	0	6	17	32
80 år eller derover	-	-	-	-	1	4
Skema udfyldt af						
Patienten	18	63	12	6	49	171
Pårørende	-	-	-	-	3	4
Modersmål						
Dansk	18	65	11	7	45	167
Ikke dansk	12	75	12	0	8	10
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	-	-	-	-	3	13
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	0	88	13	0	8	39
Gynækologisk Ambulatorium Y	19	62	12	7	42	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	9	13	8	158	74
Køn						
Mand	42	17	33	8	12	2
Kvinde	72	8	12	8	146	72
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	69	13	14	4	77	28
40-59 år	70	4	13	13	47	22
60-79 år	72	0	14	14	29	21
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	8	13	8	149	73
Pårørende	34	33	34	0	6	1
Modersmål						
Dansk	72	7	13	8	143	71
Ikke dansk	46	27	20	7	15	3
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	67	11	11	11	9	8
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	65	13	20	3	40	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	71	7	11	10	108	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	1	210	22
Køn						
Mand	71	29	0	0	14	0
Kvinde	68	29	3	1	196	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	61	34	4	1	94	11
40-59 år	66	32	2	0	65	4
60-79 år	82	15	0	2	45	6
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	2	1	200	22
Pårørende	43	57	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	69	28	3	1	193	21
Ikke dansk	60	35	0	6	17	1
Afsnitsnavn						
Familieambulatoriet	82	18	0	0	17	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	72	26	2	0	43	4
Gynækologisk Ambulatorium Y	65	32	3	1	148	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	12
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	17
Pleje	2
Relationer til personale	12
Ventetid	7

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID **Kommentarer - Familieambulatoriet** **Modtagelsen**

1 God ide at have bedre styr på, hvornår lægerne har fri. Måtte have min tid lavet om kort før planlagt ferie. God

5 Professionel, overskuelig, god, dygtig og åben, alt i alt en helt fantastisk oplevelse, som jeg vil ønske, at andre hospitaler ville lære af. Hvis alle hospitaler var som i Region Midt, ville vi i Danmark ikke have problemer med ventetider, fejl og dårlig behandling på hospitalerne i Danmark. Virkelig god

ID **Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik** **Modtagelsen**

1 Lang ventetid i venterum. God

2 Altid venlig og imødekommende. Virkelig god

3 Fin modtagelse i receptionen af venligt personale! God

4 Betænksomt og hjælpsomt personale. Virkelig god

7 Altid smilende personale. Virkelig god

9 Personalet udviste stor interesse for min situation og var meget opmærksomme. Virkelig god

14 Glade, omsorgsfulde medarbejdere, der tog min og min mands situation [] meget alvorligt/seriøst. Virkelig god

15 Altid ventetid. God

16 Varmt personale, der altid har styr på navne osv. Virkelig god

21 Jeg synes, at det var nogle meget søde og hjælpsomme sekretærer, som altid havde tid til ens spørgsmål og tog sig tid til at høre på en. Virkelig god

22 Måske lidt mere imødekommende og vise empati. God

ID **Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y** **Modtagelsen**

1 Fint der er drikkevarer til rådighed. God

5 Man står for længe, inden der kommer en, og taster en ind. God

13 God oplevelse. God

15 Ingen til at tage imod, og spurgte om vej flere gange. Dårlig

16 Den eneste udfordring var at finde stedet, hvor jeg skulle henvende mig. God

17 Venlig og imødekommende stemning. Virkelig god

23 Ikke helt let at finde ind til sekretærene. God

24 De er altid venlige og hjælpsomme. God

25 Nej. God

26 Lidt forvirrende skiltning i forhold til receptionen. God

28 Nej, de har været meget flinke. God


✎ 31	Ingen ventetid. :-) Sygeplejerske (NN) var hurtig, forberedt og omsorgsfuld. Dejligt at følges med lægen til operationsstuen.	Virkelig god
✎ 32	Ingen til at tage imod mig ved "receptionen". Jeg kunne ikke melde min ankomst.	God
✎ 34	Jeg kom før tid, derfor tog de mig ind før tid, fordi de havde et hul inden frokost. Dejligt!	Virkelig god
✎ 37	Virkelig positivt at tale med rigtigt kontorpersonele end blot at køre sygesikringskort gennem scanner (denne var i stykker). Denne personlige kontakt giver ro og tryghed, når man henvises til venteværelse inden videre forløb.	Virkelig god
✎ 39	Kunne ikke finde rundt, men da jeg først fandt det så meget fin.	Virkelig god
✎ 41	Alt var helt fint!	Virkelig god
✎ 45	Mangelfuld skiltning fik mig den forkerte vej og til forkerte reception.	God
✎ 47	Har været på ambulatoriet [flere] gange. Før operation: kort ventetid. Operation: lang ventetid, men god information. Efter operation: kort ventetid.	God
✎ 51	Jeg får, hvad jeg forventer, og er derfor afslappet og tryk!	Virkelig god
✎ 52	Møder udelukkende venlighed.	God
✎ 53	Svært at finde det rigtige venteværelse, men fik god vejledning af andet personale.	God
✎ 54	Dejlig velkomst.	Virkelig god
✎ 59	Måske lidt svært at finde, men da jeg først fandt den, var de mægtig sød :-)	God
✎ 61	Altid søde og smilende.	God
✎ 66	Ventede fem timer i sengen på operationen [] under narkose. Fik [foretaget operationen] under lokalbedøvelse på grund af travlhed.	Virkelig god
✎ 68	Jeg synes, jeg blev taget godt imod og er rigtig glad for den behandling, jeg har fået.	Virkelig god
✎ 71	Man modtages rigtig godt. Nu er jeg kommet der hver fjerde måned. Er ved at være kendt.	God
✎ 72	Katastrofalt.	Virkelig dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 1	Forvirrende. Dårlig placering af skilte. Ingen sekretær eller andet personale ved venteværelse. Den dag virkede CRR kortlæseren ikke, og skulle alligevel finde en sekretær. Sekretæren var ikke hjælpsom i forbindelse med at vise min mand frem til venteværelset og evt. undersøgel-seslokalet, i tilfælde af, at jeg blev kaldt ind, før han kunne komme.	Dårlig


Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Fejlhåndtering
1	Store smerter under ægudtagning.	Uoplyst
2	Æg til nedfrysning blev ødelagt pga. forkert temperatur under nedfrysning.	Godt
4	De havde i Skejby ikke fået de rigtige papirer fra egen læge/[anden afdeling]. Så blev i første omgang indkaldt til information om den forkerte behandling.	Godt
5	En mindre fejl under aflytningen af deres telefonsvarer. Men blev behandlet professionelt, da jeg opdagede fejlen, og rettede henvendelse til sekretæren.	Virkelig godt
6	Til den første samtale fik vi at vide, at vi ikke kunne være med i et forsøg, hvor ægget først bliver sat op efter fem-seks dage i stedet for efter to-tre dage. I journalen var det angivet, at vi havde sagt nej tak til at deltage i forsøget, men dette var ikke korrekt. Vi ville gerne deltage (og har også gjort det), men fik at vide, at vi ikke kunne. Det var desværre lidt forvirrende, og det bekymrede os lidt, at der ikke var sammenhæng mellem de informationer, vi fik fra personalet.	Godt
12	Vi fik tilbudt at deltage i et projekt, hvor æggene skulle modnes i seks dage, i stedet for tre, inden oplægning. Dog overså/glemte lægen, da vi fik det tilbudt, at jeg har en [underlivssygdom]. Da vi kom hjem og læste i pjecen, kunne vi se, at kvinder med [den sygdom] ikke kunne deltage i projektet.	Virkelig godt
13	Blev introduceret til en sprøjte, som ikke svarede til den, jeg fik udleveret på apoteket. Resultat: jeg kunne ikke dosere den dosis, som var aftalt for behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
15	Der mangler proaktiv information om de verserende sager vedrørende donorsæd. Står selv og skal insemineres med donorsæd og kunne ikke få klart svar på, om det "syge" sæd er taget ud af brug. Jeg har en cyste, som hele to gange blev mistolket som en ægblære, selvom en læge på fertilitetsklinikken tidligere i forløbet har konstateret, at det er en cyste.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der var blevet lagt forkert journal til lægen, som gav forvirring.	Godt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	
10	De fik ikke taget ordentlige prøver, så jeg skulle derud igen.	Godt
20	At jeg ikke blev informeret korrekt om min tilstand.	Godt
21	Jeg fik foretaget et celleskrab, og der var et "instrument", der sugede sig fast oppe i mig. Lægen havde ikke set det før, men sygeplejersken havde vist. Det var meget smertefuldt og gjorde mig nervøs for fremtidige undersøgelser. Lægen fik instrumentet ud igen kort tid efter.	Godt
29	Forkerte oplysninger.	Godt
33	De ville lave de samme undersøgelser igen, som sidst, og ikke det, der var planlagt.	Godt
36	Ikke deciderede fejl, men jeg har oplevet rod med tidsbestillingen. Jeg havde ændret en tid, og dette var ikke blevet korrekt registreret. Det har desuden været svært at komme igennem per telefon, da jeg skulle ringe og få svar på en undersøgelse. Linien var optaget næsten hele tiden. MEGET STRESSENDE!	Uoplyst
59	Jeg har været der [flere] gange [på grund af min sygdom]. Jeg er opereret [] mange gange, og har bl.a. fået lagt net ind. Så har ofte meget ondt. Men dette tog lægen [] ikke alvorligt, hvilket jeg føler mig skuffet over, at hun bare afsluttede mig. Jeg havde ønsket en kontrol om [nogle måneder]! :-{	Uoplyst
64	Jeg havde fået en tid hos den læge, jeg havde været ved de første to gange. Men den læge var ikke på arbejde den dag, så da jeg havde ventet ca. tre kvarter, var der en af personalet, der kom efter patienter i venteværelset, som havde bemærket, at jeg havde ventet en del tid. Hun	Godt

ordnede det sådan, at jeg kom ind til en anden læge.

 65 Meget kraftige blødninger [] som straks lægerne kom på afdelingen tog hånd om og skaden udbedret. Hvorefter jeg blev observeret til lægen sendte mig hjem [en eftermiddag]. Virkelig godt


 69 Jeg blev glemt imellem første og andet besøg i ambulatoriet på grund af overgang til [andet journalsystem]. Godt

Min indkaldelse til indlæggelse nåede aldrig frem via post. Jeg ringede selv og fik en tid.

 70 Konstateret at være fejlregistreret på Sundhed.dk. Så det er en registreringsfejl. [] Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

 1 Jeg var til samtale i efteråret 2011 angående behandling af smerter [], som kom som komplikation af akut [indgreb]. Der blev sagt, at jeg ville blive kontaktet, når der var blevet undersøgt, hvilke muligheder der var. Jeg har INTET HØRT! Derefter er jeg til samtale med NN, hvor vi igen drøfter emnet pga. VEDVARENDE SMERTER (et år senere). Jeg har stadig ikke hørt noget [flere måneder senere]! Virkelig dårligt

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Familieambulatoriet	Samlet indtryk
5	Jeg er virkelig imponeret over behandlingen på Region Midt. Jeg følte mig lyttet til, taget alvorligt og havde en helt igennem positiv oplevelse. [Det er meget forskelligt fra], hvad jeg oplevede en måned forinden på [et andet sygehus]. Hos Region Midt følte det som om, man var havnet på et lækkert og dyrt privathospital. Jeg skulle møde [tidligt om morgenen] og blev kaldt ind af en sygeplejerske. Her talte vi kort om operationen, hvorefter jeg skulle klæde om. Samme sygeplejerske hentede mig, og førte mig ind til operationen, og hentede mig igen, da operationen var færdig. Opvågningsstuen var lys, lækker og meget indbydende. Jeg kan kun sige, at jeg er virkelig imponeret over behandlingen og sygehuset. Åbent, lækkert og imødekommende, både i indretning og personale.	Virkelig godt
7	Jeg ville ønske, at de ting, jeg blev fortalt under opvågningen, var blevet skrevet ned. Jeg havde meget svært ved at huske, hvad de havde sagt om smertestillende osv.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinikk	Samlet indtryk
2	Vi har været meget tilfredse og har følt os trygge i hele forløbet.	Virkelig godt
3	Har kun været på ambulatoriet for at aflevere to sædprøver. Så har ikke som sådan haft den store kontakt med personalet. Min oplevelse af besøgene har været tilfredsstillende! Dog synes jeg, svartiden er lang.	Godt
4	Papirerne, der skulle sendes mellem et andet sygehus og Skejby blev væk og måtte sendes igen. Blev hele tiden nødt til selv at ringe rundt til de forskellige afdelinger for at sikre, at de rigtige papirer kom i rette hænder.	Godt
7	Dejligt og meget empatisk personale :-)	Virkelig godt
10	Jeg kunne godt savne, at lægerne rådgav noget mere omkring andre tiltag, som man selv kan gøre som patient. F.eks. kost, kosttilskud til kvinden OG manden, motion osv. Jeg har oplevet, at det var noget man selv skulle finde ud af. F.eks. at D-vitamin, selen og zink kan være gavnlige for mandens sæd kvalitet, eller at kvinden kan prøve akupunktur eller zoneterapi ved siden af fertilitetsbehandlingen. Det er vel ikke noget der kan skade at informere om? I det hele taget synes jeg, at det ville være dejligt, hvis behandlingen var mere "holistisk", dvs. at man fokuserede på andre ting, kost, motion, kosttilskud eller stress sideløbende, inden man gik i gang med insemination eller kunstig befrugtning. Sådan som det foregår nu, føles det noget samlebensagtigt. Jeg ved, at det også handler om økonomiske ressourcer, og jeg håber dette forslag vil blive modtaget konstruktivt. Jeg skal samtidig sige, at vi er meget taknemmelige for den hjælp vi har fået indtil nu!	Godt
12	Ved sidste besøg [] fik vi at vide, at der var tvillinger, men at lægen ikke kunne se en skillevæg. Vi fik at vide, at hvis skillevæggen ikke var til stede, ville det blive en meget kompliceret graviditet med stor risiko for abort. Vi blev chokerede, og jeg blev meget ked af det, men jeg oplevede at lægen og sygeplejersken bare sad og ventede på, at jeg var færdig med at græde for til sidst at spørge, om vi havde nogen spørgsmål. Vi gik derfra meget triste og chokerede. I den situation manglede vi, at de havde snakket med os og måske kommet med nogle trøstende ord. Da jeg kom hjem, kunne jeg læse, at det er meget almindeligt, at man ikke kan se så meget på scanningen så tidligt i graviditeten. Det kunne f.eks. være rart, hvis lægen havde sagt dette.	Godt
13	Svar og behandlingsforløb afhængig af lægen. Fik to forskellige svar på samme spørgsmål. Aftalte endvidere et behandlingsforløb over telefonen med en læge, og ved første konsultation havde en anden læge ændret dette.	Dårligt
14	Vi er bare så taknemmelige for den fantastiske hjælp, som vi har fået, der i dag betyder, at vi venter en lille guldklump. Alt gik som planlagt.	Virkelig godt
15	At informationen var flydt mere af sig selv via anden afdeling, og at denne anden afdeling ville have lettet forløbet. Fik voldsom besked på en meget uempatisk måde pr. telefon af læge NN på denne anden afdeling.	Godt

16	Vi følte os meget godt behandlet og mødte stor forståelse i vores sorg/frustration.	Virkelig godt
24	Der gik lang tid fra henvisning og til, at vi kom igennem første samtale og informationsmødet og først derefter i behandling. Det indledende forløb kunne godt komprimeres for min skyld. Informationsmødet gav ikke så meget ny viden. Det meste står i det skriftlige materiale.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y		Samlet indtryk
1	Følte stor indlevelse i min situation og plads til at drøfte følsomme emner.	Virkelig godt
3	I perioden var jeg til min anden undersøgelsen og i modsætningen til mit første besøg, blev jeg her undersøgt af en læge, som fremstod meget overlegen. Vedkommende var utilbøjelig til at tage sig tid til at svare på spørgsmål, og det lod mig tilbage med en følelse af at være et apparat med apparatfejl og ikke et menneske. Ved flere lejligheder slynger lægen udsagn ud, som viser stor mangel på respekt. Vedkommende var på flere måder utrolig næsvis og ubehagelig. Jeg har siden frabedt mig at blive undersøgt af vedkommende ved mit næste kontrolbesøg.	Dårligt
4	Mit forløb var ikke planlagt, og alligevel fik jeg en tid samme dag, som min læge ringede. Meget omsorgsfuldt personale, som var meget lyttende i deres tilgang til mig. Super god behandling af lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
5	Jeg kommer kun til kontrol hvert halve år, og det går planmæssigt.	Virkelig godt
8	Jeg føler mig godt behandlet. Jeg bliver lyttet til som menneske, og jeg bliver ikke behandlet som et nummer på væggen.	Godt
12	Jeg følte mig meget tryk ved lægen og sygeplejersken.	Godt
13	Jeg er ikke sikker på, om min MRI-scanning [] blev set af [specialister på området]. Men jeg fik besked af Røntgenafdelingen i Nørrebrogade. Der var ikke noget, og jeg har det ok nu. Så alt vel.	Godt
16	Nej.	Virkelig godt
21	Personalet, især sygeplejerskerne, er virkelig søde! Jeg er meget tilfreds med behandlingen og har endda oplevet, at de har henvist mig til en fysioterapeut på et andet sygehus, som hjalp med problemer opstået efter en fødsel. Er meget taknemmelig.	Godt
23	Meget venligt personale. Godt informationsniveau. Yderst tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
24	Nej, jeg er glad for, at de tager mig seriøst, når jeg ringer og bliver undersøgt/behandlet.	Godt
25	Det er ok.	Godt
27	Første møde med personale og dygtighed var super. Telefonkontakt med ny læge, aftale tid og viden var dårlig. Tredje møde med nyt team, uvidenhed og ikke læst journal. Dårligt. Skema, jeg havde sendt, var væk. Jeg havde haft en god oplevelse, hvis det var første team.	Uoplyst
30	Var ikke indkaldt til undersøgelse, men kom akut om natten.	Godt
31	Jeg overnattede, fordi jeg ikke var helt frisk. Dejligt, at det var muligt. Jeg blødte lidt i maven, og det blev [scannet] af en læge sent om aftenen. Fint!	Virkelig godt
32	Ventetid til gynækologisk undersøgelse og ventetid til blodprøvetagning. Forslag: Bedre planlægning.	Godt
37	Alt under et tag. Personale er rigtig gode til at orientere patient/pårørende om andre afdelinger, som skal inddrages i behandlingsforløbet. Vejleder omhyggelig med, hvor man skal gå hen (loftsnummer det og det). Her står nyt personale klar til videre hjælp. Derfor ingen nervøsitet hos patient og pårørende.	Virkelig godt
39	Begge kontaktpersoner var meget empatiske og samtidig tjekkede sygeplejersken, at jeg havde forstået beskeden. Meget positivt samspil. Oplevede, at sygeplejersken støttede læge NN rigtig godt (mener i kommunikationen til mig).	Virkelig godt

✎ 40	Da jeg var til den første undersøgelse, og det blev konstateret, at jeg skulle have en operation, var jeg til samtale med en læge NN og fik det indtryk, at det skulle foregå under fuld narkose. På dagen for operationen ankom jeg fastende, fik tøj på og snakkede med den læge, som skulle operere mig. Blev vist ind på operationsstuen, og så skulle det foregå med lokalbedøvelse. Jeg var ret forvirret!!	Dårligt
✎ 41	Alt var til ug!	Virkelig godt
✎ 46	Super god modtagelse og behandling af personalet!	Virkelig godt
✎ 47	Ved kontrolbesøget oplevede jeg en virkelig god samtale med læger og sygeplejerske. De havde tid og fortalte mig meget mere end forventet. Virkelig flot!	Virkelig godt
✎ 49	Der er gået alt for lang tid, fra de har modtaget min henvisning, til der bliver opereret! 11 måneder det er for længe. Specielt i denne situation hvor jeg også venter på fertilitetsbehandling.	Godt
✎ 50	Har været i gang med Future 9-projektet, og synes, det har været godt. De sygeplejersker og læger, jeg har haft, har været rigtig søde, hjælpsomme og gode til at forklare tingene.	Virkelig godt
✎ 57	Meget stor tilfredshed med undersøgelse og snak hos NN og sygeplejerske NN og NN og tilbuddet om rehabiliteringsforløb: Gennemført!	Virkelig godt
✎ 60	Informationsniveauet og koordineringen mellem afdelingerne kunne forbedres. Vi gik på [anden afdeling] (få meter fra Gynækologisk), og vi havde svært ved at få svar på, hvordan vi stod ved et evt. keglesnit. (Fik information ved informationen om operation). Derudover kunne jeg ønske, at [anden afdeling] kendte "ens sag", når man skulle briefes om operation/keglesnit.	Godt
✎ 61	Synes, det er flot, at det hele bare glider uden ventetid.	Virkelig godt
✎ 63	Er meget tilfreds med mit behandlingsforløb.	Godt
✎ 68	Ikke andet end, at det var et godt og tilfredsstillende undersøgelses-/behandlingsforløb. Ros til jer :)	Virkelig godt
✎ 69	Jeg havde unødigt lang ventetid for at få en samtale med læge NN, hvilket betød, at jeg var nødt til at køre hjem og komme en anden dag. [Det gav] to besøg i stedet for et besøg.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg har prøvet at følge op på det ved at ringe til [et andet] ambulatorium, for at få at vide, at det er gynækologisk/obstetrisk, jeg skal snakke med. Telefonisk stillet om uden mere hjælp. Så meget tid, ressourcer og tålmodighed har jeg ikke, at det skal fungere sådan her!!	Virkelig dårligt

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Familieambulatoriet	Samlet indtryk
2	Jeg fik et gammelt materiale, men efter hjemkomst ringede jeg, og modtog så nyt materiale. Meget fint.	Godt
4	Vi er begge indenfor sundhedssystemet [], og vi har selv mulighed for at hente og søge alle de oplysninger, vi har brug for. Vi synes, det fungerer godt med henvisning til hjemmesiden på indkaldelsesbrevet samt via QR-koden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
3	Synes, den efterfølgende information, jeg modtog per brev, er mangelfuld. Det kunne være rart og relevant at vide helt præcist, hvad prøverne har vist!	Godt
4	Lange svartider.	Godt
8	Ville gerne have mere uddybende beskrivelse af, hvilke forventede bivirkninger hormonerne ville give. Herunder, at Crinone-gelen godt kunne klumpe i skeden og gerne måtte pilles forsigtigt ud, inden ny dosis blev taget.	Godt
13	Lyt mere til patienten!	Dårligt
14	Det var alt sammen, som det skulle være.	Virkelig godt
15	Uoverskueligt at få skriftlig information om alle behandlingsformer, også dem der ikke er relevante for mig. Desuden er alt skræddersyet til par.	Godt
20	Jeg har flere gange været lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig med hensyn til videre behandling, fordi jeg kun i ringe grad har fået information om, hvad jeg skulle gøre i tilfælde af, at påbegyndt behandling ikke virkede efter hensigten.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
4	Har på intet tidspunkt tvivlet på om behandlingen og/eller informationen var korrekt.	Virkelig godt
5	Det er svært at svare på, da jeg ikke har talt med personalet på afdelingen. Da jeg jo ved, hvad jeg kommer for.	Virkelig godt
11	Der var lidt forskel på informationen omkring, hvad jeg måtte og ikke måtte efter min kegle-operation på Gynækologisk Ambulatorium og anden afdeling, men ikke noget af alvorlig karakter. Der var flere restriktioner fra ambulatoriet.	Godt
13	Vel informeret.	Godt
22	Jeg fik tilsendt skriftlig materiale angående [Gynækologisk Afdeling, Afsnit Y5] og mad. Men intet omkring operationen. Det fik jeg først på indlæggelsesdagen.	Virkelig godt
23	Fik skriftlig information om HPV-vaccine. Ikke nogen skriftlig information om varmebehandling eller celledrab. Kunne evt. havde brugt skriftlig information om varmebehandling, men ikke om celledrab, idet jeg har været i et længere forløb med dette.	Virkelig godt
31	Fint, at man kunne læse om alle faser før, under og efter, og der var god information, som jeg brugte, da jeg kom hjem, samt inden jeg kom på ambulatoriet.	Virkelig godt
32	Jeg har egentlig aldrig forstået, hvad jeg fejler.	Godt
33	Har oplevet, at jeg har fået besked om, hvis der bliver noget, skal jeg til egen læge. Jeg har så oplevet, at egen læge så ikke havde fået besked.	Godt

✎ 37	Dejligt, det er samme læge, der følger en ved alle undersøgelser. Så har man tillid til personen og tør stille nye spørgsmål og er fri for at gentage sit sygdomsforløb.	Virkelig godt
✎ 38	Det første ambulante besøg, som foregik som gruppeundervisning, fik jeg ikke så meget ud af. Man fik meget information på kort tid. For mig, som ikke vidste noget om inkontinens i forvejen, kunne informationen til tider være svær at forstå, og selve undervisningsforløbet var også lidt rodet.	Virkelig godt
✎ 42	Den eneste skriftlige information, jeg fik om min sygdom, var en brochure, og det var ikke alt deri, der passede præcist på min sygdom.	Godt
✎ 44	Jeg fik af vide, at jeg kunne ringe på et bestemt tidspunkt og få svar på de prøver, jeg fik taget. Men det var ikke til at komme igennem. Heldigvis fik jeg også svaret på skrift med posten et par uger senere, men det ville have været rart at vide, at det også blev sendt med posten.	Godt
✎ 56	Jeg er taknemlig for, at jeg har været fri for efterbehandling. Og alt har været ok, og skal først være til kontrol igen om et år.	Virkelig godt
✎ 57	Er meget tryk i forhold til kontakt inden næste konsultation [vinter] 2013.	Virkelig godt
✎ 60	Trænger til en opdatering! Lægerne anbefaler andet end det information, [der står i det] udleveret materiale. Det er misvisende. Derudover burde det være mere tilgængeligt online!	Godt
✎ 69	Da jeg fik aftalt, at jeg skulle opereres, kunne jeg savne mere specifik information om min [diagnose og operation], for at forstå efterforløbet bedre.	Virkelig godt
✎ 75	Informationsniveauet var meget afhængig af, hvilken læge jeg talte med!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Venter på brev endnu over et år senere trods ambulante samtale og telefonhenvendelse.	Virkelig dårligt

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
14	Har altid kunne ringe til Fertilitetsklinikken med spørgsmål og fået dem besvaret.	Virkelig godt
17	Meget i tvivl om motion eller ej. Har helt holdt mig fra det på pga. oplysninger under forløbet. Evt. unødvendige bekymringer omkring motion. Oplever mange forskellige holdninger/erfaringer dertil.	Godt
20	Der har været lidt forvirring blandt lægerne om, hvorfor jeg kom fra gang til gang. Fordi behandlingsforløbet blev ændret undervejs, uden at den næste læge jeg mødte var helt klar over det.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
2	Er i tvivl om, hvorvidt jeg skal fortsætte den medicinske behandling efter operationen. Og hvis jeg stopper med medicin, hvad så? Kan ikke vurdere, om noget af det har hjulpet, da jeg stadig har mange smerter.	Godt
5	Min livsstil er ikke ændret.	Virkelig godt
6	Har været indkaldt til efterundersøgelse en gang efter operationen og har ny dag i 2013 til yderligere efterundersøgelse. Meget fint, eftersom der ikke er nogle problemer.	Virkelig godt
8	Man føler sig velkommen af alle på ambulatoriet.	Godt
21	Jeg oplever ofte, at lægen stiller mig de samme spørgsmål og undrer mig over, om de har læst journalen. Spørgsmål som, om jeg har fået [en vaccine], og hvilke prøver jeg fik foretaget sidst.	Godt
22	Jeg [har selv en sundhedsfaglig baggrund], så meget var jo indlysende i forhold til min uddannelse/viden.	Virkelig godt
23	Ville ønske at jeg skulle fortsætte mine kontroller i gynækologisk ambulatorium frem for hos egen læge.	Virkelig godt
24	De er alle venlige og rare mod en, hver gang man kommer, og hjælper en, så godt de kan.	Godt
27	Det skal være det samme team hver gang, og det giver tryghed, og det har jeg hørt flere sige, da jeg sad og ventede.	Uoplyst
31	Træls, at jeg fik [bakterie] i maven ved såret.	Virkelig godt
35	Indgrebet indebærer nogle risici, som ikke er rare at tænke på, og derfor har jeg følelsen af utryghed. Med andre ord skal det bundfælde sig.	Godt
37	Dejligt, at sygehus følger en i et antal år efter første besøg. Det er rigtig betryggende, og de spørgsmål, der kan komme i mellemtiden, kan besvares ved næste kontrolbesøg.	Virkelig godt
39	Kun været til et besøg i Ambulatoriet. Ikke været til læge siden.	Virkelig godt
43	I skal have ros for godt samarbejde mellem [de forskellige] læger og mellem sygeplejersker og fysioterapi.	Godt
58	Manglende tilbagemelding til speciallæge NN, som jeg blev henvist til at tage drøftelse med med hensyn til [operation].	Godt
62	Har altid talt med opererende læge (læge NN). VIRKELIG godt! Sådan skal det være ! :-)	Virkelig godt

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

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

ID	Kommentarer - Familieambulatoriet	Samlet indtryk
3	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet. Alle var søde og hjælpsomme. Jeg var helt tryk ved at være der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Det har været virkelig rart og trykt at have en kontaktperson, som har scannet os hver gang. De gange der har været brug for speciallæge, er vores ønske om bestemte læger blevet efterkommet så vidt muligt. Vi har været i et forløb med mange kontrolscanninger pga. [] komplikationer []. Vi har på intet tidspunkt følt, at vi var krævende, hysteriske, bekymrende etc. Tak for det. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Der er et super sødt personale. Man får en god behandling. De ved, hvad de har med at gøre. Super professionelt. Kan kun anbefale jer til andre, som stod i samme situation som mig :-) God jul til jer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Som jeg husker det, blev der taget fint hånd om mig, men det er jo allerede lidt længe siden.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
4	Meget kunne gå både nemmere og hurtigere, hvis kommunikation via e-mail var en mulighed. Skemaer o.s.v. kunne med fordel også sendes elektronisk, da det tager cirka fire til fem dage at få posten gennem Skejby's forsendelse.	Godt
6	Vi synes, at personalet er yderst venlige og imødekommende og tager sig god tid. [Relationer til personale]	Godt
7	Udskiftning af blade/magasiner i venteværelset. Er kommet hos jer i snit ca. en gang om ugen siden [i vinters], og det er stadig de samme fem gamle blade, der ligger på hylderne :-) Grim 80'eragtig indretning i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Meget positiv og afslappet, men professionel stemning på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelsets plakater og information ikke kun henvender sig til patienter, der IKKE kan få børn, men også til os, der er i PFD-behandling. Jeg følte mig lidt malplaceret, fordi vi jo ikke har problemer med at få børn, men blot vil sikre os raske børn. [Fysiske rammer]	Godt
10	Vi synes, at det er meget flot, at der ingen ventetid er til inseminationsbehandling. Derudover er vi meget glade for, at lægen var fleksibel og gik med til at tilbyde os et fjerde inseminationsforsøg efter at have forholdt sig til vores særlige sag. Venteværelset kunne godt savne lidt hygge og lidt flere blade. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
11	Venteværelset var meget gammeldags og uinspirerende. [Fysiske rammer]	Godt
13	Lyt til patienten og den erfaring, de medbringer fra andre behandlingssteder! Plejepersonale/sygeplejersker er utroligt søde, men lægerne er tilsvarende utroligt arrogante. Det er meget foruroligende, at to læger svarer forskelligt på samme spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
14	Virkelig et fantastisk sted at komme, med meget fagligt dygtige og omsorgsfulde sygeplejersker/læger/[personale]. Har kun masser af ros. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Dejligt, at personalet er til stede i behandlingen, selvom de har mange patienter. [Pleje]	Virkelig godt

✎	19 Sekretærene kunne blive bedre til at huske/være opmærksomme på at sende vigtige datoer ud og få afsendt al nødvendig informationsmateriale, så man ikke selv skal ringe og få det tilsendt.	Godt
	Sygeplejerskerne i Fertilitetsklinikken er meget omsorgsfulde og empatiske.	
	Lægerne kunne med fordel få fem minutter mere til konsultationerne ved første omgang fertilitetsbehandling, så det første indtryk ikke bliver så fortravlet, og at der er tid til, at de hører ens spørgsmål til ende, før de svarer. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	
✎	20 Nogle af lægerne er gode til hele tiden at informere og forklare under eksempelvis scanninger, hvilket er betryggende og giver en bedre forståelse som patient. Det bør alle lægerne være opmærksomme på. Udvekslingen af information kunne være bedre, når man møder så mange forskellige personaler. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
✎	1 Dårligt, fordi toilet deles med indlagte patienter. Vigtig at have samme kontaktperson i forløbet, nemlig lægen, som har opereret mig. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
✎	4 Få installeret et TV, der virker. Var der egentlig netadgang? Kaffen burde være gratis. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	5 Jeg bliver kun kaldt ind, når jeg er i ambulatoriets venteværelse.	Virkelig godt
✎	6 Alle på ambulatoriet havde stort fokus på det, som de arbejdede med, og de havde god tid til at forklare og svare på spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	7 Gerne flere parkeringsmuligheder, især når man smutter i ens arbejdstid, ville det være rart ikke at skulle lede efter muligheder! [Fysiske rammer]	Godt
✎	9 Trængsel i venteværelset. For småt! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	11 Rigtig søde mennesker, der er gode til at få patienten til at slappe af. Man får en varm og professionel velkomst, samt gode og lyse lokaler. Min første undersøgelse gjorde ondt, og det viste sig, at det skyldes at lægen havde åbnet mig for meget. Men dette må man jo tage med, da det er et undervisningshospital. Alt i alt dog en god oplevelse.	Godt
✎	13 Der var ikke så meget ventetid. God information. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎	14 Læge og sygeplejerske virkede både dygtige og venlige. [Relationer til personale]	Godt
✎	18 Bør uddybe de breve, de sender til indkaldelsen, så man ved 100 procent, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
✎	19 Alle var meget dygtige og omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	21 Sygeplejerskerne er SÅ søde. De lytter til en og viser forståelse. [Relationer til personale]	Godt
✎	23 Lidt mere information om ventetid. Venteværelset kunne evt. være lidt lysere indrettet, det virker lidt mørkt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
✎	28 Alt var godt, syntes jeg. [Kvalitet i behandling]	Godt

31	De tog sig godt af mig. Man var jo lidt nervøs, men sygeplejersken var fantastisk.	Virkelig godt
34	Jeg lagde ikke mærke til rengøring!	Godt
36	Plus: Gode medarbejdere. De to sygeplejersker, der undersøgte, var meget kompetente og omsorgsfulde. Minus: Telefonsvar. Jeg kunne ikke komme igennem på linjen i det aftalte tidsrum, da der var optaget. Det var stressende, da jeg var nervøs for svaret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
37	Venteværelset er dejligt, men det er lidt deprimerende at se ud på plancher i gangen om forældre, der mister deres spædbørn. Måske disse kan placeres andre steder og erstattes af mere positive ophæng. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
40	Det virker som en utrolig presset afdeling, med lange ventetider og stresset personale. Det kan mærkes som patient. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
43	Jeg synes altid, at jeg er bange for, at man har overset et eller andet, og det præger nok min besvarelse. Tryghed er for mig det væsentligste.	Godt
46	Eneste bemærkning: Der er meget træk (kold luft) fra vindue/dør i venteværelset! Man fryser om fødderne/benene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
48	Jeg oplevede meget kompetente fagpersoner, der var dygtige, venlige og opmærksomme på de patienter (mig), som kom i ambulatoriet. Tak for god behandling :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
51	For mig har det været særlig godt, at den læge, der for [nogle] år siden opererede mig, er den kontakt, jeg har haft, og som har undersøgt mig ved hvert besøg. [Kontaktperson]	Virkelig godt
52	Alle er venlige og imødekommende. Stemningen på Skejby er god. Føler mig i gode hænder på hospitalet. Har oplevet en enkelt gang, at en sygeplejerske gav besked til en patient lige uden for den åbne dør til venteværelset. Ellers kun positivt :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
55	Der gik for lang tid mellem undersøgelserne (seks måneder). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
56	Det har været godt til at komme til kontrol ved lægen, som opererede mig og kender mig. Det giver tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
67	Jeg er blevet opereret en gang tidligere, men jeg oplevede denne gang, at sygeplejersken glemte at ringe til mig, efter at jeg kom hjem, hvilket var aftalt på opvågningsstuen. Jeg er en heldig person, der er i besiddelse af en god, omsorgsfuld familie, men det kan sundhedspersonalet jo ikke vide noget om! [Kvalitet i behandling]	Godt
68	Jeg synes, jeres personale fortjener en masse ros. Det er nogle smilende, glade og hjælpsomme mennesker, som har gjort mit forløb hos jer til en positiv oplevelse.	Virkelig godt
71	Et bedre venteværelse. Jeg er kørestolsbruger og skal virkelig sno mig i det lille venteværelse og på toilettet. [Fysiske rammer]	Godt
73	Mindre ventetid på at få en tid. Svært at få ændret tider, meget ufleksibelt. Det virker som om, der er MEGET travlt, og så kan man tvivle på, om man får den rette behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
74	Tak for god behandling :-)	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Rigtig godt: 1) Kort ventetid. 2) Lægen tog rigtig god tid til samtalen og udleverede kontaktkort. 3) Ro og omsorg under samtalen. 4) Professionel (lægen og sygeplejersken/sosu). 5) Ved telefonisk henvendelse har personalet også været professionelt (dog uden at have været til meget hjælp). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

