

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	227
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

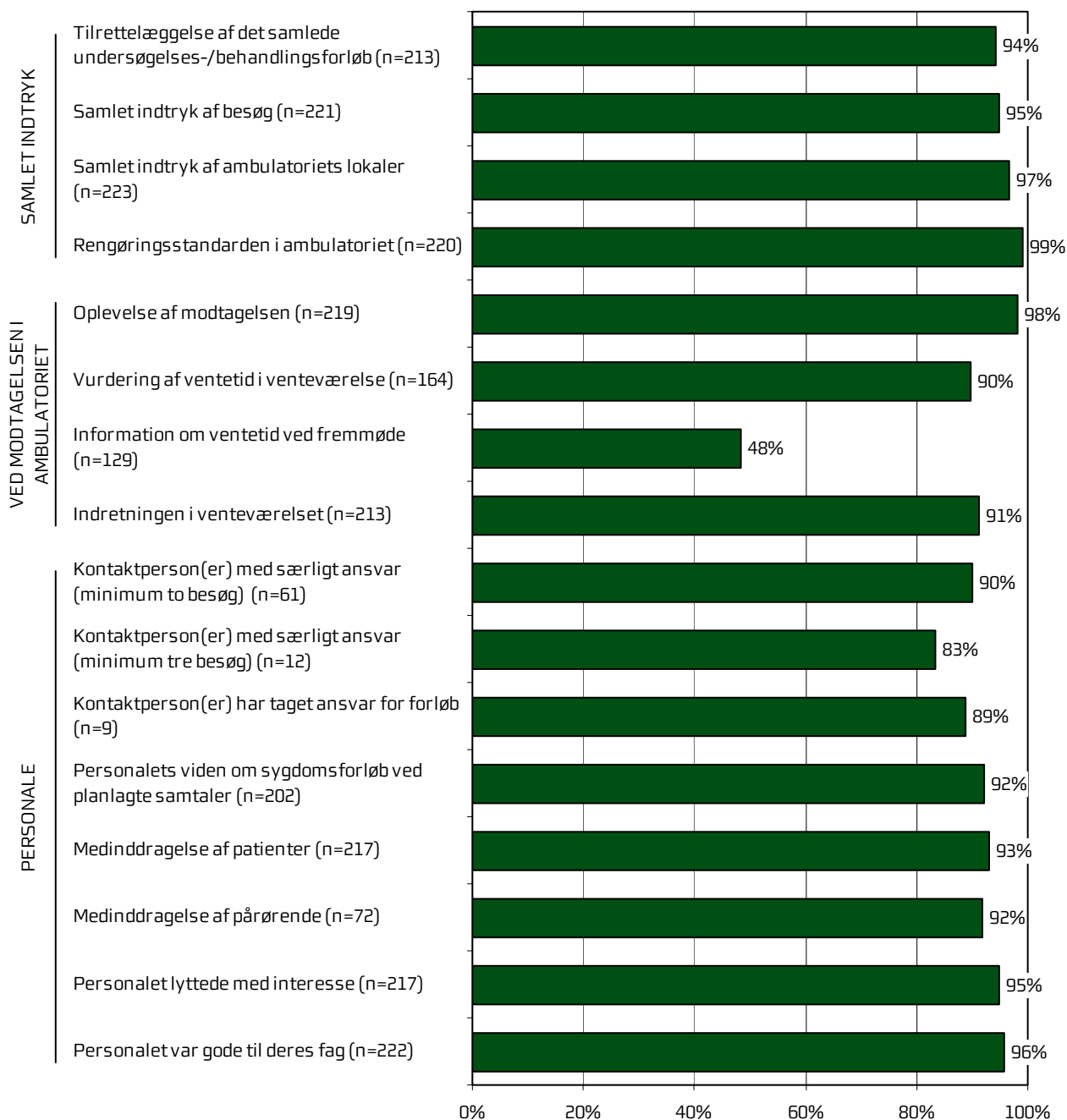
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

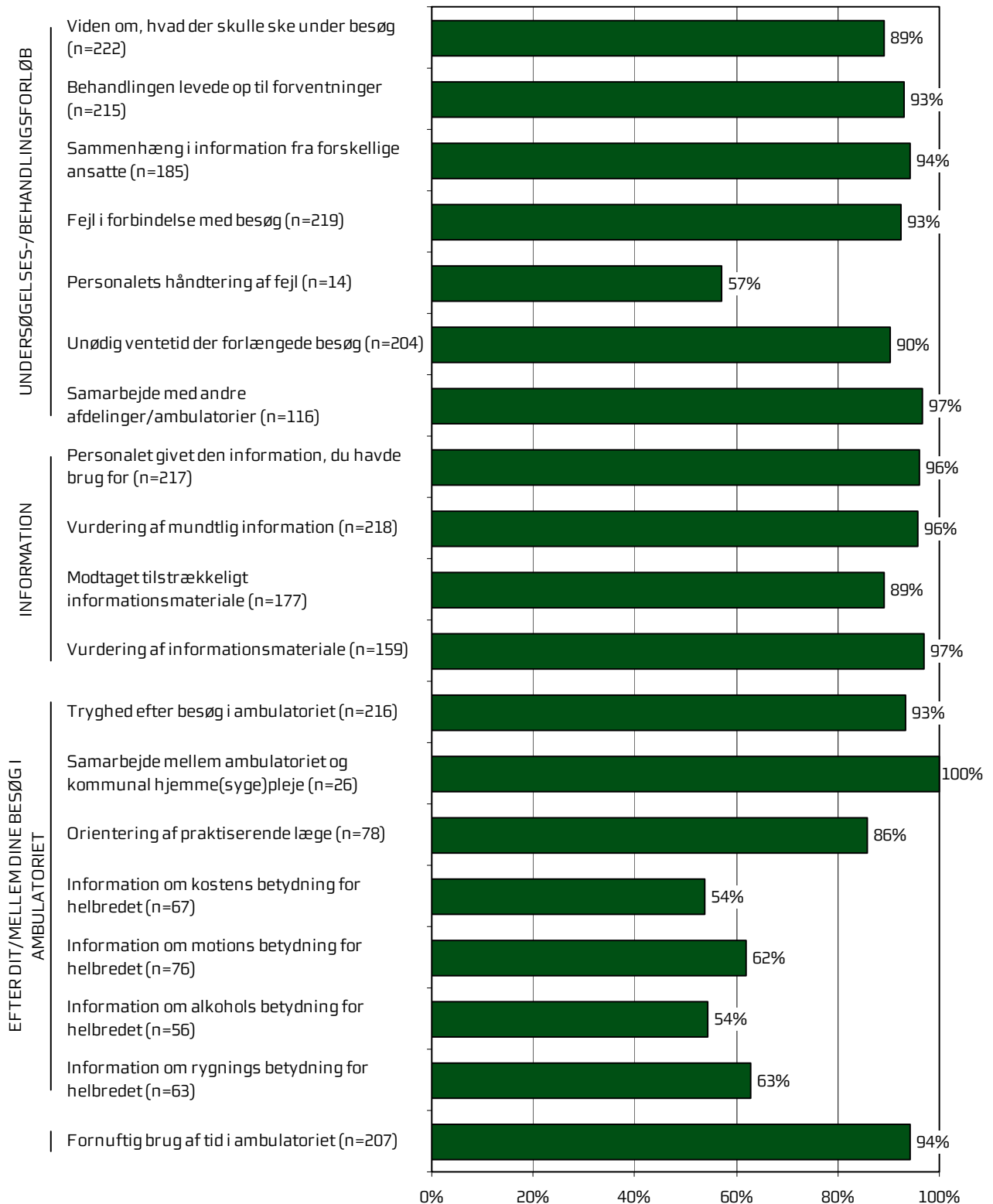
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

2011-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk afdeling

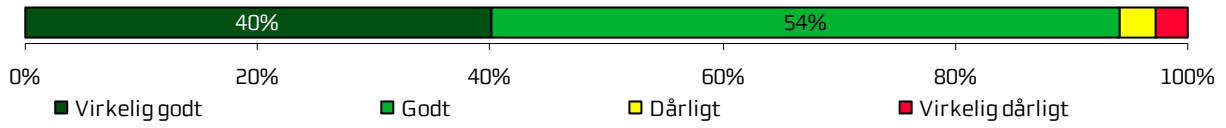
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

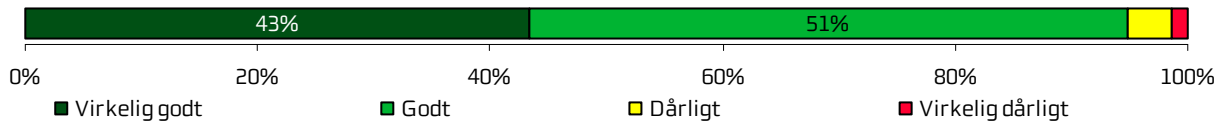
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

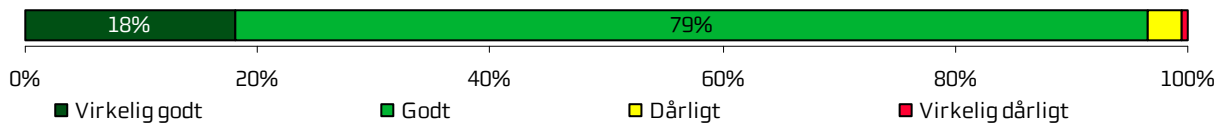
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=213)



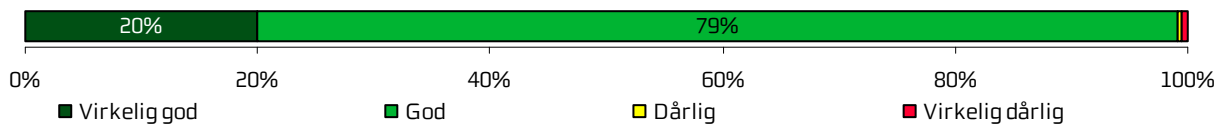
Samlet indtryk af besøg (n=221)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=223)



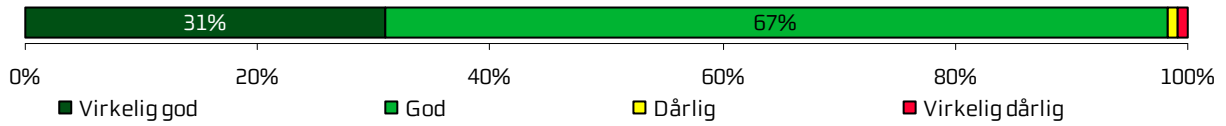
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=220)



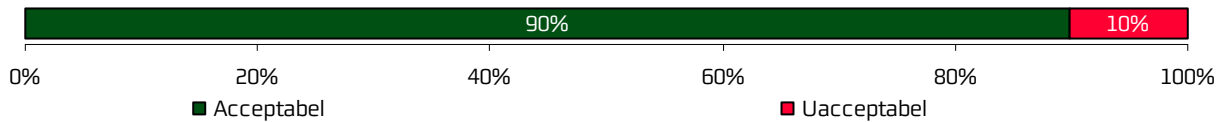
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	97 %	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	97 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	97 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=219)



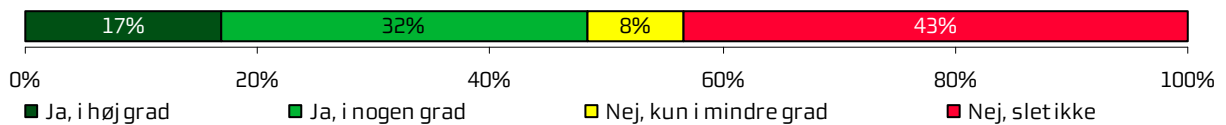
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



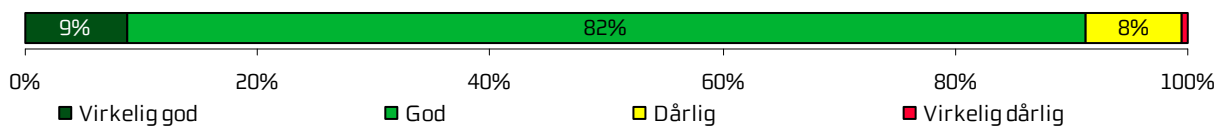
Længde af ventetid i venteværelse (n=160)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



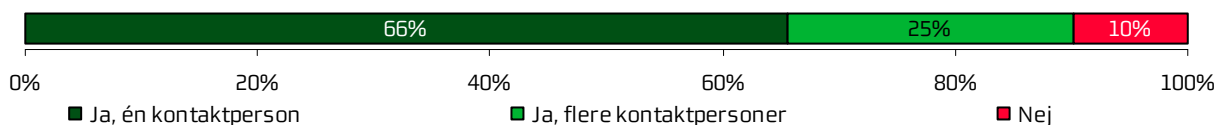
Indretningen i venteværelset (n=213)



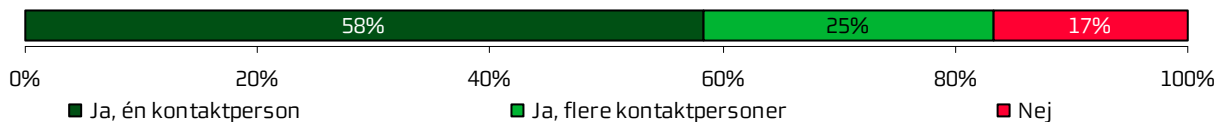
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	99 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	92 %	92 %	97 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	48 %	42 %	35 % *	53 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	96 %	95 %	95 %	80 % *	89 % *

Personale

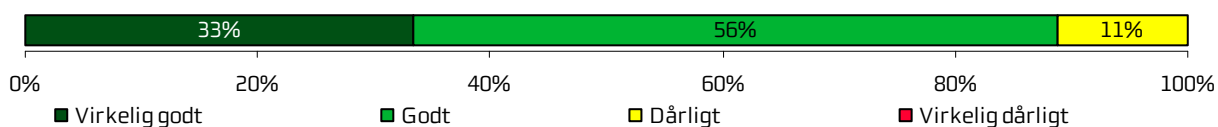
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



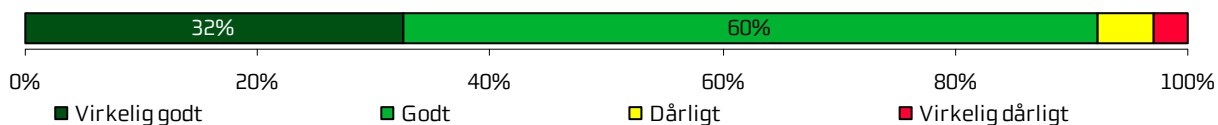
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



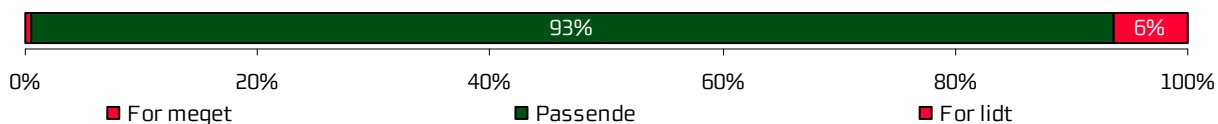
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



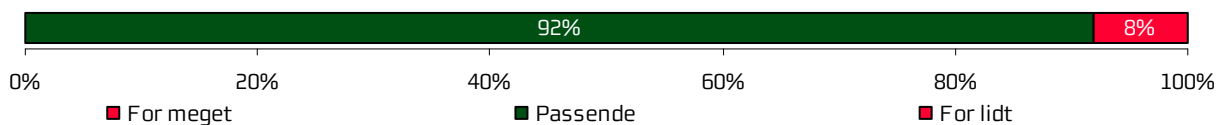
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=202)



Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



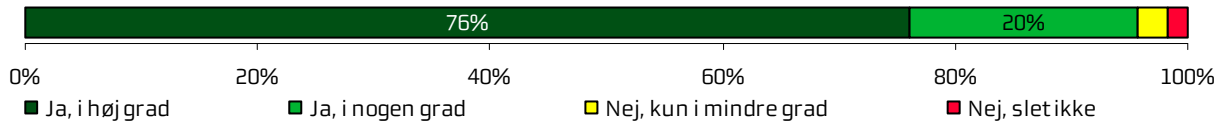
Personalet lyttede med interesse (n=217)



	2013	2012	2011	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)	90 %	89 %	82 %	86 %	71 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	100 %	93 %	91 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	89 %	100 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	95 %	93 %	97 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	97 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	84 %	96 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	94 %	99 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

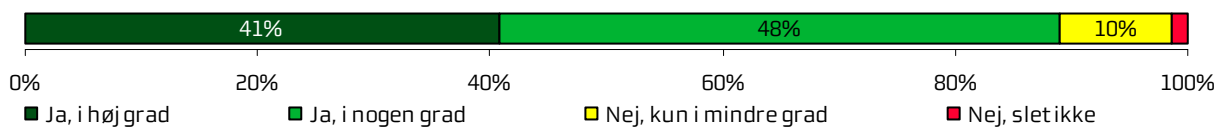
Personalet var gode til deres fag (n=222)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

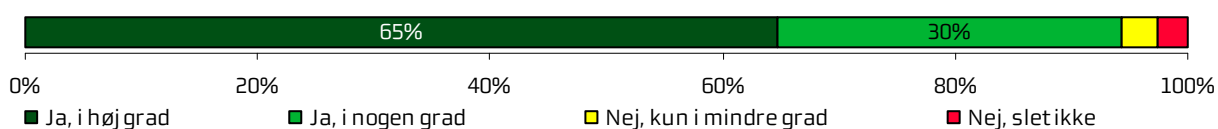
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



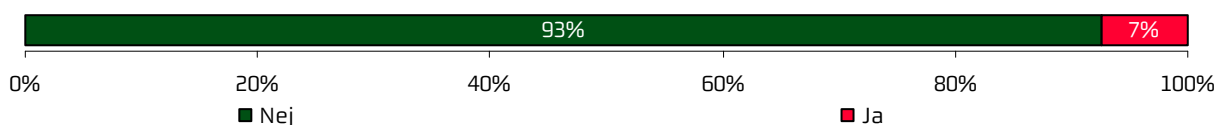
Behandlingen levede op til forventninger (n=215)



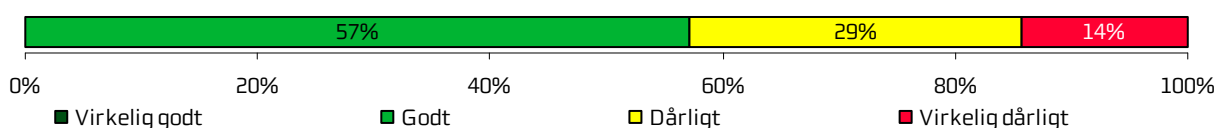
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=185)



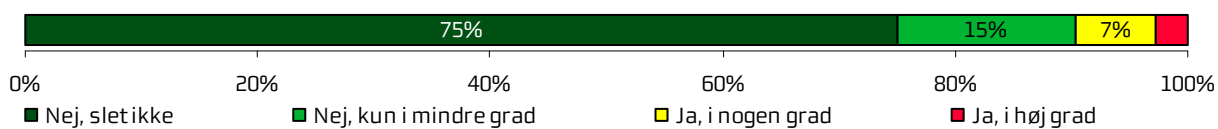
Fejl i forbindelse med besøg (n=219)



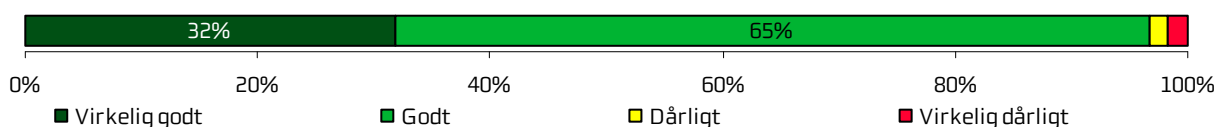
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



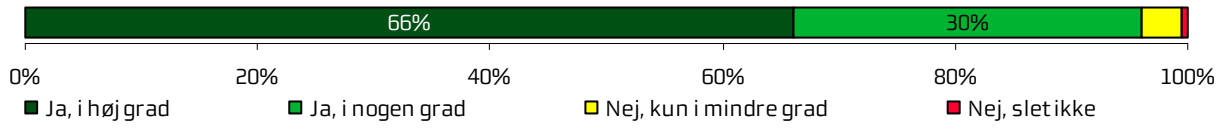
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=116)



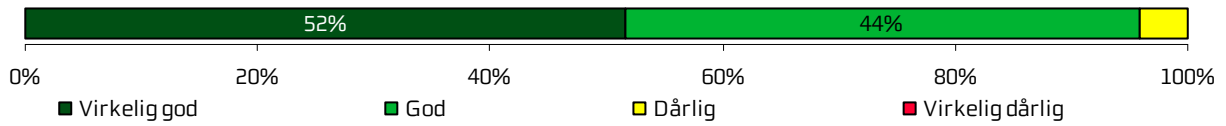
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	89 %	93 %	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	91 %	97 %	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	97 %	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	90 %	94 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	75 %	69 %	80 %	55 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	93 %	92 %	96 % *	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	94 %	97 %	93 %	95 % *

Information

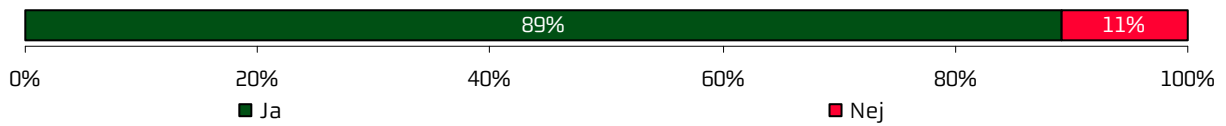
Personalet givet den information, du havde brug for (n=217)



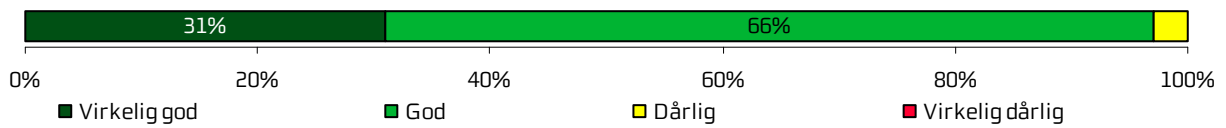
Vurdering af mundtlig information (n=218)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=177)



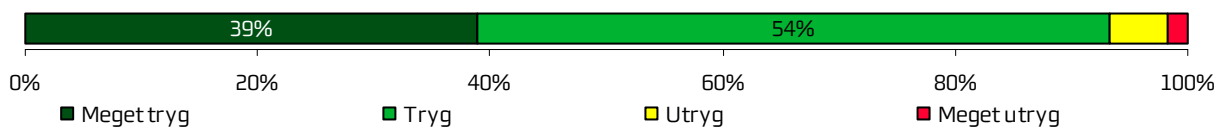
Vurdering af informationsmateriale (n=159)



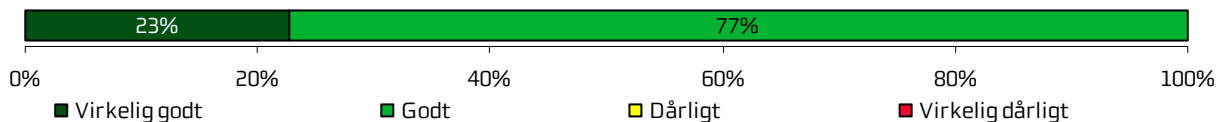
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	95 %	97 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	99 %	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	97 %	91 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

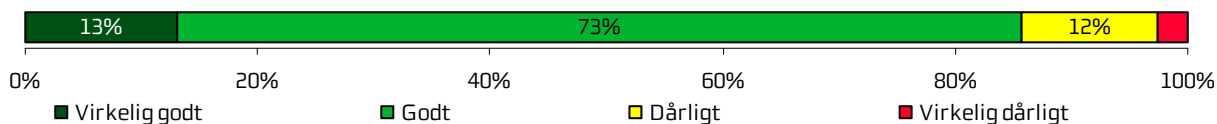
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=216)



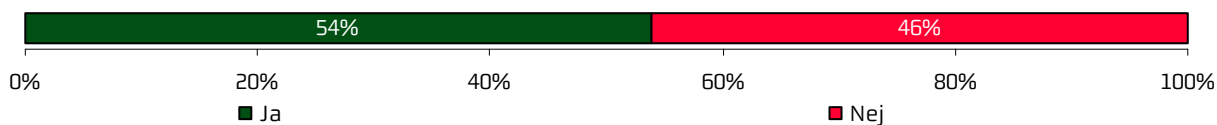
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=78)



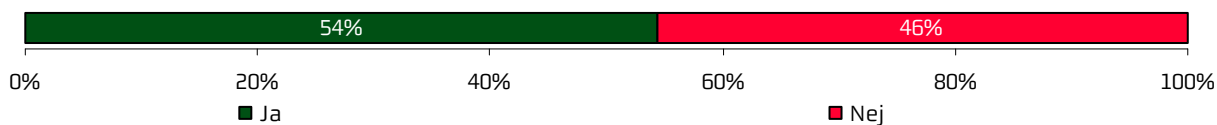
Information om kostens betydning for helbredet (n=67)



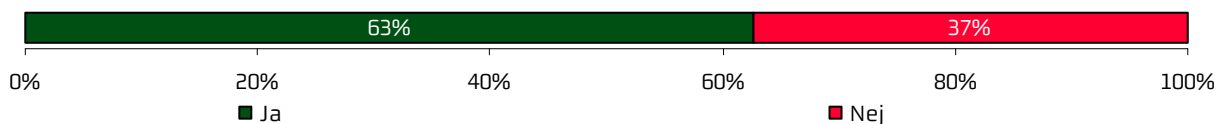
Information om motions betydning for helbredet (n=76)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=56)



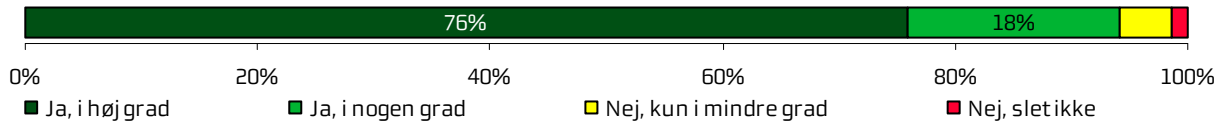
Information om rygningens betydning for helbredet (n=63)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	93 %	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	94 %	85 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	92 %	84 %	93 %	80 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	75 % *	38 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	81 % *	47 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	69 % *	34 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	63 %	-	-	77 % *	47 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=207)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 %	98 % *	95 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>|obnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28
27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepæleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	57%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	30%	39%
40-59 år	35%	37%
60-79 år	26%	19%
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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	227		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	227		100%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	3		1%	
20-39 år	69		30%	
40-59 år	79		35%	
60-79 år	60		26%	
80 år eller derover	16		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	217		96%	
Pårørende	8		4%	
Modersmål				
Dansk	221		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	20		9%	
Gynækologisk Ambulatorium Herning	207		91%	

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	40	54	3	3	213	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	54	3	3	213	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	39	11	5	64	2
40-59 år	40	56	0	4	75	3
60-79 år	37	63	0	0	58	2
80 år eller derover	30	70	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	54	3	3	204	9
Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	41	53	3	3	208	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	47	53	0	0	19	1
Gynækologisk Ambulatorium Herning	39	54	4	3	194	8

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	43	51	4	1	221
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	43	51	4	1	221
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	45	42	10	3	67
40-59 år	43	55	1	1	76
60-79 år	46	53	2	0	59
80 år eller derover	33	67	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	4	1	212
Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål					
Dansk	44	51	4	1	216
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	55	45	0	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	42	52	4	1	201

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	79	3	0	223
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	18	79	3	0	223
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	20	75	4	0	68
40-59 år	18	77	4	1	76
60-79 år	18	82	0	0	60
80 år eller derover	12	82	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	18	79	3	0	214
Pårørende	13	75	13	0	8
Modersmål					
Dansk	18	78	3	0	218
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	20	80	0	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	18	78	3	0	203

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	20	79	0	0	220
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	20	79	0	0	220
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	31	66	1	1	68
40-59 år	15	85	0	0	76
60-79 år	18	82	0	0	57
80 år eller derover	6	94	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	21	78	0	0	211
Pårørende	0	100	0	0	8
Modersmål					
Dansk	20	79	0	0	215
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	20	80	0	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	20	79	1	1	200

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	67	1	1	219
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	31	67	1	1	219
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	27	73	0	0	69
40-59 år	36	61	1	1	76
60-79 år	29	70	0	2	56
80 år eller derover	32	61	6	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	30	68	0	1	209
Pårørende	50	38	13	0	8
Modersmål					
Dansk	31	67	1	1	213
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	30	70	0	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	31	67	1	1	199

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	90	10	164	57
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	90	10	164	57
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	88	12	55	13
40-59 år	88	12	61	15
60-79 år	97	3	34	24
80 år eller derover	91	9	11	5
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	158	53
Pårørende	80	20	5	3
Modersmål				
Dansk	90	10	159	56
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	93	7	15	5
Gynækologisk Ambulatorium Herning	89	11	149	52

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	7	63	21	8	160	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	7	63	21	8	160	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	5	65	20	10	54	0
40-59 år	5	65	23	7	60	1
60-79 år	16	53	23	9	33	0
80 år eller derover	10	80	0	10	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	8	63	22	8	155	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	8	63	21	9	155	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	7	64	14	14	14	1
Gynækologisk Ambulatorium Herning	8	63	22	8	146	1

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	17	32	8	43	129	29
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	17	32	8	43	129	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	29	7	47	42	12
40-59 år	17	33	9	41	51	8
60-79 år	17	33	4	46	23	9
80 år eller derover	19	33	19	29	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	31	9	44	123	29
Pårørende	40	20	0	40	5	0
Modersmål						
Dansk	17	31	9	43	124	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	10	70	0	20	10	5
Gynækologisk Ambulatorium Herning	18	27	9	46	119	24

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	82	8	0	213	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	9	82	8	0	213	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	79	10	1	65	3
40-59 år	7	82	11	0	76	0
60-79 år	12	85	3	0	56	2
80 år eller derover	7	93	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	82	9	0	205	6
Pårørende	17	83	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	9	82	9	0	207	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	5	89	5	0	19	1
Gynækologisk Ambulatorium Herning	9	81	9	1	194	6

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	66	25	10	61
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	66	25	10	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	46	38	15	13
40-59 år	52	33	14	21
60-79 år	88	6	6	17
80 år eller derover	89	11	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	66	24	10	59
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	65	25	10	60
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	66	25	10	61

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	58	25	17	12
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	58	25	17	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	33	33	33	6
60-79 år	-	-	-	2
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	58	25	17	12
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	55	27	18	11
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	58	25	17	12

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	33	56	11	0	9	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	56	11	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	56	11	0	9	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	25	63	13	0	8	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	33	56	11	0	9	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	32	60	5	3	202	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	60	5	3	202	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	23	60	10	8	59	8
40-59 år	32	62	5	1	73	2
60-79 år	45	55	0	0	51	6
80 år eller derover	30	70	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	5	3	193	16
Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	33	59	5	3	197	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	40	55	5	0	20	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	31	60	5	3	182	16

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	93	6	217
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	0	93	6	217
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	87	13	65
40-59 år	0	96	4	76
60-79 år	2	95	3	58
80 år eller derover	0	100	0	15
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	208
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	0	93	6	212
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	95	5	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	1	93	7	197

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	92	8	72	149
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	92	8	72	149
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	82	18	22	46
40-59 år	0	90	10	21	55
60-79 år	0	100	0	17	42
80 år eller derover	0	100	0	9	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	64	148
Pårørende	0	100	0	7	1
Modersmål					
Dansk	0	93	7	70	146
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	4	15
Gynækologisk Ambulatorium Herning	0	91	9	68	134

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	76	19	4	1	217	6
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	76	19	4	1	217	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	61	27	7	4	66	2
40-59 år	82	14	4	0	76	1
60-79 år	83	17	0	0	58	2
80 år eller derover	86	14	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	19	4	1	208	6
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	77	18	4	1	212	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	68	26	5	0	19	1
Gynækologisk Ambulatorium Herning	77	18	4	2	198	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	20	3	2	222	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	76	20	3	2	222	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	73	17	4	6	67	1
40-59 år	78	20	3	0	76	0
60-79 år	76	22	2	0	60	0
80 år eller derover	82	18	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	20	3	2	213	1
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	76	19	3	2	217	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	85	15	0	0	20	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	75	20	3	2	202	1

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	41	48	10	1	222	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	41	48	10	1	222	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	44	44	10	3	68	0
40-59 år	41	51	8	0	76	0
60-79 år	37	50	12	2	59	0
80 år eller derover	43	51	6	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	48	10	1	213	0
Pårørende	38	50	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	41	48	9	1	217	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	45	50	5	0	20	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	40	48	10	1	202	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	5	2	215	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	65	28	5	2	215	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	50	33	9	8	64	4
40-59 år	70	27	3	0	75	1
60-79 år	75	23	2	0	59	1
80 år eller derover	79	14	7	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	28	5	2	206	7
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	66	27	5	2	211	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	75	20	5	0	20	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	64	29	5	3	195	7

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	3	3	185	36
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	65	30	3	3	185	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	55	32	7	7	58	10
40-59 år	68	29	1	1	65	11
60-79 år	71	26	2	0	46	13
80 år eller derover	78	22	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	3	3	178	34
Pårørende	83	17	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	65	29	3	3	181	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	74	26	0	0	19	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	63	30	4	3	166	36

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	93	7	219
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	93	7	219
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	89	11	68
40-59 år	92	8	76
60-79 år	95	5	57
80 år eller derover	100	0	15
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	210
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	93	7	214
Ikke dansk	-	-	4
Afsnitsnavn			
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	100	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	91	9	199

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	57	29	14	14	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	0	57	29	14	14	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	33	33	33	6	1
40-59 år	0	80	20	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	57	29	14	14	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	62	23	15	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	0	57	29	14	14	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	15	7	3	204	15
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	15	7	3	204	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	76	14	8	2	63	5
40-59 år	74	14	7	5	71	5
60-79 år	75	18	5	2	56	2
80 år eller derover	74	17	9	0	11	3
Skema udfyldt af						
Patienten	75	15	7	3	195	15
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	75	15	7	3	200	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	65	30	5	0	20	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	77	13	7	3	184	15

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	32	65	2	2	116	74
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	65	2	2	116	74
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	36	57	5	2	39	23
40-59 år	30	67	0	2	43	24
60-79 år	22	78	0	0	23	23
80 år eller derover	42	58	0	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	31	66	2	2	108	74
Pårørende	43	57	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	31	66	2	2	113	73
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	31	69	0	0	13	5
Gynækologisk Ambulatorium Herning	32	64	2	2	103	69

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	66	30	4	0	217
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	66	30	4	0	217
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	51	39	9	1	66
40-59 år	68	31	1	0	74
60-79 år	76	22	2	0	58
80 år eller derover	82	18	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	66	30	4	0	208
Pårørende	75	25	0	0	8
Modersmål					
Dansk	67	29	4	0	212
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	58	42	0	0	19
Gynækologisk Ambulatorium Herning	67	28	4	1	198

Tabel 32. 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	52	44	4	0	218
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	52	44	4	0	218
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	47	44	9	0	66
40-59 år	54	43	3	0	75
60-79 år	54	45	2	0	58
80 år eller derover	55	45	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	51	44	4	0	209
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	52	44	4	0	213
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	45	50	5	0	20
Gynækologisk Ambulatorium Herning	53	43	4	0	198

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	89	11	177	44
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	89	11	177	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	81	19	55	12
40-59 år	92	8	59	18
60-79 år	94	6	46	12
80 år eller derover	100	0	15	1
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	170	42
Pårørende	100	0	6	2
Modersmål				
Dansk	89	11	173	43
Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	100	0	18	2
Gynækologisk Ambulatorium Herning	87	13	159	42

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	66	3	0	159	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	66	3	0	159	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	19	75	6	0	47	3
40-59 år	39	59	2	0	55	3
60-79 år	37	61	2	0	43	1
80 år eller derover	24	76	0	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	66	3	0	153	8
Pårørende	20	80	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	31	66	3	0	157	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	22	78	0	0	18	0
Gynækologisk Ambulatorium Herning	33	64	4	0	141	9

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	39	54	5	2	216
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	39	54	5	2	216
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	47	8	5	64
40-59 år	42	53	4	1	75
60-79 år	38	57	5	0	59
80 år eller derover	18	82	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	5	2	207
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	40	54	5	2	212
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	26	74	0	0	19
Gynækologisk Ambulatorium Herning	41	52	6	2	197

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	23	77	0	0	26	10	183
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	23	77	0	0	26	10	183
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	2
20-39 år	50	50	0	0	6	2	58
40-59 år	29	71	0	0	7	2	68
60-79 år	0	100	0	0	7	1	50
80 år eller derover	16	84	0	0	6	4	5
Skema udfyldt af							
Patienten	22	78	0	0	22	7	181
Pårørende	-	-	-	-	3	3	2
Modersmål							
Dansk	25	75	0	0	24	9	181
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
Afsnitsnavn							
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	1	0	19
Gynækologisk Ambulatorium Herning	24	76	0	0	25	10	164

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	13	73	12	3	78	140
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	13	73	12	3	78	140
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	15	50	30	5	20	47
40-59 år	12	75	9	4	27	49
60-79 år	15	80	5	0	20	37
80 år eller derover	10	90	0	0	10	5
Skema udfyldt af						
Patienten	14	70	13	3	71	138
Pårørende	0	100	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	14	71	13	3	73	140
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	4	16
Gynækologisk Ambulatorium Herning	12	74	11	3	74	124

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	67	149
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	54	46	67	149
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	47	53	21	46
40-59 år	53	47	20	53
60-79 år	55	45	19	39
80 år eller derover	84	16	6	9
Skema udfyldt af				
Patienten	52	48	62	145
Pårørende	-	-	4	4
Modersmål				
Dansk	55	45	64	147
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	56	44	9	10
Gynækologisk Ambulatorium Herning	53	47	58	139

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	76	142
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	62	38	76	142
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	51	49	23	44
40-59 år	61	39	22	52
60-79 år	65	35	24	35
80 år eller derover	100	0	6	9
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	71	138
Pårørende	-	-	4	4
Modersmål				
Dansk	63	37	73	140
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	63	38	8	11
Gynækologisk Ambulatorium Herning	62	38	68	131

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	56	160
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	54	46	56	160
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	61	39	16	51
40-59 år	58	42	19	54
60-79 år	41	59	15	43
80 år eller derover	74	26	5	10
Skema udfyldt af				
Patienten	51	49	52	155
Pårørende	-	-	3	5
Modersmål				
Dansk	56	44	53	158
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	33	67	6	13
Gynækologisk Ambulatorium Herning	58	42	50	147

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	63	37	63	154
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	63	37	63	154
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	71	29	18	49
40-59 år	71	29	21	53
60-79 år	48	52	17	41
80 år eller derover	62	38	6	9
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	58	150
Pårørende	-	-	4	4
Modersmål				
Dansk	64	36	60	152
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	40	60	5	14
Gynækologisk Ambulatorium Herning	66	34	58	140

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	18	4	1	207	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	76	18	4	1	207	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	73	14	9	4	66	2
40-59 år	74	22	5	0	71	5
60-79 år	82	18	0	0	53	5
80 år eller derover	86	14	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	76	18	5	1	198	13
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	77	17	5	1	202	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	76	18	6	0	17	3
Gynækologisk Ambulatorium Herning	76	18	4	2	190	10

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			6
Kommunikation og information			9
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			12
Pleje			2
Relationer til personale			13
Ventetid			4

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Modtagelsen
1	Venlig modtagelse og kom hurtigt ind.	Virkelig god
3	Jeg syntes, at det var en meget fin modtagelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
5	På trods af den triste grund til vores besøg er det uden sammenligning den bedste sygehusoplevelse, vi begge har haft. Vi følte, at alt blev smidt bare for at tage imod og tage sig af os. Vi blev behandlet med kærlighed, respekt og forståelse, og vi følte, at vi var "de eneste vigtige" patienter den dag. Vi var dybt taknemmelige.	Virkelig god
6	Ventede en time, inden de havde tid.	Dårlig
16	Flinke og venlige personaler.	Virkelig god
18	Søde sygeplejersker, god dialog.	Virkelig god
19	Meget smilende og imødekommende.	Virkelig god
23	Meget venlig og smilende.	Virkelig god
25	Hurtigt ind. Venlige mennesker.	God
26	Der var en hyggelig stemning i modtagelsen med fjernsyn og drikkevarer.	God
30	Smilende personale, hvilket gør, at ens eventuelle nervøsitet bliver afværget! Betød meget for mig.	Virkelig god
34	Døren ville ikke gå op. Det var svært at se, hvor jeg skulle henvende mig.	Dårlig
36	Fik en super god modtagelse og information vedrørende forløbet af NN, det skal hun have ros og tak for.	Virkelig god
39	En smule ventetid grundet hofteoperationer, men derefter blev jeg opereret meget hurtigt. Meget fin service/hjælp af sygeplejersker samt oplysning om operation m.m.!	Virkelig god
43	Efter henvisning fra [lægehus] visiteres til gruppe et, som skal have en tid indenfor 14 dage. Der gives en tid efter elleve dage. Ved henvisningstidspunktet er [blodprocenten lav, faldet drastisk den sidste tid], og jeg bløder fortsat lige så kraftigt. Kun ved gentagne telefoniske henvendelser til Gynækologisk Ambulatorium lykkes det at få en tid hurtigere. Efter [få besøg over en uges tid] er behandlingen færdig. [Blodprocenten nu endnu lavere]. Fejlen til ovenstående kan findes hos enten henvisningen fra praktiserende læge, visitationen på gynækologisk ambulatorium eller dårlig kommunikation mellem de to instanser.	Uoplyst
44	Nej.	Virkelig god
45	Glad og smilende sekretær.	God
56	Fin modtagelse.	God
58	Husker ikke helt, mener det var ok. Var til undersøgelse i [sommers].	Uoplyst
60	Alle var venlige og imødekommende.	God
61	Forskellig ventetid. Første gang lang ventetid, men det var også akut tid.	God
62	Sødt og venligt personale. Smilende sekretær ved indgangen/modtagelsen :-)	Virkelig god

- | | | |
|---|---|-----------------|
| ✎ | 64 Blev mødt med venlighed og professionalisme. | Virkelig god |
| ✎ | 66 Lægen kaldt til operationsgangen. Derfor ca. 45 minutters ventetid. Blev dog tilbudt anden læge, men ønskede ikke dette selv, da jeg havde privat aftale med ønsket læge. | God |
| ✎ | 75 En ualmindelig ubehøvlet og uanstændig behandling. En ventetid på [næsten en time], en sur sygeplejerske. En vag undskyldning fra læge NN, der ikke synes at have sat sig nok ind i min problemstilling. Alt i alt en meget dårlig oplevelse :-{ | Virkelig dårlig |
| ✎ | 76 Jeg fik en fin modtagelse af receptionisten, som fortalte mig, hvor jeg skulle sætte mig. | God |
| ✎ | 80 Venligt modtaget af sekretær ved skranken. | God |

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
4	Ved første undersøgelse fandt lægen ikke noget unormalt. Men en anden læge blev tilkaldt, og han fandt ved nærmere undersøgelse en polyp.	Godt
10	Undersøgelsen blev forlænget en del pga., at jeg for år tilbage har været i behandling på andet sygehus. Læge NN blev tilkaldt	Uoplyst
13	Der stod i min journal, at jeg var udeblevet fra en undersøgelse, og det passer ikke, jeg har snakket med dem.	Godt
21	Lægen kunne ikke udføre [undersøgelsen]. Måtte tilkalde læge NN. [Flere forsøg] uden nogen form for bedøvelse! Det gjorde ikke så godt!	Godt
34	Læge NN var meget hårdhændet ved en prøve. Måtte selv bede om vand. Havde ondt i halsen resten af dagen.	Uoplyst
42	Der var ingen sammenhæng i forløbet. Manglende kommunikation. Mangel på empati. Virkelig dårlig oplevelse.	Dårligt
43	Fejl i forbindelse med visitationen. Ellers ikke fejl ved besøgene i ambulatoriet.	Uoplyst
46	Jeg kom ind før en anden, som ikke var mødt op. Min knude var større, end den virkelig var. De fandt fejlen med det samme.	Godt
48	At den læge, der havde aftalt ny tid med mig slet ikke var der, og den nye læge anede intet om mig og mit problem. Sygeplejersken vidste mere om problemet end lægen, ikke just trygt. Jeg valgte selv at stoppe og søge anden hjælp.	Virkelig dårligt
52	At jeg fik en melding fra min kontaktperson ved besøg og en anden melding pr. brev fra en anden læge. Det var meget forvirrende.	Godt
54	Jeg var blevet henvist med symptomer, som ikke blev snakket om under besøget. Lægen spurgte ikke og drog tydeligt forkerte konklusioner, PÅ TRODS AF, AT JEG FORSØGTE AT FORKLARE, AT DET NÆVNTE IKKE PASSEDE MED MINE SYMPTOMER! Efterfølgende gav sygeplejersken en forkert patientpjece.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	At det ikke var den samme læge i hele behandlingsforløbet.	Godt
57	Lægerne på ambulatoriet har efter min operation skrevet den forkerte æggestok i systemet, og nu skal jeg selv informere læge om det.	Dårligt
61	Der skete ikke fejl, men oplevede at fokus blev flyttet fra [problem], som jeg var kommet for at få undersøgt, til [andet problem]. Da jeg mindede personalet om, det var derfor, jeg var kommet, blev der handlet på det, og der blev iværksat behandling for dette efter personalet havde konfereret med overordnet.	Uoplyst
63	Skulle komme to gange, da der ikke var celler nok til test første gang.	Godt
68	Fik indlæggelse tilsendt. Skulle faste m.m. Ikke aktuelt overhovedet. Spild af seng. Fik af de to første læger at vide, der var tale om operation (var ikke enig med de første). Den tredje læge spurgte, hvad jeg kom efter?? (Fået indkaldelse tilsendt).	Dårligt
69	Kom hjem med en tom æske flagyl. Da jeg mødte ind til OP og nævnte det, sagde sygeplejerske, at hun altid udleverede flagyl UDEN æske. Kunne være smart, at alle udleverede enten med eller uden.	Dårligt

Det er ikke mit indtryk, at fejlen blev brugt som anledning til at ændre/præcisere indleveringsproceduren.

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 70 | Til det første besøg (akut henvisning af lægen) havde jeg fået at vide, at jeg skulle komme en halv time senere, end den tid de havde til at stå i ambulatoriet. Jeg troede, jeg kom i god tid, da jeg kom et kvarter før den tid jeg havde fået oplyst, men kom i virkeligheden et kvarter for sent. | Godt |
| ✎ 76 | Jeg har virkelig sjældent haft en så dårlig oplevelse, som jeg havde til denne undersøgelse. Læge NN havde en forudindtaget holdning til mig og mit problem og behandlede mig som en dum naiv blondine []. [Jeg ønskede blot] svar på, om jeg kunne [få] lindret [mine] smerter []. | Virkelig dårligt |

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
3	Jeg fik et meget fint behandlingsforløb i samarbejde med personalet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Grundig undersøgelse og god information.	Virkelig godt
5	Da mit besøg ikke var aftalt på forhånd (spontan abort), var der ingen 'forventninger' til dette besøg. Men stor ros til både gynækologisk afdeling og sengeafsnittet. Skulle det ske for os igen, håber jeg, at vi bliver taget imod af de samme skønne mennesker. Jeg håber, I giver rosen videre, vi var dybt taknemlige.	Virkelig godt
6	Ventede [mange] timer inden undersøgelse. Jeg er [ældre].	Godt
8	Fem minutter er ikke ventetid. Der blev kaldt en bagvagt for at være sikker på, at der ikke skulle gøres noget, og det tager den tid, det tager, da jeg jo ikke er den eneste patient. Men det føltes ikke som længe.	Virkelig godt
9	De havde travlt med at fortælle mig, at jeg skulle tage mig, og gjorde nar af mig, følte jeg.	Virkelig dårligt
14	Jeg havde en dårlig oplevelse, efter jeg fik at vide, at jeg havde mistet mit barn. Jeg blev selvfølgelig meget ked af det og skulle med det samme beslutte, om det skulle være kirurgisk eller medicinsk [abort]. Jeg valgte kirurgisk og blev derefter placeret i venteværelset imellem alle de ventende gravide og skulle vente på, at jeg skulle videre til narkoselægen. Jeg var helt vild ked af det og kunne slet ikke styre tårerne, havde mest af alt lyst til at løbe ud af hospitalet. Det var utrolig svært at sidde og kigge på alle de glade gravide, som sad og ventede på, at de skulle til undersøgelse. Jeg ville ønske, jeg var blevet fulgt direkte op til narkoselæge og havde ventet der i stedet for.	Godt
15	Høj faglig kvalifikation.	Virkelig godt
20	Jeg er henvist af genetisk forskning pga. [kræft] i familien.	Virkelig godt
22	Meget veluddannet personale, fantastisk imødekomende. Gjorde en tilsyneladende ubehagelig operation til en ok oplevelse.	Virkelig godt
23	Top professionelt personale, venlige, imødekomende og frem for alt gjorde personalet mig ganske tryk, hvad jeg ser som noget væsentligt.	Virkelig godt
24	Hvis man vurderer ud fra alle mine besøg/kontroller i ambulatoriet, kan det godt som patient føles lidt "samlebåndspræget", men generelt er oplevelserne positive og personalet effektivt.	Godt
25	Meget professionel. God behandling. Tog mig meget seriøs, på trods af at mit problem kun opstår i forbindelse med fritidsaktivitet.	Virkelig godt
30	Vil gerne complimentere NN for hendes håndtering af mig. Det har sat sine spor på den gode måde!	Virkelig godt
31	Den læge, der lavede undersøgelsen, var fysisk hård, da lægen skulle undersøge mit underliv. Jeg skulle have en pause, fordi lægen tog for hårdt fat og brugte instrumenterne voldsomt.	Dårligt
34	Det var meget svært at få læge NN til at lytte til mit ønske om behandling, og hvilken jeg ønskede. [Vedkommende] overhørte mig totalt, og det var først, da jeg blev vred, at [vedkommende] lyttede. Heldigvis var sygeplejersken sød.	Dårligt
35	Jeg fik ikke nogen forklaring på, hvordan jeg kunne have undgået at få denne sygdom.	Godt
38	Da det var en akut indlæggelse og efterfølgende akut operation, er det svært at svare på nogle af spørgsmålene. Men alt i alt var folk meget dygtige, venlige og professionelle. Stor ros	Virkelig godt

- og tak til de ansatte.
- ✎ 41 For lidt information om det de fandt. Ingen løsning på problemet, som jeg kom med, men de fandt et nyt problem. Meget forvirrende og utrygt, når yderligere læger tilkaldes uden så meget information. Godt
- ✎ 42 Jeg er meget skuffet over, at der slet ikke tages hensyn til det psykiske. Dårligt
- ✎ 43 Man bliver undersøgt af meget 'unge' læger, som mangler indsigt i den nødvendige behandling og især til medikamenterne. Det tredje besøg var helt sikkert det bedste besøg. Godt
- ✎ 45 Jeg har en del besøg i ambulatoriet, så har flere gange oplevet følgende: Selvom jeg har haft første tid fra morgenen af, har jeg oplevet at sidde 20 minutter og vente. Jeg oplever, at personalet ikke starter dagen til det aftalte tidspunkt. Jeg oplever meget smilende og imødekomende personale hele vejen rundt. Men oplever ikke helt, at der lyttes til mig som patient, da jeg vil mene, at jeg kender min krop bedst. Dette har i mit tilfælde betydet, at jeg skulle igennem flere operationer/indgreb. Havde man lyttet, kunne jeg have reduceret dette til en operation. Jeg vil mene, det er ressourcespild. Dårligt
- ✎ 46 Astmapatient. Alle slags dufte går lige ind og påvirker mig. Tobak, parfume, blomster, appelsiner osv. Virkelig godt
- ✎ 47 Jeg oplevede, at personalet sørgede for, at jeg kunne komme til at tale med læge NN på samme dag, selvom jeg skulle have ventet til ugen før operationen. På den måde var jeg fri for at skulle til Herning igen. Jeg syntes, det var meget fleksibelt og var en virkelig god oplevelse. Virkelig godt
- ✎ 48 Syntes, det var spild af min tid at tage fri fra arbejde og komme ind til en "læge", der ikke kendte til problemet og mig. Troede det var den samme, som aftalte gangen før, at hun ville se mig igen. Uoplyst
- ✎ 50 Først efter en del undersøgelser fik jeg et kontinuerligt forløb med et fast personale, der kendte til mit forløb, hvilket jeg fandt frustrerende, da jeg flere gange måtte starte forfra med at forklare mit forløb, og hvilket gjorde, at jeg ikke følte personalet satte sig ind i min situation. Det blev dog bedre til sidst. Derudover måtte jeg søge andetsteds for at finde en forklaring på min problematik, og fandt at grundlæggende ting ikke var blevet undersøgt. Godt
- ✎ 54 Jeg blev, før mit besøg i Gynækologisk Ambulatorium, henvist til fysioterapeut, som ikke modtog journal eller lignende før dagen før, dvs. en overførselstid på tre uger. Fysioterapeuten var derfor ikke orienteret om forløb eller undersøgelser! Dårligt
- ✎ 56 Det kunne være rart, hvis man kom ind til de samme hver gang, men jeg ved også godt, at dette ikke er realistisk. Godt
- ✎ 58 Mangler opfølgning. Har aldrig hørt slutresultatet af blodprøver. Spurgte hos egen læge, han havde heller ikke fået noget. Uoplyst
- ✎ 59 Aldrig den sjoveste undersøgelse, men gik fint :). Virkelig godt
- ✎ 67 Nej. Godt
- ✎ 76 Kom grædende ud derfra med en følelse af at være blevet kritiseret på det groveste, misforstået, overhørt og særdeles krænket. Virkelig dårligt
- ✎ 79 Fin og professionel og med guidning, så man vidste, hvad man skulle i denne situation. Godt
- ✎ 80 Ventetiden, inden jeg blev kaldt ind, var rigelig lang, men ikke nok til at jeg vil kalde det uacceptabelt. Har kun været mødt af kompetent og venligt personale de gange, jeg har været i ambulatoriet, og har følt mig lyttet til. Godt
- ✎ 82 Jeg oplevede en enkelt læge, som havde alt for travlt. Jeg følte mig meget utryk ved hende. Hun tog ikke hensyn til, at jeg var bange. Resten af lægerne, jeg besøgte, var super dygtige! (Det er dem, jeg har svaret ud fra). Godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
3	Den var virkelig god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
8	Jeg fik en akut tid. Min egen læge ville være sikker på, om jeg skulle skæres i [pga. tidligere omstændigheder].	Virkelig godt
10	Direkte telefonbesked fra den læge, som jeg blev undersøgt af. Det synes jeg, der var rigtig godt.	Godt
11	Det kom bag på mig, hvor lang tid det tog, før jeg var tilbage til job.	Godt
15	Ok.	Virkelig godt
20	Nej.	Virkelig godt
22	Nej.	Virkelig godt
23	Oplysende på en klar og konkret måde, meget nemt at forstå og sætte sig ind i.	Virkelig godt
32	I det sidste brev, jeg modtog, stod der "lette celleforandringer". Jeg ville gerne have haft mere information, om det er noget, jeg skal være nervøs for, og hvordan jeg skal forholde mig til det udover et tjek om tre måneder.	Godt
34	Fin skriftlig information. Sygeplejersken informerede rigtig fint.	Dårligt
35	Jeg har ikke fået at vide, hvordan jeg har fået denne sygdom, eller hvordan jeg kan undgå, at det sker igen.	Godt
37	Der manglede informationspjece i indkaldelsesbrevet.	Godt
40	Det kunne have været en god ide, at udlevere noget/lidt information om, hvordan jeg skulle tage mine piller. Stod pludselig og blev i tvivl, men kontaktede så afdelingen, og fik den fornødne information.	Godt
41	Fik alt for lidt information, og intet om den kommende behandling.	Godt
42	Fik ingen information om spontan abort.	Dårligt
45	Har oplevet et højt niveau af information.	Dårligt
49	Nej.	Godt
53	Godt.	Virkelig godt
54	Ved andet besøg oplevede jeg en god, lyttende læge. En ordentlig undersøgelse og relevante spørgsmål. Og den RIGTIGE og GODE patientpjece!	Dårligt
58	Går faktisk og spekulerer på, hvad jeg skal gøre. Ville gerne, hvis sygehuset havde skrevet eller ringet, at alt var ok eller ikke.	Uoplyst
71	Jeg har fået lavet [indgreb], og det har været lidt forvirrende at finde rundt i de mulige resultater, man kan blive mødt med ved de efterfølgende kontroller. Jeg var af den opfattelse, at det var enten [det ene eller det andet], men jeg går nu til kontrol hver sjette måned pga. [anden sygdom].	Virkelig godt
80	Har ikke fået skriftlig information om sygdommen, men om behandling.	Godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
31	Lægen var for hård i behandlingen af mit underliv.	Dårligt
33	Det tog alt for lang tid, inden der blev rapporteret tilbage til egen læge. Oplevede at være hos egen læge, som ikke havde fået besked fra ambulatoriet. Han ringede til ambulatoriet, men kunne ikke få nogen i tale, der kunne give besked om resultat/konklusion af undersøgelse.	Godt
34	Der stod i brevet, at det ville tage ca. ½ time med undersøgelse. Fra mit mødetidspunkt på sygehuset til jeg kunne tage hjem, gik der over fire timer. Helt uacceptabelt. Der var ingen samarbejde mellem [afdelinger].	Dårligt
37	Mit prøvesvar var seks uger undervejs. Modtog det først, da jeg ringede og rykkede. Informeret om, at svartiden ville være tre til fem uger.	Godt
58	Har ingen information fået om spørgsmålene i 32. Ved derfor ikke om, det er aktuelt for mig.	Uoplyst
61	Dejligt med brev om svar på celleforandringer, der fortalte, det ikke var alvorligt.	Godt
62	Nej! Jeg er taknemmelig over at blive fulgt med årlige kontroller. Det giver mig en stor tryghed, da jeg er familiært disponeret for udvikling til cancer [].	Virkelig godt
72	Evt. lidt mere information om, HVORDAN scanning foregår, og om man forventer at få svar med hjem (hvis det er muligt at informere om).	Virkelig godt
76	Fik overhovedet ikke svar eller hjælp til mine problemer, men blot at vide, at hun vidste, jeg var der, fordi jeg synes, jeg er grim forneden men ikke ville operere mig. Dette var langt fra, hvad jeg ønsker.	Virkelig dårligt
77	Synes, der gik lang tid, inden jeg modtog svar på undersøgelsen.	Godt
78	Fik at vide, at der ville komme et brev med svar på undersøgelsen ca. to uger efter undersøgelsen. Jeg måtte selv ringe og rykke for svar ca. en måned efter besøget. Brevet kom ret hurtigt derefter.	Godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
2	De kunne tage deres patienter alvorligt.	Godt
3	Jeg synes, at personalet var meget søde og venlige, og de var gode til at forklare forløbet, og var meget opmærksomme på, at jeg ikke følte ubehag ved undersøgelsen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Jeg blev behandlet fint, den korte jeg var der!	Godt
2	Følte, at de tog mig meget seriøst og gav den tid, jeg havde behov for. TAK.	Godt
3	En oplevelse. Sygeplejersken gjorde et godt arbejde, ligesom hendes information var i top. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Angående rengøring og indretning så må jeg indrømme, at jeg var så lidt mig selv, at det så jeg overhovedet ikke på. Da vi kom ind, blev vi ledt væk fra venteværelset, sådan at vi kunne være i ro, og det var jeg glad for, da jeg havde meget ondt og ikke var mig selv. Men jeg er helt sikker på at både indretning og rengøring har været i top. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
12	Patienter og pårørende sidder for tæt i venteværelset. For få og slidte toiletter. Godt [at det er] samme læge hvert år (jeg kommer en gang årligt). Jeg føler, der bliver brugt den tid, jeg har brugt for. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
14	Ventetiden er træls. Jeg har minimum ventet 30 minutter hver gang. Jeg har endda også spurgt til, om jeg er glemt, da ventetiden næsten var 60 minutter. Jeg får helt lyst til at møde 30 minutter senere, så passer det jo næsten. Jeg har jo også et arbejde, som jeg skal passe. [Ventetid]	Godt
17	Jeg vil bare sige, at jeg fik en rigtig god behandling af såvel læge som sygeplejerske. De var alle rigtig søde. Jeg var tryk ved at være på sygehuset. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Alle er nok lidt angste før undersøgelse. Jeg må sige, at selve undersøgelsen var optimal, der er intet der kunne gøres bedre. Jeg er i den grad positivt overrasket over det gode forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Super dejlig og i mødekomme læge og sygeplejerske. Virkede faglig gode. Tog mig alvorlig, selv om jeg har et lille problem sammenlignet med andre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Jeg synes, at sygeplejersken, som var med inde til min anden undersøgelse, var RIGTIG god til at informere mig om, hvad der foregik, og hvad de kiggede efter, mens de skannede mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
28	Har kun masser af roser til dem alle, der var i kontakt med mig. De var med til, at jeg ikke et eneste sekund følte mig utryk ved situationen. Faktisk havde vi det ret sjovt, hvilket er lige i min ånd, og det var vidunderligt de tog tråden, for tiden fløj af sted på operationsbordet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	Venligt og imødekomme personale. [Pleje]	Godt
30	[Mht. rengøringsstandarder]: Da jeg ikke bemærkede noget, må det enten have været godt, eller jeg var optaget af noget andet. Særligt god er stemningen! Personalet virkede oprigtigt positive og smilede. Selv dem som ikke var tilknyttet mit forløb smilede til mig. Det viser over-	Virkelig godt

- skud! Så hvad end der gør det, bliv ved med det :-).
[Fysiske rammer, Relationer til personale]
- 33 Kunne godt tænke mig, at man før undersøgelse blev orienteret om, hvilken læge man skulle undersøges af. Navn, status.
[Kommunikation og information] Godt
- 34 Fortælle, hvis der er ventetid, så der er muligt for at foretage sig noget andet end at sidde og vente.
[Ventetid] Dårligt
- 35 Der var virkelig beskidt på toilettet. Der var blod mange steder. Ikke særlig betryggende, når jeg lige havde fået foretaget et indgreb og blev bedt om at tisse, inden jeg måtte forlade hospitalet.
[Fysiske rammer] Godt
- 39 Jeg blev opereret hurtigt og smertefrit uden nogen efterfølgende gener. Tjek på kvalitet under hele forløbet, dette (Herning) sygehus virker til at være langt mere ressourcestærkt end [andre sygehuse] [].
[Kvalitet i behandling] Godt
- 40 Jeg skal til en opfølgende undersøgelse [i efteråret 2013], og her vil jeg spørge om den blødning, jeg skulle forvente (men som ikke kom). Måske har jeg misforstået informationen under mit første besøg, men det vil jeg få afklaret der. Har ingenting at klage over. Søde og venlige personer, der undersøgte mig ved mit første besøg.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
- 41 Den uvished, jeg forlod jer med, var skrækkelig! Godt
- 43 Ved det tredje og sidste besøg blev der samlet godt op på hele forløbet og informeret grundigt. Ansvarlig læge/sygeplejerske har været kontaktpar i de første par uger efter endt behandling. Det har været så godt og givet tryghed.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- 46 Jeg mødte den læge, som skal operere mig. Han brugte tid til at lytte, høre og svare.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 51 Jeg har oplevet de gange, hvor jeg har været på Gynækologisk Afdeling i Herning, at det er dygtige læger/sygeplejersker, som jeg har haft kontakt til. Jeg vil helt klart anbefale andre kvinder at benytte sig af Gynækologisk Afdeling i Herning. Tak for god behandling.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 54 Første besøg: Generelt dårligt indtryk, forkert information. Dårligt skrevet journal, ikke videre sendt til fysioterapeuten. Dårligt lyttende læge og derfor UTRYGT og FRUSTRERENDE!

Andet besøg: God og lyttende læge. Symptomer undersøgt og talt om. Derfor en relevant information og en TRYK oplevelse! Diagnose, der har "virket".
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
- 56 Personligt har jeg haft det svært ved undersøgelsen (vævsprøver), og bliver ofte utilpas. Det kunne være rart, hvis denne besked stod i min journal, sådan at de nye læger var klar over det fra gang til gang, så de vidste, at jeg skal have meget information for at være tryk.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- 57 Jeg synes, at [der] i selve undersøgelsesrummet skulle være noget omklædningsrum eller at en kvinde skulle få et håndklæde til at gemme sig lidt ind, når hun er uden (tøj) nederdele. Der skulle være en plads til at lave sig klar inden undersøgelsen, vaske sig i de private dele.
[Fysiske rammer] Godt
- 60 De to gange jeg har været i kontakt med ambulatoriet, har der været fuld tilfredshed fra min side. Virkelig godt
- 62 Jeg er meget tilfreds med undersøgelsen. Jeg føler mig velkommen og er meget tryk ved undersøgelsen. Er glad for, at kontroltiden overholdes. Tak for det.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 64 Siddepladserne var lidt ubehagelige for en gravid dame (mig). Godt

	[Fysiske rammer]	
✎ 65	Var godt tilfreds med hele forløbet. Alle i personalegruppen har været imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 68	Bedre kommunikation mellem personale. At man satte sig ind i journalen inden samtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 71	Der er en god stemning og de personer, der møder en, er meget venlige og forstående. Når man nu skal på hospitalet, har det været en virkelig positiv oplevelse. Jeg kunne godt have tænkt mig mere grundlæggende information om HPV, hvad det er, og hvorfor det opstår. I de pjecer jeg har fået, har der været ok information, men jeg har alligevel siddet tilbage med spørgsmål, som jeg ikke har kunnet finde svar på. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 72	Blev undersøgt for muskelknuder. De kunne samtidig se [et andet problem], hvorfor de tilbød pjece herom. Dejligt, da jeg ellers ikke havde vidst, at der var lokal løsning på det. Vidste ikke helt, hvad undersøgelsen gik ud på ud over svømning, og om man fik svar med det samme eller det var en forundersøgelse med evt. efterfølgende behandling. Lidt mere information om undersøgelsen vil være rart. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 73	Personalet var virkelig søde og gjorde, hvad de kunne. [Relationer til personale]	Godt
✎ 74	Gode samtaler.	Virkelig godt
✎ 75	[Kunne gøres bedre:] Kortere ventetid. Venligere og mere omsorgsfulde personaler. Ordentlig forberedelse og undersøgelse af patienternes problemstilling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig dårligt
✎ 76	Når man kommer for at få en så personlig undersøgelse, som det er for mig at være til gynækolog, er det for dårligt, at man bliver behandlet sådan, som jeg gjorde. Har helt, dybt ærligt aldrig oplevet noget lignende. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
✎ 80	Eneste negative har været den ofte noget lange ventetid, til jeg blev kaldt ind. Der har stort set hver gang været forsinkelse [Ventetid]	Godt
✎ 81	De var rigtig gode til at forklare, hvad der skulle ske under undersøgelsen og det videre forløb efter undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

