

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Gynækol./Obstetrisk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 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:	405
Besvarelser fra afdelingens patienter:	201
Afdelingens svarprocent:	50%

### **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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

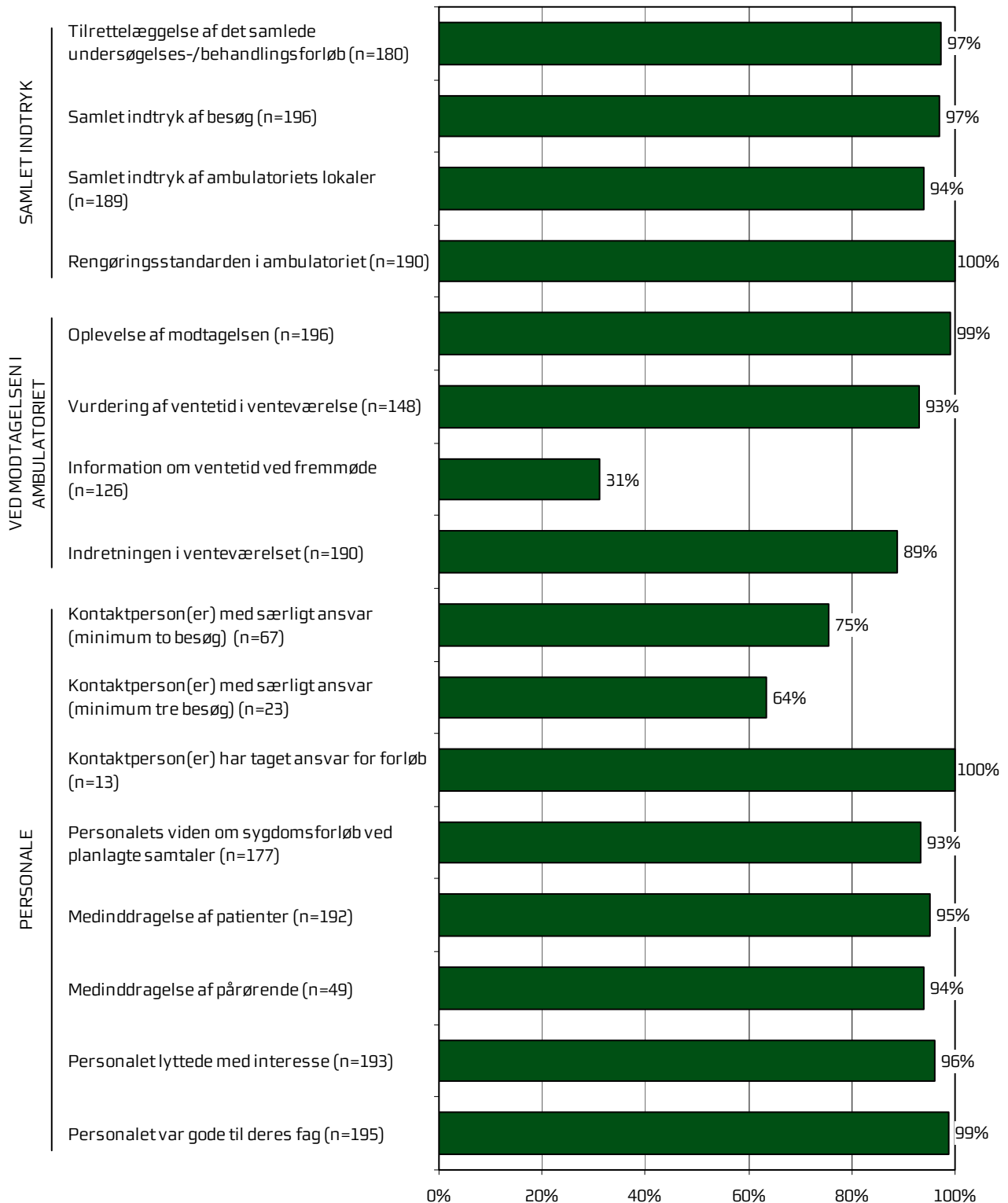
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

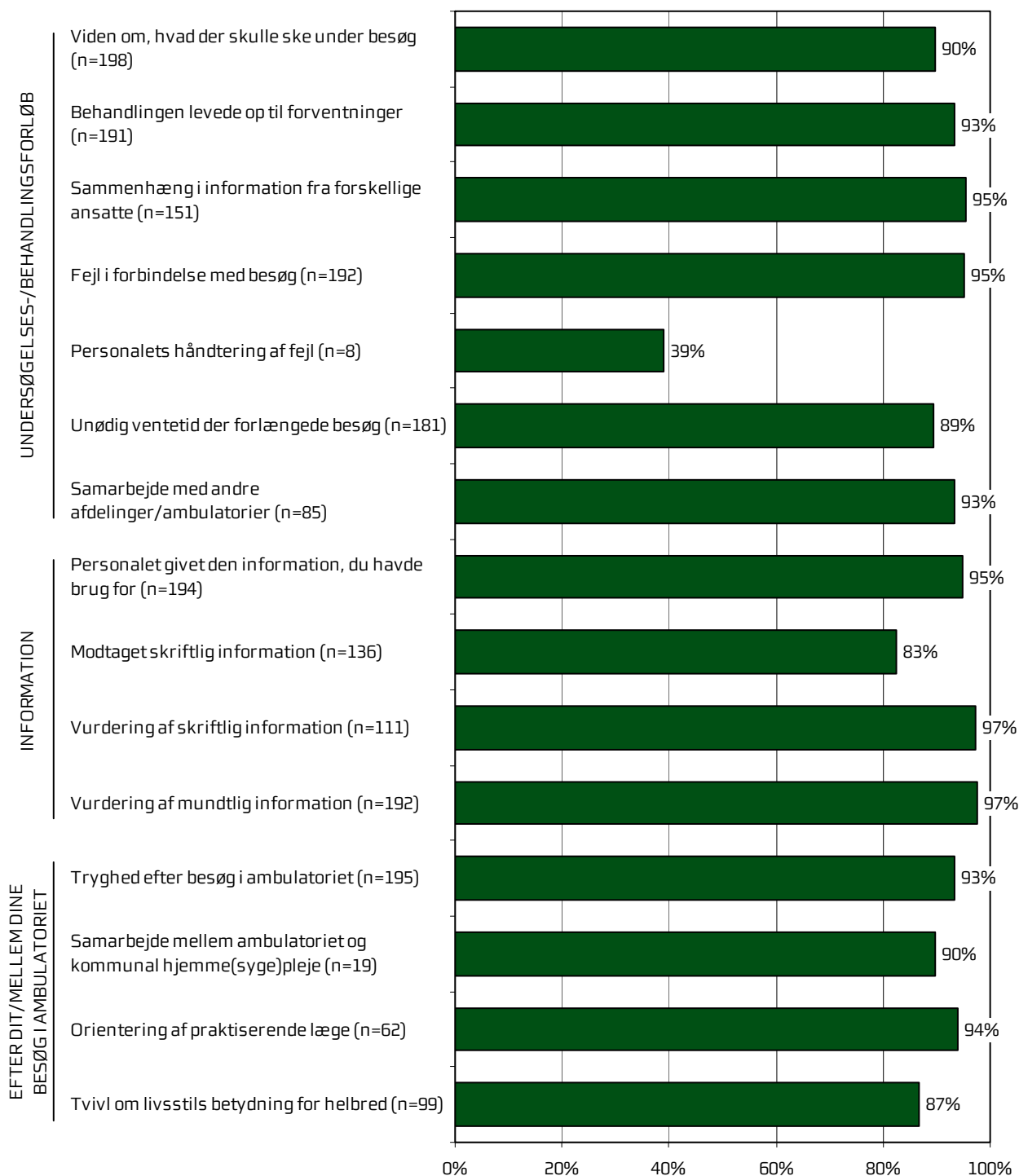
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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

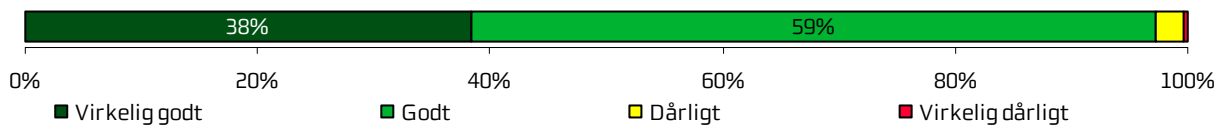
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

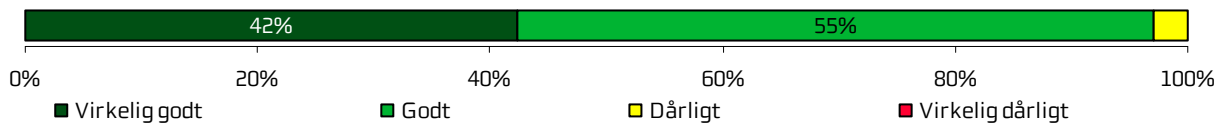
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

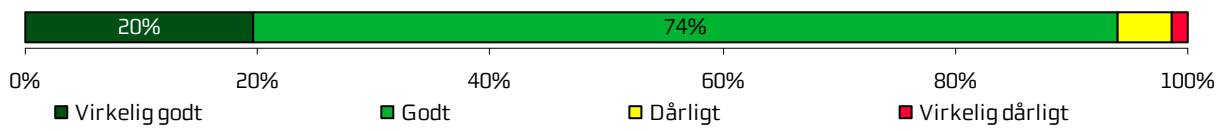
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=180)



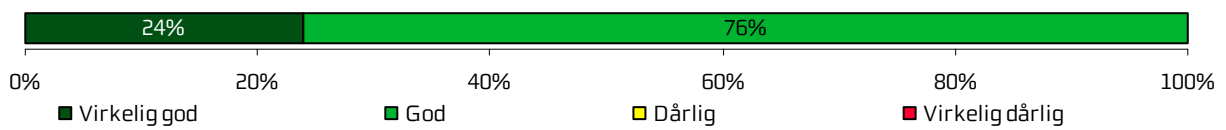
Samlet indtryk af besøg (n=196)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=189)



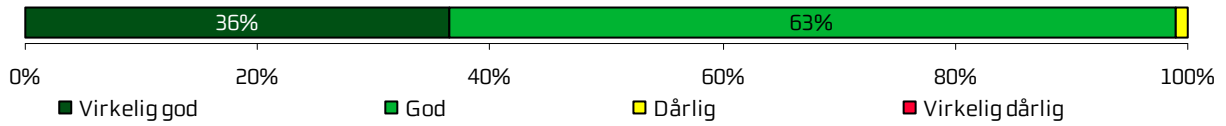
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=190)



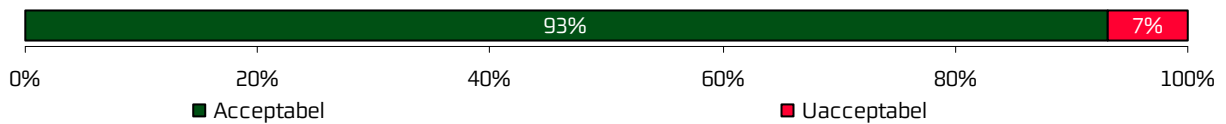
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	98 %	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	96 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 % *	97 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

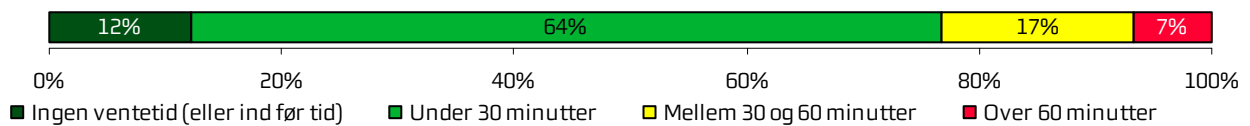
Oplevelse af modtagelsen (n=196)



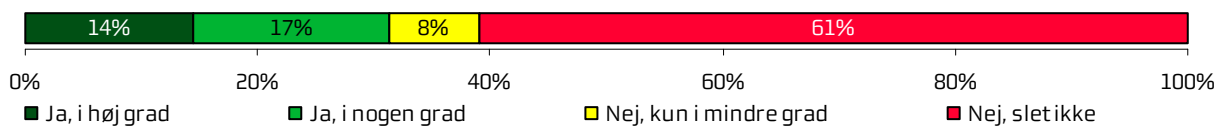
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=148)



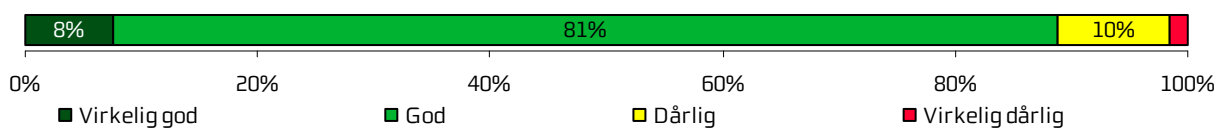
Længde af ventetid i venteværelse (n=138)



Information om ventetid ved fremmøde (n=126)



Indretningen i venteværelset (n=190)

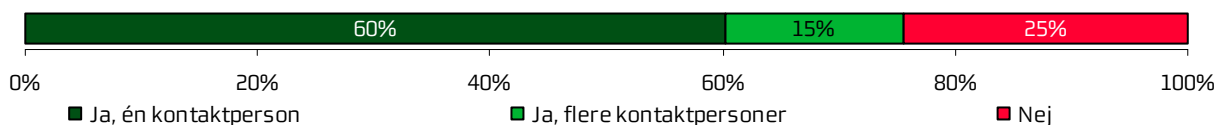




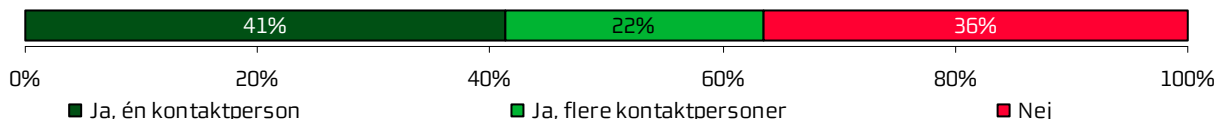
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	-	-	95 %	88 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	-	-	52 % *	33 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	90 %	83 %	87 % *

## Personale

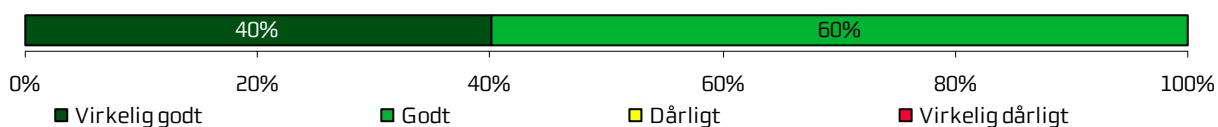
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=67)



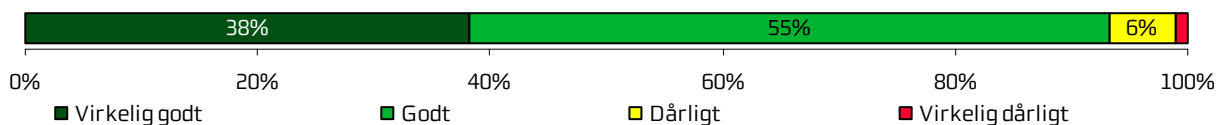
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



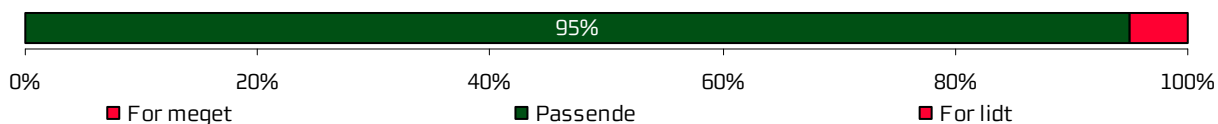
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



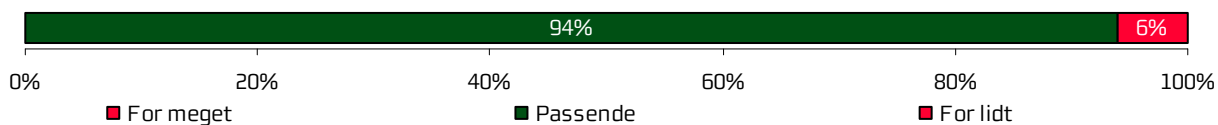
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=177)



Medinddragelse af patienter (n=192)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



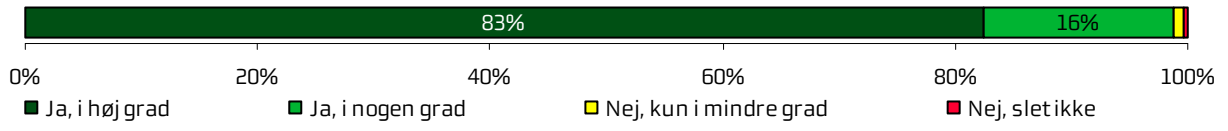
Personalet lyttede med interesse (n=193)



	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)	75 %	-	-	91 % *	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	64 %	-	-	95 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	98 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	99 %	92 %	95 % *

## Personale (fortsat)

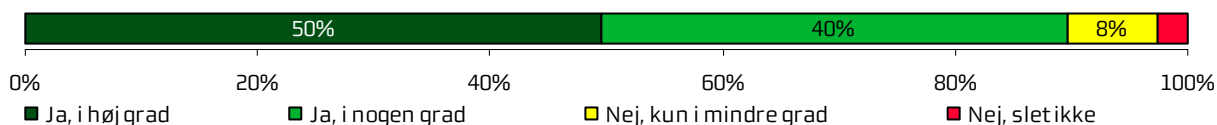
Personalet var gode til deres fag (n=195)



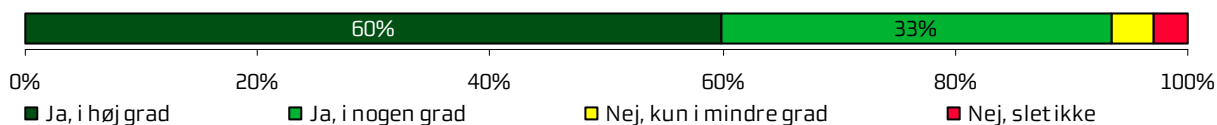
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	99 %	97 %	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

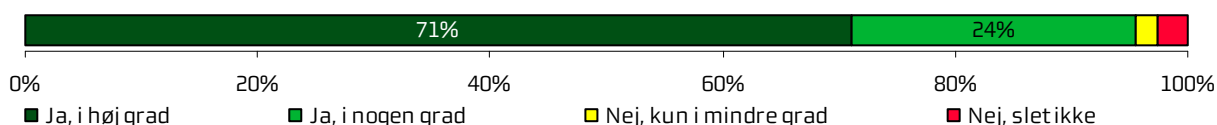
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=198)



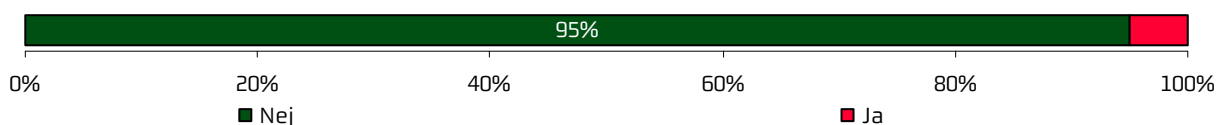
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



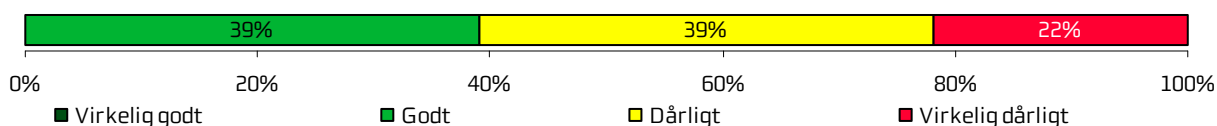
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=151)



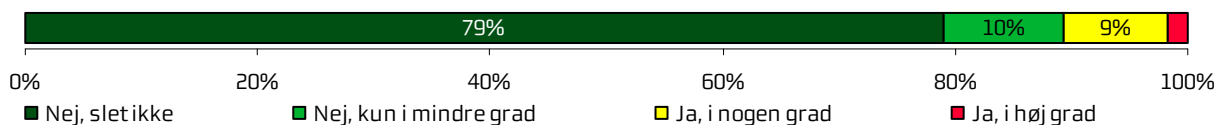
Fejl i forbindelse med besøg (n=192)



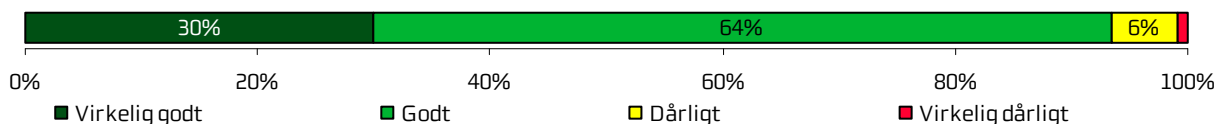
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=181)



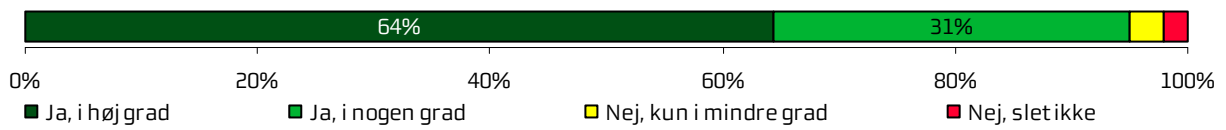
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=85)



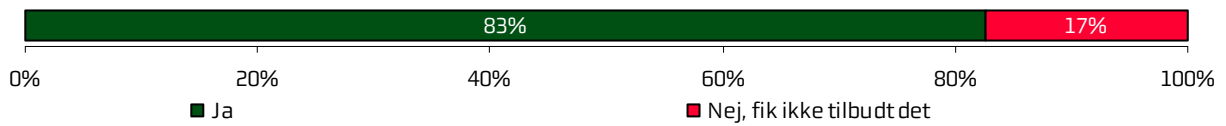
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	95 % *	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	96 %	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	96 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	95 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	39 %	-	-	82 % *	45 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	96 % *	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	97 %	89 %	93 %

## Information

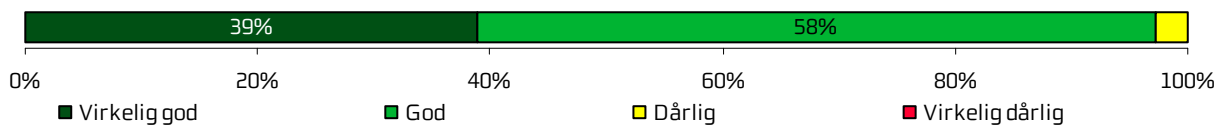
Personalet givet den information, du havde brug for (n=194)



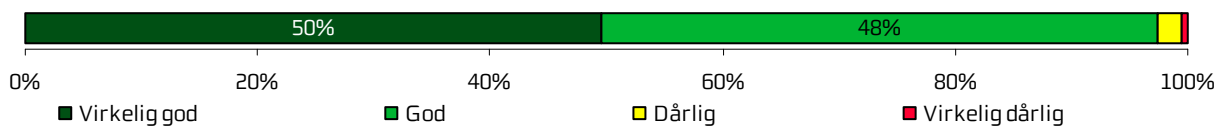
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



Vurdering af mundtlig information (n=192)

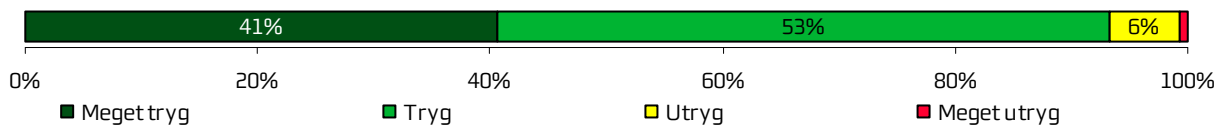




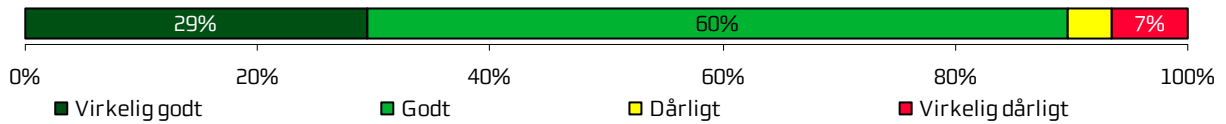
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	91 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	88 %	57 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	95 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

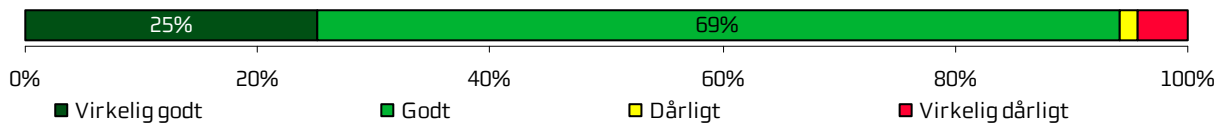
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=195)



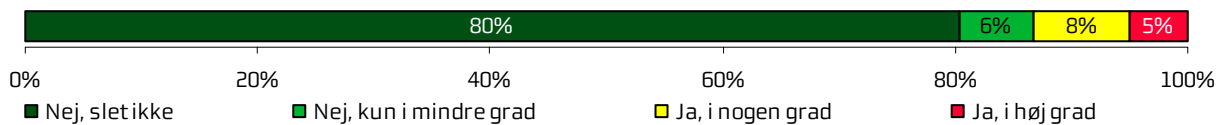
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=62)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=99)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	94 %	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	92 %	75 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	87 %	-	-	88 %	69 % *	74 % *



## **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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto: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

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

8. 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 10	
9. 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"/>
10. 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"/>

11. 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"/>		
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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"/>	
18. 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 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>



<b>23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: [cfk@rm.dk](mailto: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) 50 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	50%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	1%	2%
Kvinde	99%	98%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	25%	32%
40-59 år	41%	43%
60-79 år	25%	18%
80 år eller derover	7%	5%

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"**<sup>2</sup>

**"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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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		201		100%
<b>Køn</b>				
Mand		2		1%
Kvinde		199		99%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		1		0%
20-39 år		51		25%
40-59 år		83		41%
60-79 år		51		25%
80 år eller derover		15		7%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		192		98%
Pårørende		3		2%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		189		96%
Ikke dansk		8		4%
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA		105		52%
AMBG - RGR		18		9%
DKG - RRA		39		19%
IVF - RRA		5		2%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		34		17%
<b>Diagnose</b>				
DN393-394		10		5%
DN810-819		34		17%
Øvrige		157		78%

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	59	2	0	180	15
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	38	59	2	0	178	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	39	56	5	0	46	3
40-59 år	45	55	0	0	78	3
60-79 år	32	62	4	1	45	5
80 år eller derover	20	80	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	59	2	0	174	14
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	60	2	0	171	14
Ikke dansk	58	42	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	35	63	2	0	98	6
AMBG - RGR	50	44	0	6	16	2
DKG - RRA	50	47	3	0	36	2
IVF - RRA	20	80	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	60	4	0	25	5
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	33	67	0	0	9	0
DN810-819	43	53	4	0	26	6
Øvrige	38	59	2	0	145	9

**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	3	0	196
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	42	55	3	0	194
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	46	50	4	0	50
40-59 år	50	49	1	0	81
60-79 år	34	61	5	0	50
80 år eller derover	21	79	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	55	3	0	189
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	0	187
Ikke dansk	58	28	14	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	42	55	3	0	105
AMBG - RGR	39	56	6	0	18
DKG - RRA	49	46	5	0	37
IVF - RRA	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	31
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	33	67	0	0	9
DN810-819	32	65	3	0	32
Øvrige	45	52	3	0	155

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	74	5	1	189
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	19	75	5	1	187
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	69	4	0	50
40-59 år	18	74	6	3	77
60-79 år	20	77	2	1	47
80 år eller derover	7	86	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	75	5	1	183
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	76	5	1	179
Ikke dansk	38	62	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	17	75	6	2	99
AMBG - RGR	19	69	6	6	16
DKG - RRA	26	71	3	0	38
IVF - RRA	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	84	3	0	31
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	22	78	0	0	9
DN810-819	24	73	3	0	30
Øvrige	18	75	5	2	150



**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	24	76	0	0	190
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	23	77	0	0	188
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	74	0	0	50
40-59 år	20	80	0	0	79
60-79 år	29	71	0	0	45
80 år eller derover	20	80	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	77	0	0	183
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	77	0	0	180
Ikke dansk	38	62	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	25	75	0	0	100
AMBG - RGR	12	88	0	0	17
DKG - RRA	27	73	0	0	37
IVF - RRA	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	84	0	0	31
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	21	79	0	0	9
DN810-819	29	71	0	0	31
Øvrige	23	77	0	0	150

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	63	1	0	196
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	36	63	1	0	194
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	35	63	2	0	49
40-59 år	42	58	0	0	81
60-79 år	30	70	0	0	50
80 år eller derover	34	59	7	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	63	1	0	187
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	64	1	0	184
Ikke dansk	63	25	12	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	28	70	2	0	102
AMBG - RGR	33	67	0	0	18
DKG - RRA	56	44	0	0	39
IVF - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	32
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	41	59	0	0	10
DN810-819	34	63	3	0	32
Øvrige	37	63	1	0	154

**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	93	7	148	52
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	93	7	146	52
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	93	7	46	5
40-59 år	92	8	57	26
60-79 år	92	8	33	18
80 år eller derover	100	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	141	50
Pårørende	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	138	50
Ikke dansk	100	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA	95	5	77	28
AMBG - RGR	92	8	13	5
DKG - RRA	91	9	33	6
IVF - RRA	100	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	20	13
<b>Diagnose</b>				
DN393-394	100	0	6	3
DN810-819	87	13	24	10
Øvrige	94	6	118	39

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	12	64	17	7	138	8
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	12	65	17	7	136	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	65	11	7	42	3
40-59 år	13	65	14	8	53	3
60-79 år	6	65	22	6	31	2
80 år eller derover	9	53	38	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	64	16	7	132	7
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	64	17	7	129	7
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	13	70	14	3	71	6
AMBG - RGR	15	62	23	0	13	0
DKG - RRA	9	53	19	19	32	0
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	61	17	6	18	1
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	19	81	0	0	6	0
DN810-819	9	39	40	13	23	0
Øvrige	13	69	13	6	109	8

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	17	8	61	126	18
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	2
Kvinde	14	17	8	61	126	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	21	8	56	39	6
40-59 år	19	12	6	63	53	2
60-79 år	4	24	16	56	25	7
80 år eller derover	12	8	0	79	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	17	8	60	120	17
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	15	8	62	117	17
Ikke dansk	16	35	0	49	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	8	6	6	79	63	13
AMBG - RGR	40	10	10	40	10	2
DKG - RRA	24	41	10	24	29	2
IVF - RRA	0	60	20	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	5	5	74	19	1
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	-	-	-	-	4	2
DN810-819	14	32	14	40	21	2
Øvrige	15	13	7	65	101	14

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	81	10	2	190	9
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	7	82	10	2	189	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	71	10	2	49	2
40-59 år	4	82	11	3	78	4
60-79 år	2	90	8	0	47	3
80 år eller derover	15	79	7	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	81	10	2	181	9
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	83	10	2	178	9
Ikke dansk	51	37	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	6	79	12	3	100	4
AMBG - RGR	19	69	13	0	16	1
DKG - RRA	8	81	11	0	37	2
IVF - RRA	20	80	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	91	3	0	32	2
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	14	86	0	0	8	2
DN810-819	9	88	3	0	33	0
Øvrige	7	79	12	2	149	7

**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	60	15	25	67
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	60	15	25	67
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	47	25	28	24
40-59 år	75	5	20	21
60-79 år	65	14	21	14
80 år eller derover	54	14	32	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	13	26	63
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	13	27	62
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA	56	19	25	36
AMBG - RGR	50	0	50	6
DKG - RRA	67	11	22	18
IVF - RRA	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
<b>Diagnose</b>				
DN393-394	-	-	-	3
DN810-819	57	16	27	13
Øvrige	61	14	25	51

**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	41	22	36	23
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	41	22	36	23
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	40	36	23	8
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	50	12	38	8
80 år eller derover	23	23	54	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	22	36	23
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	23	38	22
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA	31	31	38	13
AMBG - RGR	-	-	-	2
DKG - RRA	-	-	-	4
IVF - RRA	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
<b>Diagnose</b>				
DN393-394	-	-	-	2
DN810-819	19	19	63	6
Øvrige	48	20	32	15



**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	40	60	0	0	13	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	60	0	0	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	68	32	0	0	6	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	0	100	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	60	0	0	13	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	65	0	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	29	71	0	0	7	0
AMBG - RGR	-	-	-	-	0	0
DKG - RRA	-	-	-	-	2	0
IVF - RRA	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	-	-	-	-	2	0
DN810-819	-	-	-	-	1	0
Øvrige	42	58	0	0	10	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	177	19
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	38	55	6	1	176	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	35	54	10	0	48	3
40-59 år	46	47	7	0	74	7
60-79 år	25	71	0	4	43	6
80 år eller derover	55	45	0	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	55	6	1	169	19
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	56	6	1	167	18
Ikke dansk	44	42	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	40	52	8	0	90	12
AMBG - RGR	31	63	0	6	16	2
DKG - RRA	47	47	3	3	36	3
IVF - RRA	20	80	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	63	7	0	30	2
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	22	78	0	0	9	0
DN810-819	40	56	0	4	25	6
Øvrige	39	53	7	0	143	13

**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	0	95	5	192
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	0	95	5	190
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	98	2	50
40-59 år	0	99	1	81
60-79 år	0	85	15	46
80 år eller derover	0	93	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	184
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	182
Ikke dansk	0	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA	0	96	4	98
AMBG - RGR	0	89	11	18
DKG - RRA	0	92	8	39
IVF - RRA	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	97	3	32
<b>Diagnose</b>				
DN393-394	0	89	11	10
DN810-819	0	87	13	31
Øvrige	0	97	3	151

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	49	146
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	0	2
Kvinde	0	94	6	49	144
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	92	8	24	27
40-59 år	0	94	6	16	65
60-79 år	0	100	0	7	41
80 år eller derover	-	-	-	2	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	93	7	45	142
Pårørende	-	-	-	0	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	42	142
Ikke dansk	-	-	-	4	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	0	86	14	21	82
AMBG - RGR	-	-	-	3	15
DKG - RRA	0	100	0	14	24
IVF - RRA	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	24
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	-	-	-	0	8
DN810-819	0	100	0	8	24
Øvrige	0	93	7	41	114

**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	1	193	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	72	24	3	1	192	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	77	17	6	0	48	3
40-59 år	72	27	1	0	80	0
60-79 år	72	22	2	3	49	0
80 år eller derover	62	31	7	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	23	3	1	185	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	23	3	1	182	3
Ikke dansk	63	25	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	75	19	6	0	100	3
AMBG - RGR	59	35	0	6	17	0
DKG - RRA	67	31	0	3	39	0
IVF - RRA	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	32	0
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	65	35	0	0	9	0
DN810-819	70	23	3	3	32	0
Øvrige	73	23	3	0	152	3

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	83	16	1	0	195	4
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	82	16	1	0	193	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	84	14	2	0	51	0
40-59 år	82	17	1	0	81	1
60-79 år	81	18	0	1	48	2
80 år eller derover	83	17	0	0	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	17	1	0	188	3
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	0	0	184	4
Ikke dansk	88	0	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	83	17	1	0	103	2
AMBG - RGR	61	28	6	6	18	0
DKG - RRA	79	21	0	0	38	1
IVF - RRA	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	31	1
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	70	30	0	0	10	0
DN810-819	79	21	0	0	30	2
Øvrige	84	14	1	0	155	2

**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	50	40	8	3	198	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	50	40	8	3	196	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	46	12	2	50	1
40-59 år	55	38	4	2	82	0
60-79 år	58	33	7	2	50	0
80 år eller derover	26	51	15	8	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	40	8	3	190	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	40	8	3	187	1
Ikke dansk	49	51	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	44	45	10	2	105	0
AMBG - RGR	44	50	6	0	18	0
DKG - RRA	74	18	3	5	39	0
IVF - RRA	0	80	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	42	6	3	31	1
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	39	41	9	11	10	0
DN810-819	55	34	7	3	31	1
Øvrige	49	41	8	2	157	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	60	33	4	3	191	8
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	60	34	4	3	189	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	53	37	8	2	49	2
40-59 år	73	25	0	3	80	2
60-79 år	57	34	4	6	48	2
80 år eller derover	23	70	8	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	34	4	3	184	7
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	34	3	3	180	8
Ikke dansk	63	25	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	55	37	7	1	101	4
AMBG - RGR	71	24	0	6	17	1
DKG - RRA	69	21	0	10	39	0
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	30	2
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	20	80	0	0	10	0
DN810-819	52	41	3	3	29	3
Øvrige	64	29	4	3	152	5



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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	2	3	151	39
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	71	25	2	3	149	39
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	72	23	5	0	40	10
40-59 år	79	21	0	0	63	16
60-79 år	62	28	3	7	36	11
80 år eller derover	51	39	0	10	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	2	2	144	38
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	2	3	143	36
Ikke dansk	80	20	0	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	73	22	4	1	73	27
AMBG - RGR	62	31	0	8	13	4
DKG - RRA	74	24	0	3	38	1
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	0	4	23	6
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	57	30	13	0	7	2
DN810-819	65	27	0	8	27	4
Øvrige	73	23	2	1	117	33

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	95	5	192
<b>Køn</b>			
Mand	-	-	2
Kvinde	95	5	190
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	94	6	50
40-59 år	95	5	79
60-79 år	95	5	49
80 år eller derover	100	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	184
Pårørende	-	-	3
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	181
Ikke dansk	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
AMBG - RRA	95	5	101
AMBG - RGR	89	11	18
DKG - RRA	95	5	37
IVF - RRA	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	31
<b>Diagnose</b>			
DN393-394	90	10	9
DN810-819	100	0	30
Øvrige	94	6	153

**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	0	39	39	22	8	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	0	39	39	22	8	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	39	39	22	8	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	39	39	22	8	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	0	40	40	20	5	0
AMBG - RGR	-	-	-	-	1	1
DKG - RRA	-	-	-	-	2	0
IVF - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	-	-	-	-	1	0
DN810-819	-	-	-	-	0	0
Øvrige	0	45	30	25	7	2

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	79	10	9	2	181	13
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	79	11	9	1	179	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	76	11	11	2	44	6
40-59 år	81	8	9	1	80	2
60-79 år	80	10	7	2	43	3
80 år eller derover	69	22	9	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	10	9	1	174	13
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	11	9	1	172	12
Ikke dansk	71	0	14	14	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	80	11	6	2	97	6
AMBG - RGR	71	24	6	0	17	1
DKG - RRA	68	12	18	3	34	3
IVF - RRA	-	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	3	10	0	31	0
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	91	0	9	0	10	0
DN810-819	69	11	16	4	26	4
Øvrige	80	11	8	1	145	9

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	64	6	1	85	85
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	29	64	6	1	84	84
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	32	61	7	0	28	18
40-59 år	37	60	3	0	33	38
60-79 år	19	68	9	3	21	22
80 år eller derover	-	-	-	-	3	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	63	6	1	80	84
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	65	6	1	79	83
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	27	61	12	0	33	61
AMBG - RGR	17	67	0	17	6	9
DKG - RRA	31	65	4	0	26	7
IVF - RRA	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	17	8
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	42	58	0	0	7	2
DN810-819	33	67	0	0	12	9
Øvrige	28	64	7	1	66	74

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	64	31	3	2	194
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	64	31	3	2	192
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	55	37	8	0	51
40-59 år	68	31	0	1	81
60-79 år	73	21	4	1	47
80 år eller derover	52	39	0	8	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	31	3	1	186
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	65	30	3	2	183
Ikke dansk	51	37	12	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	67	26	5	2	100
AMBG - RGR	61	33	0	6	18
DKG - RRA	64	33	3	0	39
IVF - RRA	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	34	0	3	32
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	48	52	0	0	10
DN810-819	62	31	3	4	31
Øvrige	66	29	3	2	153

**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	83	17	136	56
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	82	18	134	56
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	78	22	41	9
40-59 år	90	10	57	23
60-79 år	82	18	30	17
80 år eller derover	71	29	7	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	130	55
Pårørende	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	84	16	128	54
Ikke dansk	67	33	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBG - RRA	73	27	67	34
AMBG - RGR	80	20	10	8
DKG - RRA	100	0	34	4
IVF - RRA	60	40	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	20	10
<b>Diagnose</b>				
DN393-394	75	25	8	2
DN810-819	90	10	22	9
Øvrige	82	18	106	45

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	39	58	3	0	111	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	38	60	3	0	109	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	54	46	0	0	32	0
40-59 år	34	63	4	0	51	0
60-79 år	34	61	4	0	23	0
80 år eller derover	19	81	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	58	3	0	108	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	60	3	0	106	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	44	54	2	0	48	0
AMBG - RGR	25	75	0	0	8	0
DKG - RRA	38	56	6	0	34	0
IVF - RRA	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	18	0
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	15	85	0	0	6	0
DN810-819	45	50	5	0	20	0
Øvrige	39	59	2	0	85	0



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	48	2	1	192
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	49	48	2	1	190
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	53	45	0	2	51
40-59 år	54	45	2	0	79
60-79 år	42	52	6	0	47
80 år eller derover	42	58	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	48	2	1	184
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	48	2	1	181
Ikke dansk	51	49	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	56	42	1	1	99
AMBG - RGR	33	61	6	0	18
DKG - RRA	51	46	3	0	39
IVF - RRA	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	58	3	0	31
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	20	80	0	0	9
DN810-819	52	45	3	0	31
Øvrige	51	46	2	1	152

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	6	1	195
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	40	53	6	1	193
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	41	49	10	0	51
40-59 år	48	49	1	2	80
60-79 år	33	55	12	0	48
80 år eller derover	20	80	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	53	6	1	188
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	53	5	1	185
Ikke dansk	37	51	12	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBG - RRA	42	52	6	0	103
AMBG - RGR	35	59	6	0	17
DKG - RRA	42	50	8	0	38
IVF - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	50	6	3	32
<b>Diagnose</b>					
DN393-394	30	59	11	0	10
DN810-819	33	64	3	0	31
Øvrige	43	50	6	1	154

**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	29	60	4	7	19	6	166
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	1	0	1
Kvinde	25	64	4	7	18	6	165
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	24	76	0	0	8	2	41
40-59 år	47	53	0	0	6	2	73
60-79 år	-	-	-	-	3	0	42
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2	9
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	69	5	0	14	6	164
Pårørende	-	-	-	-	2	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	63	5	8	15	5	161
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBG - RRA	25	75	0	0	8	4	89
AMBG - RGR	-	-	-	-	4	2	11
DKG - RRA	-	-	-	-	4	0	33
IVF - RRA	-	-	-	-	1	0	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	29
<b>Diagnose</b>							
DN393-394	-	-	-	-	0	0	8
DN810-819	-	-	-	-	3	2	24
Øvrige	35	65	0	0	16	4	134

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	25	69	2	4	62	130
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	24	70	2	4	61	129
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	33	60	0	7	15	36
40-59 år	18	78	0	4	26	56
60-79 år	29	61	6	4	17	26
80 år eller derover	-	-	-	-	4	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	70	2	5	58	127
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	72	2	5	58	124
Ikke dansk	-	-	-	-	3	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	22	72	0	6	32	71
AMBG - RGR	50	33	0	17	6	11
DKG - RRA	21	71	7	0	14	23
IVF - RRA	-	-	-	-	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10	20
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	-	-	-	-	2	7
DN810-819	18	73	9	0	11	19
Øvrige	25	69	0	5	49	104

**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	80	6	8	5	99	92
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	81	6	8	4	98	91
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	68	6	17	9	34	15
40-59 år	87	8	0	5	42	40
60-79 år	90	5	5	0	20	26
80 år eller derover	-	-	-	-	3	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	7	8	4	96	89
Pårørende	-	-	-	-	1	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	7	9	3	93	89
Ikke dansk	60	0	0	40	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBG - RRA	69	10	14	8	51	48
AMBG - RGR	78	22	0	0	9	9
DKG - RRA	96	0	0	4	23	14
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	12	20
<b>Diagnose</b>						
DN393-394	100	0	0	0	6	3
DN810-819	83	8	0	8	12	17
Øvrige	78	7	10	5	81	72



## 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			7
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			7
Pleje			4
Relationer til personale			10
Ventetid			4

**Gynækol./Obstetrisk afdeling****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Mødte kun venlighed. Det var lægen selv, der hentede mig i venteværelset.	Virkelig god
5	Lidt usikker på, om man var på den rette plads og ventede på rette sted. Måske klarere afmærkning/skiltning af ventepldsområde.	God
6	Jeg tænker, at efter der er kommet en stander, hvor man selv melder sin ankomst ved at scanne sit sundhedskort, kan det være svært for ældre at finde vej ned til ambulatoriet. Jeg måtte hjælpe to ældre damer. Men for mit eget vedkommende var det nemt nok.	God
8	Tidsbesparende for alle, at man selv tjekker ind. Tydelig besked om, hvor man skal vente.	God
9	Jeg synes ikke, de var flinke til at hjælpe mig.	Dårlig
12	Har svært ved at finde rundt på sygehuset, når der er skåret ned på information, og man selv skal tjekke ind med det gule sygesikringskort. (Sad tidligere ikke det rigtige sted og kom derfor senere ind).	God
14	Der var meget ventetid. Ellers intet.	God
16	Venligt personale. Hjælpsomt personale.	Virkelig god
23	Digital indskrivning ikke nem.	God
31	Vi fik at vide til første samtale, at fra jeg kom, og til vi kunne tage hjem igen, ville der gå max halvanden time. Det gik LANGT fra så hurtigt!!	God
32	Venlige og trykghedsgivende mennesker.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RGR</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Randers var meget dårligt! Det andet sygehus var godt! Tilfredsstillende.	God
3	Jeg oplevede, at et ældre ægtepar blev sendt hjem igen. Det kunne man godt have givet besked om per telefon, så de slap for at køre til Randers.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKG - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg kom til før den aftalte tid, så ingen ventetid. Det var meget positivt.	Virkelig god
4	God information og forklaring.	Virkelig god
8	Den første sygeplejerske var fejlinformeret om min operation. Ordet på hendes papirer betød opstramning af blære, men det skulle jeg ikke.	God
11	Jeg ventede og ventede, og lige pludselig fik jeg at vide, at jeg skulle tale med en læge NN.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Jeg kom til med det samme. Lægen og sygeplejersken var søde og sympatiske. Undersøgelsen varede ca. en halv time. Alt var fint og godt.	God
6	Jeg sad og ventede på gangen før venteværelset. Manglede lidt skiltning om, hvor venteværelset var.	God
12	Sygeplejerske og læge var utrolig søde og kompetente. Super!	Virkelig god
13	Alle er rare, venlige og empatiske. Ens bekymringer bliver taget alvorligt.	Virkelig god



- |  |  |              |
|--|--|--------------|
|  14 | Søde personer.   | Virkelig god |
|  15 | Super hjælp. Alle var rigtig søde til at hjælpe mig, da jeg var lidt nervøs pga. problemer ved forrige fødsel. | Virkelig god |
|  16 | Der var ingen til at modtage, fordi jeg havde en tid om aftenen.   | Uoplyst      |

## Gynækol./Obstetrisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Fejlhåndtering
10	Jeg fik bl.a. cyster som I ikke havde opdaget. Er derfor stoppet på Randers og begyndt på privatklinik NN.	Uoplyst
17	Lægen læste op fra en anden patients journal.	Dårligt
29	Ved første operation [opstod der komplikationer]. DET var ikke en god oplevelse. Anden gang, jeg henvendte mig, var fordi, det ikke virkede, og jeg troede, at jeg skulle have lavet det om. Men de ville bare fylde mig med medicin, hvilket jeg ikke ville.	Dårligt
ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Fejlhåndtering
1	Jeg fik meget forvirrende forklaringer om min undersøgelse, mens den stod på, og senere sagde de noget sludder.  Jeg fik først rigtig besked, da jeg talte med læge NN!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Køreseddel blev ikke udleveret. Læge og sygeplejerske ved tarmundersøgelsen fortalte ikke ret meget efter undersøgelsen. Kun at det var ok. De fortalte ikke, hvad man ellers kunne gøre ved mit problem, som stadig er der. Sygeplejersken var ikke spor beroligende.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Fejlhåndtering
4	Operationen lykkedes ikke, og der opstod lidt komplikationer, så jeg lå til observation for indre blødninger. Ligeledes fandt jeg, at den opererende læge var hård i sin dom i forhold til mine muligheder for at opnå graviditet, og personalet var ikke i stand til at tackle [min reaktion på lægens dom].	Dårligt
5	Jeg blev kaldt ind til operation, men så kom læge NN, og sagde, at det ikke var min tur alligevel. Så gik der et par minutter. Så kom de og sagde, at det var min tur. Forvirring pga. to operationsstuer samtidig.	Godt
9	Manglende information i de fire timer, jeg ventede.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
5	Jeg spurgte lægen, om det kunne lade sig gøre, at celleforandringerne muligvis kunne vise sig at være normale. Nej, det var ikke muligt, svarede hun. Men det viste sig, at mine celler var helt normale!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Gynækol./Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Meget professionelle og venligt personale. Der var en kvindelig læge og en kvindelig sygeplejerske, og jeg fik grundig orientering om min undersøgelse. Stor tillid herfra til dem.	Virkelig godt
4	Professionel behandling af en god læge med godt humør og humor.	Virkelig godt
9	Jeg synes ikke, de hjælper. Jeg har [været syg] i [flere måneder], og det er ikke stoppet endnu. Så jeg føler ikke, at de hjælper mig.	Dårligt
10	Synes, det er træls, man kommer ind til forskellige hver gang. Synes, der er meget, meget lidt vejledning med hensyn til at stikke sig selv. Bestemt ikke rart at gøre selv uden vejledningen fra sygehuset.	Godt
13	Jeg går til kontrol [jævnligt]. Jeg er ikke blevet inddraget i min behandling på den måde, at jeg skulle være med til at træffe beslutninger. Det ville jeg naturligvis heller ikke kunne. Det kræver en lægefaglig ekspertise.	Virkelig godt
15	Lang ventetid i akut operation []. Indlagt med to forskellige mænd på samme stue, ikke rart. Blev efterfølgende opereret og fjernet æggestokke []. Fik tarmslyng. Fik en virkelig god behandling på Gynækologisk/Obstetrisk afdeling.	Virkelig godt
16	Super dygtige læger og sygeplejersker! De lyttede og gav sig tid til mig! STOR FAGLIGHED. ENGAGEREDE LÆGER.	Virkelig godt
17	Det er virkelig pinligt at få den forkerte journal læst op. Jeg "fejlede" lige pludselig en masse!!	Godt
18	Søde og rare ansatte. Meget interesse ved ansatte under uddannelse, og ikke mindst godt at se, at de blev inddraget og kunne udvikle sig.	Godt
23	God læge NN, som jeg kommer fast hos gennem flere år, og som jeg er tryk og glad for.	Godt
25	Jeg havde den bedste oplevelse ved nakkefoldsscanningen. Hun tog meget hensyn til min historie, levede sig ind i den og beroligede mig hele vejen igennem. Hun tog sig god tid og gik i detaljer. Det var en kanon oplevelse.	Virkelig godt
26	Af alle de forskellige læger, som har lavet celleskrab på mig, er det kun NN, som har foretaget dette indgreb på en udholdelig måde. Derfor ønsker jeg kun NN hver gang.	Godt
27	Kunne efter mit skøn ikke være bedre.	Virkelig godt
29	De ville give mig medicin for mit problem i måske flere år. Jeg havde to slags [sygdomme], og den ene kunne de ikke operere for, sagde de. Jeg har det stadig skidt og skal have bind på hele tiden og skal være i nærheden af et toilet, når jeg er nede i byen.	Dårligt
31	Ud over den alt for lange ventetid, var alt yderst positivt!	Godt
ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
1	Den kvindelige læge NN var meget forvirrende under scanningen, talte meget nedladende til mig. Tog vævsprøve der alligevel ikke kunne bruges. Talte om syster der ikke var der. Det kunne jeg godt have undværet.	Dårligt
2	Jeg har oplevet et par gange, hvor jeg har spurgt, hvor lang ventetid der var, når jeg kom, at jeg så har fået at vide, at der ingen ventetid er. Men jeg har så ventet i op til halvanden time på at komme til. Og så har det vist sig, at hende sygeplejersken der har hentet mig ind til undersøgelse, flere gange i min ventetid har stået og "hyggesnakket" ude på gangen. Hvis der var kommet noget akut, ville det havde været rart at få det oplyst, så man havde lidt mere forståelse for ventetiden. Man kan ikke undgå at blive irriteret, hvis man føler, at der bliver holdt pause, og man så bare sidder og venter.	Godt

---

	3	Ja den læge NN, som undersøgte og scannede mig på andet sygehus, var virkelig SUPER. Han gav sig tid til at snakke og få mig til at slappe af. Ligeledes skaffede han mig en hurtig tid til CT-scanning og gjorde også, at jeg samme dag fik besked i anden afdeling efter CT-scanning.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKG - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Kun STOR ros til afdelingen.	Virkelig godt
	3	Jeg synes, de har for travlt med at få sendt folk hjem. De er knap vågnet af narkose, inden de skal spise, drikke og op at sidde.	Dårligt
	4	Sødt og rart personale på opvågningen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - IVF - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	I mit tilfælde, som omhandler fertilitetsbehandling, synes jeg, det er rigtig frustrerende at sidde på samme gang som dem, som skal til graviditetsscanning. Man sidder bare og tæller alle de maver, der går forbi en!	Godt
	2	Jeg fik i nogen grad forskellige vurderinger af de læger, der var tilknyttet. Som patient (i forbindelse med et fertilitetsforløb) er det ønskeligt, at man bliver mødt af fagligt kompetente medarbejdere, der har sat sig ind i patientens journal og tidligere undersøgelser/scanninger i forbindelse med patientens "behandlings" forløb.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Der er meget lang ventetid. Lægen fortalte mig, at hun ville have svaret i løbet af ca. ti dage, og at jeg kunne forvente at høre fra hende om fire-fem uger.	Godt

## Gynækol./Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	<p>1) Jeg blev meget omhyggeligt undersøgt, og forklaringen undervejs var grundig. Men læge NN blev tilkaldt efter scanning. Han TALTE NED til min problemstilling, en oplevelse der forstærkedes af, at jeg stadig lå med benene i bøjlerne uden bukser på. Det er kritisabelt. Jeg er ikke sart, men finder det beklageligt!</p> <p>2) Til min undersøgelse var foruden læge NN [ flere andre medarbejdere] samt den omtalte læge NN til stede. Det var lige i overkanten til så intim en undersøgelse.</p>	Godt
4	God information ved begge kontroller. Sidste kontrol var mere af omsorgsmæssig karakter, men alligevel dejligt, at der også bliver sat tid af til omsorg.	Virkelig godt
9	Det var godt, at jeg havde en tolk, ellers havde jeg ikke forstået ret meget.	Dårligt
16	Kanon god information om forløb og sygdom! Dygtige læger, der kan forklare, hvad jeg skulle igennem, og hvad jeg fejlede. FAGLIGE OG TEORETISKE LÆGER!!!	Virkelig godt
17	Jeg fik resultaterne, fra nogle prøver, i et brev.	Godt
19	Der var forsinkelse, så et ekstra rum var taget i brug for at mindske ventetiden (så ingen sygeplejerske), men forløbet var udmærket (jeg mener, forsinkelsen skyldtes bl.a. sygdom).	Godt
22	Jeg satte meget pris på, det var kvindelige læger og sygeplejersker, der undersøgte mig. De var meget informative og lyttende.	Godt
23	Da min kontakt går på kontrol hvert halve år, er det begrænset, hvad jeg har brug for af information.	Godt
24	Jeg synes ikke, at jeg fik særlig meget ud af det. Efter [mange måneder] er jeg jo lige langt, og der er ikke sket mere, end at jeg har en tid på et andet sygehus [et par måneder] efter afslutning i Randers.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - AMBG - RGR</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Pjecer trænger til at blive ført "up to date"! Og køreseddel til alle os, der kommer langvejs fra, SKAL udleveres, når man melder sig hos sekretær. Man glemmer det ellers. Og hvad med de ældre patienter?	Godt
4	Rolige og venlig. Hensynsfulde.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - DKG - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Jeg fik ikke uddybende materiale udleveret angående faste før EFTER operationen.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - IVF - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg oplevede i nogen grad forskellige vurderinger/udmeldinger under mine besøg.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Vigtigt at lægen kunne have sagt, at cellerne KAN vise sig at være normale på trods af, at første undersøgelse viste celleforandringer. Forlod ambulatoriet meget utryg.	Godt
12	Jeg fik en rigtig god forklaring angående mit indgreb, og hvad der ville ske, dette holdt. Jeg var MEGET glad for et kontaktkort jeg fik til en læge, som jeg fik udleveret. Kunne ringe til [det], når jeg kom hjem. Dette blev dog ikke nødvendigt.	Virkelig godt
17	Jeg har oplevet, at man skal være skarp for at forstå lægens sprog, og fræk nok til selv at spørge ind til, hvad er det, vedkommende fortæller. Er man en forsigtig person, tror jeg ikke, man	Godt

får det med derfra, man burde.

## Gynækol./Obstetrisk afdeling

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


ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
7	Når man har [været alvorligt syg], er det ikke rart at skulle vente fire uger på svar på undersøgelsen. Til sidst var jeg nødt til at ringe til ambulatoriet for at få svaret.	Godt
10	Man ved det, men de har ikke nævnt noget om kost, motion osv.	Godt
13	Jeg har fået udleveret et kort af lægen med hendes navn og telefonnummer og fået at vide, at jeg bare kan ringe, hvis jeg kommer i tvivl om noget. Det er rigtig dejligt, også selvom jeg (endnu) ikke har benyttet mig af det.	Virkelig godt
15	Et godt er der kommet ud af det. Er holdt med at ryge :)	Virkelig godt
17	Jeg ringede, fordi jeg havde problemerne med den behandling, der var sat i gang. Kunne ikke få svar. Blev henvist til egen læge.	Godt
24	Jeg synes, der går for lang tid, inden man kommer til undersøgelserne og uden, man kan få tid igen ved videresendelse til et større sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
4	Godt og venligt. Tilfreds.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Det er dejligt, at der ikke er stor afstand fra min bopæl til ambulatoriet.	Virkelig godt


**Gynækol./Obstetrisk afdeling**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	De fysiske rammer i "venteværelset" i ambulatoriet var dårlige. Folk sad på nakken af hinanden. Dårligt hensyn til fx dårlige patienter. Ventetiden var kort. Selve besøgene virkede effektive. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
3	Personalet er super godt. Man føler sig virkelig godt behandlet, og der er tid til en snak, som de tager sig tid til, så man føler sig rolig, når man går derfra. Rigtig godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Find ud af, hvad jeg fejler!	Dårligt
10	NN var god og sød at snakke i telefon med. Alle var søde, men det skulle gå meget stærkt. Det er tydeligt at mærke. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Behandlingsforløbet er endnu ej afsluttet.	Godt
13	Det har jeg ikke tænkt over, derfor vil jeg konkludere, at der var gjort pænt rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Jeg vil gerne rose personalet på Gynækologisk Obstetrisk afdeling. Samt læge NN, som var så sød at ringe hjem om, hvordan det gik efter denne hårde omgang. Går nu og venter på at skulle ind med hyperaktiv blære, undersøgt af bl.a. NN, som også har givet en udførlig undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Venligt personale. Trygge rammer. God information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Der er udelukkende "herreblade" i venteområdet. Underligt, når det er gravide kvinder, der primært opholder sig der! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Dejligt at det stort set var det samme personale, jeg mødte til operation og undersøgelser. [Kontaktperson]	Virkelig godt
23	Venteværelset er tit fyldt, så det er svært at komme til at sidde ned. Der er ikke hyggeligt, og det ville være rart med afskærmning. [Fysiske rammer]	Godt
28	De har været utroligt søde ved mig. [Relationer til personale]	Godt
30	Jeg fik visitkort med fra ambulatoriets kontaktperson, til hvis jeg havde spørgsmål efterfølgende. [Kommunikation og information]	Godt
33	Jeg mener, ambulatoriet kunne arbejde med at lytte noget bedre. Men det er der ikke tid til, hvilket desværre har været ret tydeligt at mærke. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
34	De tog godt imod mig, især kvinden der skrev mig ind.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RGR</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Informere hvis der kommer noget akut, så ventetiden bliver forlænget. Så bliver forståelsen også bedre for, hvorfor der er ventetid. [Ventetid]	Godt





 3 Synes ikke der behøver stå "kræftforløb" på de indkaldelser, hvor man endnu ikke har konstateret kræft. Man bliver lidt bemøje, og hvad med de ældre, der får sådan et brev?  
[Kommunikation og information] Godt


 4 Jeg er glad for at komme på ambulatoriet. De tager hensyn til en.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt


**ID Kommentarer - DKG - RRA**


**Samlet indtryk**

 5 Jeg ville sådan ønske, at der var mulighed for, at små børn kunne få deres egen opvågningsafdeling. Det oplevedes meget stressende at vågne op af narkosen ved siden af to skrigende børn. Så jeg simulerede nok lidt friskere, end jeg var, så jeg kunne komme hjem!  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt

 6 Alt var ok, men maden var iskold. Fik sandwichbrød. De var meget søde.  
[Pleje] Godt


 7 Tilfredsstillende forløb med professionelt, venligt og hjælpsomt personale.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

 10 For tæt sammen på opvågning. Ikke rart, at man kan høre, hvilke beskeder der gives til de andre patienter. Ej heller at andre hører ens egne beskeder. Kunne være rart med et samtalerum til den slags.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt

 12 Da jeg skulle barbere mig på toilettet, lå der hår på vasken fra den, der tidligere havde barberet sig. Ikke særlig hygiejnisk!  
[Fysiske rammer] Godt

**ID Kommentarer - IVF - RRA**


**Samlet indtryk**

 2 Venligt, imødekommende og informativt personale. Alt i alt en god oplevelse, med plads til forbedringer, såsom mere overensstemmelse i de udmeldinger man får som patient, og færre medarbejdere tilknyttet den enkelte patients forløb.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**


**Samlet indtryk**


 4 Jeg fik en super god behandling af personalet! Virkelig godt


 5 Dejligt med en sygeplejerske, som holdt min baby under undersøgelsen. Virkelig sødt af hende!  
[Pleje] Godt


 7 Jeg undskylder udeblivelsen. Jeg mener, jeg selv kan klare det og har det ok. Godt

 8 Alt forløb tilfredsstillende. Virkelig godt

 9 1) Hvis personalet samtaler om det videre forløb for patienten, mens denne er tilstede, mener jeg, at patienten orienteres og derved inddrages i samtalen. Godt  
2) Jeg synes ikke jeg fik helt fyldestgørende oplysninger vedrørende anvendelse af [et hjælpemiddel]. Måske et nyt produkt?  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

 10 Check-in systemet ved indgangen til ambulatoriet var ude af drift. Derefter lidt usikkerhed om check-in sted. Det lykkedes dog. Kunne et display oplyse om kø-nummer eller ventetid?  
[Kommunikation og information, Ventetid] Godt

 11 Utroligt imødekommende og venligt personale. Ved blodprøvetagning [] var der ingen ventetid. Hurtigt og effektivt. Dejligt, når man skal videre og passe sit job.  
[Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt

 17 1. Forberedelse! Læs journal før patienten kommer ind. Man oplever at simple ting fra sidste besked er overset/glemte! Godt  
2. Lyt til patienter.

Begge punkter gælder lægen.

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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

