

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	115
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	515
Besvarelser fra afdelingens patienter:	266
Afdelingens svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

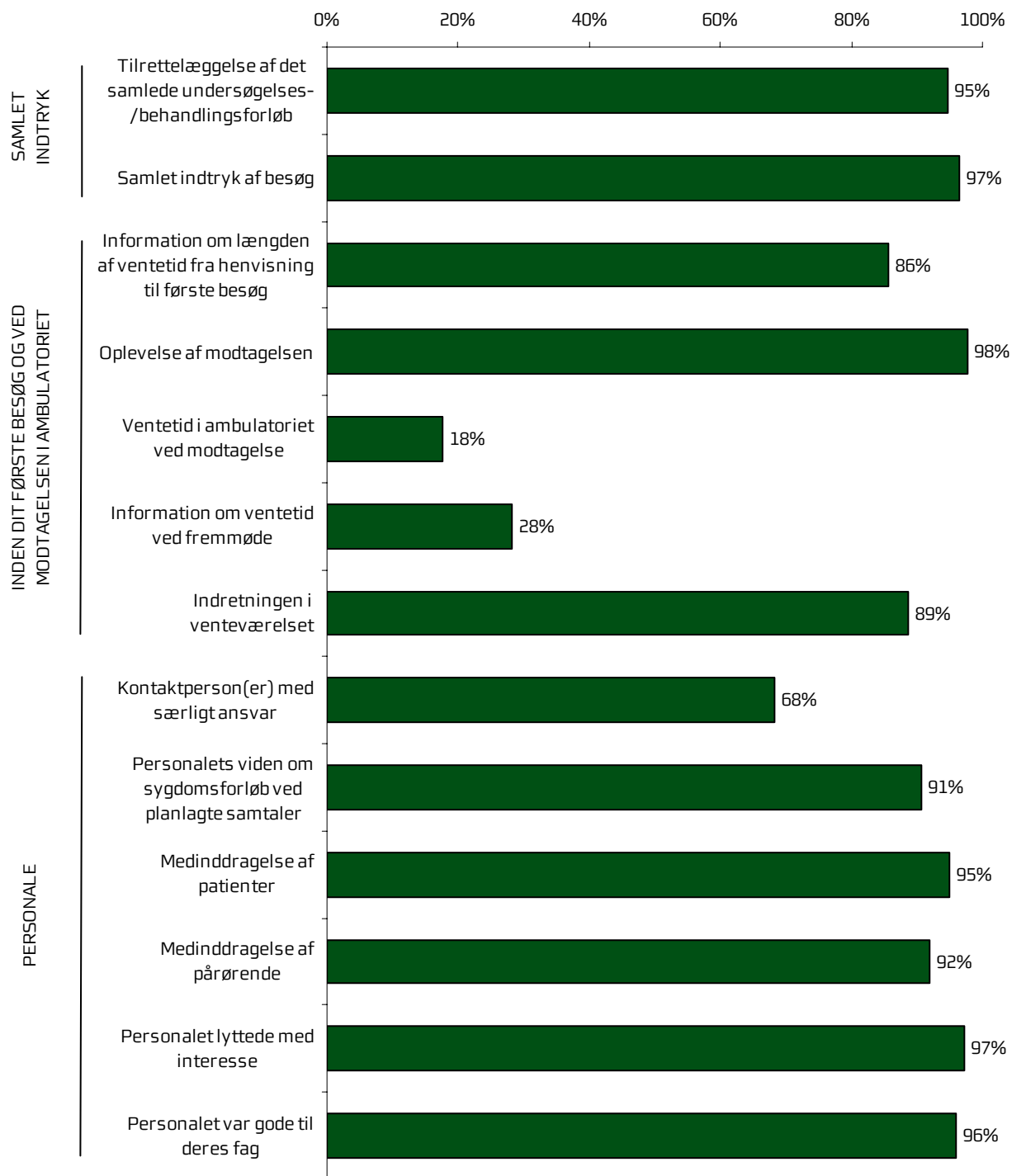
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

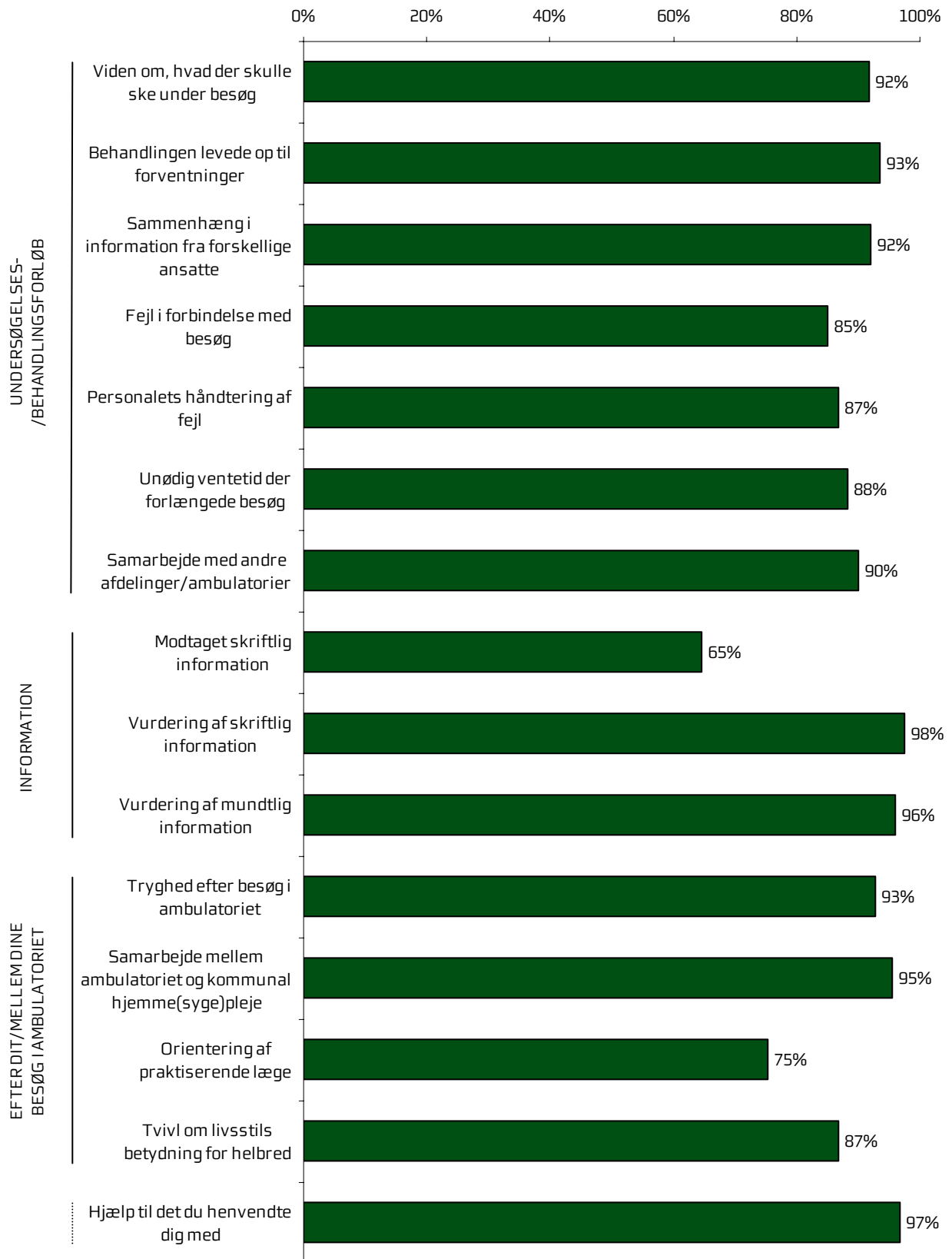
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

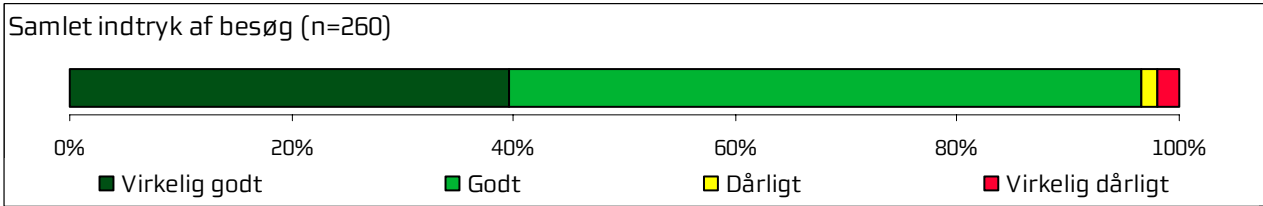
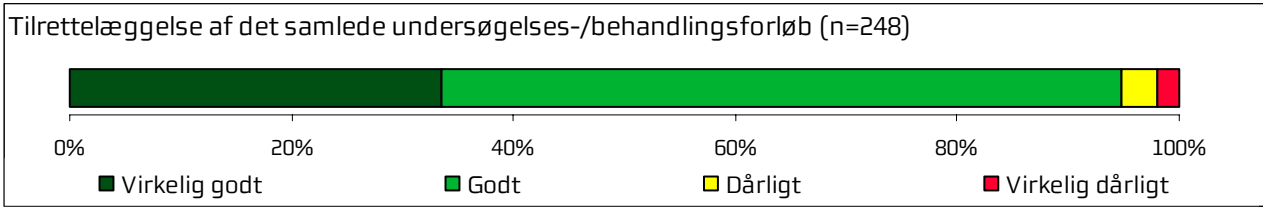
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

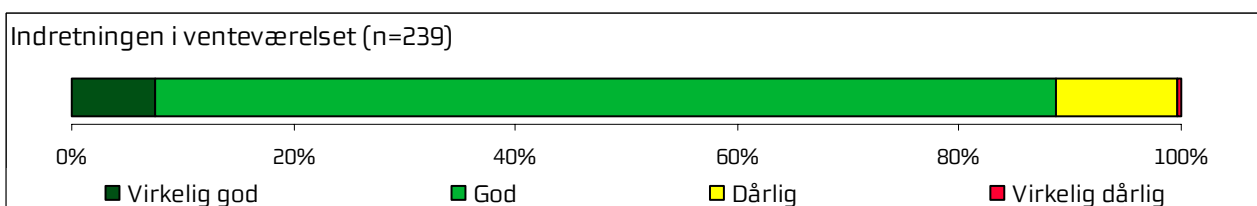
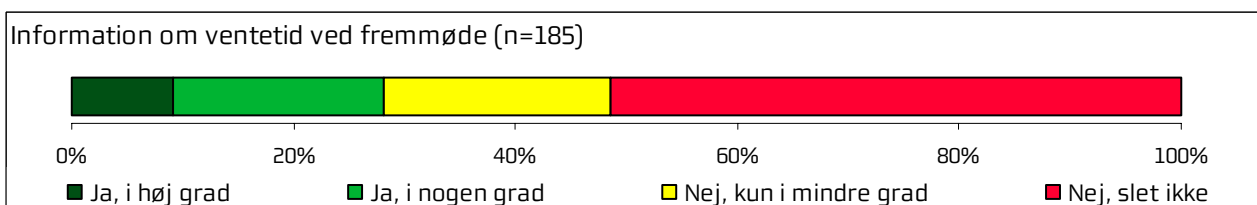
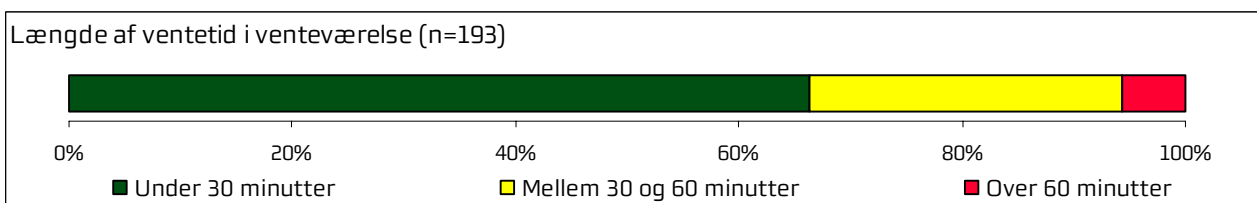
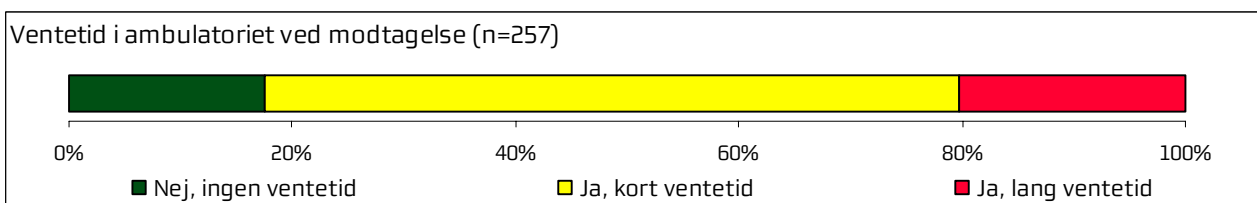
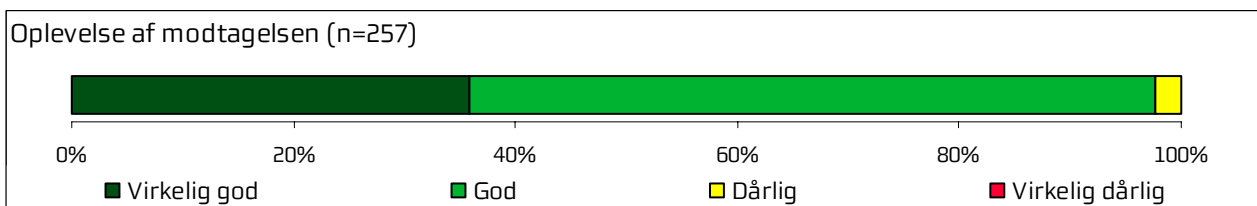
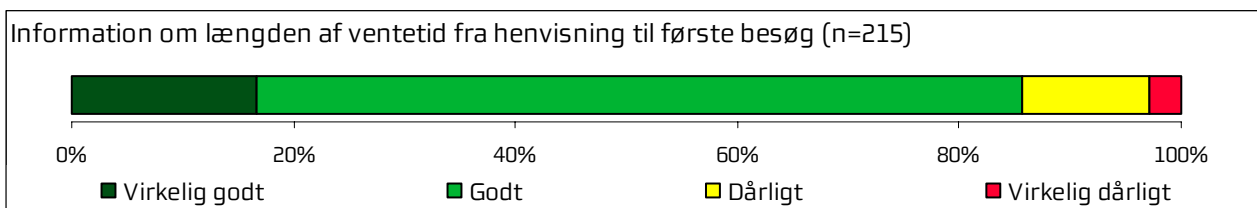
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	96%

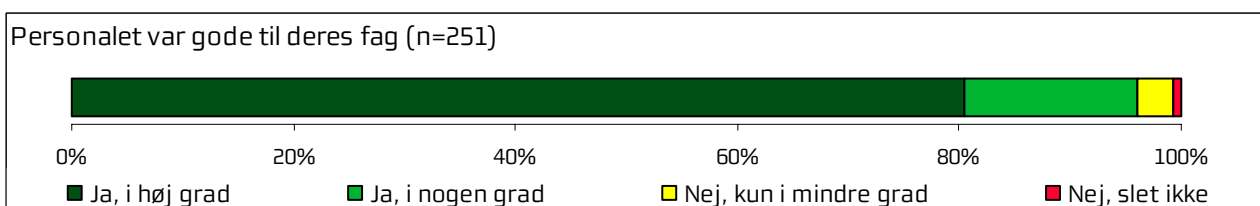
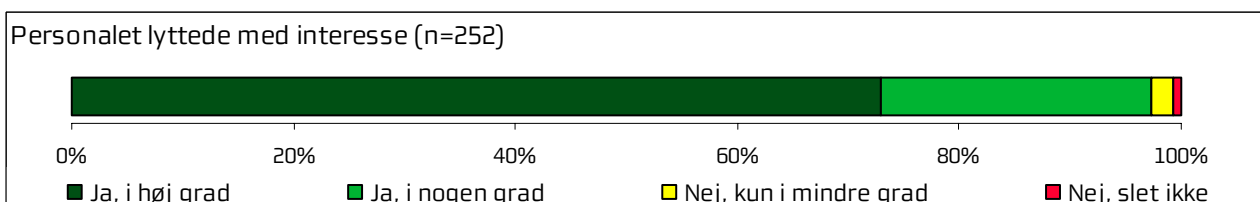
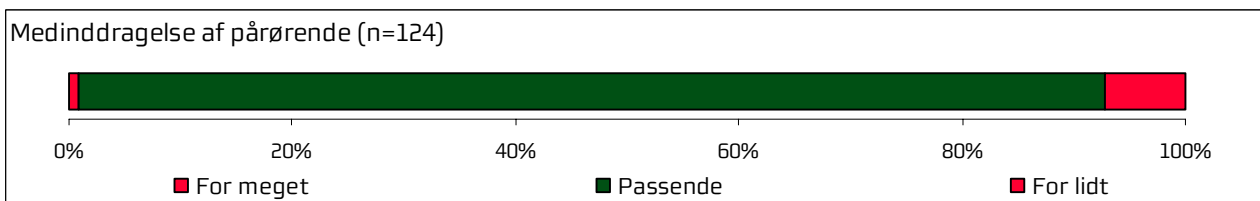
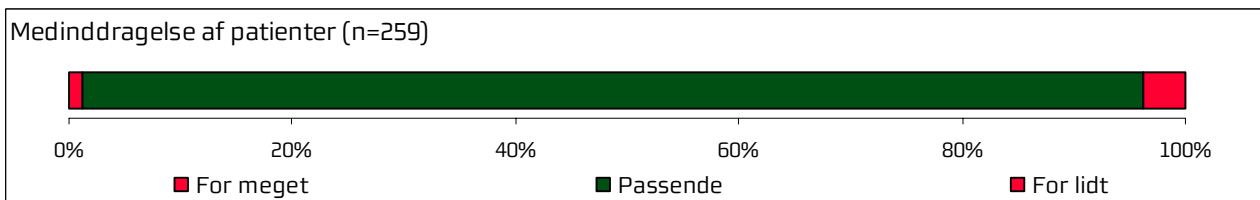
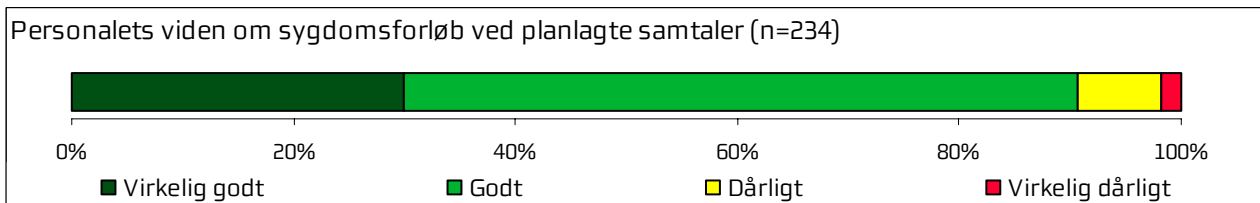
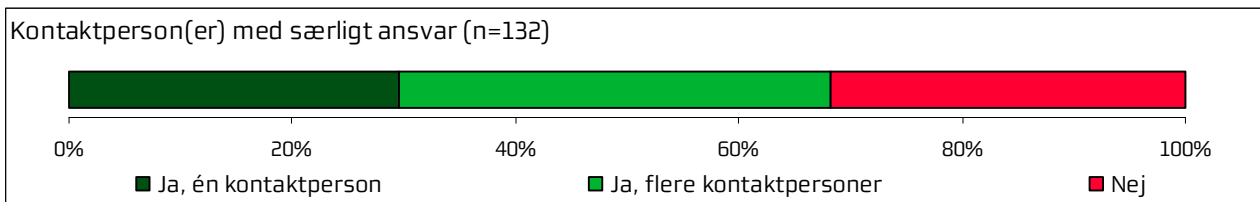
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	86%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	35%*	19%	27%*
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?	28%	-	-	55%*	37%*	45%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89%	-	-	91%	78%*	85%

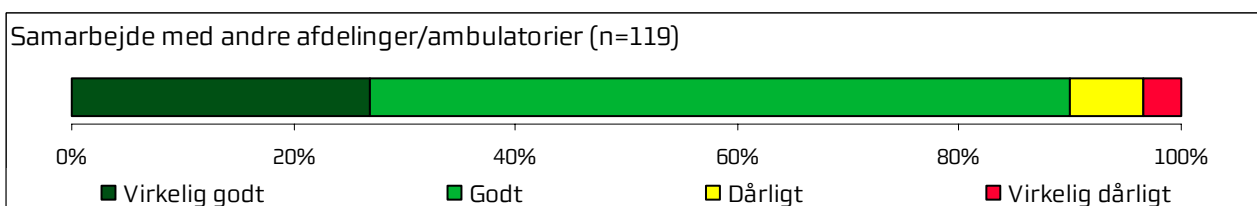
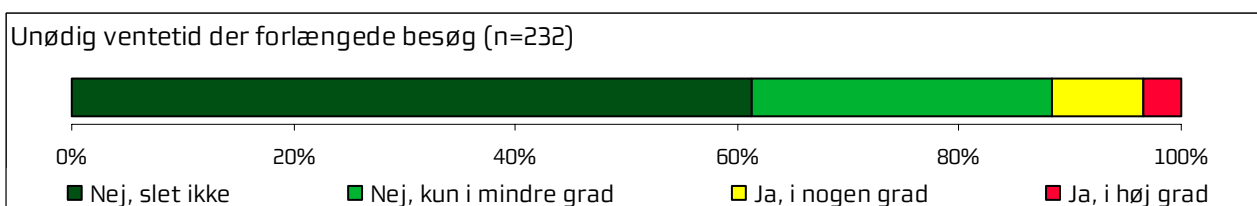
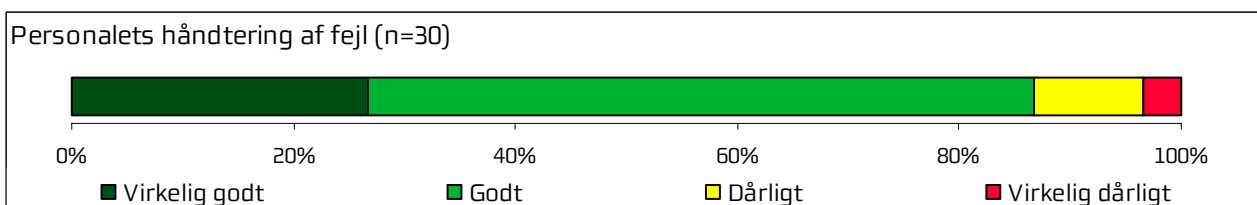
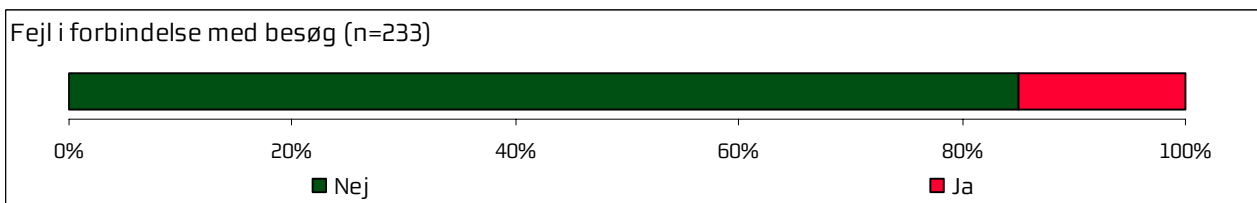
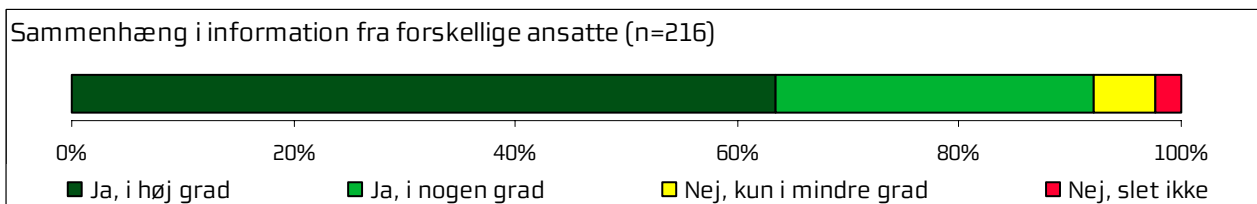
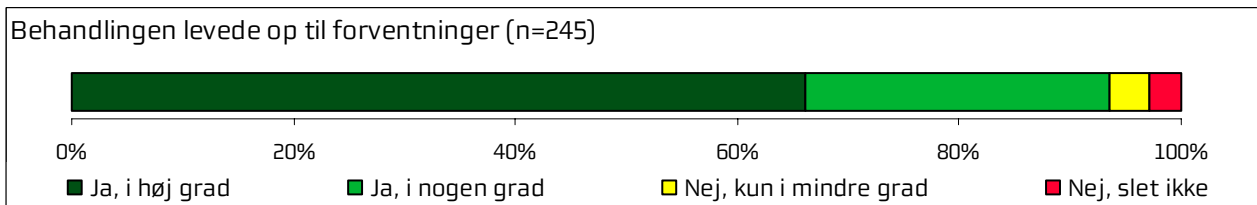
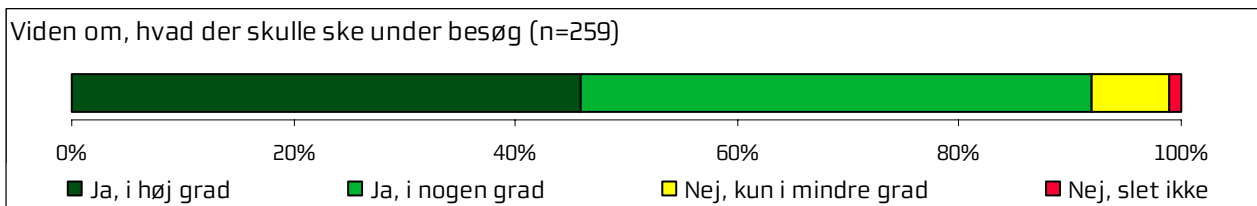
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	68%	-	-	90%*	80%*	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	95%*	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	95%	90%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%	82%*	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	97%	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%*	97%	98%

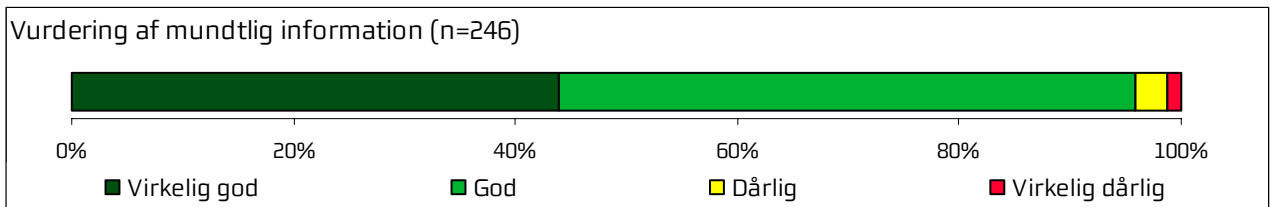
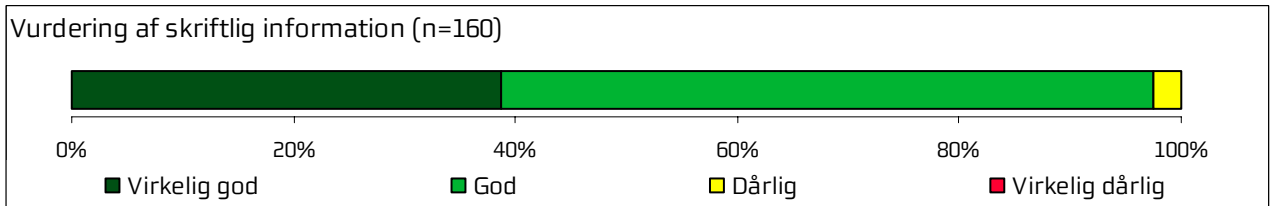
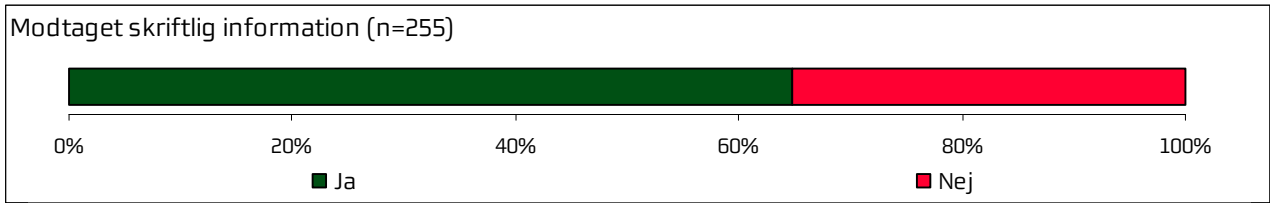
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	93%	88%	90%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%	90%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	95%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	89%	82%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	87%	-	-	84%	69%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	90%	73%*	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	94%	86%	89%

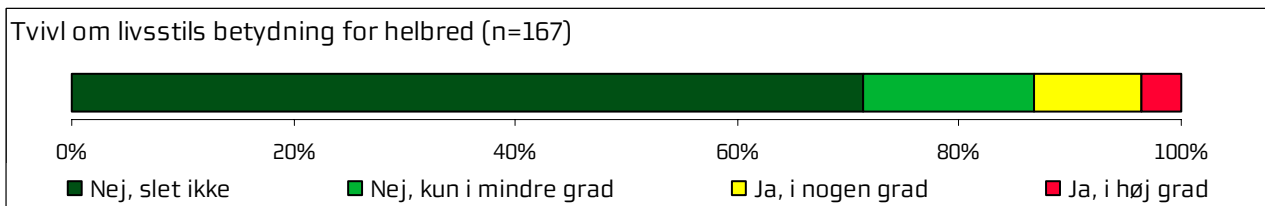
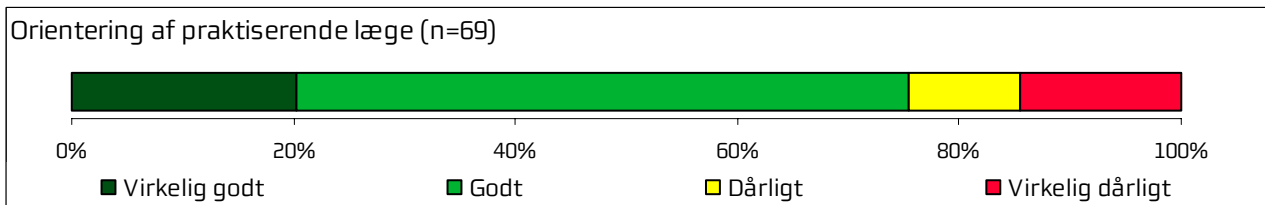
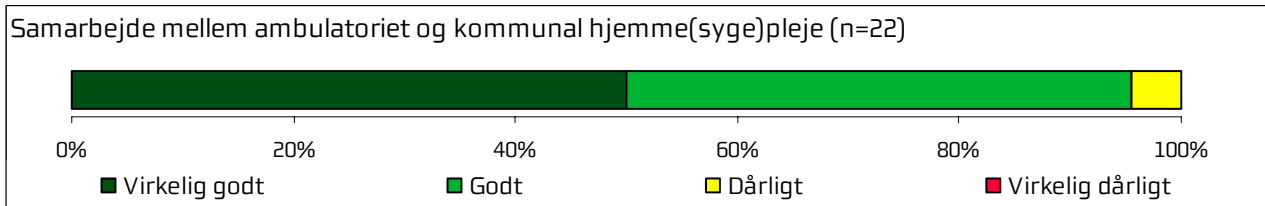
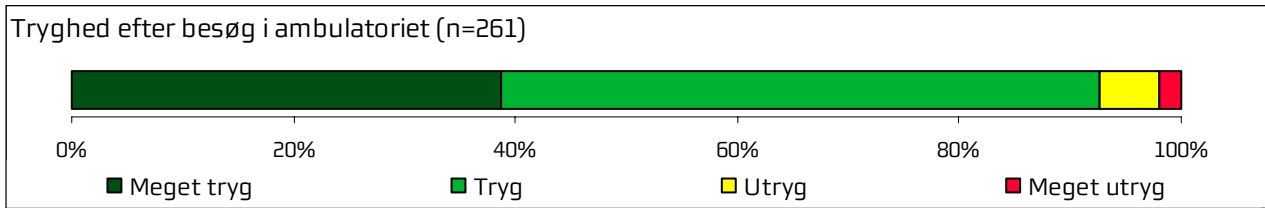
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	65%	-	-	75%*	47%*	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	94%	96%

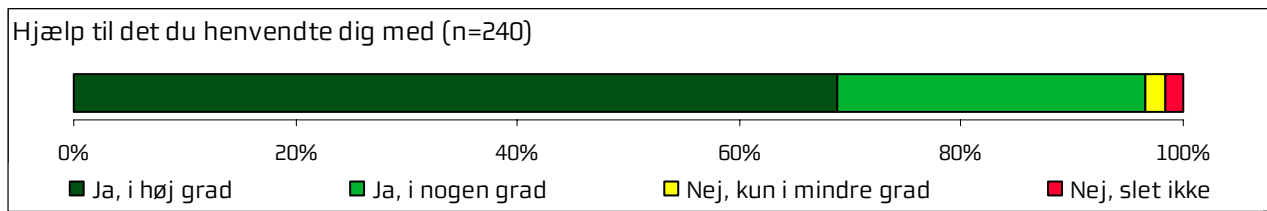
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	93%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	91%*	72%	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	87%	-	-	80%	70%*	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	96%	92%*	94%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebenr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		266	515
Køn	Mand	8%	10%
	Kvinde	92%	90%
Alder	0-19 år	0%	2%
	20-39 år	60%	61%
	40-59 år	24%	24%
	60-79 år	12%	10%
	80 år eller derover	3%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskaaler. 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		266	100
Alder	0-19	1	0%
	20-39	159	60%
	40-59	65	24%
	60-79	33	12%
	80-	8	3%
Køn	Mand	21	8%
	Kvinde	245	92%
Skema udfyldt af	Patienten	251	96%
	Pårørende	11	4%
Modersmål	Dansk	242	93%
	Ikke dansk	19	7%
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	12	5%
	Fertilitetsklinikken	62	23%
	Gynækologisk afsnit Y5	64	24%
	Gynækologisk afsnit Y6	33	12%
	Svangreambulatoriet	20	8%
	Urogynækologisk klinik	21	8%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	20%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		33	61	3	2	248	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	30	62	5	3	150	5	
	40-59	39	59	2	0	59	4	
	60-79	37	63	0	0	30	1	
	80-	50	50	0	0	8	0	
Køn	Mand	11	74	11	5	19	1	
	Kvinde	35	60	3	2	229	9	
Skema udfyldt af	Patienten	34	61	3	2	237	9	
	Pårørende	20	80	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	32	62	4	2	228	9	
	Ikke dansk	44	56	0	0	18	1	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	25	58	8	8	12	0	
	Fertilitetsklinikken	31	62	5	2	58	2	
	Gynækologisk afsnit Y5	44	51	2	3	59	2	
	Gynækologisk afsnit Y6	23	68	10	0	31	0	
	Svangreambulatoriet	35	65	0	0	20	0	
	Urogynækologisk klinik	17	83	0	0	18	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	0	2	50	3	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	57	2	2	260
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	38	57	1	3	155
	40-59	48	49	3	0	63
	60-79	27	73	0	0	33
	80-	50	50	0	0	8
Køn	Mand	25	65	5	5	20
	Kvinde	41	56	1	2	240
Skema udfyldt af	Patienten	40	57	2	2	248
	Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål	Dansk	38	58	2	2	239
	Ikke dansk	53	47	0	0	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	50	33	8	8	12
	Fertilitetsklinikken	38	57	2	3	60
	Gynækologisk afsnit Y5	45	52	0	3	62
	Gynækologisk afsnit Y6	32	65	3	0	31
	Svangreambulatoriet	40	60	0	0	20
	Urogynækologisk klinik	19	76	5	0	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	54

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		17	69	12	3	215	46
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	15	68	14	3	127	31
	40-59	11	78	7	4	54	9
	60-79	27	65	8	0	26	5
	80-	57	43	0	0	7	1
Køn	Mand	5	70	20	5	20	0
	Kvinde	18	69	11	3	195	46
Skema udfyldt af	Patienten	16	69	12	3	201	46
	Pårørende	18	82	0	0	11	0
Modersmål	Dansk	15	71	11	3	194	44
	Ikke dansk	28	56	17	0	18	1
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	27	73	0	0	11	1
	Fertilitetsklinikken	13	72	11	4	53	8
	Gynækologisk afsnit Y5	23	68	7	2	44	16
	Gynækologisk afsnit Y6	11	64	18	7	28	5
	Svangreambulatoriet	12	59	29	0	17	3
	Urogynækologisk klinik	19	81	0	0	16	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	13	2	46	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	62	2	0	257	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	32	66	2	0	155	3
	40-59	40	57	3	0	63	0
	60-79	40	57	3	0	30	0
	80-	63	38	0	0	8	0
Køn	Mand	21	74	5	0	19	1
	Kvinde	37	61	2	0	238	2
Skema udfyldt af	Patienten	36	62	2	0	244	2
	Pårørende	40	60	0	0	10	1
Modersmål	Dansk	34	64	2	0	235	2
	Ikke dansk	58	37	5	0	19	0
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	58	33	8	0	12	0
	Fertilitetsklinikken	33	65	2	0	60	1
	Gynækologisk afsnit Y5	47	53	0	0	60	1
	Gynækologisk afsnit Y6	25	72	3	0	32	0
	Svangreambulatoriet	20	70	10	0	20	0
	Urogynækologisk klinik	35	65	0	0	20	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	64	2	0	53	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		18	62	20	257	6
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	16	64	21	154	4
	40-59	25	56	19	64	0
	60-79	13	61	26	31	1
	80-	14	86	0	7	1
Køn	Mand	15	75	10	20	0
	Kvinde	18	61	21	237	6
Skema udfyldt af	Patienten	18	62	20	243	6
	Pårørende	9	64	27	11	0
Modersmål	Dansk	18	63	19	235	5
	Ikke dansk	11	53	37	19	0
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	33	50	17	12	0
	Fertilitetsklinikken	10	77	13	61	0
	Gynækologisk afsnit Y5	23	67	10	60	2
	Gynækologisk afsnit Y6	18	39	42	33	0
	Svangreambulatoriet	5	50	45	20	0
	Urogynækologisk klinik	15	75	10	20	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	57	22	51	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		66	28	6	193	1
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	71	23	6	126	0
	40-59	51	44	5	41	0
	60-79	65	26	9	23	0
	80-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	87	13	0	15	0
	Kvinde	65	29	6	178	1
Skema udfyldt af	Patienten	66	28	6	183	1
	Pårørende	75	25	0	8	0
Modersmål	Dansk	67	29	4	178	1
	Ikke dansk	62	15	23	13	0
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	63	38	0	8	0
	Fertilitetsklinikken	75	25	0	52	0
	Gynækologisk afsnit Y5	88	12	0	41	1
	Gynækologisk afsnit Y6	46	42	12	26	0
	Svangreambulatoriet	53	32	16	19	0
	Urogynækologisk klinik	50	36	14	14	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	9	33	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		9	19	21	51	185	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	9	18	20	53	119	7	
	40-59	12	20	17	51	41	1	
	60-79	5	29	29	38	21	2	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	13	44	25	19	16	0	
	Kvinde	9	17	20	54	169	10	
Skema udfyldt af	Patienten	10	19	19	52	174	10	
	Pårørende	0	25	38	38	8	0	
Modersmål	Dansk	10	19	18	53	168	10	
	Ikke dansk	0	21	43	36	14	0	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	14	29	14	43	7	1	
	Fertilitetsklinikken	16	24	22	37	49	3	
	Gynækologisk afsnit Y5	8	14	25	53	36	3	
	Gynækologisk afsnit Y6	0	12	20	68	25	1	
	Svangreambulatoriet	11	5	11	74	19	0	
	Urogynækologisk klinik	0	33	8	58	12	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	22	24	46	37	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		8	81	11	0	239	18	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	7	81	12	0	147	9	
	40-59	4	84	13	0	56	4	
	60-79	13	77	7	3	30	2	
	80-	20	80	0	0	5	3	
Køn	Mand	6	83	11	0	18	2	
	Kvinde	8	81	11	0	221	16	
Skema udfyldt af	Patienten	6	83	11	0	227	16	
	Pårørende	33	56	11	0	9	2	
Modersmål	Dansk	6	82	12	0	217	17	
	Ikke dansk	11	78	6	6	18	1	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	18	82	0	0	11	1	
	Fertilitetsklinikken	11	82	7	0	57	4	
	Gynækologisk afsnit Y5	2	80	18	0	56	4	
	Gynækologisk afsnit Y6	4	82	14	0	28	3	
	Svangreambulatoriet	11	74	16	0	19	0	
	Urogynækologisk klinik	21	79	0	0	19	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	84	10	2	49	4	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		30	39	32	132
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	23	39	37	99
	40-59	50	27	23	22
	60-79	50	50	0	8
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	20	30	50	10
	Kvinde	30	39	30	122
Skema udfyldt af	Patienten	28	39	32	127
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	27	40	32	117
	Ikke dansk	54	23	23	13
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	4
	Fertilitetsklinikken	12	48	40	42
	Gynækologisk afsnit Y5	23	46	31	26
	Gynækologisk afsnit Y6	67	17	17	6
	Svangreambulatoriet	44	22	33	18
	Urogynækologisk klinik	50	38	13	8
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	39	36	25	28

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	61	8	2	234	26	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	28	61	9	2	138	19	
	40-59	28	62	8	2	60	2	
	60-79	41	59	0	0	29	3	
	80-	50	50	0	0	6	2	
Køn	Mand	13	69	6	13	16	4	
	Kvinde	31	60	8	1	218	22	
Skema udfyldt af	Patienten	30	60	8	2	221	25	
	Pårørende	20	80	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	29	61	8	2	212	25	
	Ikke dansk	44	50	6	0	18	1	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	43	57	0	0	7	5	
	Fertilitetsklinikken	31	58	5	5	55	5	
	Gynækologisk afsnit Y5	33	58	9	0	55	6	
	Gynækologisk afsnit Y6	19	61	16	3	31	2	
	Svangreambulatoriet	31	63	6	0	16	3	
	Urogynækologisk klinik	30	60	10	0	20	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	66	4	0	50	4	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	95	4	259
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	1	94	5	155
	40-59	0	98	2	64
	60-79	3	97	0	32
	80-	0	86	14	7
Køn	Mand	0	100	0	18
	Kvinde	1	95	4	241
Skema udfyldt af	Patienten	1	95	4	249
	Pårørende	11	89	0	9
Modersmål	Dansk	1	95	4	238
	Ikke dansk	5	95	0	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	92	8	12
	Fertilitetsklinikken	2	93	5	58
	Gynækologisk afsnit Y5	2	92	6	62
	Gynækologisk afsnit Y6	0	100	0	33
	Svangreambulatoriet	5	95	0	20
	Urogynækologisk klinik	0	95	5	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	98	2	53

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	92	7	124	134
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	1	94	5	81	73
	40-59	0	92	8	26	38
	60-79	0	75	25	12	20
	80-	0	100	0	4	3
Køn	Mand	0	91	9	11	8
	Kvinde	1	92	7	113	126
Skema udfyldt af	Patienten	0	92	8	114	132
	Pårørende	11	89	0	9	2
Modersmål	Dansk	0	93	7	107	131
	Ikke dansk	7	87	7	15	3
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	100	0	3	9
	Fertilitetsklinikken	0	95	5	40	17
	Gynækologisk afsnit Y5	0	90	10	20	42
	Gynækologisk afsnit Y6	0	90	10	10	23
	Svangreambulatoriet	7	93	0	14	6
	Urogynækologisk klinik	0	83	17	6	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	31	22

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		73	24	2	1	252	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	70	25	3	1	154	2	
	40-59	77	23	0	0	61	2	
	60-79	77	23	0	0	30	2	
	80-	83	17	0	0	6	1	
Køn	Mand	61	28	11	0	18	2	
	Kvinde	74	24	1	1	234	5	
Skema udfyldt af	Patienten	73	24	2	1	242	6	
	Pårørende	70	30	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	73	24	2	1	232	7	
	Ikke dansk	79	21	0	0	19	0	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	75	17	8	0	12	0	
	Fertilitetsklinikken	66	29	3	2	58	2	
	Gynækologisk afsnit Y5	82	15	2	2	60	1	
	Gynækologisk afsnit Y6	61	39	0	0	31	1	
	Svangreambulatoriet	75	25	0	0	20	0	
	Urogynækologisk klinik	78	22	0	0	18	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	23	2	0	53	0	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		80	16	3	1	251	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	78	17	4	1	152	5	
	40-59	85	11	3	0	62	2	
	60-79	79	21	0	0	29	3	
	80-	100	0	0	0	7	0	
Køn	Mand	76	18	6	0	17	3	
	Kvinde	81	15	3	1	234	7	
Skema udfyldt af	Patienten	81	15	3	1	239	9	
	Pårørende	70	30	0	0	10	1	
Modersmål	Dansk	82	14	3	1	230	9	
	Ikke dansk	72	28	0	0	18	1	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	73	18	9	0	11	1	
	Fertilitetsklinikken	80	16	4	0	56	4	
	Gynækologisk afsnit Y5	79	15	3	3	61	0	
	Gynækologisk afsnit Y6	73	24	3	0	33	0	
	Svangreambulatoriet	89	5	5	0	19	1	
	Urogynækologisk klinik	72	22	6	0	18	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	53	1	

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		46	46	7	1	259	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	46	45	8	1	155	2	
	40-59	53	41	3	3	64	0	
	60-79	29	61	10	0	31	0	
	80-	50	50	0	0	8	0	
Køn	Mand	42	37	21	0	19	1	
	Kvinde	46	47	6	1	240	1	
Skema udfyldt af	Patienten	45	47	7	1	247	1	
	Pårørende	50	40	10	0	10	1	
Modersmål	Dansk	44	48	7	1	237	2	
	Ikke dansk	68	26	5	0	19	0	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	25	58	17	0	12	0	
	Fertilitetsklinikken	47	41	12	0	59	1	
	Gynækologisk afsnit Y5	66	26	7	2	61	0	
	Gynækologisk afsnit Y6	33	61	3	3	33	0	
	Svangreambulatoriet	35	65	0	0	20	0	
	Urogynækologisk klinik	19	67	10	5	21	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	47	4	0	53	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		66	27	4	3	245	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	66	30	1	3	143	13	
	40-59	73	19	5	3	64	0	
	60-79	48	38	14	0	29	0	
	80-	88	13	0	0	8	0	
Køn	Mand	56	44	0	0	16	4	
	Kvinde	67	26	4	3	229	9	
Skema udfyldt af	Patienten	67	26	4	3	234	11	
	Pårørende	56	44	0	0	9	2	
Modersmål	Dansk	66	27	4	3	223	13	
	Ikke dansk	74	21	5	0	19	0	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	75	17	0	8	12	0	
	Fertilitetsklinikken	66	28	2	4	53	6	
	Gynækologisk afsnit Y5	76	16	4	4	55	6	
	Gynækologisk afsnit Y6	48	42	6	3	33	0	
	Svangreambulatoriet	70	30	0	0	20	0	
	Urogynækologisk klinik	32	47	16	5	19	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	23	2	0	53	1	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		63	29	6	2	216	42
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	64	26	7	3	134	23
	40-59	67	29	2	2	52	12
	60-79	48	43	9	0	23	5
	80-	67	33	0	0	6	2
Køn	Mand	50	31	13	6	16	4
	Kvinde	65	29	5	2	200	38
Skema udfyldt af	Patienten	63	29	6	2	205	40
	Pårørende	67	33	0	0	9	2
Modersmål	Dansk	63	28	6	3	195	41
	Ikke dansk	67	33	0	0	18	1
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	67	22	0	11	9	3
	Fertilitetsklinikken	64	22	13	2	55	5
	Gynækologisk afsnit Y5	64	28	4	4	50	10
	Gynækologisk afsnit Y6	56	40	4	0	25	8
	Svangreambulatoriet	71	29	0	0	17	3
	Urogynækologisk klinik	47	40	7	7	15	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	29	2	0	45	9

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	0	129	107
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	100	0	82	63
	40-59	100	0	28	29
	60-79	100	0	16	11
	80-	100	0	2	4
Køn	Mand	100	0	11	8
	Kvinde	100	0	118	99
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	121	103
	Pårørende	100	0	7	4
Modersmål	Dansk	100	0	112	103
	Ikke dansk	100	0	15	4
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	100	0	6	6
	Fertilitetsklinikken	100	0	44	10
	Gynækologisk afsnit Y5	100	0	23	31
	Gynækologisk afsnit Y6	100	0	9	20
	Svangreambulatoriet	100	0	8	11
	Urogynækologisk klinik	100	0	10	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	29	22

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	221
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	99	1	135
	40-59	98	2	55
	60-79	92	8	24
	80-	100	0	6
Køn	Mand	100	0	15
	Kvinde	98	2	206
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	210
	Pårørende	90	10	10
Modersmål	Dansk	98	2	200
	Ikke dansk	95	5	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	100	0	12
	Fertilitetsklinikken	98	2	48
	Gynækologisk afsnit Y5	98	2	52
	Gynækologisk afsnit Y6	100	0	27
	Svangreambulatoriet	95	5	19
	Urogynækologisk klinik	88	12	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	46

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	226
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	91	9	139
	40-59	93	7	55
	60-79	84	16	25
	80-	100	0	6
Køn	Mand	94	6	16
	Kvinde	91	9	210
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	215
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	91	9	205
	Ikke dansk	95	5	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	83	17	12
	Fertilitetsklinikken	90	10	51
	Gynækologisk afsnit Y5	98	2	52
	Gynækologisk afsnit Y6	96	4	27
	Svangreambulatoriet	85	15	20
	Urogynækologisk klinik	76	24	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	47

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		89	11	129
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	91	9	76
	40-59	89	11	37
	60-79	77	23	13
	80-	-	-	2
Køn	Mand	100	0	10
	Kvinde	88	12	119
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	122
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	88	12	119
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	67	33	6
	Fertilitetsklinikken	93	7	29
	Gynækologisk afsnit Y5	94	6	36
	Gynækologisk afsnit Y6	87	13	15
	Svangreambulatoriet	100	0	9
	Urogynækologisk klinik	67	33	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	25

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	60	10	3	30	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	21	58	16	5	19	2	
	40-59	60	40	0	0	5	1	
	60-79	17	83	0	0	6	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	1	0	
	Kvinde	28	62	7	3	29	3	
Skema udfyldt af	Patienten	28	59	10	3	29	3	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	29	57	11	4	28	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	3	1	
	Fertilitetsklinikken	14	57	29	0	7	1	
	Gynækologisk afsnit Y5	-	-	-	-	3	0	
	Gynækologisk afsnit Y6	-	-	-	-	1	0	
	Svangreambulatoriet	-	-	-	-	4	0	
	Urogynækologisk klinik	40	60	0	0	5	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		61	27	8	3	232	17
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	60	29	7	4	148	8
	40-59	61	23	13	4	56	5
	60-79	68	23	9	0	22	3
	80-	80	20	0	0	5	1
Køn	Mand	58	32	11	0	19	1
	Kvinde	62	27	8	4	213	16
Skema udfyldt af	Patienten	60	27	9	4	222	15
	Pårørende	75	25	0	0	8	2
Modersmål	Dansk	62	27	8	3	214	16
	Ikke dansk	47	27	13	13	15	1
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	60	20	20	0	10	1
	Fertilitetsklinikken	60	28	9	3	58	2
	Gynækologisk afsnit Y5	74	23	4	0	53	4
	Gynækologisk afsnit Y6	56	26	11	7	27	3
	Svangreambulatoriet	44	39	0	17	18	2
	Urogynækologisk klinik	65	24	6	6	17	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	31	12	0	49	2

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	63	7	3	119	46	86
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	25	62	10	3	63	35	57
	40-59	28	64	3	6	36	5	21
	60-79	27	67	7	0	15	6	5
	80-	50	50	0	0	4	0	3
Køn	Mand	13	75	13	0	8	8	4
	Kvinde	28	62	6	4	111	38	82
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	7	4	114	40	84
	Pårørende	25	75	0	0	4	6	1
Modersmål	Dansk	26	64	6	4	110	41	80
	Ikke dansk	29	57	14	0	7	5	5
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	75	25	0	4	2	5
	Fertilitetsklinikken	19	74	7	0	27	16	16
	Gynækologisk afsnit Y5	35	61	0	4	23	6	29
	Gynækologisk afsnit Y6	22	61	6	11	18	5	9
	Svangreambulatoriet	44	56	0	0	9	4	7
	Urogynækologisk klinik	29	50	14	7	14	2	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	8	0	24	11	16

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		65	35	255
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	66	34	157
	40-59	65	35	63
	60-79	59	41	32
	80-	-	-	2
Køn	Mand	85	15	20
	Kvinde	63	37	235
Skema udfyldt af	Patienten	64	36	243
	Pårørende	73	27	11
Modersmål	Dansk	66	34	234
	Ikke dansk	53	47	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	50	50	12
	Fertilitetsklinikken	85	15	60
	Gynækologisk afsnit Y5	60	40	60
	Gynækologisk afsnit Y6	72	28	32
	Svangreambulatoriet	55	45	20
	Urogynækologisk klinik	40	60	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	51

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		39	59	3	0	160	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	42	55	3	0	100	1
	40-59	32	66	2	0	41	0
	60-79	41	59	0	0	17	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	13	75	13	0	16	1
	Kvinde	42	57	1	0	144	0
Skema udfyldt af	Patienten	39	58	3	0	152	0
	Pårørende	29	71	0	0	7	1
Modersmål	Dansk	39	59	3	0	150	1
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	0
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	50	50	0	0	6	0
	Fertilitetsklinikken	38	54	8	0	50	1
	Gynækologisk afsnit Y5	43	57	0	0	35	0
	Gynækologisk afsnit Y6	30	70	0	0	23	0
	Svangreambulatoriet	40	60	0	0	10	0
	Urogynækologisk klinik	25	75	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	28	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		44	52	3	1	246
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	43	51	3	2	148
	40-59	47	50	3	0	60
	60-79	35	65	0	0	31
	80-	67	33	0	0	6
Køn	Mand	21	74	5	0	19
	Kvinde	46	50	3	1	227
Skema udfyldt af	Patienten	45	51	3	1	234
	Pårørende	10	80	10	0	10
Modersmål	Dansk	45	51	3	1	225
	Ikke dansk	33	61	6	0	18
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	42	42	0	17	12
	Fertilitetsklinikken	42	53	5	0	59
	Gynækologisk afsnit Y5	54	44	0	2	57
	Gynækologisk afsnit Y6	43	50	7	0	30
	Svangreambulatoriet	56	38	6	0	16
	Urogynækologisk klinik	14	81	5	0	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	51

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		39	54	5	2	261
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	40	52	6	3	157
	40-59	41	53	5	2	64
	60-79	28	66	6	0	32
	80-	43	57	0	0	7
Køn	Mand	35	60	5	0	20
	Kvinde	39	54	5	2	241
Skema udfyldt af	Patienten	40	53	6	2	248
	Pårørende	18	82	0	0	11
Modersmål	Dansk	40	53	5	2	239
	Ikke dansk	21	68	11	0	19
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	42	50	8	0	12
	Fertilitetsklinikken	47	50	2	2	60
	Gynækologisk afsnit Y5	36	54	7	3	61
	Gynækologisk afsnit Y6	30	58	9	3	33
	Svangreambulatoriet	55	45	0	0	20
	Urogynækologisk klinik	14	76	5	5	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	52	7	0	54

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		50	45	5	0	22	7	222
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	55	45	0	0	11	5	138
	40-59	60	40	0	0	5	2	54
	60-79	20	60	20	0	5	0	24
	80-	-	-	-	-	0	0	6
Køn	Mand	33	67	0	0	3	1	14
	Kvinde	53	42	5	0	19	6	208
Skema udfyldt af	Patienten	56	39	6	0	18	6	215
	Pårørende	25	75	0	0	4	1	6
Modersmål	Dansk	47	47	6	0	17	6	209
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	1	12
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	0	0	12
	Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5	3	49
	Gynækologisk afsnit Y5	100	0	0	0	3	0	56
	Gynækologisk afsnit Y6	50	50	0	0	4	0	28
	Svangreambulatoriet	25	75	0	0	4	1	15
	Urogynækologisk klinik	0	50	50	0	2	1	16
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	4	2	46

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		20	55	10	14	69	185	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	20	46	12	22	41	113	
	40-59	27	60	13	0	15	47	
	60-79	13	88	0	0	8	23	
	80-	25	50	0	25	4	2	
Køn	Mand	0	67	0	33	6	13	
	Kvinde	22	54	11	13	63	172	
Skema udfyldt af	Patienten	22	54	10	14	63	179	
	Pårørende	0	67	17	17	6	5	
Modersmål	Dansk	21	53	10	16	62	172	
	Ikke dansk	17	67	17	0	6	12	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	33	0	33	33	3	9	
	Fertilitetsklinikken	21	57	0	21	14	44	
	Gynækologisk afsnit Y5	29	43	14	14	14	45	
	Gynækologisk afsnit Y6	15	54	8	23	13	20	
	Svangreambulatoriet	50	0	50	0	4	16	
	Urogynækologisk klinik	25	75	0	0	4	17	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	82	6	6	17	34	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		71	16	10	4	167	91
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	75	14	8	3	106	51
	40-59	71	14	11	3	35	28
	60-79	55	30	5	10	20	11
	80-	80	0	20	0	5	1
Køn	Mand	75	19	6	0	16	4
	Kvinde	71	15	10	4	151	87
Skema udfyldt af	Patienten	72	15	10	4	158	88
	Pårørende	67	33	0	0	9	2
Modersmål	Dansk	72	15	9	4	152	85
	Ikke dansk	64	21	14	0	14	5
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	57	14	14	14	7	5
	Fertilitetsklinikken	78	14	8	0	51	9
	Gynækologisk afsnit Y5	76	9	12	3	33	26
	Gynækologisk afsnit Y6	60	13	13	13	15	18
	Svangreambulatoriet	78	22	0	0	9	11
	Urogynækologisk klinik	50	28	11	11	18	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	18	9	0	34	19

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		69	28	2	2	240	18	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	69	28	1	2	145	9	
	40-59	72	25	2	2	61	3	
	60-79	58	38	4	0	26	5	
	80-	86	14	0	0	7	1	
Køn	Mand	65	30	5	0	20	0	
	Kvinde	69	28	1	2	220	18	
Skema udfyldt af	Patienten	68	28	2	2	230	16	
	Pårørende	78	22	0	0	9	2	
Modersmål	Dansk	68	28	2	2	221	17	
	Ikke dansk	76	24	0	0	17	1	
Afsnit	Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	83	8	0	8	12	0	
	Fertilitetsklinikken	64	30	4	2	56	3	
	Gynækologisk afsnit Y5	75	21	2	2	52	8	
	Gynækologisk afsnit Y6	59	38	3	0	32	1	
	Svangreambulatoriet	72	28	0	0	18	2	
	Urogynækologisk klinik	42	53	0	5	19	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	51	2	

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.




Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 2	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
✎ 4	Fik tid i ambulatoriet dagen efter henvendelse til praktiserende læge. Fik professionel behandling.	Virkelig godt
✎ 6	Kunne det tænkes, at mindre operationer kunne lægges til senere på dagen - hvis det er planlagte kejsersnit, der kommer i første række. Vi var fire på min stue, der alle først kom til om aftenen.	Godt
✎ 7	Personalet var gode til at forklare og svare på spørgsmål, og jeg følte mig i gode hænder. Da jeg blev kørt ind til operation fik min mand imidlertid ingen information om, hvor han kunne vente og hvor lang tid, der ville gå. Det kan være svært at vurdere, hvor lang tid en operation vil tage, men man kan godt give et fingerpeg, f.eks.: "Der går mindst en halv time, så du kan godt nå at ringe til familie eller få lidt mad. Vent herinde og henvend dig på opvågningsstuen, hvis du har spørgsmål". Han følte sig temmelig overladt til sig selv.	Virkelig godt



Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Mine papirer var væk. Ville have mindsket irritation, hvis jeg var informeret om, at det var årsagen.	Virkelig godt
	5	Min tid var en akut tid i ambulatoriet, formentlig derfor den lange ventetid.	Godt
	8	Det var en akut henvisning, så der var ingen ventetid.	Virkelig godt

Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg blev ikke informeret om min tilstand, før sygeplejersken ringede dagen efter som en opfølgning.	Dårligt
	9	Havde underlivsbetændelse, som ikke blev opdaget.	Virkelig dårligt



Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev lidt forskrækket i forbindelse med et af ambulatoriebesøgene, idet den pågældende læge mente, at jeg skulle behandles med anden fremgangsmåde. Ved et tidligere besøg fik jeg det klare indtryk, at det var op til mig, om jeg ønskede det ene eller det andet. Det var en anden læge. Det endte med et kompromis - og det lykkedes. Men det var et mindre chok for mig at blive stillet over for den anden fremgangsmåde på et tidspunkt, hvor jeg ikke ventede det.	Godt
3	Jeg vil meget gerne klage over den første undersøgelse, jeg var til. Lægen valgte ikke at informere mig om vigtige omstændigheder, som havde fritaget mig for et svært valg, hvorimod hvis jeg blevet informeret ordentlig af denne læge, ville min dårlige samvittighed have været forsvundet, da det ikke længere var mit valg at tage. Det var først, da en sygeplejerske ringede dagen efter for at følge op på min behandling, at jeg blev fuldt ud informeret. På det tidspunkt var jeg gået i gang, og følelserne var højt oppe, så synes virkelig, at det var den dårligste behandling, jeg overhovedet kunne have fået i sådan en situation. Det skal dog siges, at da jeg kom til opfølgning en uge senere og snakkede med en anden læge, var han meget bedre til at håndtere situationen, og der følte jeg for første gang en form for professionalisme under min behandling.	Dårligt
6	Ankom om formiddagen - havde fastet fra midnat. Kom hurtigt til undersøgelse og blev derefter lagt i seng - fint forløb. Men herefter gik der hele eftermiddagen, hvor jeg først blev opereret om aftenen (fastende) - men jeg blev orienteret om, der var kejsersnit, der var vigtigere, men det var mange timer.	Godt
9	Blev scannet for smerter i underliv. Blev scannet og afsluttet uden videre behandling. Egen læge konstaterede herefter kraftig underlivsbetændelse.	Virkelig dårligt

Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fik opfattelsen af, at jeg ville modtage et brev angående mulig behandling. Et sådant brev har jeg ikke modtaget. Efterfølgende er jeg blevet i tvivl, om jeg har misforstået.	Virkelig godt
	9	Synes, det er dybt forkert at sige, at jeg ikke kan få flere børn. Det er ikke rigtigt! Jeg kan stadig, men bare ikke så nemt. Lægen sagde, jeg bare kunne komme i fertilitetsbehandling og få hjælp, mens han stod og smågrinede.	Virkelig dårligt











Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	ROS: Venligt personale, ingen ventetid og en meget kompetent læge. RIS: Der går lang tid, før man bliver indkaldt til næste besøg, og da jeg ringede, fik jeg den opfattelse, at de havde glemt mig. Det er næsten umuligt at komme i kontakt med den ansvarlige læge.	Godt
2	Informationshæftet vedr. IVI behandling er misvisende eller svær at forstå. Vedrørende selve inseminationen (der står, at man vil føle let prik, men ikke, at man har "andenæb" i brug). Forløb for ikke-hormonbehandlede dårligt forklaret. Og som minoritet må man vel bare finde sig i, at det er henvendt heteroseksuelle, hvilket vi dog venligt blev gjort opmærksom på i følgebrevet.	Godt
3	Praktiserende læge var ikke tilstrækkeligt informeret om behandlingsmuligheder, procedurer, henvisning, (ønskede, aktuelle) blodprøver. Ansvarer ligger ikke hos Gynækologisk-Obstetriske Ambulatorium, men da min første henvendelse sker hos praktiserende læge, burde denne måske være oplyst om, hvilket aktuelle muligheder der ligger? Ingen katastrofe - blot undren!	Virkelig godt
4	De kunne informere om ventetid ved ankomst.	Virkelig godt
5	Jeg vil gerne understrege, at flere som jeg har snakket med om stedet har haft en lige så dårlig opfattelse, som jeg (fertilitetsbehandling). Problemer: Personalet beder om henvisninger fra os, men det registrerer det først, når vi to uger efter ringer og spørger, hvorfor der ikke sker noget. Henvisningen var i systemet halvanden uge før vi ringede. Personalet havde til trods for, at vi bad dem ændre det, forkert information om os. Forkert adresse og mobilnummer, som vi vel og mærke aldrig før har haft. De må have blandet andres information sammen med vores. Derfor modtog vi ingen information.	Virkelig dårligt
7	Jeg synes især, det har været dejligt, at der, så vidt det var muligt, har været gennemgående kontaktpersoner i forløbet, ligesom jeg ikke på noget tidspunkt har betvivlet personalets store viden indenfor området.	Godt
8	Utroligt imødekommende og venligt personale.	Godt
9	Det er lidt hårdt for os, som har svært ved at få børn, at undersøgelserne foregår lige ved siden af fødeafdelingen.	Godt
12	Sygeplejerskerne har været meget informationsgivende, har trods den korte besøgstid gjort besøget personligt og sat sig rigtig godt ind i patientjournalen! Lægens involveringstid kunne ønskes øget, men ok i forhold til deres "begrænsede tid" og "sygdommens" alvor.	Godt
13	Jeg kunne godt tænke mig at blive behandlet individuelt og ikke som et nummer i rækken, hvor alle skal have ens behandling. At personalet noterer sig, at min cyklus f.eks. ikke er normal, så det ikke er mig selv, der skal sørge for at få en korrekt behandling. Dette bevirker, at jeg ikke har nogen tillid til behandlingen. Jeg kender en, som er blevet behandlet på Skive Sygehus og har indtryk af, at der er mere nærhed, individuel behandling og de samme læger og sygeplejersker, der følger patienten.	Virkelig dårligt

Bilag 5

Det kunne Skejby godt lære noget af.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 14 | Det var et meget fint forløb, som vi var tilfredse med, dog modtog vi indkaldelsen til undersøgelsen lidt sent, ca. en dag før. | Godt |
|  | 15 | Stor ros til sygeplejerskerne for deres medmenneskelighed og støtte. Ved at sekretærerne kan være pressede, men kunne være rart med bare lidt mere medfølelse, når man ringer. Bliver afvist og dermed ked af det. | Godt |
|  | 16 | Har udelukkende et positivt indtryk af afdelingen! | Virkelig godt |
|  | 18 | Personalet udviser stor forståelse og empati. Stor ros til dem! | Virkelig godt |
|  | 20 | Personalet virkede meget engagerede og professionelle. Alt i alt en positiv og god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 21 | De kunne godt være mere omhyggelige med informationen i specielle tilfælde (her tænker jeg på strejken). | Godt |
|  | 22 | Virkelig kompetente læger og sygeplejersker. Synd at de ikke kan få mere hjælp, så ventetiden på behandling kan nedbringes. | Virkelig godt |
|  | 24 | Der kan i høj grad effektiviseres. | Dårligt |
|  | 25 | Fantastiske sygeplejersker, der er meget omsorgsfulde og har tiden til patienten. | Godt |
|  | 27 | Proceduren er meget uforståelig og ulogisk. Det ville være en fordel, hvis man kunne kommunikere med afdelingen via e-mail. | Godt |




Fertilitetsklinikken

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Jeg savnede meget en samtale inden der blev besluttet, hvilken behandling, der kunne tilbydes. Følte ikke, at jeg havde nogen indflydelse overhovedet, eller mulighed for at kommentere/stille spørgsmål. Blev dog involveret efter beslutningen var taget og havde herefter et godt forløb. Dog mener jeg, at behandlingen kunne være blevet ændret tidligere i forløbet (end den blev), hvis der havde været en samtale med mig. Mennesker er forskellige og kan ikke altid bare "placeres i en kasse".	Godt
11	Sad og ventede 10 minutter.	Virkelig godt
13	Jeg følte, jeg skulle have en standardbehandling, og ingen undersøgte, om jeg passede ind i den. Jeg kunne godt tænke mig at blive individuelt vurderet, inden behandlingen starter.	Virkelig dårligt
16	Selvom der var lidt ventetid, var der INGEN fornemmelse af, at der ikke var tid til os under konsultationen.	Virkelig godt
17	Det ville være rart med noget vand og mere læsestof.	Virkelig godt
21	Da jeg i sin tid skulle starte op, blev vores første besøg udskudt, fordi jeg ikke havde fået tilsendt recept på medicin på forhånd. Jeg kunne da først starte senere. Min opfattelse var, at jeg sagtens kunne nå at få recepten, inden den skulle bruges.	Godt
22	Alt for lang ventetid på at komme i behandling. Vi blev afvist tre gange, inden der blev tid.	Virkelig godt
23	Jeg oplevede sygeplejerskestrejken sidste år som en stor belastning, idet man ved IVF-behandling blev afvist nogle gange, og det er en kæmpe skuffelse, hvis man gerne vil være gravid, og det er som om, de stadig lider af det på afdelingen mht. at afvise patienter, som der ikke er plads til.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Der er mange "lapper" på min journal, som ikke er blevet ført ind, og som er blevet glemt, eller som jeg er blevet udspurgt om mange gange.	Godt
	10	Bortkommet journal.	Godt
	13	Jeg skal gentagne gange selv informere om at min cyklus ikke er normal.	Virkelig dårligt

Fertilitetsklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der går meget lang tid, før man bliver indkaldt fra det ene besøg til det andet. Jeg kunne også mærke, at man næsten havde glemt at indkalde mig igen.	Godt
5	I denne fase burde personalet have fortalt os om, at der er meget lang ventetid på behandlingen. De skulle have fortalt os om Skive og deres situation (ingen ventetid).	Virkelig dårligt
6	Behandlingen har båret præg af, at der skal køres mange igennem på en dag. Nogle læger har været utrolig flinke, mens andre virker lidt for rutineprægede og tager sig ikke tid til at sætte sig ind i den enkeltes situation. Jeg har en del gange oplevet, at der ikke har været styr på min journal, og at jeg derfor selv har skullet gøre opmærksom på særlige forhold/historikken i mit behandlingsforløb.	Godt
8	Ærgerligt, når der sker fejl, men har selvfølgelig forståelse for dette.	Godt
12	Lægernes begrænsede tid ved de enkelte undersøgelser er lidt kritisabel. Det er trods alt dem med den største viden. Deres involvering kommer til at føles meget maskinelt og dermed lidt overfladisk/upersonlig.	Godt
13	Jeg følte, at jeg blev sat i en "kasse" for behandlingsforløbet - og ikke behandlet individuelt. Ingen tog sig af, at min cyklus ikke passer ind i normalkassen. Jeg skal gentagne gange selv nævne, om jeg skal starte på hormonbehandling en anden dag end den angivne, når min cyklus ikke er normal. Jeg oplevede ikke, at personalet havde tid til at tage sig af min frustration. Fik blot udleveret en folder om Foreningen For Barnløse.	Virkelig dårligt
14	Meget fint forløb.	Godt
15	Der mangler ressourcer, så ventetiden kan nedsættes. Der er al for lang ventetid.	Godt
17	Meget flink, engageret, sympatisk, støttende personale.	Virkelig godt
19	Folk har været venlige og imødekommende, men synes dog, at konsultationerne på fertilitetsklinikken gik for hurtigt. Kunne godt have brugt mere tid til at få svaret på spørgsmål, eller at der var blevet spurgt ind til vores situation.	Godt
21	Jeg blev informeret forkert af ambulatoriets personale i forbindelse med strejken i foråret 2008 - det svarede ikke overens med det, som ledelsen skrev i deres brev vedrørende strejken - og det var information, der kom én og samme dag. Jeg blev ligeledes fejlinformeret ved strejkens ophør.	Godt
22	Alt for lang ventetid på fertilitetsbehandlingen. Vi blev afvist tre gange, og det skuffede meget.	Virkelig godt
23	Personalet har været utroligt sødt og forstående.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 25 | Sygeplejerskerne på afdelingen er helt fantastiske og tager virkelig god tid til patienten, så man kan føle sig tryk. Dog var lægerne noget hurtigere på "aftrækkeren". De virkede ofte, som om de havde meget travlt, hvilket gjorde, at man ofte "kunne brænde" inde med mange spørgsmål. Jeg oplevede samtidigt, at der blev brugt mange "lægelige udtryk", som jeg som patient ikke forstod. | Godt |
|  | 26 | Kun positivt at sige. | Godt |
|  | 28 | Har netop afsluttet flere forsøg uden positivt resultat. Derfor er det ikke gået som forventet. | Virkelig godt |

Fertilitetsklinikken

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









	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Det føles, som om egen læge slet ikke har været informeret om forløb/svar. Informationen har generelt været længe undervejs (op til 2½ uge for svar på prøve).	Godt
	22	Det er meget skuffende at starte på venteliste igen ved gentaget behandling. Vi er allerede blevet afvist første gang (i anden omgang), og man bliver meget trist af det.	Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	3 Jeg vil på den ene side gerne sige, at I skal tale med mig under undersøgelsen og inddrage mig i hvad der foregår - og ikke bare vise mit indre frem for en studerende og forklare hende hvad man kan se - bl.a. at jeg da vist har en bum et vist sted! På den anden side har jeg faktisk mistet lysten til at tale med Jer. Så nu vil jeg hellere bare have det hele overstået i en fart, og slippe for at tale med Jer om følelser, I alligevel misforstår. Hvis I alligevel kun har forstand på kroppen, så koncentrer Jer om den, men lad være med at ydmyge mennesker i den proces.	Virkelig dårligt
✎	5 Efter en operation for adskillige år siden går jeg til regelmæssig kontrol en gang om året hos den samme læge NN. Vi kender derfor hinanden efterhånden, der er en afslappet atmosfære, og der er også tid til at snakke om løst og fast siden sidst, så jeg er nok ikke den typiske ambulatoriepatient. Jeg har altid fået en førsteklases behandling af alle personalegrupper, jeg har været i kontakt med enten telefonisk eller personligt.	Virkelig godt
✎	6 Jeg føler, at "responsen", når man ringer ind for at få svar på sine resultater, er meget kort og kontant - faktisk kold! Kun én gang (da det var en kvindelig læge) fik jeg en samtale og rådgivning, og ikke bare et resultat. Når man får mindre gode svar ang. celleforandringer, skal det ikke bare slynges ud som om, det var halsbetændelse hos lægen!	Godt
✎	8 Meget venligt og imødekommende personale - men meget svært at få ordentlig "indgang" til den relevante fagperson for spørgsmål per telefon!	Godt
✎	9 Husk kun at fortælle patienten hvad der er 100 procent sikkert. Jeg fik lægens ord for gode testresultater ved tjek, men ved opkaldet 14 dage efter var det forandret. Var derfor meget chokeret, da jeg tog lægens ord for gode varer.	Godt
✎	10 Virkelig god information.	Virkelig godt
✎	13 Kontakt til samme læge hver gang + samme sygeplejerske, hvis det er muligt.	Virkelig godt
✎	14 Det var dejligt at kunne følge med på skærmen, og at der samtidig blev fortalt, hvad der blev gjort.	Godt
✎	15 Ambulatoriets personale er rigtig dygtige og søde/venlige, som gør besøget meget behageligt. Der er en meget venlig atmosfære.	Virkelig godt
✎	16 Jeg mener ikke, at ambulatoriet i forhold til min sygdom tjener patientens bedste. Jeg har sideløbende, forud for og efter mine besøg i Skejby søgt hjælp andre steder. Fra andre læger har jeg erfaret, at Skejbyklinikken helst ser alle patienter henvist hertil med henblik på ensartet behandling. Dyrebar ambulatorietid spildes i Skejby på alenestående behandlingstilbud, utilstrækkelig og utidig opfølgning, ligegyldig snak og utidige undskyldninger over manglende behandlingstilbud. Desuden kunne den gennemførte opfølgning på, om behandlingen har haft effekt, ligeså godt have været gennemført hos egen læge. Til sidst vil jeg understrege min utilfredshed og frustrationen	Virkelig dårligt

over i ambulatoriet at møde holdninger/kommentarer fra læge til anden læge, som undersøgte mig, "Jeg gider ikke kigge på patienten..."

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 17 Meget venligt personale. | Godt |
|  | 18 Skriftlig besked om undersøgelsen med lidt forklaring. | Godt |
|  | 21 Jeg syntes specielt, at nogle sygeplejersker gjorde "et lille ekstra" for at berolige patienter. Det er flot arbejde! | Virkelig godt |
|  | 23 Både læge og sygeplejerske virkede særligt opmærksomme på, at det var mit første besøg og min første prøve, og var begge meget venlige, hvilket lettede undersøgelsen. | Godt |
|  | 28 Lægen ringede tilbage til mig, da jeg havde fået et svar på min undersøgelse, der havde gjort mig utryk. Lægen beroligede mig, og jeg havde fornemmelsen af, at det var lidt ekstraordinært, at lægen ringede til patienterne. | Virkelig godt |
|  | 29 Jeg oplevede, at jeg ikke fik et klæde at dække mig med forneden og måtte stå bar og det var utrolig pinligt. | Godt |
|  | 32 Husk at sende resultaterne til patienten, også selvom de er negative (ingen yderligere behandling nødvendig). | Virkelig godt |
|  | 34 De var lyttende, jeg følte, de var grundige, velforbredte og lod som om, der var rigtig god tid. Især var jeg tryk ved, at lægen havde læst mine tidligere journaler og sat sig grundigt ind i dem, inden jeg kom. TUSIND TAK! | Virkelig godt |





Gynækologisk afsnit Y5

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var sket en fejl i datoen for mit besøg. Det samme var sket for en anden patient, men lægesekretæren var lynhurtig til at finde en løsning på problemet, og vi fik valget mellem at komme ind til en anden læge eller komme igen den følgende dag - derfor var der længere ventetid end normalt (normalt er den 20-30 min.).	Godt
7	Jeg ville gerne have modtaget nogle flere informationer om undersøgelsen, konsekvenser osv.	Godt
15	Jeg mødte til kontrol (aftalt). Dette var ikke det første besøg i ambulatoriet, så af erfaring vidste jeg, at der ofte er ventetid. Jeg blev ikke informeret om ventetiden inden det første besøg, dog fik jeg information om det i modtagelsen.	Virkelig godt
17	Vedrørende selve venteværelset og indretningen heraf opleves dette som meget trist og uhenigtsmæssigt. Dette skyldes bl.a., at venteværelset i høj grad bliver brugt som gennemgangsrum for personale. Det betyder, at der er megen smækken med døre, faren af personale osv. Det forstærkes endvidere af, at der ellers er en larmende tavshed i venteværelset. Hertil kommer støj fra portører på venteværelsets tilstødende gang, da de afventer kørevogne m.v. ved indgangen til ambulatoriet, altså suser portører også frem og tilbage. Sidst er der "støj" fra lægesekretariatet, da man i venteværelset kan høre alt, hvad lægesekretærpersonalet siger, herunder samtaler i telefon med patienter, personale eller almindelig snak med det øvrige lægesekretærpersonale (det er f.eks. ikke særlig interessant at høre, hvad en lægesekretær har foretaget sig i weekenden, når man venter på at skulle til undersøgelse...). Ud over støj kombineret med larmende stilhed er venteværelset ikke specielt venligt indrettet. Der er f.eks. ikke mange farver på væggene eller grønne planter. Det tilgængelige læsestof i venteværelset er også begrænset, f.eks. kan det nye magasiner ikke findes, men kun magasiner, der næsten er et år gammelt. Forbedringer af ovenstående kunne evt. være baggrundsmusik i venteværelset, glasafskærmning af venteværelset, så det bliver et lukket rum. Bemærkning i indkaldelsespapirer om, at der kan være ventetid, og at det anbefales, at man f.eks. medbringer eget læsestof til at slå tiden ihjel med.	Godt
21	Fint tilfreds!	Virkelig godt
24	Jeg er meget berørt af, at et af mine tætte familiemedlemmer stadig ligger til udredning vedrørende en meget alvorlig sygdom, og ressourcerne og koordinationen virker meget utilstrækkelig. Man anvender ressourcerne galt i den offentlige forvaltning i Danmark.	Intet svar
26	Jeg blev modtaget rigtig godt. Og blev godt informeret.	Godt
30	Vil gerne hjælpe, men mit forløb må siges at være ret atypisk. Min læge sagde otte ugers ventetid. 10 dage senere var jeg undersøgt - meget kompetent. God vejledning.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fejl i dato for mit besøg (er kun sket en gang).	Godt
	3	Fik at vide, at celleforandringer var væk - men prøven var bare taget et forkert sted.	Virkelig dårligt
	19	De havde tjek på det.	Virkelig godt
	27	Ingen medicin.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5







Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg tror, at der var en studerende tilstede som udførte noget af arbejdet, hvilket resulterede i, at der måtte tages flere prøver end nødvendigt.	Godt
3	Efter at jeg er blevet brugt som undervisningsmateriale til en af deres studerende, HADER jeg at komme til undersøgelse. Der er 4 måneder til næste gang, og jeg tænker på det hver dag. Det er meget ubehageligt. Når undersøgelsen af mig udvikler sig sådan, at jeg bare bliver behandlet som en ting - et undervisningsobjekt, som ikke bliver inddraget i hvad, der foregår - men bare må lægge krop til uddannelsen af nye læger. Jeg er faktisk chokeret over, hvor dårligt denne situation blev håndteret. Jeg siger aldrig ja til sådan noget igen. ALDRIG.	Virkelig dårligt
4	Har generelt kun haft rigtig gode oplevelser, men sidste gang var dårlig. Det er fint, at der var lægestuderende, men lægen snakkede ikke til mig, kun [til] den studerende under undersøgelsen, og det er ikke rart.	Intet svar
8	Jeg var i ambulatoriet flere gange i forbindelse med mit problem. Hver gang var det en ny læge. De var alle dygtige, men det havde været bedre og mere trygt, hvis det havde været den samme. Jeg oplevede en bivirkning efter min behandling i ambulatoriet, som jeg ikke ventede. Da jeg ringede ind var det umuligt at finde nogen, der kunne tale med mig om det, og selvom det blev lovet, at man ville ringe tilbage, skete det ikke. Dette var ret frustrerende i en i forvejen utryk situation.	Godt
10	Virkelig god/professionel behandling. Venligt/imødekomende personale.	Virkelig godt
11	Det var godt.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det var rart at have en sygeplejerske tilstede, som forklarede "på dansk" hvad lægen sagde.	Godt
15	Jeg mødte til aftalt kontrol og blev undersøgt af min operationslæge og en sygeplejerske var med også. Lægen er altid den samme, men det er forskellige sygeplejersker fra gang til gang. Idet lægen er den samme, gør det ikke mig noget, at det er skiftende sygeplejersker, fordi de har alle sammen været rigtig søde og dygtige.	Virkelig godt
16	De læger jeg som patient har mødt i forbindelse med mit forløb i ambulatoriet, synes jeg ikke har taget mig seriøst. Min diagnose var allerede ved første undersøgelse åbenlys. En diagnose enhver almindelig praktiserende læge vil kunne diagnosticere. Det forekommer spild af ressourcer at skulle undersøges og behandles af en såkaldt specialklinik, når behandlingstilbuddet med xylocain er alenestående, og der for øvrigt ikke foretages opfølgning rettidigt af behandlingen. Ved "opfølgning" og undersøgelse et år efter første konsultation stilles samme åbenlyse diagnose igen - nu endnu tydeligere, mere symptomgivende. Alligevel afsluttes jeg med beskeden om, at de ikke finder grund til at forsøge alternative behandlinger. Jeg får beskeden: "Vi kan ikke gøre mere for dig".	Virkelig dårligt
20	Det hele var meget fint.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 22 | Personalet virkede meget kompetent, gode til at informere/forklare og utrolig søde. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Jeg ville gerne have været lidt bedre informeret om, hvad der skulle ske, når jeg kom. Da jeg tidligere har været i behandling på en anden gynækologisk afdeling, ville det have været mere betryggende at vide, at de havde udvekslet journaler! | Godt |
| ✎ | 26 | Jeg var til en undersøgelse, som gik rigtig godt. Men da jeg var til tjek/undersøgelse fem måneder senere, var det en sygeplejerske, der undersøgte mig og tog prøver (lægen var der dog til at guide). Jeg fik at vide, at det var for at sygeplejerskerne skulle lære det, hvilket også er okay. Men hun havde slet ikke styr på det og håndterede ikke situationen hensigtsmæssigt. Så det var en rigtig ubehagelig situation. Jeg vil helt klart foretrække, at det er en læge, der står for undersøgelsen og så have den omsorgsfulde sygeplejerske ved siden af. | Godt |
| ✎ | 27 | Synes, vi har et godt hospitalsvæsen. Vi er heldige, vi har et godt hospitalsvæsen. | Godt |
| ✎ | 31 | Behandlingen var fin, orienteringen ok. Det forløb godt, der var intet at klage over. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Jeg mangler det svar, jeg blev lovet efter sidste undersøgelse i vinter. Jeg fik ikke ringet, da der stod en forkert ringedato, som jeg først ringede på. Men de lovede at sende resultatet skriftligt, og det er ikke sket. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Har de mange gange, jeg har været indlagt og været til kontrol, kun været i kontakt med læge NN, og det har været FORMIDABELT GODT. Læge NN har givet mig en fantastisk god behandling og givet mig stor tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Jeg har ALDRIG tidligere mødt en bedre forberedt læge. NN havde læst min journal fra tidligere og var virkelig velorienteret, hvilket gør, at jeg følte mig tryk til forestående behandling. | Virkelig godt |

Gynækologisk afsnit Y5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Selvom jeg kun kommer hvert halve år, tænker jeg tit på de undersøgelser, jeg har været igennem, og på hvordan jeg skal undgå at komme ud for noget lignende igen. Jeg tænker på, at jeg skal holde fast i at sige nej til studerende og på, at det er for dårligt, at man i den grad er nødt til at have paraderne oppe i sådan en sårbar situation. Jeg føler, at det er spild af tid at tale med Jer, jeg bliver ikke forstået, og der kommer bare en masse ævl om, at jeg er bange for, at det skal gøre ondt. Har I nogensinde overværet at visse situationer simpelthen er ydmygende? Og på at det ikke bare er en hyggelig undervisningssituation for alle implicerede parter?	Virkelig dårligt
	7 Svaret på prøven blev ikke givet af lægen og var absolut ikke fyldestgørende - jeg blev ikke spor beroliget, selvom det i første omgang var et positivt svar.	Godt
	12 Jeg ville gerne have modtaget et brev om, hvilke ting undersøgelsen viste, da det kan være svært at huske, hvad man får at vide over telefonen. Det tog også meget lang tid for mig at komme igennem på min telefontid!	Godt
	15 Den skriftlige information har kun omhandlet svar på prøver, der er blevet taget under de ambulante besøg.	Virkelig godt
	16 Der igangsættes ved første besøg i ambulatoriet en behandling, som forventes at have effekt efter maksimalt fire måneder. Imidlertid planlægges først opfølgende undersøgelse og samtale efter et år! Efter første besøg i ambulatoriet udleveres kontaktkort. Efter fire måneders behandling uden effekt forsøges derfor kontakt til personen herpå. Det viser sig ved henvendelse til afdelingen, at vedkommende person ikke arbejder i afdelingen. Det aftales med sekretæren, at en anden læge vil tage kontakt. Efter ét opkaldsforsøg, som jeg desværre ikke kunne besvare, hører jeg aldrig mere!	Virkelig dårligt
	27 Har altid følt mig godt behandlet og velinformeret. Foretrækker mindre hospitaler - ved godt, det ikke er fremtiden.	Godt

Gynækologisk afsnit Y6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det har været særlig godt for mig, at det har været de samme sygeplejersker, som har været i ambulatoriet. De har kendt til forløbet, og det har sparet en masse spørgsmål. Jeg har følt mig ekstra tryk.	Virkelig godt
2	De er rigtig dygtige og søde på ambulatoriet, men vanskeligt at komme i kontakt med dem telefonisk, samt at tiderne laves om hele tiden og lang ventetid.	Godt
6	Dejlig afslappet atmosfære. Ingen stress. Hyggelige mennesker.	Godt
7	Rådgivning om hvilken slags behandling jeg skulle vælge var god og uddybende og fjernede al usikkerhed.	Virkelig godt
9	Jeg har intet negativt at sige om mine besøg i ambulatoriet. Efterhånden har jeg været i kontakt med Y6 på Skejby Sygehus flere gange gennem årene, og jeg har ALDRIG været udsat for noget negativt! Personalet har en enorm empati og fagligt kendskab. Jeg er blevet opereret flere gange, og har aldrig følt mig utryk og nervøs (ovenstående gør sig gældende for alle de afdelinger, jeg efterhånden har været i kontakt med. Skejby Sygehus er i mine øjne et super hospital med et stort fagligt kendskab og en enorm empati!!! Jeg er 100% tryk ved mine behandlinger der!!!)	Virkelig godt
10	Alle i ambulatoriet var utrolig søde og hjælpsomme. Masser af humør og overskud. En rigtig god oplevelse. Venteværelset kunne dog godt trænge til at blive indrettet mindre "hospitalsagtigt".	Virkelig godt
11	Kunne godt tænke mig noget mere information.	Intet svar
12	Der mangler læsestof i ambulatoriet. Måske gratisaviser eller lignende. Det fungerer på A3.	Godt
14	Ring og aftal tider med patienten i stedet for at skrive en tid, som man så ikke kan alligevel, og skal ringe for at lave om. Brug e-mail.	Godt
15	Fin og personlig kontaktperson. Dog lang ventetid fra ankomsttid til indkaldelse. Fin efterbehandlingskontakt.	Virkelig godt
18	Man bør ikke vente tre timer efter indkaldelsestidspunktet UDEN at blive informeret om årsagen og ventetidens forventede længde!	Intet svar
19	Informere bedre; alle ansatte! Lægen kunne i den grad have været meget bedre forberedt og være meget bedre forberedt og være meget bedre tilstede og have orienteret bredere og bedre - mundtligt og skriftligt!	Dårligt





Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	For kort tid fra brev om tid til jeg skulle møde. Fik indkaldelsen fredag og havde fået en tid mandag, dvs. ikke mulighed for at tage fri eller få byttet vagter.	Godt
7	Meget kort ventetid, 5-7 minutter. Dog lige på nær en gang hvor jeg blev glemt og sad i en time, indtil jeg selv henvendte mig igen. Men det var på ambulatorium Q på Skejby.	Virkelig godt
10	Da henvisningen blev sendt til Skejby, var de i færd med at indføre nyt system. Jeg måtte selv ringe og følge op, da jeg ikke blev informeret om dette og ikke forstod, jeg ikke hørte noget fra dem. Efter flere henvendelser fik jeg en tid. Der blev givet henholdende svar af et par omgange. Ellers oplevede jeg ambulatoriet positivt.	Virkelig godt
13	Jeg har været i ambulatoriet et par gange, det var kun ved sidste besøg, der var så meget forsinkelse - men rart, hvis personalet af sig selv havde informeret om forsinkelsen.	Godt
15	Der var informeret om eventuel ventetid i udleverede foldere. Dog var over en time uventet.	Virkelig godt
16	Jeg havde en tid og den blev uden nævneværdig ventetid overholdt.	Godt
17	Mit første besøg var bl.a. et møde med læge - fik gode forklaringer.	Virkelig godt
18	Jeg ventede to timer efter mødetidspunktet. Havde forsøgt at få svar på ventetiden, men personalet havde pause, og ingen kunne fortælle mig om årsagen. Da sekretæren endelig kom, var beskeden, at der var "mandefald" blandt personalet, og så ventede jeg yderligere en time!!! Kunne jeg ikke have fået den oplysning noget før.	Intet svar
19	Generel forvirring mellem patienter i forbindelse med ventetid. Ingen information.	Dårligt

Gynækologisk afsnit Y6

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Glemte at indkalde mig til undersøgelse indenfor tidsrammen.	Godt
	9	Trods den meget store journal jeg efterhånden har fået, har alle dem, jeg har været i kontakt med, ALTID været sat godt ind i min sag!	Virkelig godt
	14	Adskillige ændrede tider.	Godt
	18	Glemte at informere mig om ventetid.	Intet svar





Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Måtte selv ringe og bestille tid til kikkertoperation, selvom den skulle være bestilt.	Godt
3	Behov for at personalet sætter sig mere ind i sygdomshistorien, INDEN man kommer. Desuden behov for langt større sammenhæng mellem undersøgelser og igangværende behandlinger på øvrige ambulatorier, således at afdelingerne arbejder sammen og kender til hinandens indsats.	Godt
4	Ventetid for at tale med narkoselæge som alligevel ikke "sagde noget". Da der også er lang ventetid til operation, ville det måske være rarere først at tale med ham på operationsdagen. Jeg kan alligevel ikke huske, hvad han sagde.	Godt
5	Reelt var det ikke et ambulatoriebesøg men første dag i indlæggelsen. Derfor bliver forløbet unødigt længere, end hvis det var "rent" ambulatoriebesøg.	Godt
11	Ville gerne have modtaget informationer tidligere. Læge NN på Y6 meget overlegen person - regner ikke personer for noget.	Intet svar
14	Jeg synes at selve behandlingen var væsentligt mere belastende end jeg var blevet informeret om. Men jeg tror, det var fordi, det ikke gik helt, som det skulle.	Godt
15	Jeg blev henvist af speciallæge pga. polyp i livmoder. Ved operationen var polyppen væk, det havde MÅSKE været en idé at scanne, inden jeg blev lagt i narkose, da dette ville have vist, der ikke var nogen grund til bedrøvelse.	Virkelig godt
19	I forhold til den første samtale jeg var til i ambulatoriet hos en læge, kunne det ligeså godt have været en sundhedshjælper, der talte med og orienterede mig! Oplevede ingen kompetenceforskel.	Dårligt

Gynækologisk afsnit Y6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Tiderne bliver lavet om ca. 3-4 gange, så man er aldrig sikker på om tiden man har fået holder.	Godt
	9	Der er INTET at pege fingre ad og klage over!!!	Virkelig godt
	11	Tror ikke, at de er klar over, hvad de skal gøre.	Intet svar
	19	Ved anden samtale hos behandlende afdeling, oplevede jeg større grad af kompetence, information og imødekommenhed.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden er ofte MEGET lang. Ventede i over en time én af gangene. Blev ikke informeret om ventetid. Det kunne gøres bedre.	Godt
4	Videre forløb til dagkirurgisk var dårlig. Blev sat til operation tre uger i stedet for ca. en. Min egen læge måtte rykke for fremskyndelse og fik at vide, der var sket en fejl. Sygeplejersken på ambulatoriet var meget god til at informere om alt og var meget imødekommende og venlig.	Godt
5	Søde sygeplejersker - hvilket der også var - der fortæller, hvad der sker under scanningen. Som gravid føler man sig sårbar, så omsorgen er vigtig, hvilket jeg også føler var i fokus fra sygeplejerskernes side.	Godt
6	Jeg var særligt glad for at få at vide, at mine problemer ikke var selvforskyldte og rimelige at søge behandling for. Jeg var derudover glad for den hjælp og forståelse, jeg mødte, da jeg var nervøs for at skulle opereres. Jeg er dog ikke blevet spurgt om, jeg ønskede operation - det gik man ligesom ud fra.	Godt
7	Ambulatoriet har desværre været præget af personalemangel, hvilket har forårsaget gentagne afvisninger på behandling. Bedre arbejdsvilkår til et ellers rigtig godt arbejdende personale!	Virkelig godt
8	Lægen, jeg talte med, var dygtig til at kommunikere og ikke kun være interesseret i det rent faglige.	Virkelig godt
9	Alt i alt positiv.	Virkelig godt
14	Fysioterapeut og sygeplejerske meget nærværende! GODT!	Godt
16	Har kun mødt stor tryghed og venlighed fra personale og især den LÆGE, der har behandlet mig.	Virkelig godt
18	Jeg kan kun rose personalet, de er yderst professionelle og kompetente. Desuden besidder de alle (dem, jeg har mødt) en god portion empati.	Virkelig godt
22	Jeg har fået en fin behandling i ambulatoriet. Men min tålmodighed er snart brugt, jeg døjer meget og er meget generet af det.	Godt
24	Venteværelset er for lille. Man sidder så klemt, at man næsten ikke kan sætte en kop kaffe fra sig. Desuden mangler der knage til overtøjet. Hver gang jeg blev kaldt ind til samtale, hankede jeg op i hue, halstørklæde, jakke og tasker og så tilbage med alle pakkenelliker til venteværelset. Til gengæld må jeg sige, da jeg blev indlagt, var information og behandling virkelig super.	Godt
26	Udvide telefontiden til mellem 9-16, så man har mulighed for at få information/råd/hjælp.	Godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Nej, men det var venlig modtagelse, hvilket betyder meget.	Godt
	11	Jeg var så dårlig, da jeg ankom, at jeg ikke lagde mærke til noget som helst.	Godt
	12	Det var søde og flinke personaler.	Virkelig godt
	14	Ved første besøg lang ventetid, pga. at lægen var på en anden afdeling. God idé at informere patienten om selv at medbringe læsestof, da sådant kun findes i meget ringe grad! Det er ok hvis man ved det. Ved senere besøg kun kort ventetid.	Godt
	18	Meget imødekommende personale, jeg følte mig straks tryk.	Virkelig godt
	20	Jeg blev henvist fra min læge først på måneden og fik kort tid efter brev om at skulle møde sidst i måneden. Det er helt ok. Det var jo ikke noget akut.	Virkelig godt
	23	Jeg synes, at personalet er utrolig dygtige og nærværende. Der bliver lyttet med gode ører og udvist en dejlig tålmodighed.	Godt
	25	Min eneste kommentar til venteværelset er på min pårørendes vegne - der kunne godt være lidt flere herre-/mandeblade.	Virkelig godt
	26	Der mangler blade/læsestof i venteværelset.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Blev først informeret om min ret til kørsel ved sidste besøg og har endnu ikke modtaget "kørsels-skema".	Godt
	3	Sendt forkert sted hen.	Godt
	8	Forkert info vedr. tilsendelse af dato for kejsersnit.	Virkelig godt
	14	Ca. tre måneders ventetid på biopsisvar - eftersøgt og fundet af fysioterapeut. Derefter skriftligt lægesvar!	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg modtog ikke indkaldelsen til mit andet opfølgende møde og fik derefter (da givne dato, jeg ikke var bevidst om, havde passeret) et brev om, at jeg blev afsluttet fra Skejby. Jeg fik dog en ny tid, da jeg kontaktede jer. Endvidere kunne jeg havde ønsket at få mere information om bivirkningerne ved medicinen, da jeg reagerede meget kraftigt og kastede op.	Godt
5		Godt
7	Det kan være lidt hårdt at opleve, hvordan man "kæmper" mod de andre kvinder på telefonlinjen, når man ringer og melder sig til behandling.	Virkelig godt
10	Da jeg har en kronisk sygdom, skulle jeg ind og snakke med en læge til min første scanning. Der savnede jeg lidt, at jeg var blevet informeret om i brevet, hvorfor jeg skulle have en lægesamtale, da jeg er førstegangsfødende og troede bare, det var sådan, man altid gjorde.	Godt
12	De var meget flinke og fortalte mig, hvad de lavede og viste mig scanneren, så jeg kunne følge med.	Virkelig godt
14	Fysioterapeutisk behandling meget fin. Sygeplejerske kontakt meget fin. Første lægeundersøgelsen ok. Havde stud.med. med. Lægeundersøgelse noget fortravlet, læste journalen under samtalen og informeret af sygeplejerske på vej ind til undersøgelseslokalet.	Godt
15	Jeg synes, der er for lang tid mellem de forskellige undersøgelser.	Virkelig godt
17	Jeg har fået [en] fænomenal behandling, som har gjort mig tryk i hele forløbet.	Virkelig godt
18	Min læge synes, der går for lang tid før hun modtager informationer fra ambulatoriet.	Virkelig godt
19	Jeg har kun ros til afdelingen og den efterfølgende operation. Styr på tingene. Venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
20	Det eneste som undrede mig lidt var, at jeg efter undersøgelse og beslutning om operation pludselig fik et brev fra ambulatoriet et halvt år efter med en recept på penicillin, fordi der var fundet bakterier i min urin. På det tidspunkt troede jeg ikke, der var noget i den retning. Jeg synes, det var lidt sent, men jeg ved jo ikke, hvor lang tid sådan noget tager, altså laboratoriets undersøgelser af urin og svar.	Virkelig godt
21	Mødte et meget lyttende og kompetent personale. Stor faglighed.	Virkelig godt
22	Der er urimelig lang ventetid til behandling, når diagnosen er stillet.	Godt
26	Det er meget utrygt, at man kun kan ringe til ambulatoriet mellem kl. 9 og 12. Jeg har flere gange haft behov for information/råd og har ikke kunnet kontakte nogen, da ambulatoriets telefoner lukkede kl. 12. Jeg manglede information om fx Hvorfor er der kun æg i den ene æggestok, hvor	Godt

Bilag 5





store er mine chancer så osv., men der er desværre ikke tid til spørgsmålene.

 27 Stor ros til personalet.

Virkelig godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6 Jeg har været i tvivl om, hvorvidt mine problemer var, hvad man kunne forvente efter en fødsel, eller om det var grundet for få knibeøvelser. Der burde være mere fokus på, hvad man skal acceptere af skavanker som førstegangsfødende, så man hurtigere kan komme til behandling, bl.a. ved samtale hos egen læge.	Godt
	7 I efteråret fik vi at vide, at rygning ingen indflydelse har på sædkvalitet (af en sygeplejerske). I foråret halvandet år senere fik vi lidt tilfældigt at vide, at en ny undersøgelse viser, at rygning HAR en indflydelse. For mit og min kærestes vedkommende ville det have været fint med en ikke så sikker udtalelse om rygning i efteråret (selvom valget selvfølgelig hviler på os).	Virkelig godt
	13 1) Jeg er gravid, skulle scannes - ingen sygdom lægen skal informeres om (der kommunikerer gennem vandrejournal - rigeligt). 2) Kan ikke svare på graden af at ændre på fejl, når ikke der er lavet nogen fejl. Tilfreds på alle måder.	Virkelig godt
	14 MEGET fint med kontaktkort, hvor der er oplysninger med afdeling, afsnit, telefon, træffetid, lægenavn, sygeplejerskenavn, fysioterapeutnavn og ikke mindst, fremtidige aftaler nedskrevet af sygeplejersker.	Godt

Svangreambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg blev akut henvist af egen læge pga. graviditetsgener. Det var et godt og informativt undersøgelsesforløb.	Godt
 6	Det ville være godt med gratis genoptræning (fysioterapeut) efter min operation. Jeg betaler selv for at gå til uroterapeut.	Virkelig godt
 7	Jeg har været rigtig glad for forløbet og synes, personalet har været rigtig gode til at forklare og planlægge mine undersøgelser.	Virkelig godt
 8	Bedre passende tider, da ventetiden tit er for lang. Personalet er sødt og hjælpsomt, men lægerne kunne måske have lidt mere tid, da det er dem, der kan berolige en, når man er utryk, fordi de er dem, der ved mest om ens forløb, og hvad man skal igennem.	Godt
 9	Sårbar team på Svangerambulatoriet er simpelthen fantastisk. Informationsniveau er højt, og der er en utrolig god balance mellem omsorgsgivende og professionel adfærd. Virkelig god behandling.	Virkelig godt


Svangreambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg manglede information om ventetiden. Følte mig glemt ved den manglende information.	Godt
2	Det var generelt ok, men ventetiden var et stort problem.	Virkelig godt
3	Når man er bekymret for sit barns velbefindende, føles over en times ventetid som EKSTREMT lang tid. Især når man ikke på forhånd får et praj om, at der kan gå så lang tid.	Godt
5	Jeg går i sårbarhedsambulatorium. Det blev der åbenlyst sagt fra sekretæren, da jeg skulle bytte en tid, så andre i køen kunne høre det. Det kunne jeg godt have ønsket noget mere diskret.	Virkelig godt
6	Jeg blev nødt til at rykke min første tid i ambulatoriet pga. nyt arbejde, og kunne først få en ny tid efter yderligere tre måneder. Det var noget irriterende.	Virkelig godt
7	Jeg synes, det var fint.	Virkelig godt
8	Jeg synes, man som regel altid bliver taget godt imod, når man kommer, men synes næsten altid, der er ventetid. De tider man får passer ikke så tit. Men personalet er flinke - sygeplejerskerne er søde til at være ved en, når man er bange og nervøs.	Godt
9	Rigtig hyggelig indretning og læsestof gjorde, at ventetiden var ok.	Virkelig godt
10	Jeg skulle have foretaget en undersøgelse af underlivet. Derfor var det lidt "træls" at skulle sidde i samme venteværelse som alle de "lykkelige" gravide. Vi fik en tid i ambulatoriet allerede dagen efter henvisning fra sygehuset i Silkeborg, det var helt fantastisk.	Virkelig godt

Svangreambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar
	4	Under bedøvelse.

Patientens samlede indtryk
Virkelig godt



Svangreambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 7	Jeg har været meget tilfreds med at komme på ambulatoriet i Skejby.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg synes, at mine undersøgelser har været tilfredsstillende, men synes, der er forskel på personalet - nogle tager sig mere tid til det problem, man har og snakker om det, mens andre er lidt hurtige. I det store hele har jeg fået en ordentlig behandling.	Godt
✎ 10	De var enormt professionelle. Vidste lige, hvad de skulle sige. Det var samme sygeplejerske, som var tilstede under undersøgelsen, som ringede med svaret - til aftalt tid. Hun var enormt professionel og vidste lige, hvad hun skulle sige, og hvordan jeg havde haft det. Det var en helt fantastisk oplevelse.	Virkelig godt
✎ 11	Grunden til fejl var, at jeg fik brev om møde i Århus med posten kl.11.00 den dag, jeg skulle være i Århus (postfejl), men meget frustrerende.	Godt

Svangreambulatoriet

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 8 Jeg synes, det har været godt og synes som regel altid, de er hjælpsomme og forstående, men tiderne kunne passe bedre, specielt når man skal på arbejde og skal vente i længere tid i venteværelset.	Godt
	10 En folder om risici, fremgangsmåde, metoder osv. omkring den givne undersøgelse ville have været meget hjælpsom.	Virkelig godt

Urogynækologisk klinik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Lyttede til og tog hånd om mine forespørgsler, til trods for at henvisningsårsagen fra jordemoder ikke var formidlet videre i journalen.	Godt
4	Da lægen skulle ringe til mig, ringede en reservelæge. Efter de svar, jeg fik, virkede det, som lægen IKKE havde læst journalen. Efter en måned fik jeg kontakt til lægen. Jeg fik da en god forklaring.	Godt
5	Jeg er syet for stramt sammen efter operation med en udposning. Jeg har henvendt mig, og de har lovet at se på det. Jeg blev opereret i foråret og har ondt, når jeg bukker mig og kører bil.	Godt
7	Jeg er træt af, at der har været SÅ forskellige læger som sygeplejersker. Kun en gang har jeg set den samme læge - og det er lige skiftende, for man skal selv informere om, hvad det egentlig handler om.	Godt
8	Jeg har kun haft gode oplevelser.	Virkelig godt
9	Jeg ved godt, at det kan være svært med ventetiden, inden man bliver kaldt ind, men det er måske det, jeg vil pege på. Mine roser skal gå til sygeplejerske NN samt læge NN! Det var de to, jeg kom i kontakt med først. Jeg var helt tryk! Jeg vil også rose samtalen bagefter, hvor der var en fysioterapeut til stede!	Virkelig godt
10	Personalet var høflige, og det er rart med samme sygeplejerske, altid søde og hjælpsomme.	Godt
11	Både den undersøgende læge og sygeplejersken, som orienterede mig om forløbet, var meget grundige og dygtige.	Godt
13	Jeg har diabetes 2 og havde ikke mine XX med som jeg plejer for en sikkerheds skyld, og da tiden trak ud med taxien til hjemtransport, sørgede de for et stk. ostemad og en kop the, det var jeg både imponeret over og taknemmelig for, mange tak.	Godt

Urogynækologisk klinik

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13	Der var en god atmosfære.	Godt

Urogynækologisk klinik

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2		Dårligt
	4	Læge	Godt
	5	Syet for stramt.	Godt




Urogynækologisk klinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De har alle været meget flinke. Jeg føler, de tror på mig.	Godt
2	Hvorfor får jeg at vide, at "jeg er gået forkert" - "sagen skulle slet ikke sendes til Skejby". Nu sidder jeg og føler, at jeg gik til besvær, og at jeg skal selv starte en ny operationssag.	Dårligt
3	Kommunikationen, en e-mail med henvisningsårsag, fra jordemoder til ambulatoriet var ikke lagt i journalen og dermed formidlet videre til det relevante personale, så henvisningsårsagen var ikke kendt af lægen, som samtalen skulle tages med.	Godt
4	Jeg har været til undersøgelse flere gange. Denne gang havde jeg fået lovning på, at det skulle være overlægen, der undersøgte mig. Han var ikke til stede den dag - det beklagede lægen. Derfor måtte overlægen ringe til mig senere for at give bud på fortsat behandling.	Godt
6	Jeg var nødt til at vente i fire måneder for at blive kaldt ind til anden afdeling for behandling, fordi ambulatoriet ikke har lægesekretær. Derfor var min journal ikke sendt til den afdeling, jeg skulle have behandling.	Godt
10	Ambulatoriet glemte at sende min journal videre til visitationen, og lægen havde ikke skrevet hvad der skulle laves ved genen, men visitator rykkede for det, da jeg gentagne gange havde ringet. Så der fik jeg en god service - tak for det.	Godt
11	Selve forundersøgelsen foregik til fuld tilfredshed. Da jeg senere fik tid til planlagt operation i foråret, blev jeg dagen efter ringet op om, at der desværre var sket en fejl. Jeg kunne først blive opereret syv måneder senere. Da blev jeg både vred og ked af det, da jeg havde det så dårligt, at jeg ikke kunne overskue den lange ventetid. Derfor måtte jeg ty til privathospital, som kunne operere mig kort efter. Det blev en dyr affære, men jeg havde ikke andet valg. Og det er endda de samme læger som på Skejby!	Godt
12	Efter en måned før operation mangler jeg stadig skriftlig svar på prøverne.	Godt

Urogynækologisk klinik

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg har dags dato henvendt mig til min læges sekretær for at søge svar efter et negativt ikke-behandlingsforløb. Hun sagde, at jeg skulle være blevet på KD-sygehus, så var jeg da blevet opereret for længe siden.	Dårligt
	4	Jeg har svært ved at forstå, hvorfor mit besøg ikke blev aflyst, da man fandt ud af, at overlægen ikke var tilstede, som det klart fremkommer af min journal.	Godt
	10	Man skal selv være opmærksom på forløbet og ringe for at få besked om ventetider og lignende.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.