

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Regionshospitalet Randers

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
	Undersøgelses-/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.....	99
	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:	208
Afdelingens svarprocent:	52%

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).

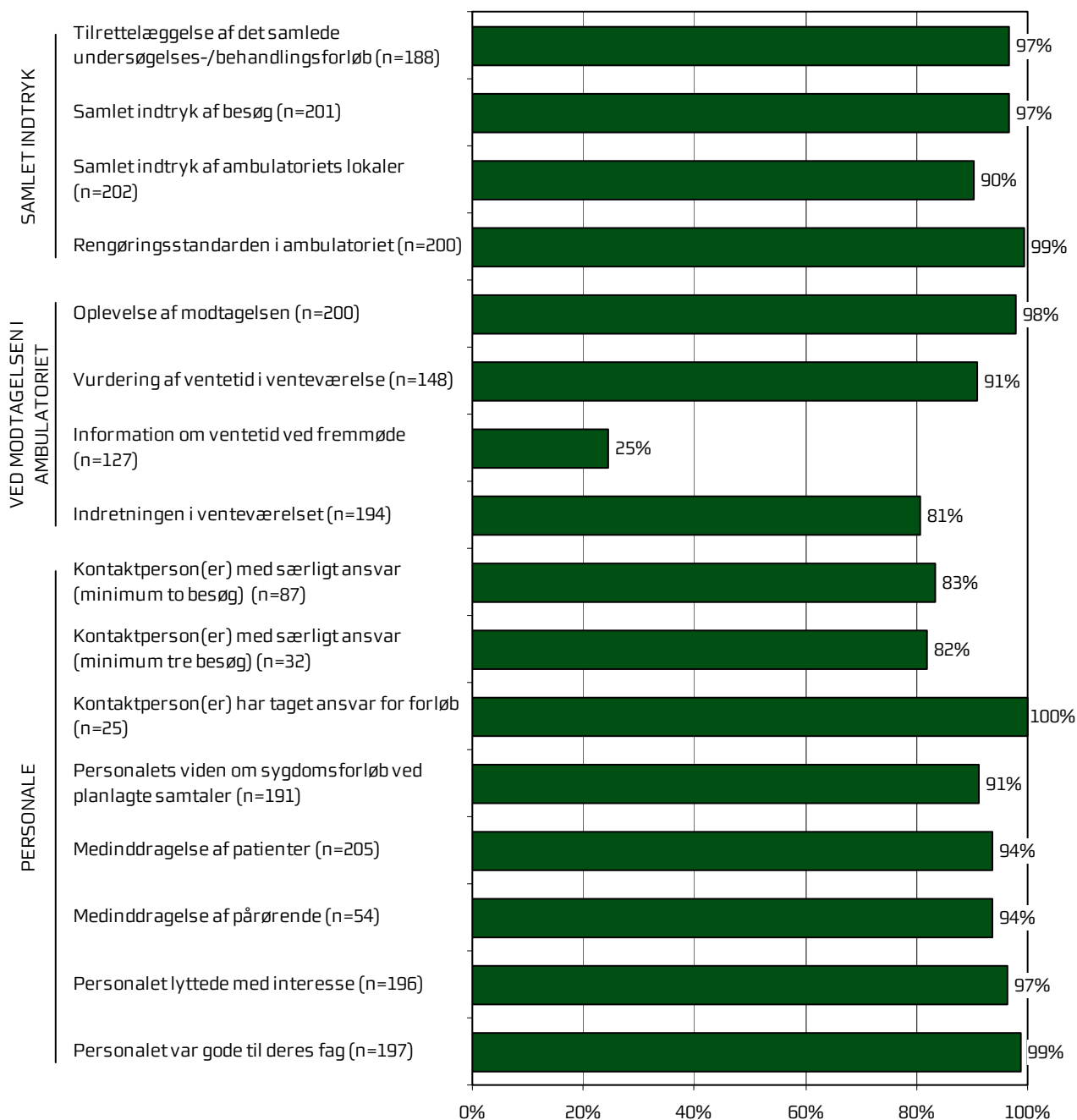
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

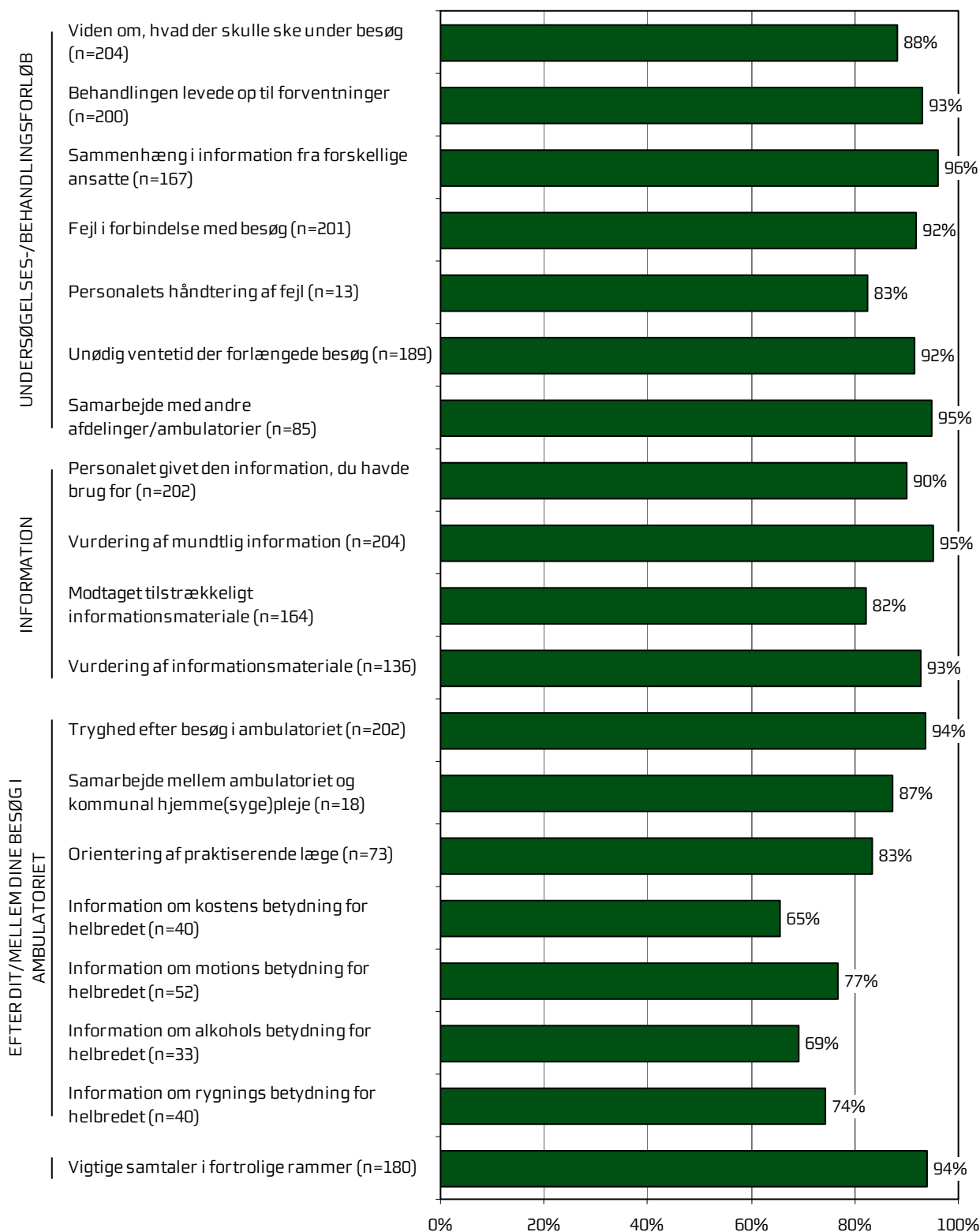
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

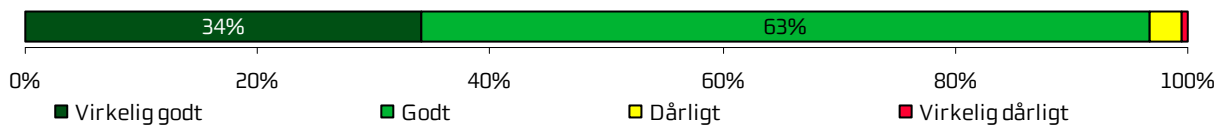
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

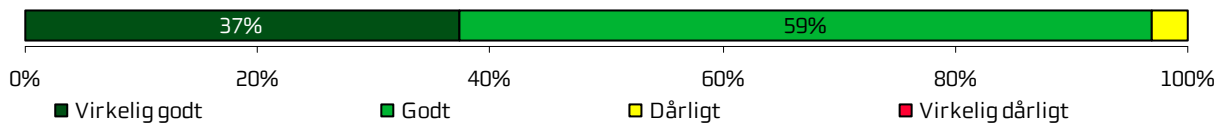
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

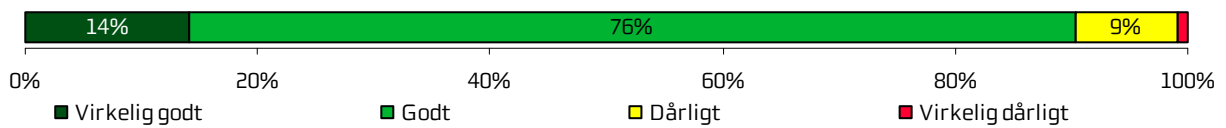
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=188)



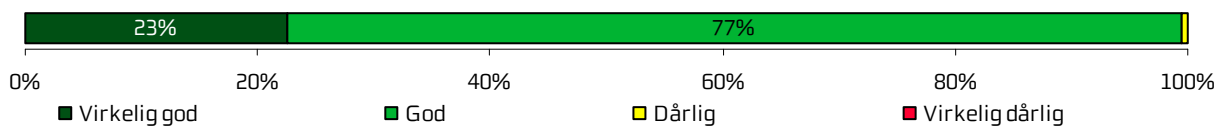
Samlet indtryk af besøg (n=201)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=202)



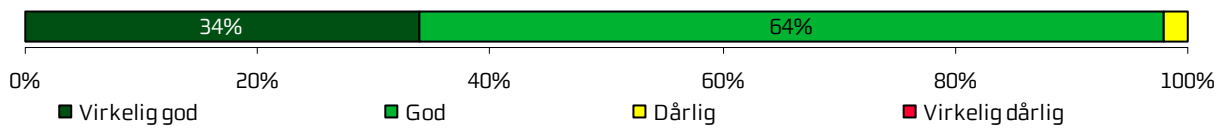
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=200)



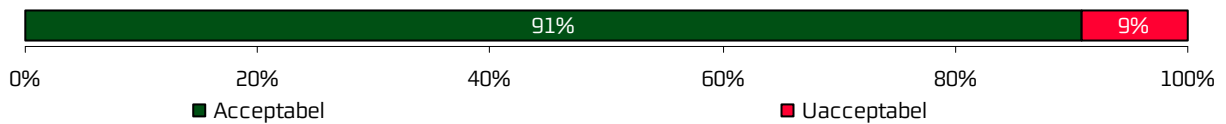
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	98 %	93 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

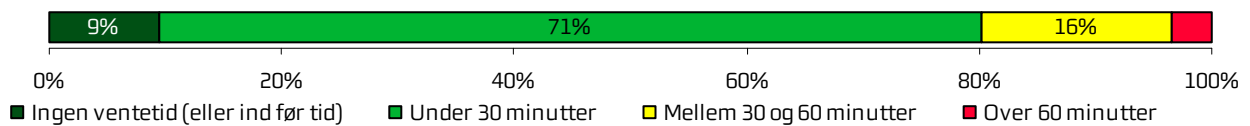
Oplevelse af modtagelsen (n=200)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=148)



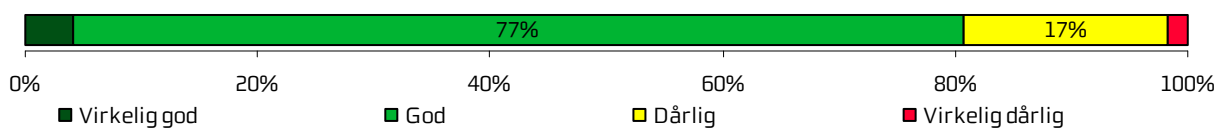
Længde af ventetid i venteværelse (n=143)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



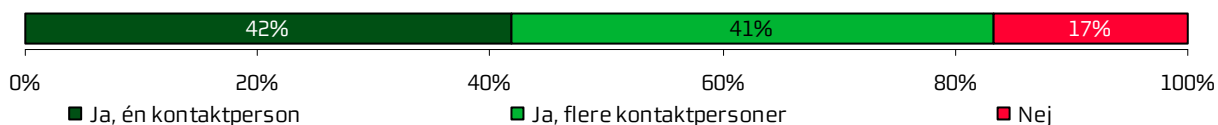
Indretningen i venteværelset (n=194)



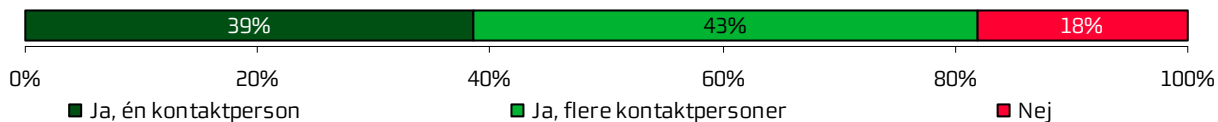
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	96 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	25 %	-	-	55 % *	32 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	-	-	92 % *	84 %	87 %

Personale

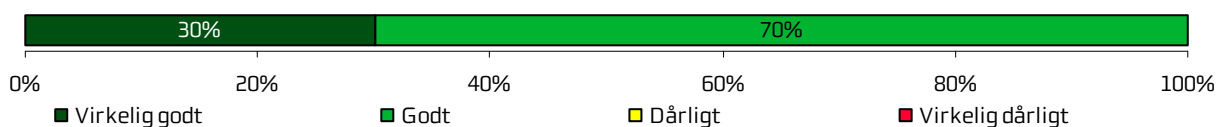
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



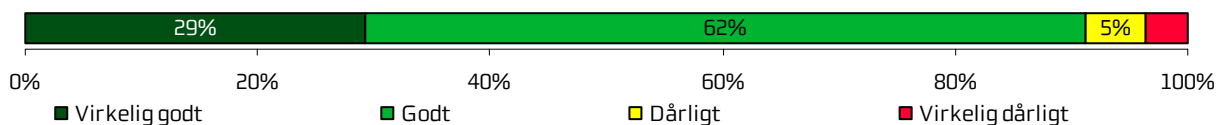
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



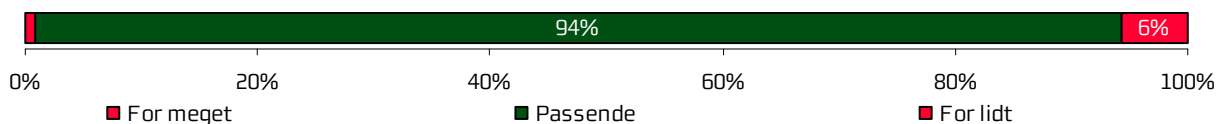
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



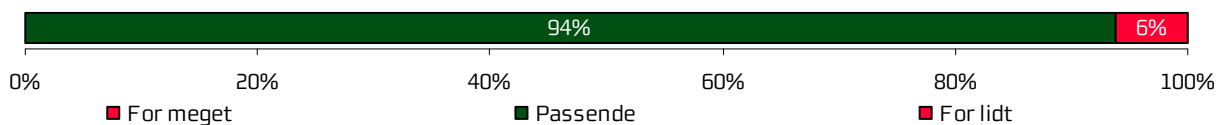
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=191)



Medinddragelse af patienter (n=205)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



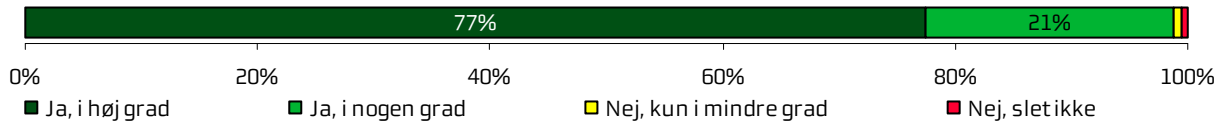
Personalet lyttede med interesse (n=196)



	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)	83 %	-	-	89 %	76 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	-	-	94 %	78 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	98 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	94 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=197)



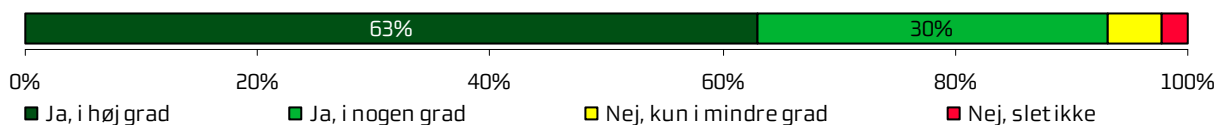
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

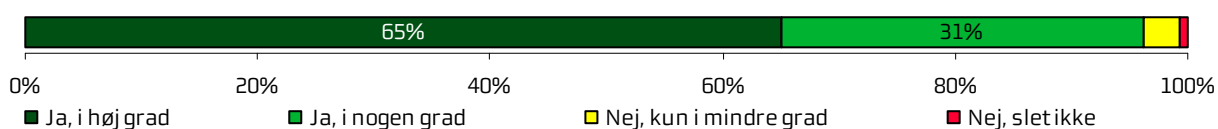
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=204)



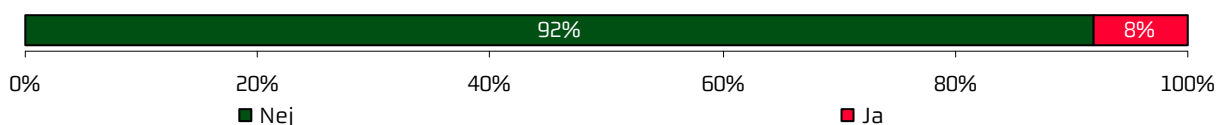
Behandlingen levede op til forventninger (n=200)



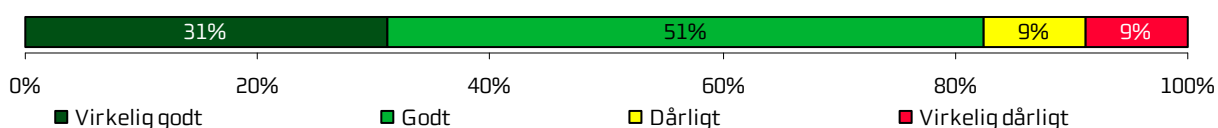
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=167)



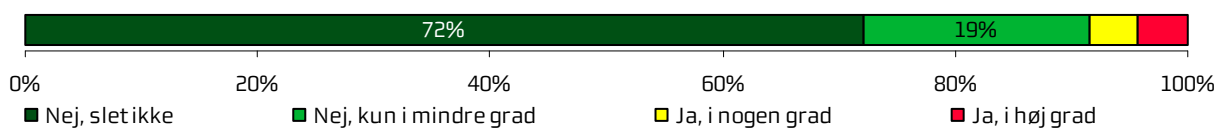
Fejl i forbindelse med besøg (n=201)



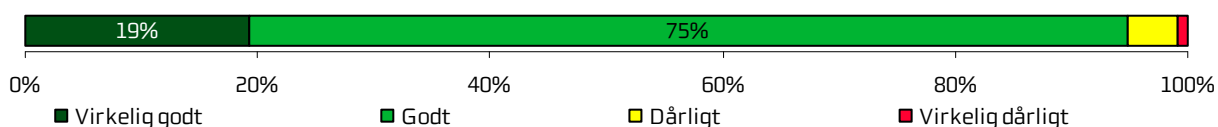
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



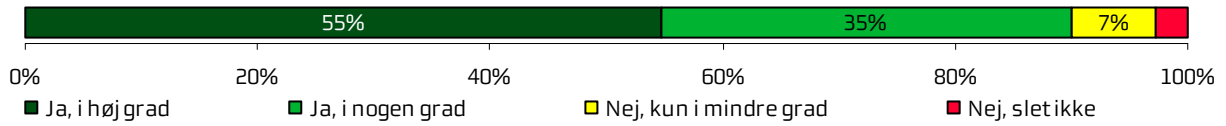
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=85)



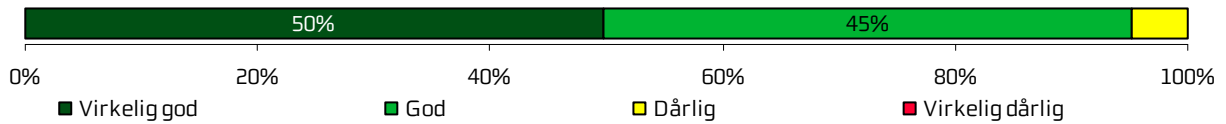
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	95 % *	84 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	96 %	86 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	96 % *	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	75 %	64 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	91 %	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	97 %	89 %	95 % *

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=202)



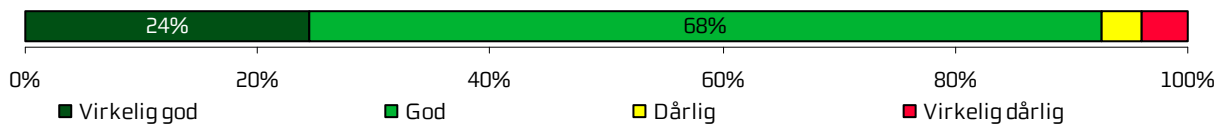
Vurdering af mundtlig information (n=204)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=164)



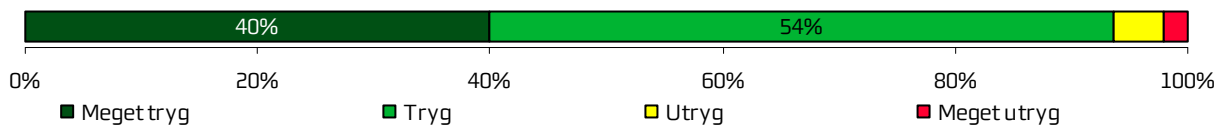
Vurdering af informationsmateriale (n=136)



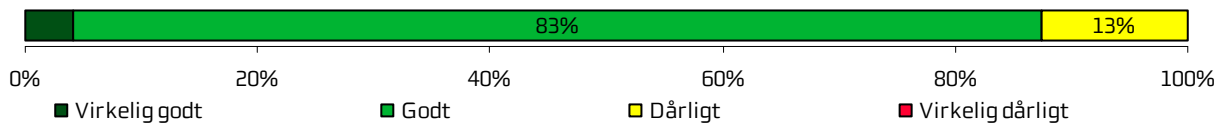
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	93 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

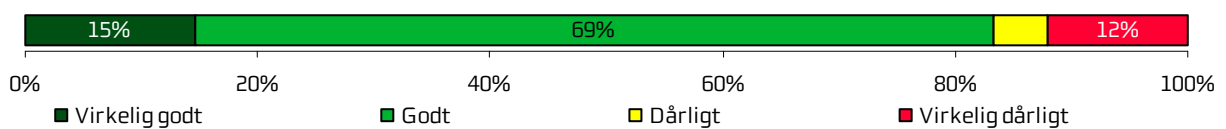
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=202)



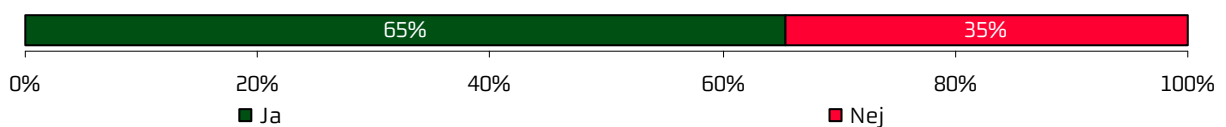
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=73)



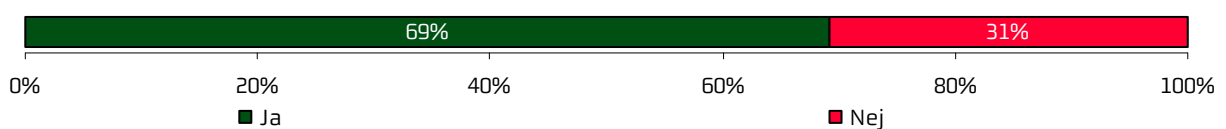
Information om kostens betydning for helbredet (n=40)



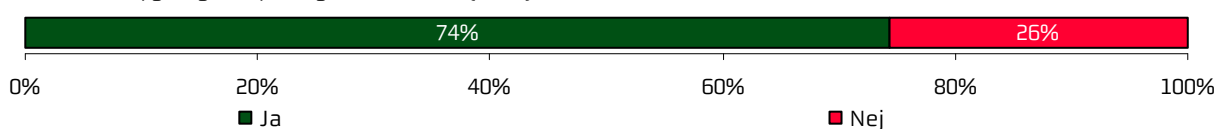
Information om motions betydning for helbredet (n=52)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=33)



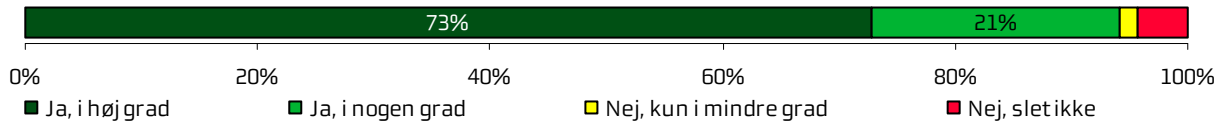
Information om rygningens betydning for helbredet (n=40)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	97 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	-	-	97 % *	76 %	90 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	65 %	-	-	71 %	53 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	81 %	57 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	69 %	-	-	70 %	46 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	74 %	-	-	76 %	57 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=180)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	94 %	-	-	97 %	92 %	95 %

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?		For meget	Passende	For 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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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/feller 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 hjemmepjele/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) 52 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	52%	100%
Køn		
Mand	1%	2%
Kvinde	99%	99%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	3%
20-39 år	32%	41%
40-59 år	35%	34%
60-79 år	27%	18%
80 år eller derover	5%	4%

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		208		100%
Køn				
Mand		2		1%
Kvinde		206		99%
Aldersgruppe				
Under 20 år		3		1%
20-39 år		66		32%
40-59 år		72		35%
60-79 år		57		27%
80 år eller derover		10		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		200		98%
Pårørende		5		2%
Modersmål				
Dansk		194		94%
Ikke dansk		12		6%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		36		17%
IVF - RRA		5		2%
DKG - RRA		54		26%
AMBG - RRA		97		47%
AMBG - RGR		16		8%
Diagnose				
Øvrige		168		81%
DN810-819		30		14%
DN393-394		10		5%

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	34	63	3	1	188	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	34	62	3	1	186	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	67	4	0	57	6
40-59 år	39	58	1	2	69	3
60-79 år	37	62	1	0	52	4
80 år eller derover	22	63	15	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	2	1	181	14
Pårørende	20	60	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	32	65	3	1	175	14
Ikke dansk	72	28	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	31	4
IVF - RRA	40	60	0	0	5	0
DKG - RRA	38	58	4	0	53	1
AMBG - RRA	31	64	3	1	86	7
AMBG - RGR	38	62	0	0	13	2
Diagnose						
Øvrige	35	62	3	1	152	14
DN810-819	29	71	0	0	27	0
DN393-394	40	60	0	0	9	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	3	0	201
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	37	60	3	0	199
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	42	50	9	0	63
40-59 år	40	60	0	0	71
60-79 år	32	66	1	0	56
80 år eller derover	32	68	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	195
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	35	61	3	0	188
Ikke dansk	72	28	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	35
IVF - RRA	40	60	0	0	5
DKG - RRA	41	57	2	0	54
AMBG - RRA	36	59	5	0	92
AMBG - RGR	40	60	0	0	15
Diagnose					
Øvrige	38	58	4	0	164
DN810-819	32	68	0	0	28
DN393-394	40	60	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	76	9	1	202
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	14	77	8	1	200
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	10	80	10	0	64
40-59 år	16	73	8	3	71
60-79 år	19	73	8	0	56
80 år eller derover	0	100	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	15	76	9	1	195
Pårørende	0	80	20	0	5
Modersmål					
Dansk	13	76	9	1	190
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	9	0	34
IVF - RRA	20	80	0	0	5
DKG - RRA	30	65	4	2	54
AMBG - RRA	9	79	12	1	94
AMBG - RGR	33	67	0	0	15
Diagnose					
Øvrige	12	78	9	1	165
DN810-819	20	71	9	0	27
DN393-394	32	68	0	0	10

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	77	1	0	200
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	22	77	1	0	198
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	22	78	0	0	64
40-59 år	26	72	2	0	69
60-79 år	23	77	0	0	56
80 år eller derover	6	94	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	23	77	1	0	194
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	21	78	1	0	187
Ikke dansk	49	51	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	34
IVF - RRA	40	60	0	0	5
DKG - RRA	30	70	0	0	53
AMBG - RRA	19	80	1	0	93
AMBG - RGR	27	73	0	0	15
Diagnose					
Øvrige	22	78	1	0	162
DN810-819	25	75	0	0	28
DN393-394	34	66	0	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	2	0	200
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	34	64	2	0	198
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	32	63	5	0	63
40-59 år	32	67	1	0	70
60-79 år	42	58	0	0	56
80 år eller derover	33	67	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	34	64	2	0	193
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	32	66	2	0	187
Ikke dansk	63	37	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	33
IVF - RRA	40	60	0	0	5
DKG - RRA	36	62	2	0	53
AMBG - RRA	32	65	3	0	93
AMBG - RGR	31	69	0	0	16
Diagnose					
Øvrige	33	65	3	0	162
DN810-819	41	59	0	0	28
DN393-394	39	61	0	0	10

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	91	9	148	57
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	91	9	146	57
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	90	10	52	13
40-59 år	90	10	52	19
60-79 år	94	6	35	21
80 år eller derover	100	0	7	3
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	144	54
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	90	10	138	54
Ikke dansk	100	0	10	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	23	12
IVF - RRA	80	20	5	0
DKG - RRA	93	7	44	9
AMBG - RRA	89	11	70	26
AMBG - RGR	100	0	6	10
Diagnose				
Øvrige	92	8	121	45
DN810-819	90	10	21	8
DN393-394	80	20	6	4

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	9	71	16	3	143	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	10	70	17	4	141	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	6	77	15	1	50	1
40-59 år	12	70	12	6	51	0
60-79 år	13	58	25	4	34	0
80 år eller derover	0	85	15	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	70	17	4	139	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	9	71	17	3	133	2
Ikke dansk	12	64	11	12	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	86	0	5	21	2
IVF - RRA	-	-	-	-	4	0
DKG - RRA	11	61	16	11	44	0
AMBG - RRA	9	69	22	0	68	0
AMBG - RGR	17	83	0	0	6	0
Diagnose						
Øvrige	9	75	14	3	116	2
DN810-819	14	53	25	8	21	0
DN393-394	13	47	40	0	6	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	15	12	63	127	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	9	15	12	64	125	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	19	11	54	46	4
40-59 år	2	12	6	80	43	7
60-79 år	13	11	18	58	30	2
80 år eller derover	16	16	34	33	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	15	13	64	123	14
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	11	14	11	65	120	12
Ikke dansk	0	29	29	42	7	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	24	14	57	21	1
IVF - RRA	20	20	20	40	5	0
DKG - RRA	8	22	11	58	36	6
AMBG - RRA	11	8	11	69	62	4
AMBG - RGR	-	-	-	-	3	3
Diagnose						
Øvrige	11	15	9	65	106	10
DN810-819	9	13	26	52	16	3
DN393-394	0	0	46	54	5	1

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	4	77	17	2	194	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	4	77	18	1	192	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	3	74	21	2	63	1
40-59 år	1	78	18	3	68	1
60-79 år	10	75	15	0	53	4
80 år eller derover	0	100	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	4	77	18	1	187	8
Pårørende	0	60	20	20	5	0
Modersmål						
Dansk	3	77	18	2	181	8
Ikke dansk	10	81	9	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	76	18	0	33	1
IVF - RRA	0	80	20	0	5	0
DKG - RRA	6	80	14	0	51	2
AMBG - RRA	3	74	20	3	92	3
AMBG - RGR	0	100	0	0	13	2
Diagnose						
Øvrige	3	75	20	2	157	6
DN810-819	7	83	9	0	27	2
DN393-394	13	87	0	0	10	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	41	17	87
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	42	41	17	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	27	53	20	32
40-59 år	40	41	19	25
60-79 år	60	31	9	26
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	42	41	17	86
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	42	43	15	84
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	7
IVF - RRA	0	100	0	5
DKG - RRA	45	33	21	42
AMBG - RRA	48	35	16	31
AMBG - RGR	-	-	-	2
Diagnose				
Øvrige	39	44	17	64
DN810-819	47	32	20	18
DN393-394	55	45	0	5

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	39	43	18	32
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	39	43	18	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	21	58	21	13
40-59 år	60	33	7	12
60-79 år	58	25	17	5
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	39	43	18	32
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	40	45	15	31
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
IVF - RRA	-	-	-	4
DKG - RRA	50	28	22	18
AMBG - RRA	44	33	22	9
AMBG - RGR	-	-	-	0
Diagnose				
Øvrige	36	46	19	24
DN810-819	23	54	23	5
DN393-394	-	-	-	3

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	30	70	0	0	25	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	30	70	0	0	25	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	60	0	0	10	0
40-59 år	32	68	0	0	11	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	70	0	0	25	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	30	70	0	0	25	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
IVF - RRA	-	-	-	-	4	0
DKG - RRA	43	57	0	0	14	0
AMBG - RRA	17	83	0	0	6	1
AMBG - RGR	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Øvrige	30	70	0	0	19	0
DN810-819	-	-	-	-	3	1
DN393-394	-	-	-	-	3	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	29	62	5	4	191	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	29	63	5	4	189	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	22	63	7	7	60	5
40-59 år	34	57	7	2	67	4
60-79 år	33	62	2	2	54	1
80 år eller derover	13	87	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	5	4	185	12
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	29	62	6	4	178	13
Ikke dansk	42	58	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	66	3	0	32	2
IVF - RRA	40	60	0	0	5	0
DKG - RRA	26	70	4	0	53	0
AMBG - RRA	30	56	7	7	89	7
AMBG - RGR	8	83	8	0	12	4
Diagnose						
Øvrige	31	59	6	4	152	12
DN810-819	18	82	0	0	30	0
DN393-394	40	47	13	0	9	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	6	205
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	1	94	6	203
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	91	9	65
40-59 år	2	94	3	71
60-79 år	0	95	5	56
80 år eller derover	0	100	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	198
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	94	6	192
Ikke dansk	9	91	0	12
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	35
IVF - RRA	0	100	0	5
DKG - RRA	0	94	6	53
AMBG - RRA	1	93	6	96
AMBG - RGR	6	94	0	16
Diagnose				
Øvrige	1	93	6	165
DN810-819	0	100	0	30
DN393-394	0	77	23	10

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	54	151
Køn					
Mand	-	-	-	2	0
Kvinde	0	93	7	52	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	96	4	29	35
40-59 år	0	100	0	12	59
60-79 år	0	87	13	9	48
80 år eller derover	-	-	-	2	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	97	3	48	150
Pårørende	0	80	20	5	0
Modersmål					
Dansk	0	93	7	48	145
Ikke dansk	0	100	0	6	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11	24
IVF - RRA	-	-	-	4	1
DKG - RRA	0	100	0	15	37
AMBG - RRA	0	91	9	23	74
AMBG - RGR	-	-	-	1	15
Diagnose					
Øvrige	0	93	7	51	114
DN810-819	-	-	-	3	27
DN393-394	-	-	-	0	10

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	71	25	3	1	196	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	71	25	3	1	194	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	59	36	4	2	64	1
40-59 år	73	25	2	0	69	2
60-79 år	83	13	4	0	52	4
80 år eller derover	59	41	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	2	1	189	9
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	183	9
Ikke dansk	81	19	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	23	3	0	35	0
IVF - RRA	100	0	0	0	5	0
DKG - RRA	78	22	0	0	49	4
AMBG - RRA	66	28	4	1	92	5
AMBG - RGR	67	33	0	0	15	0
Diagnose						
Øvrige	70	27	3	1	161	5
DN810-819	81	19	0	0	27	2
DN393-394	70	15	15	0	8	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	1	1	197	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	78	21	1	1	195	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	74	23	2	2	64	0
40-59 år	80	20	0	0	69	2
60-79 år	80	20	0	0	52	4
80 år eller derover	65	35	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	1	1	190	7
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	76	22	1	1	184	7
Ikke dansk	90	10	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	34	0
IVF - RRA	100	0	0	0	5	0
DKG - RRA	90	10	0	0	50	2
AMBG - RRA	71	27	1	1	92	5
AMBG - RGR	81	19	0	0	16	0
Diagnose						
Øvrige	79	20	1	1	159	6
DN810-819	80	20	0	0	29	1
DN393-394	51	49	0	0	9	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	42	9	3	204	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	46	42	9	3	202	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	44	43	11	2	64	0
40-59 år	55	32	11	2	71	0
60-79 år	40	56	2	2	56	1
80 år eller derover	37	31	10	21	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	9	2	197	1
Pårørende	20	60	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	46	42	9	3	193	0
Ikke dansk	54	35	11	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	38	15	3	34	1
IVF - RRA	40	60	0	0	5	0
DKG - RRA	60	30	8	2	53	0
AMBG - RRA	41	48	8	3	96	0
AMBG - RGR	63	31	0	6	16	0
Diagnose						
Øvrige	46	43	9	2	164	1
DN810-819	57	32	4	7	30	0
DN393-394	20	61	19	0	10	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	63	30	5	2	200	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	63	30	5	2	198	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	57	33	8	2	63	2
40-59 år	71	24	3	2	71	0
60-79 år	63	33	3	0	54	2
80 år eller derover	37	42	0	21	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	2	193	5
Pårørende	60	20	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	62	31	5	2	187	5
Ikke dansk	90	10	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	32	3
IVF - RRA	60	40	0	0	5	0
DKG - RRA	71	25	4	0	52	1
AMBG - RRA	55	34	7	4	95	1
AMBG - RGR	75	25	0	0	16	0
Diagnose						
Øvrige	64	29	5	2	160	5
DN810-819	64	32	0	4	30	0
DN393-394	43	46	11	0	10	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	3	1	167	39
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	65	31	2	1	165	39
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	29	8	0	52	13
40-59 år	73	23	2	2	56	15
60-79 år	66	34	0	0	48	9
80 år eller derover	32	68	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	160	39
Pårørende	40	40	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	64	32	3	1	154	39
Ikke dansk	72	28	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	31	4
IVF - RRA	40	60	0	0	5	0
DKG - RRA	71	27	2	0	48	5
AMBG - RRA	63	31	5	1	75	22
AMBG - RGR	75	25	0	0	8	8
Diagnose						
Øvrige	67	28	4	1	132	34
DN810-819	60	40	0	0	26	4
DN393-394	51	49	0	0	9	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	201
Køn			
Mand	-	-	2
Kvinde	92	8	199
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	89	11	63
40-59 år	88	12	71
60-79 år	98	2	56
80 år eller derover	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	195
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	91	9	189
Ikke dansk	100	0	11
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	35
IVF - RRA	80	20	5
DKG - RRA	96	4	50
AMBG - RRA	91	9	95
AMBG - RGR	88	13	16
Diagnose			
Øvrige	91	9	164
DN810-819	96	4	28
DN393-394	100	0	9

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	51	9	9	13	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	34	47	10	10	12	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	26	50	24	0	5	2
40-59 år	39	45	0	16	7	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	47	10	10	12	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	51	9	9	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
IVF - RRA	-	-	-	-	0	1
DKG - RRA	-	-	-	-	2	0
AMBG - RRA	29	43	14	14	7	2
AMBG - RGR	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
Øvrige	34	47	10	10	12	3
DN810-819	-	-	-	-	1	0
DN393-394	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	19	4	4	189	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	72	19	4	4	187	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	69	19	7	5	59	4
40-59 år	76	19	1	4	68	2
60-79 år	70	19	6	5	51	3
80 år eller derover	60	40	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	20	4	4	183	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	71	20	4	5	178	8
Ikke dansk	88	12	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	16	0	3	31	2
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
DKG - RRA	60	28	6	6	47	3
AMBG - RRA	71	19	5	4	91	3
AMBG - RGR	94	6	0	0	16	0
Diagnose						
Øvrige	75	18	4	4	154	6
DN810-819	55	34	8	3	26	3
DN393-394	74	13	0	13	9	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	75	4	1	85	80
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	20	75	4	1	84	80
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	14	74	9	2	33	24
40-59 år	20	79	2	0	34	28
60-79 år	31	69	0	0	16	23
80 år eller derover	-	-	-	-	1	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	76	4	1	82	80
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	18	77	5	1	77	77
Ikke dansk	34	66	0	0	8	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	74	4	0	23	7
IVF - RRA	-	-	-	-	4	1
DKG - RRA	16	76	4	4	25	18
AMBG - RRA	22	74	4	0	27	48
AMBG - RGR	17	67	17	0	6	6
Diagnose						
Øvrige	20	74	5	1	70	69
DN810-819	21	79	0	0	12	7
DN393-394	-	-	-	-	3	4

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	55	35	7	3	202
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	54	36	7	3	200
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	41	41	14	3	65
40-59 år	63	30	5	2	69
60-79 år	68	26	1	4	55
80 år eller derover	15	74	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	55	35	7	3	196
Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål					
Dansk	54	36	8	2	189
Ikke dansk	63	28	0	9	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	29	6	0	35
IVF - RRA	80	20	0	0	5
DKG - RRA	60	32	8	0	53
AMBG - RRA	45	41	9	5	94
AMBG - RGR	87	13	0	0	15
Diagnose					
Øvrige	53	34	9	3	162
DN810-819	66	34	0	0	30
DN393-394	47	53	0	0	10

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	50	45	5	0	204
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	50	45	5	0	202
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	46	39	15	0	65
40-59 år	53	47	0	0	70
60-79 år	55	45	0	0	56
80 år eller derover	15	85	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	49	45	5	0	197
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	47	47	5	0	191
Ikke dansk	81	19	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	43	6	0	35
IVF - RRA	100	0	0	0	5
DKG - RRA	49	49	2	0	53
AMBG - RRA	45	48	6	0	95
AMBG - RGR	69	31	0	0	16
Diagnose					
Øvrige	50	44	6	0	164
DN810-819	46	54	0	0	30
DN393-394	54	46	0	0	10

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	82	18	164	42
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	83	17	162	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	73	27	54	11
40-59 år	85	15	61	11
60-79 år	92	8	42	15
80 år eller derover	80	20	5	4
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	158	41
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	81	19	156	37
Ikke dansk	100	0	7	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	29	6
IVF - RRA	100	0	5	0
DKG - RRA	88	12	50	4
AMBG - RRA	74	26	70	26
AMBG - RGR	90	10	10	6
Diagnose				
Øvrige	80	20	132	35
DN810-819	92	8	25	4
DN393-394	100	0	7	3

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	24	68	3	4	136	17
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	25	68	3	4	134	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	63	5	11	48	3
40-59 år	20	75	5	0	48	9
60-79 år	36	64	0	0	37	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	4	4	132	17
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	24	68	4	4	130	16
Ikke dansk	38	62	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	68	4	0	25	4
IVF - RRA	60	40	0	0	5	0
DKG - RRA	28	70	0	2	46	1
AMBG - RRA	17	70	6	8	53	10
AMBG - RGR	29	71	0	0	7	2
Diagnose						
Øvrige	23	68	4	5	110	15
DN810-819	29	71	0	0	19	2
DN393-394	42	58	0	0	7	0

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	40	54	4	2	202
Køn					
Mand	-	-	-	-	2
Kvinde	40	54	4	2	200
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	52	7	4	62
40-59 år	44	51	5	0	70
60-79 år	42	54	0	3	57
80 år eller derover	5	85	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	4	2	195
Pårørende	20	60	20	0	5
Modersmål					
Dansk	39	54	5	2	189
Ikke dansk	51	49	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	53	3	0	34
IVF - RRA	40	60	0	0	5
DKG - RRA	38	58	2	2	52
AMBG - RRA	39	52	6	3	95
AMBG - RGR	38	63	0	0	16
Diagnose					
Øvrige	41	52	5	2	164
DN810-819	33	62	0	4	29
DN393-394	49	51	0	0	9

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	4	83	13	0	18	7	177
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	1	1
Kvinde	4	83	13	0	18	6	176
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	9	78	13	0	8	1	54
40-59 år	-	-	-	-	4	2	64
60-79 år	-	-	-	-	1	2	53
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2	5
Skema udfyldt af							
Patienten	4	82	13	0	17	5	174
Pårørende	-	-	-	-	1	2	2
Modersmål							
Dansk	4	82	13	0	17	6	170
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	7
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	31
IVF - RRA	-	-	-	-	1	0	4
DKG - RRA	-	-	-	-	4	1	47
AMBG - RRA	0	75	25	0	8	5	81
AMBG - RGR	-	-	-	-	2	0	14
Diagnose							
Øvrige	5	80	15	0	15	5	143
DN810-819	-	-	-	-	3	2	24
DN393-394	-	-	-	-	0	0	10

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	15	69	5	12	73	129
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	15	68	5	12	72	128
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	9	54	15	22	22	42
40-59 år	17	71	0	12	26	45
60-79 år	23	73	0	4	20	36
80 år eller derover	-	-	-	-	3	5
Skema udfyldt af						
Patienten	15	67	5	13	70	126
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	14	70	3	13	66	124
Ikke dansk	23	61	16	0	7	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	27
IVF - RRA	-	-	-	-	1	4
DKG - RRA	5	75	0	20	20	33
AMBG - RRA	15	67	5	13	39	55
AMBG - RGR	17	83	0	0	6	10
Diagnose						
Øvrige	11	69	5	14	63	102
DN810-819	39	61	0	0	6	21
DN393-394	-	-	-	-	4	6

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	65	35	40	160
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	66	34	38	160
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	63	37	13	51
40-59 år	66	34	13	59
60-79 år	69	31	11	42
80 år eller derover	-	-	1	7
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	38	157
Pårørende	-	-	2	3
Modersmål				
Dansk	66	34	38	151
Ikke dansk	-	-	2	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	7	28
IVF - RRA	-	-	3	2
DKG - RRA	44	56	9	43
AMBG - RRA	74	26	19	73
AMBG - RGR	-	-	2	14
Diagnose				
Øvrige	65	35	33	131
DN810-819	-	-	4	24
DN393-394	-	-	3	5

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	77	23	52	149
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	78	22	50	149
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	83	17	17	47
40-59 år	69	31	15	57
60-79 år	78	22	16	38
80 år eller derover	-	-	2	6
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	49	147
Pårørende	-	-	3	2
Modersmål				
Dansk	78	22	49	141
Ikke dansk	-	-	3	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	29
IVF - RRA	-	-	3	2
DKG - RRA	72	28	18	34
AMBG - RRA	78	22	23	70
AMBG - RGR	-	-	2	14
Diagnose				
Øvrige	73	27	36	128
DN810-819	91	9	10	17
DN393-394	78	22	6	4

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	69	31	33	167
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	67	33	31	167
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	77	23	13	51
40-59 år	75	25	10	62
60-79 år	69	31	8	45
80 år eller derover	-	-	1	7
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	30	165
Pårørende	-	-	3	2
Modersmål				
Dansk	68	32	29	160
Ikke dansk	-	-	4	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	7	28
IVF - RRA	-	-	2	3
DKG - RRA	57	43	7	44
AMBG - RRA	73	27	15	78
AMBG - RGR	-	-	2	14
Diagnose				
Øvrige	74	26	27	137
DN810-819	-	-	3	24
DN393-394	-	-	3	6

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	74	26	40	159
Køn				
Mand	-	-	2	0
Kvinde	73	27	38	159
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	81	19	17	47
40-59 år	81	19	13	58
60-79 år	69	31	8	45
80 år eller derover	-	-	1	7
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	37	157
Pårørende	-	-	3	2
Modersmål				
Dansk	74	26	36	152
Ikke dansk	-	-	4	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	9	26
IVF - RRA	-	-	2	3
DKG - RRA	70	30	10	41
AMBG - RRA	76	24	17	75
AMBG - RGR	-	-	2	14
Diagnose				
Øvrige	79	21	34	129
DN810-819	-	-	3	24
DN393-394	-	-	3	6

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	73	21	2	4	180	26	0
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	0
Kvinde	73	21	2	4	178	26	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	76	16	1	6	59	6	0
40-59 år	80	14	2	4	63	8	0
60-79 år	67	30	2	2	49	8	0
80 år eller derover	17	67	0	17	6	4	0
Skema udfyldt af							
Patienten	74	20	2	5	173	26	0
Pårørende	40	60	0	0	5	0	0
Modersmål							
Dansk	72	22	2	4	169	24	0
Ikke dansk	83	10	0	7	10	2	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	17	3	0	30	5	0
IVF - RRA	100	0	0	0	5	0	0
DKG - RRA	68	16	4	12	50	3	0
AMBG - RRA	70	26	0	4	84	13	0
AMBG - RGR	73	27	0	0	11	5	0
Diagnose							
Øvrige	75	19	2	5	147	19	0
DN810-819	66	28	0	5	24	6	0
DN393-394	49	51	0	0	9	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			15
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			11
Pleje			2
Relationer til personale			14
Ventetid			5

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

















Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Nej, kun at de var søde og rare.	Virkelig god
5	Det er smart, at man scanner sit sygesikringskort, når man kommer.	God
6	Man bliver ikke informeret så godt, omkring hvor venteværelset er, og hvor lang tid, der var.	God
7	Manglede mere information om, hvad der skulle foregå.	God
12	Det var meget præcist. Jeg havde en fornemmelse af, at personalet gjorde en stor indsats for at overholde tidspunkterne, hvor man var indkaldt :-)	Virkelig god
13	Patienten [er udenlandsk] og taler/skriver næsten intet dansk. Undertegnede er hendes vejleder. Forløbet var YDERST tilfredsstillende.	Uoplyst
ID	Kommentarer - IVF - RRA	Modtagelsen
1	Modtagelsen var god, og vi er altid blevet behandlet godt, men nogle gang kunne man godt føle, at man bare var et nummer i rækken.	God
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Modtagelsen
2	Jeg ville gerne have haft oplysninger om, hvor lang tid jeg kunne forvente at skulle vente, inden jeg blev kaldt ind.	Dårlig
4	Den er god.	God
8	Fin modtagelse, men ALT FOR LANG VENTETID uden at jeg blev orienteret om det. Jeg måtte selv spørge, hvor længe jeg skulle sidde og vente i hospital[], over en time sad jeg der. Og efter operation ventede jeg også halvanden time på et svar, efter jeg var kommet tilbage til venteværelset.	God
10	Var rigtig fint, men fik at vide, at jeg skulle være sygemeldt i to uger efter operation, men efter selve operationen fik jeg at vide, at det var fire uger som minimum, det var lidt træls pga. arbejde. Ville gerne at have fået den rigtige information fra starten.	God
14	Lægen NN, der tog imod, virkede meget fortravlet, og jeg fik først senere til sygeplejersken sagt, hvad jeg helst ville med hensyn til bedøvelse. Blev lidt nervøs.	God
16	Synes, at ventetiden var lang, fra man kom indtil sin operation.	Virkelig god
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Modtagelsen
2	Dejlige mennesker med smil og håndtryk hver gang.	Virkelig god
5	Venteværelset var meget stort, og det var svært at se præcis, hvor man skulle sidde. Flere i venteværelset var i tvivl.	God
6	Man må selv orientere sig.	Uoplyst
9	Bliver modtaget af tre personer, som spørger til, hvordan det er gået siden sidste undersøgelse. 'Godt', siger jeg. Det hele tager ti minutter. Jeg synes, det er spild af tid og ressourcer. Det kunne være ordnet over telefonen, nu når de ikke skulle/ville undersøge mig alligevel [].	God
11	Lige med hensyn til Randers synes jeg godt nok, at det er et problem, at man kun har mulighed for at parkere i p-hus/p-båse tilhørende et privat firma. Det er en offentlig bygning!!	God
13	[Venteværelset]: Jeg synes ikke, at det er så hyggeligt. Længst væk fra der, hvor man kommer ind.	Dårlig

✎ 15	Nemt at finde.	God
✎ 17	Omsorgsfuldt og omhyggeligt ved sygeplejerske NN og læge NN.	Virkelig god
✎ 18	Jeg blev sendt direkte fra læge til Regionshospitalet Randers pga. kræftpakke. Fik en utrolig god og nærmest familær behandling. Kan ikke rose dem nok.	Virkelig god
✎ 19	Alle var flinke.	God
✎ 21	Det er svært at placere sig det rigtige sted, fordi afdelingen har den form, den har.	God
✎ 25	Det var en automat. Ingen personlig kontakt og derfor ingen viden om f.eks. længde af ventetid.	God
✎ 26	Der var rod i datoerne. Jeg havde en tid, men der var gået rod i sygehusets, så jeg var ikke inde i deres kalender. Jeg havde heldigvis et brev med dato og klokkeslæt med, så ingen tvivl. Efter noget tid fandt de ud af, at de kunne presse mig ind.	God
✎ 30	Der var opmærksomhed på, at det var en kørestolsbruger og udviklingshæmmet, så der var afsat ekstra tid til konsultationen. Meget imødekomende medarbejder.	Virkelig god
✎ 33	Ventetiden [på en ene afdelingen] var under al kritik. Ingen besked eller noget som helst. Men ventetiden på Gynækologisk var ok.	God
✎ 36	Var fem minutter forsinket, og fik derfor en opsang. Men sidst da JEG skulle vente 45 minutter, fik man ikke engang et "undskyld ventetiden"!	Dårlig
✎ 41	Receptionisten var ikke venlig! Meget lang ventetid inden konsultation.	Dårlig
✎ 43	Blev i indkaldelsen gjort opmærksom på evt. ventetid.	God
✎ 47	Første gang jeg kom til samtale, følte jeg ikke, at jeg blev taget seriøst. Anden gang var en rigtig rar oplevelse med dejligt smilende personale, som gav sig tid til at lytte.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Modtagelsen
✎ 4	Jeg forstår, at store komplicerede operationer som knæ, hofter etc. skal foregå, hvor ekspertisen findes, men mindre ting; lad det foregå lokalt. Giv lægerne mere råderum og tid.	God

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Misforståelse omkring dagsorden.	Godt
	14 Fejl plus forvirring omkring fremmøde, herunder sted og tid.	Godt
ID	Kommentarer - IVF - RRA	Fejlhåndtering
	1 Både ja og nej. For efter [flere] insemineringsforsøg blev jeg undersøgt for endometriose, hvor man så fandt ud af, at jeg havde/har en sammengroet æggeleder. Hvis jeg bare var blevet undersøgt for det som det første.	Uoplyst
	3 Flere læger kunne ikke finde min ene æggestok, der var ikke tid til at lede bedre. En læge overså follikler i min ene æggestok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Fejlhåndtering
	8 Lægen havde ikke noteret svaret efter operationen, hvilket gav lang ventetid, da sygeplejerskerne ikke kunne udskrive mig, før lægen var færdig med at operere næste patient, så jeg ventede ca. halvanden time efter operation på udskrivelse, efter at jeg havde fået tøj på og sad i venteværelset. Samtalen med lægen foregik blandt de andre patienter, det brød jeg mig ikke om.	Godt
	10 Kun, at det var træls, at jeg fik forkert information omkring længde af sygemelding efter operation, som er vigtig for planlægning af mit arbejde. Ellers intet.	Uoplyst
	11 Jeg måtte vente syv uger på svar efter [operation], hvilket, så vidt jeg er informeret, bestemt IKKE er normalt. Jeg finder denne ventetid uacceptabel og fejlen uprofessionel.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Fejlhåndtering
	14 De havde ikke sat sig ind i min journal, så i første omgang kom jeg forgæves.	Godt
	18 Blev pr. brev sendt til forkert afdeling, men intet problem. Afdelingen ringede til den rigtige afdeling, og de stod klar, da jeg kom derned.	Virkelig godt
	20 Vil nok ikke kalde det en fejl, men fik ikke at vide, at jeg skulle have taget en blodprøve hos egen læge før undersøgelse. Men det blev klaret med det samme efterfølgende på sygehuset.	Virkelig godt
	21 Ved den første koloskopi blev der taget mange [] vævsprøver, hvilket resulterede i gener efterfølgende. Ved anden koloskopi blev der kun taget én vævsprøve, og her var der ingen gener.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	26 Da jeg kommer til den sidste scanning, har lægen nærmest ikke tid til mig. Han scanner mig og siger pludselig, der er ikke noget, og hvad side den [diagnose] sad i. Sygeplejersken fortæller, at det er højre side oplyst i journalen fra tidligere scanninger. Han scanner hurtigt og siger igen, der ikke er noget. Jeg forstår ingenting. Fire-fem læger fra tidligere har kunnet se/måle [den] efter grundig undersøgelse/scanning, og pludselig er den væk. Jeg synes, det er meget utrygt og en uværdig behandling af mig som patient.	Virkelig dårligt
	31 Min mor havde den opfattelse, at hun "bare" skulle til undersøgelse, i stedet blev hun "behandlet". Det var meget hårdt for hende at skulle være til gynækologisk undersøgelse i 45 minutter uden bedøvelse. Var også utryg ved efterfølgende behandling derhjemme.	Uoplyst
	35 Vores Journal var blevet væk ved et af besøgene	Godt
	38 Jeg følte ikke, at der blev set på alle oplysninger i sygdomsforløbet, herunder bl.a. oplysninger fra egen læge. Jeg fik brev meget sent efter selv at have henvendt mig telefonisk.	Dårligt
	43 Blev henvist pga. underlivssmerter og overgangsaldersproblemer. Hvad kunne der gøres, når jeg ikke tåler P-PILLER: livmoderen blev ikke vandskannet og afdelingens anbefaling var, at jeg	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

kom på p-piller.

ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Fejlhåndtering
✎ 1	Kun telefonomstilling. Nummeret jeg blev omstillet til var ikke længere i funktion. Efter et par forsøg blev det opdaget af en sekretær, og der blev derefter ringet tilbage til mig i stedet.	Virkelig godt
✎ 2	Der var ikke ordentlig forberedelse med instrumenter til undersøgelsen af underlivet.	Virkelig godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Synes, at svartiden på prøverne var lang. Der blev oplyst 14 dage, men der gik næsten fire uger!	Godt
5	Det gik glat med blodprøvetagning og anæsthesitilsyn. Ingen særlig ventetid.	Godt
7	Informationer om, hvad der skulle ske.	Godt
9	Jeg følte, at jeg var i hænderne på en kapacitet (NN), som gav mig stor trykthed i selve undersøgelsen, og at hun fulgte op på tingene.	Virkelig godt
12	Kun positiv oplevelse.	Virkelig godt
15	Havde fået at vide, jeg skulle opereres af NN, men det viste sig så at det blev en NN! Det er ok, men i en anden situation gør det en kæmpe forskel, at det er en mand og ikke en kvinde! Til INFORMATION!	Godt
	ID Kommentarer - IVF - RRA	Samlet indtryk
2	Har følt mig i trygge hænder hele vejen gennem forløbet.	Godt
	ID Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
1	Ventetid på [flere] timer fra klargøring på operation til jeg kom ind til operation.	Godt
4	Det er gået rigtig godt det hele.	Godt
6	Jeg var meget tilfreds. Er taknemmelig over at bo i et land med et godt sundhedssystem!!	Virkelig godt
7	Jeg talte aldrig med lægen, der opererede mig, efter jeg var blevet opereret. Jeg havde et spørgsmål til vedkommende angående indgrebet, men spurgte ikke efter lægen, da jeg troede vedkommende ville tale med mig igen, inden jeg blev udskrevet. Svaret har jeg senere hen søgt hos egen læge. Det kunne han desværre ikke svare på.	Godt
11	Det er i overgangen mellem Patologisk Afdeling, der laver analyse af "keglesnittet", og Gynækologisk Afdeling, der sker en fejl. Eller det er jo nok Patologisk Afdeling, der "har" fejlen.	Virkelig godt
14	I det store og hele en fin behandling og søde personaler. Kunne måske være rart med flere oplysninger om diagnosen, og hvad der kan ske, hvis det ikke går, som det skal. Jeg har dog læst mig til en masse på nettet. I kunne måske oplyse links til, hvor man kan finde informationer om behandling osv.	Godt
21	Det stykke papir, som jeg fik med posten inden første celleskrab, udfyldte jeg igen til operationen, da de ikke havde fået papiret. Det fik jeg i venteværelset lige inden operationen, og hvor mange mg. medicin med videre, jeg fik, kunne jeg ikke lige huske på stående fod.	Virkelig godt
22	Et helt fantastisk forløb for mig :-)! Der blev taget speciel hensyn til mig pga. en stor angst for hospitaler og fuld narkose. Hvis det ikke var for jeres sygehus og helt fantastiske personale, havde jeg aldrig kunnet gennemføre min operation!	Virkelig godt
23	Jeg fik en super behandling. Alle var utroligt søde og venlige.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg blev anbefalet en Estring. Efter 14 dage opgav jeg at bruge den pga. træthed, [] og utrykthed. [] der til Vagifem igen efter egen [].	Virkelig godt
9	[Da] jeg tog fra hospitalet, var jeg ikke meget klogere på det, jeg kom med. Men især efter sidste efterundersøgelse ventede jeg i 45 minutter, og det de spurgte om kunne gøres over	Uoplyst

	telefonen. Jeg fik også flyttet min tid [flere] gange, da det ikke passede mig de andre gange.	
11	Meget uens bedømmelse af betydning af prøveresultater mellem to læger.	Dårligt
17	Fik en aftalt tid på Skejby om en uge.	Virkelig godt
19	Jeg er i [] behandling. Jeg ved ikke, om de samarbejder omkring min behandling.	Godt
20	Jeg har efterfølgende bidt mærke i en udtalelse, jeg skulle have reageret på: 'Det ser ud til at være en godartet cyste'. Måske kan der evt. være mulighed for yderligere prøver, så jeg ikke skal indkaldes igen i 2014.	Godt
23	Fantastisk dygtig læge og sød sygeplejerske. Bekræfter mig i, at der skal flere unge flinke læger ansættes. De kan, i modsætning til ældre læger, kommunikere på ligeværdig vis med patienterne. En stor fornøjelse at opleve.	Virkelig godt
24	Jeg manglede informationer om forløbet efter indgrebet. Gener og forventet tid.	Virkelig godt
31	UTRYG VED SITUATIONEN, dermed opfattede min mor ikke alt, hvad der blev sagt og gjort, spurgte ikke ind til, hvad der skulle ske, gav udtryk for smerte.	Uoplyst
33	Sidst [på sommeren] var jeg til koloskopiundersøgelse. Dag tre før skulle jeg stoppe med [medicin]. Jeg kontaktede min kontaktsygeplejerske, som fortalte, at jeg skulle have [noget andet medicin], og det skulle Randers sørge for, så jeg ringede til Randers. De mente, at det var den anden afdeling, der skulle sørge for det, og endelig fik jeg at vide, at det var RANDERS der skulle stå for det. Heldigvis gik det i orden. Ventetiden på undersøgelsesdagen var mange timer for lang. Det var træls, men undersøgelsen var ok.	Godt
36	Lægen, der foretog min undersøgelse var SÅ hård. Han kunne se, det gjorde ondt, men presede alligevel et for stort instrument op i mig. Er chokeret over den behandling. Følte han havde travlt og bare ville have fri!	Dårligt
37	Jeg burde have været sendt til scanning, da der var en nyresten/grus på vej. Dette kunne en scanning have vist.	Godt
38	Bedre samarbejde med egen læge kunne ønskes. Jeg var bange for, at jeg var syg, da jeg gik derfra. Det var jeg ikke, da jeg kom.	Virkelig godt
42	Vi fik forskellige informationer om mandens sædkvalitet at vide. I begyndelsen sagde de, at den var god og senere sagde de, at den ikke var så god. Da vi tog en anden prøve, så sagde de, at den var god igen. Vi kunne ikke lide, at der ikke var overensstemmelse mellem informationerne.	Virkelig godt
43	Jeg ved fra tidligere problemer med muskelknuder i livmoderen, at de kun kan ses ved en vandscanning. Dette blev slet ikke foretaget her. Så mine problemer er uændrede.	Godt
48	Smilende og venlige mennesker.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
3	Bor på en ø [] med [få] ugentlige færger. Skulle have været til undersøgelse i Randers, hvilket medfører behov for overnatning pga. færgen. Fik at vide, at jeg kunne tage til andet sygehus i stedet, alle tiders! Undersøgelsen blev booket om til andet sygehus, men man glemte at afmelde undersøgelsen i Randers, dvs. jeg var ventet i Randers.	Virkelig godt
6	Personalet var enestående.	Virkelig godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Fik ikke materiale, bare mundtlig information, som var fint og tilstrækkeligt for mig :-).	Virkelig godt
5	Jeg kunne godt have brugt mere information om det normale klimakterieforløb. Ved det indgreb, jeg fik lavet, "skubber" man til naturens normale gang. Jeg ville gerne vide mere om dets konsekvenser f.eks. i forhold til evt. hormonbehandling. Jeg fik komplikationer til operationen, men har ikke set den pågældende læge, der opererede, som er kontaktperson.	Godt
15	Skulle måske lige være "up to date" vedrørende forskellige situationer. F.eks. narkose versus lokalbedøvelse! Altså materialet der bliver udleveret!	Godt
16	Det dækkede det, som jeg skulle vide :-).	Godt
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
2	Informationsmaterialet var udmærket, men jeg var ikke klar over, da jeg mødte til forundersøgelse, at der var tale om et indgreb i fuld narkose, og at jeg derfor skulle tale med flere læger, sygeplejersker, have taget blodprøve osv. Det havde været rart at have været forberedt på.	Virkelig godt
8	JEG FIK INTET INFORMATIONSMATERIALE. Jeg søgte selv informationen på internettet.	Godt
9	Jeg synes, at jeg var dårligt informeret forinden mit besøg. Ellers god information.	Godt
20	Ville gerne have talt med en læge efter operation. Manglede at få at vide, at det var okay!	Godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
4	Min egen læge havde sendt mig derind!	Godt
11	De virker lidt fortravlede på afdelingen. Det kan godt føles, som om man skyndes ud af døren.	Dårligt
16	Jeg fik slet ikke noget, da jeg skulle have en kegleoperation.	Godt
17	Jeg fik besked på, at jeg havde cancer og blev indstillet til operation på andet hospital. Blev beroliget ved, at de var specialister og at Dronning Margrethe havde fået den samme operation engang, og at hun overlevede det.	Virkelig godt
20	Manglede besked om blodprøve.	Godt
21	Der manglede information om eventuelle komplikationer senere hen. Den er stadig ikke kommet!	Godt
24	Manglende informationer om efterforløbet.	Virkelig godt
25	Fik intet informationsmateriale på tryk, men har selv opsøgt info via egen læge og praktiserende læge i egen familie.	Godt
28	I mit tilfælde er der ikke tale om sygdom, så det er måske grunden til det manglende informationsmateriale.	Godt
31	Min mor ventede på, at I skulle følge op på undersøgelsen.	Uoplyst
34	Fik ikke informationsmateriale. Henvist akut for mistanke om livmoderhalskræft. Indkaldelsen kom ikke frem. Ringede selv og fik tiden at vide.	Godt
36	Der var ikke rigtig tid til mine spørgsmål og bekymringer ved denne læge, som jeg ellers har mødt de andre gange.	Dårligt
38	Dårlige statistiske oplysninger i pjecen.	Virkelig godt

-  43 Jeg modtog intet materiale, kun om parkeringsforhold ved hospitalet. Godt
-  48 Jeg fik at vide mundtligt OG skriftligt, at næste besøg var om tre år, OG mundtligt PLUS gentaget skriftligt, at min læge indkalder næste gang om tre år. Jeg skal ikke selv huske på det. Havde stillet spørgsmål om dette. Rart, det blev gentaget i brev. Virkelig godt

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Svartider er alt for lange. Lovet 14 dage, der gik næste fire uger.	Godt
5	Det ville have været godt med en samtale med lægen fra ambulatoriet, som også foretog operationen, især pga. [komplikationer], der kostede [flere] dages indlæggelse. Det er ikke planlagt kontrolbesøg.	Godt
7	Oplevelsen opvækkede traumatiske hændelser, og selvom personalet vidste besked, synes jeg ikke, at der blev taget nok hensyn. Heller ikke bagefter.	Godt
ID Kommentarer - IVF - RRA		Samlet indtryk
2	Jeg har fået fin information om at passe på mig selv i forbindelse med behandlingerne. Dog første gang, jeg skulle have taget æg ud, skulle jeg tage en blå pille på vej derned. Det viste sig at være alt for meget, da jeg ikke vejer ret meget. Ved de næste to undersøgelser tog jeg kun en halv blå pille.	Godt
ID Kommentarer - DKG - RRA		Samlet indtryk
6	Jeg blev hurtigt henvist videre til fysioterapeut, og fik hurtigt en tid. Jeg fik også at vide, at jeg ville blive indkaldt til en samtale efter tre måneder. Den indkaldelse har jeg ikke fået endnu, men der er ikke gået tre måneder endnu.	Virkelig godt
8	Svaret var lovet efter 14 dage, men jeg fik det først efter fem uger, da jeg selv rykkede for det.	Godt
13	Jeg har fået fjernet [sygdom], men jeg var ikke, før indgrebet, informeret om, at de kun ville fjerne halvdelen, hvilket var et stort chok, at jeg selv skulle opdage og spørge ind til dette efterfølgende, og selv skulle tage initiativ til endnu en operation.	Godt
15	Jeg var lidt utryk, da jeg skulle hjem, fordi jeg havde blødt meget efter operationen.	Godt
18	Venteværelset: Der burde være mere læsestof, blade/aviser m.m., ellers ok.	Godt
ID Kommentarer - AMBG - RRA		Samlet indtryk
7	Det er lang tid at vente tre uger på svar fra []prøver.	Godt
8	Jeg synes, det er rigtig godt, at man får et kort med navn på kontaktperson, telefonnummer og telefontid. Og at det er den samme læge, man har under hele behandlingen.	Godt
9	[Vedrørende] den undersøgelse jeg skulle til et halvt år efter: Fik en tid pr. brev, kunne ikke den tid, de ville sende en ny tid. Det var først den fjerde tid, jeg kunne, da jeg var på kursus efter sommerferie. Det er simpelthen utroligt, synes jeg, hvad koster det ikke i tid og ressourcer. Det må da kunne gøres på andre måder. Og især når man sidder og venter 45 minutter på ens tid, og det så kun tager syv minutter. Helt ærligt.	Uoplyst
11	Jeg mangler information om det forventede fortsatte forløb?	Dårligt
13	Først fik jeg en tid, men da lægen ikke kunne den dag alligevel, fik jeg en ny tid. Den næste tid kunne jeg ikke, og sådan blev det ved nogle gange. Det er helt fint. Men brevene med nye tider kom meget sent, så det var forvirrende, da de gamle tider kom med post, efter at vi havde aftalt nye.	Godt
17	Glæde og lettelse. Absolut en god oplevelse. Lægen sagde, at jeg var en mønsterpatient efter underlivsundersøgelsen. Men sjovt er det da ikke.	Virkelig godt
18	Måske ens journal skulle stå åben 14 dage efter sidste undersøgelse, så man ikke skulle igennem ens egen læge efter ny henvisning på samme problem. Spild af tid og penge.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 38 Jeg har været på ambulatoriet to gange. Jeg har valgt at bedømme det første [besøg], som var virkelig dårligt. Jeg er ellers ikke bange for at blive syg eller gå til læge, men efter det besøg var jeg virkelig bange, og uden grund viste det sig. Det er ikke god behandling! Til gengæld var andet besøg helt i top. Der var andet personale, som klarede alt til topkarakter. Jeg fortalte dem om mit første besøg, hvilket de beklagede meget, selvom det ikke havde noget med dem at gøre. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Jeg har hele tiden følt mig i de bedste hænder. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Besøget var, som jeg ser det, spild af min tid. | Godt |
| ✎ | 44 Det har ikke hjulpet på mit vandladningsproblem. | Uoplyst |

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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	I venteværelset kunne der godt være noget læsestof eller andet, der kan få tiden til at gå, mens man venter. [Fysiske rammer]	Godt
3	Ventefaciliteterne kunne være skiltet bedre. Der er fælles venteområde for forskellige undersøgelser, og det er forvirrende måske ikke at sidde og vente det korrekte sted. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Jeg blev modtaget af to personer. Sygeplejersken gav mig et visitkort af lægen, og de var begge søde og gode til at få mig til, at føle mig godt behandlet. Virkelig godt :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	1) Mere lys. 2) Mere farve. 3) Flere dekorationer. 4) Mere personlighed og varme. [Fysiske rammer]	Godt
8	Har intet at klage over.	Godt
10	Alle var meget venlige.	Virkelig godt
11	I var gode til at informere, så det var til at forstå for almindelige mennesker samt at sørge for, at man var tryk under forløbet. Men synes, at det kunne være rart, hvis det var den samme læge, der fulgte en under hele forløbet. Især de første gange, hvor man nok er lidt mere nervøs for, hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
14	Pga. lang transport ville det være rart med mulighed for telefonkontakt i stedet for fremmøde, når det kun handler om information og ikke undersøgelse. [Kommunikation og information]	Godt
15	Ville mene, at omgivelserne ikke er helt tilsvarende for 2013 (Sparetider :-)). Ellers en god stemning på afdelingen, ikke fornemmelse af hverken stress eller jag! NB. Må dog lige tilføje, at der kom en, som viste "hvilerummet" frem med tre andre, og der blev talt højt og længe, måske ikke lige det bedste sted at gøre det!! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
ID Kommentarer - IVF - RRA		Samlet indtryk
1	Som barnløst par synes vi ikke, at "venteværelset" er optimalt placeret, da man sidder lige der, hvor alle gravide gik forbi, når de skulle ned og scannes i den anden ende af lokalet. Det har ikke været rart/let. [Fysiske rammer]	Godt
3	Angående indretning: Det er svært for par i fertilitetsbehandling, at de gravide, som skal til ultralydsscanning går lige forbi, mens man selv sidder og venter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID Kommentarer - DKG - RRA		Samlet indtryk
3	Ventede i tre timer, inden jeg kom ind. Det var ikke i orden. [Ventetid]	Virkelig godt

✎ 5	Jeg oplevede såvel kontaktpersonen i modtagelsen såvel som den [] læge, der skulle operere mig, som meget empatiske. De betød meget, da jeg var nervøs. De fik mig til at føle mig i sikre hænder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Jeg synes, at personalet udstrålede venlighed, og at de vil en det bedste :-). Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 8	Vær opmærksom på, at ventetider ikke bliver for lange. Samtaler med læge bør ikke foregå i venteværelset! [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 10	Det har været ganske tilfredsstillende. Meget sødt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Godt
✎ 11	Jeg havde, efter jeg endelig fik svar, en telefonsamtale med den ene af mine kontaktpersoner NN, og det var en meget behagelig samtale. Jeg blev beroliget, fik svar på mine spørgsmål og blev ikke mindst bekræftet i, at det var en meget lang ventetid, jeg havde oplevet, og at det IKKE var almindeligt med så lang ventetid. Det er pga. denne samtale, at jeg føler mig tryk og i professionel behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 12	De var rigtig søde og hjælpsomme, fra da jeg kom til Dagkirurgisk til jeg tog hjem :-). Havde den sødeste læge, der hed NN, som opererede mig. Hende ville jeg trygt overlades til igen. Og nogle rigtig flinke og forstående sygeplejersker. Min første, vågne operation og alle de søde damer gjorde det til en god oplevelse. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 13	De kunne have informeret mig om, at jeg skulle opereres to gange, allerede før jeg blev opereret første gang. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 17	Jeg synes, at jeg har fået en MEGET FIN behandling og orientering i Randers. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 19	Det er svært at finde ud af inddelingen af venteværelset. Svært at vide, hvilken ende af venteværelset der hører til hvilken afdeling. Der kunne godt være en bedre skiltning. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 21	Meget menneskelige.	Virkelig godt
✎ 22	Igen et helt fantastisk forløb for mig. Der blev taget specielle hensyn til min angst, og jeg fik fuld tillid til læger og sygeplejersker. Kan kun give absolut top karakter herfra []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 24	Efter udskrivning fra operation var kommunikationen meget dårlig. Ved telefonopkald dagen efter operationen blev jeg afvist af den pågældende sygeplejerske i dagsafsnittet, selvom samtalen omhandlede operation og efterveerne herfra. Jeg blev i stedet henvist til egen læge, der ikke var informeret fra sygehuset. Tilladelse til kontakt med sygehuset var noteret på udskrivningspapirerne med tidsrum og telefonnummer. Henvendelsen skete inden for dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
✎ 1	Er glad for, at det var den samme læge ved begge mine undersøgelser. [Kontaktperson]	Godt
✎ 2	Venteværelset er dårligt indrettet, så man ikke ved præcis, hvor man skal sidde henne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 4	Det er ikke rart at sidde udenfor døren på gangen og vente.	Godt
✎ 9	Jeg har ikke mere at sige. Jeg synes bare, det her er noget mærkeligt noget. Og der skal spares og spares. Så gør det de rigtige steder.	Uoplyst
✎ 10	Smid Tv'et ud eller lav to rum til venteværelserne. Det knitrende TV er en pestilens, hvis man	Godt

	gerne vil læse eller bare sidde og samle sine tanker. [Fysiske rammer]	
11	Jeg tror såmænd, at personalet er ganske kompetent, men fordi mit behandlingsforløb er startet et andet sted, føles det ikke som om, at jeg tages seriøst. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Hurtig behandling fra jeg kom, og til jeg var færdig med undersøgelse.	Godt
17	Jeg var meget bange og nervøs. Men alle var rare og omsorgsfulde. Og taktfulde, når man står der sårbar og i upassende "outfit". Man bliver taget hånd om og fortalt, når det muligvis vil gøre lidt ondt. [] i alt. Ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Jeg fik en rigtig god behandling og er yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Utroligt positivt og omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale]	Godt
22	Dog er der meget lang ventetid fra lægen sætter henvisningen i gang, til man får den første tid til undersøgelse. [Ventetid]	Godt
23	Trænger til at blive "opdatere". Nu kom jeg ikke til at vente særligt længe, så har ingen detaljer.	Virkelig godt
25	Venteværelse kedeligt og gammelt. Ingen netadgang. Personalet yderst positive og venlige, de gjorde det godt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
26	Jeg synes, at ambulatoriet har været gode til at give hurtige tider. Nogle gange har det været muligt at få en tid til operation med hjem med det samme. Ellers er der hurtigt kommet en tid med posten. Det har været søde og rare sygeplejersker og andet personale. Den læge, som nærmest ikke havde tid til at undersøge mig, var den samme som lavede operationen, som fungerede. Så både godt og skidt med samme læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
27	Venteværelset virker rodet og er ikke hyggeligt! [Fysiske rammer]	Godt
28	Det er aldrig opløftende at komme på et sygehus, hvorfor det kan være svært at sætte kryds i "virkelig godt". Venteværelserne kunne måske også løftes lidt... [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg synes, at jeg fik en særlig god behandling af undersøgende læge og assisterende sygeplejerske(r). [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Jeg vil gerne give stor ros til NN. Han er utrolig behagelig, og man føler sig helt tryk i hans hænder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Information om, hvor man beder om kørselsgodtgørelse, da sekretæren ikke er særlig hjælpsom. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
39	Et forslag til forbedring: Bedre mundtlig information af personalet. Bedre skriftlig information/opfølgning efter undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Dårligt
41	Mere venlig modtagelse (i receptionen). Alt for lang ventetid. [Ventetid]	Dårligt
42	Der var tvivl om, hvor vi skulle mødes hen og hvilke rum, vi skulle ind til. Der var tre forskellige sektioner, hvor vi kunne sidde, og det var svært at vurdere, hvilke sektion der var tilrettelagt til os. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 43 | Der mangler nogle blade/aviser, når ventetiden er så lang, og evt. kaffe og vand.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 45 | Skønt, dejligt, meget imødekommende og behageligt personale, både læger og sygeplejersker.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Meget behagelig, venlig og professionel behandling. Var utryg op til undersøgelsen, men der blev hurtigt skabt en tryk atmosfære.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Give de ansatte kursus i at se problemet fra patientens side i stedet for personalets egne private holdninger til tingene. Jeg skulle startes op i fertilitetsbehandling, men første besøg var meget ledt, da det var en [mand], der skulle føre samtalen, og han mente bestemt, at jeg måtte se tiden af til den rette mand kom []. Men problemet er endelig løst <3.
[Pleje, Relationer til personale] | Uoplyst |
| ✎ 49 | Meget søde og hjælpsomme. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - AMBG - RGR

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 3 | Meget fin service for patienter, [der kommer langvejs fra]. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Jeg synes, at Randers Sygehus SKAL VÆRE BEDRE TIL, at oplyse/give tilbud om tid på et andet sygehus, så man ikke skal køre til Randers. Får mistanke om, at Randers ledelse IKKE ønsker at holde gang i det andet sygehus? Dette også ud fra kendskab til at andre borgere IKKE får tider på det andet sygehus til blodprøver m.m. | 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.

