

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

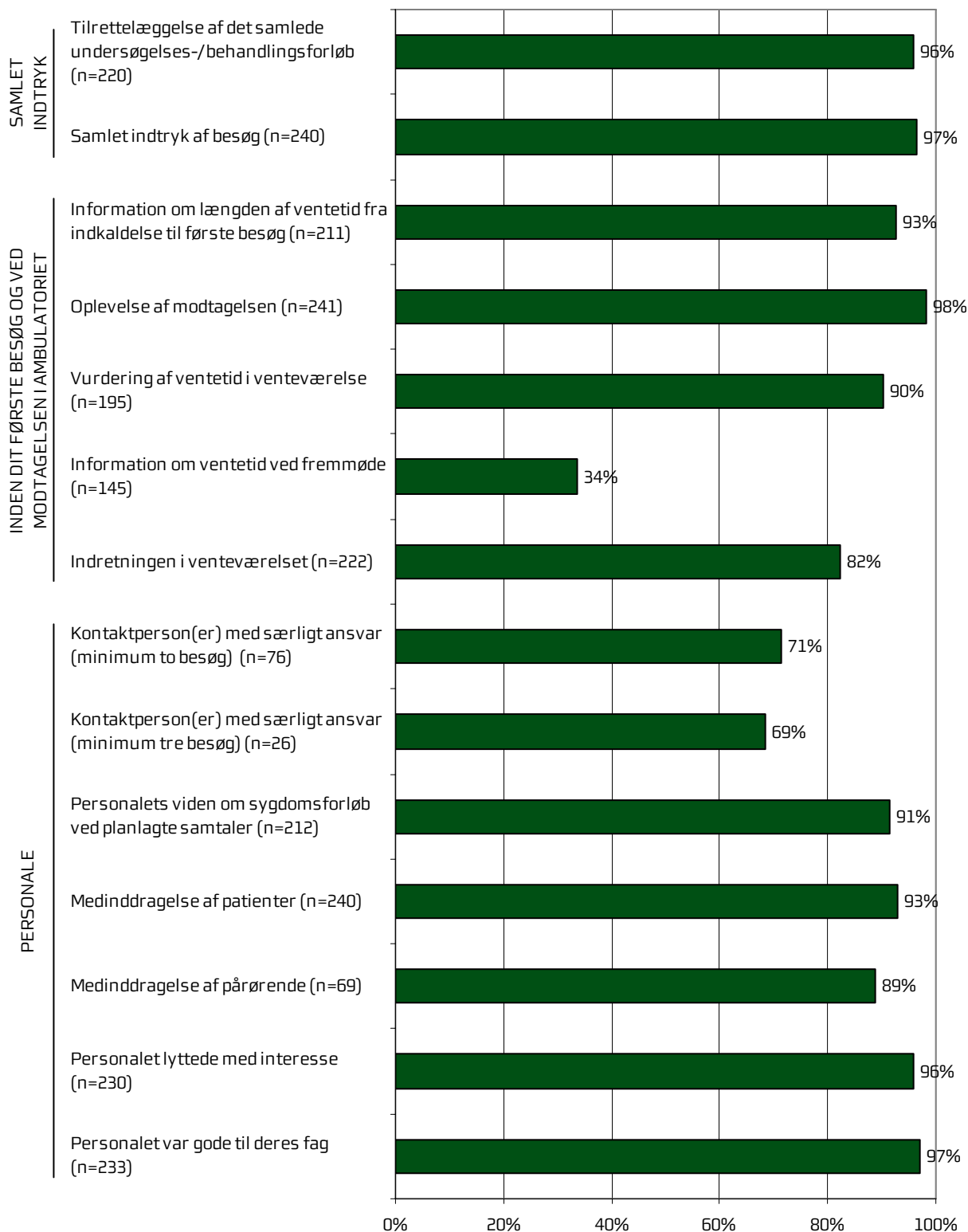
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

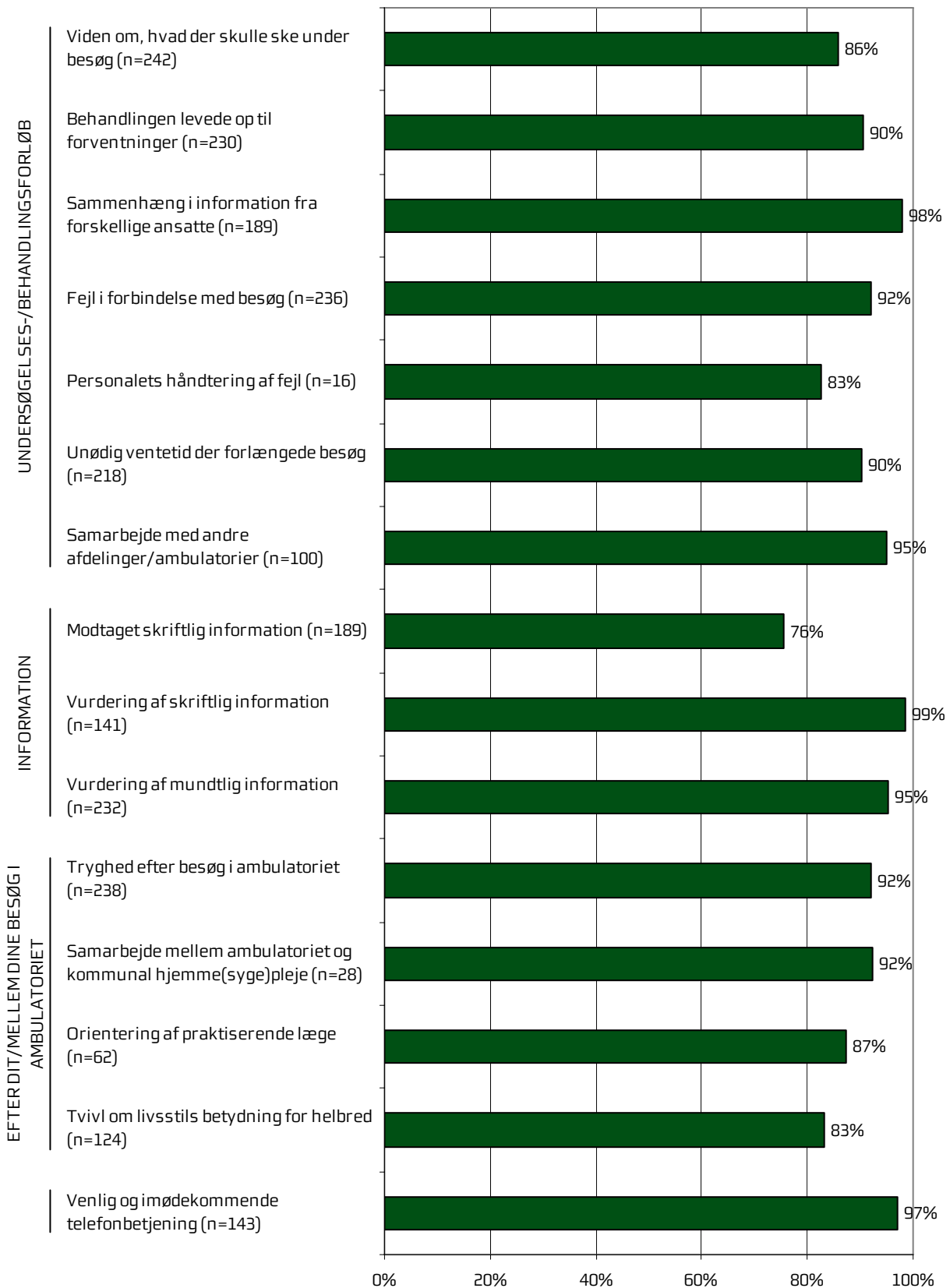
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

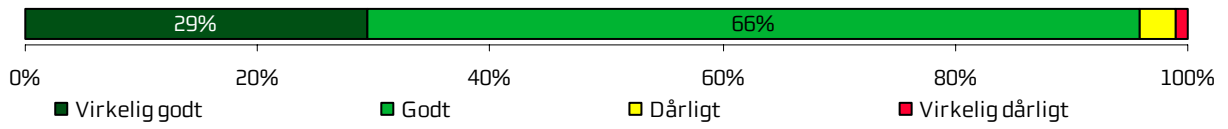
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

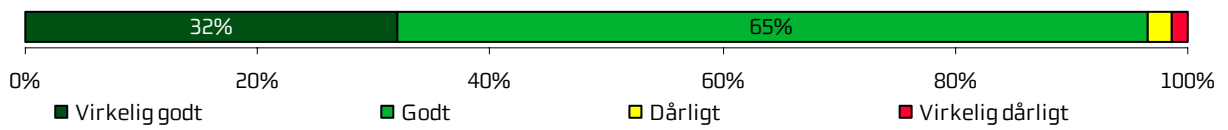
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=220)



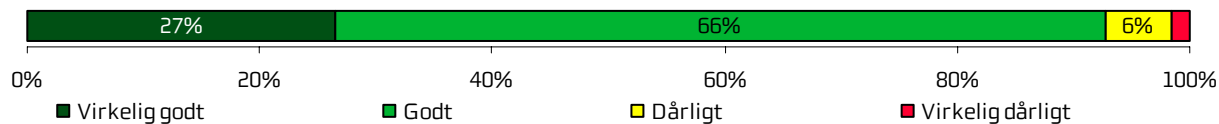
Samlet indtryk af besøg (n=240)



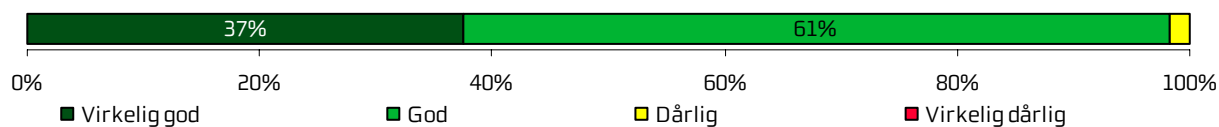
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	97 %	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

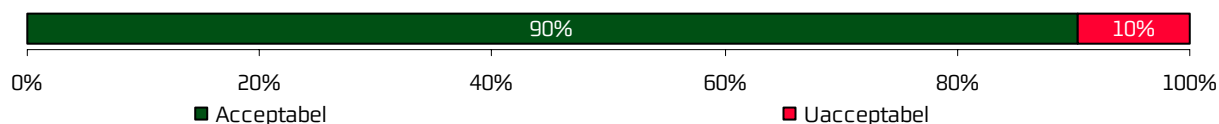
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=211)



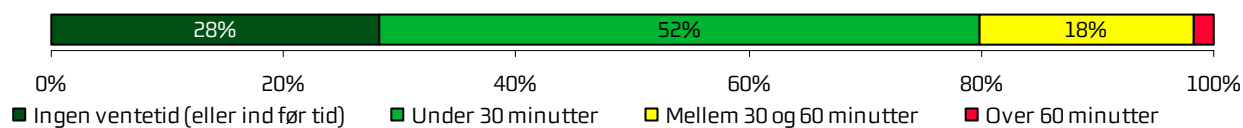
Oplevelse af modtagelsen (n=241)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=195)



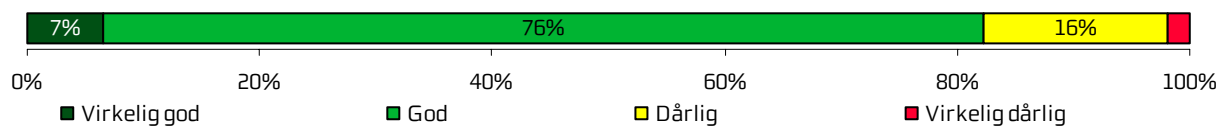
Længde af ventetid i venteværelse (n=238)



Information om ventetid ved fremmøde (n=145)



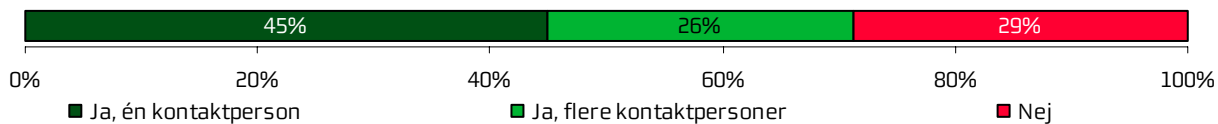
Indretningen i venteværelset (n=222)



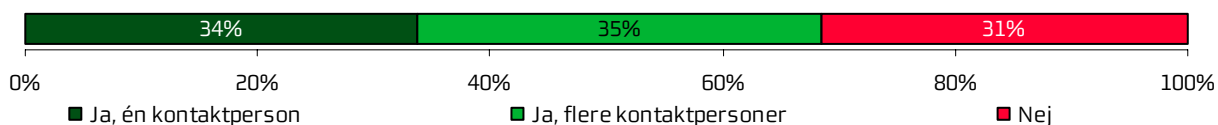
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	98 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	95 % *	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		34 %	32 %	68 % *	44 % *	51 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	74 %	92 % *	81 %	87 %

Personale

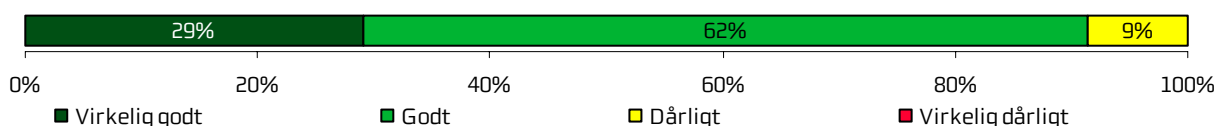
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



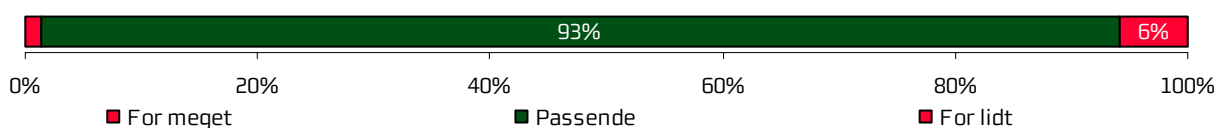
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



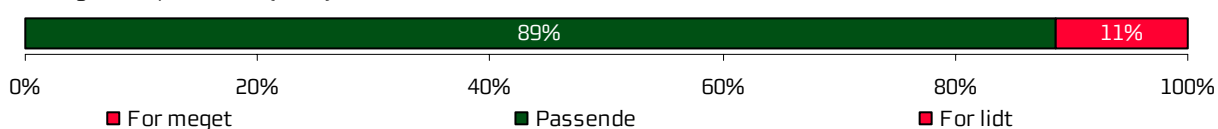
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=212)



Medinddragelse af patienter (n=240)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



Personalet lyttede med interesse (n=230)



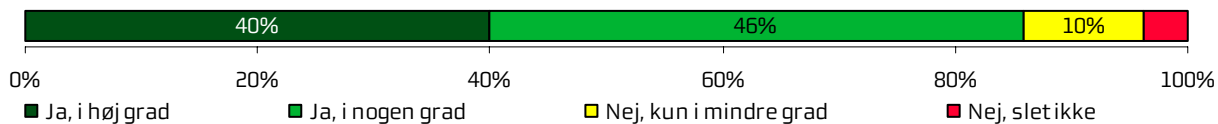
Personalet var gode til deres fag (n=233)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		71 %	77 %	91 % *	75 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		69 %	-	92 % *	70 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	94 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	97 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	89 %	98 % *	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	97 %	99 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=242)



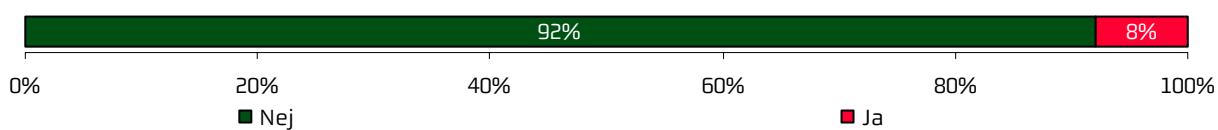
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



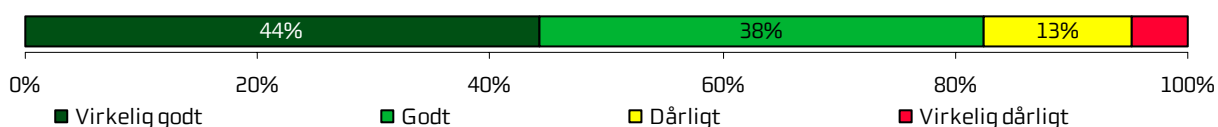
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



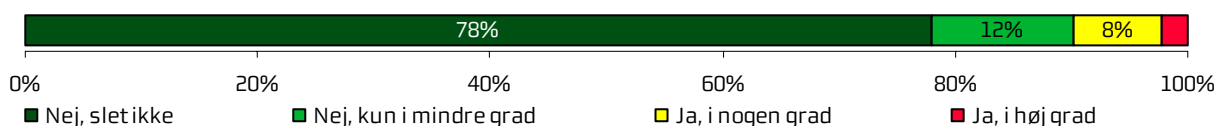
Fejl i forbindelse med besøg (n=236)



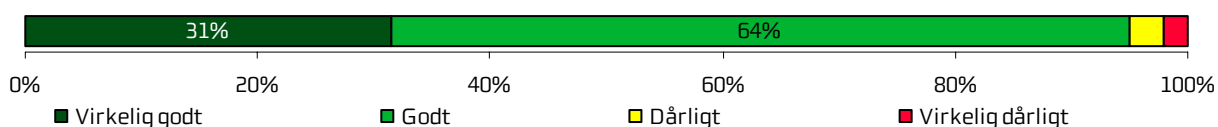
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=218)



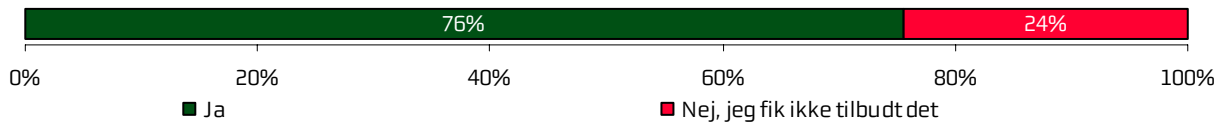
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=100)



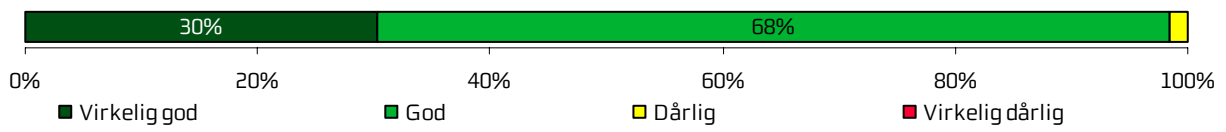
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	89 %	93 % *	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	92 %	96 % *	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	94 %	96 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	95 % *	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		83 %	-	86 %	44 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	88 %	96 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	92 %	95 %	87 %	93 %

Information

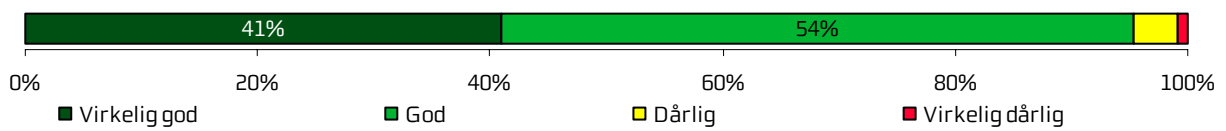
Modtaget skriftlig information (n=189)



Vurdering af skriftlig information (n=141)



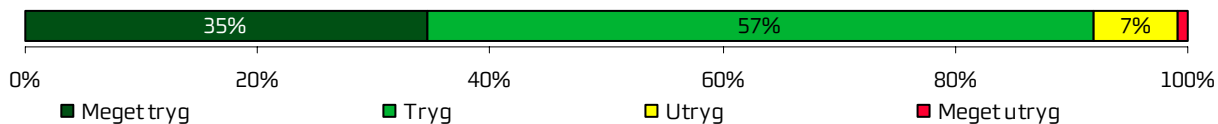
Vurdering af mundtlig information (n=232)



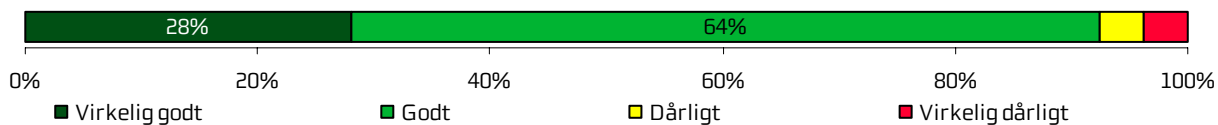
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	81 %	63 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	94 %	98 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

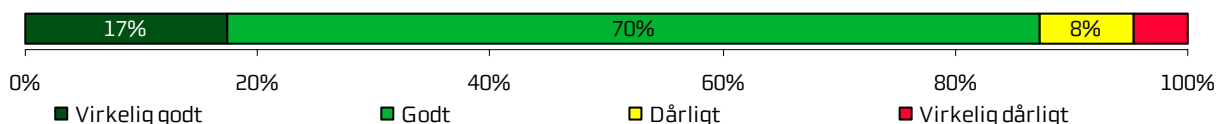
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=238)



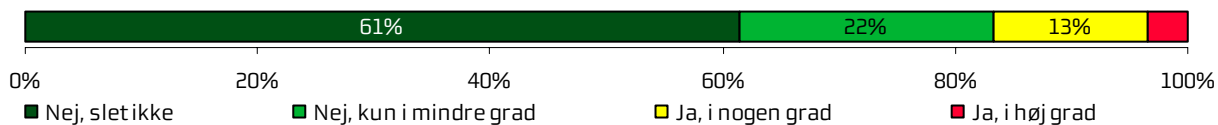
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=62)



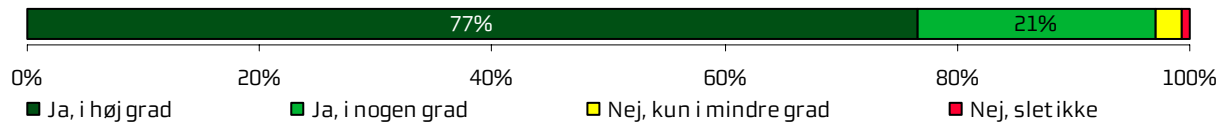
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	93 %	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	100 %	98 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	86 %	92 %	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		83 %	80 %	86 %	70 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=143)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	95 %	100 %	98 %	99 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
11. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
13. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
14. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

16. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 22					
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

21. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
22. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
23. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	35%	43%
40-59 år	42%	37%
60-79 år	18%	15%
80- år	3%	3%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	243		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	243		100%	
Aldersgruppe				
0-19 år	4		2%	
20-39 år	86		35%	
40-59 år	102		42%	
60-79 år	43		18%	
80- år	8		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	233		97%	
Pårørende	7		3%	
Modersmål				
Dansk	225		93%	
Ikke dansk	16		7%	
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	5		2%	
Gynækologisk Ambulatorium G	180		74%	
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	52		21%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6		2%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	3	1	220	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	29	66	3	1	220	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	31	62	5	1	79	6
40-59 år	28	69	2	1	95	4
60-79 år	24	74	2	0	36	5
80- år	43	57	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	3	1	211	16
Pårørende	30	70	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	29	66	3	1	205	14
Ikke dansk	30	70	0	0	14	2
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	20	80	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	27	68	4	1	164	12
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	40	58	2	0	45	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	65	2	1	240
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	32	65	2	1	240
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	35	59	2	4	86
40-59 år	28	70	2	0	101
60-79 år	33	65	2	0	42
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	32	64	2	1	231
Pårørende	30	70	0	0	7
Modersmål					
Dansk	32	65	2	1	223
Ikke dansk	33	67	0	0	16
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinikken	40	60	0	0	5
Gynækologisk Ambulatorium G	30	66	2	2	179
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	38	60	2	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	66	6	2	211	22
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	27	66	6	2	211	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	21	63	12	4	77	9
40-59 år	24	72	4	0	84	12
60-79 år	33	67	0	0	38	1
80- år	74	26	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	6	2	202	22
Pårørende	74	26	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	26	66	6	2	195	21
Ikke dansk	28	72	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	0	80	20	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	26	66	6	2	159	16
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	26	70	5	0	43	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	241
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	37	61	2	0	241
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	41	57	2	0	86
40-59 år	37	62	1	0	101
60-79 år	31	67	2	0	42
80-år	48	52	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	232
Pårørende	30	70	0	0	7
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	224
Ikke dansk	46	54	0	0	16
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinikken	80	20	0	0	5
Gynækologisk Ambulatorium G	37	61	2	0	179
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	33	65	2	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	195	46
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	90	10	195	46
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	84	16	76	10
40-59 år	93	7	81	21
60-79 år	96	4	29	12
80- år	100	0	6	2
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	187	45
Pårørende	83	17	6	1
Modersmål				
Dansk	90	10	181	43
Ikke dansk	94	6	13	3
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	80	20	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	89	11	143	36
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	98	2	42	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	52	18	2	238	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	28	52	18	2	238	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	17	61	19	3	85	1
40-59 år	31	51	18	0	101	1
60-79 år	42	35	20	3	40	0
80- år	39	48	13	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	52	19	1	229	2
Pårørende	44	41	0	15	7	0
Modersmål						
Dansk	28	53	18	1	221	2
Ikke dansk	33	43	20	5	16	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	0	40	60	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	29	50	19	2	177	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	28	58	12	2	50	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	19	9	58	145	28
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	15	19	9	58	145	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	5	20	10	65	60	12
40-59 år	20	13	8	60	58	12
60-79 år	25	25	11	39	19	4
80- år	37	42	0	21	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	19	7	59	141	27
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	15	20	9	56	135	27
Ikke dansk	11	0	8	81	10	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	0	40	20	40	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	14	19	7	61	107	19
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	23	16	16	45	31	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	76	16	2	222	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	7	76	16	2	222	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	3	80	14	2	85	1
40-59 år	8	72	19	1	89	6
60-79 år	8	78	11	3	37	5
80-år	26	44	30	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	76	16	2	215	11
Pårørende	0	83	17	0	6	1
Modersmål						
Dansk	6	76	16	2	206	12
Ikke dansk	14	67	19	0	15	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	20	80	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	5	76	16	2	166	9
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	11	72	17	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	26	29	76
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	45	26	29	76
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	38	27	35	34
40-59 år	54	16	30	26
60-79 år	48	35	17	11
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	44	26	30	73
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	45	26	29	72
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	0	60	40	5
Gynækologisk Ambulatorium G	48	24	28	58
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	40	20	40	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	35	31	26
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	34	35	31	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	32	28	40	18
40-59 år	40	40	20	5
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	35	32	33	25
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	34	35	31	26
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	0	60	40	5
Gynækologisk Ambulatorium G	35	29	35	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	62	9	0	212	26
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	29	62	9	0	212	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	23	66	10	0	78	7
40-59 år	28	64	8	0	88	11
60-79 år	35	60	5	0	37	5
80- år	58	21	21	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	30	62	8	0	204	24
Pårørende	0	80	20	0	5	2
Modersmål						
Dansk	29	63	8	0	198	22
Ikke dansk	34	57	9	0	12	4
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	40	40	20	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	28	64	9	0	160	18
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	32	61	7	0	41	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	240
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	1	93	6	240
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	90	10	86
40-59 år	2	94	4	101
60-79 år	3	94	4	42
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	230
Pårørende	0	100	0	7
Modersmål				
Dansk	0	94	6	222
Ikke dansk	13	87	0	16
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	0	80	20	5
Gynækologisk Ambulatorium G	2	93	6	178
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	0	94	6	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	89	11	69	170
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	89	11	69	170
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	1
20-39 år	0	90	10	31	55
40-59 år	0	85	15	19	81
60-79 år	0	93	7	11	31
80- år	0	79	21	5	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	62	168
Pårørende	0	83	17	6	1
Modersmål					
Dansk	0	89	11	64	158
Ikke dansk	-	-	-	4	12
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinikken	0	80	20	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	0	90	10	51	126
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	0	80	20	10	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	3	1	230	10
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	66	29	3	1	230	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	67	26	4	3	81	4
40-59 år	66	31	3	0	99	2
60-79 år	64	32	4	0	39	3
80- år	85	15	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	221	9
Pårørende	100	0	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	213	9
Ikke dansk	60	40	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	80	20	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	67	29	3	1	169	8
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	61	33	6	0	51	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	3	0	233	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	73	24	3	0	233	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	69	27	3	1	85	0
40-59 år	72	25	3	0	98	3
60-79 år	80	18	2	0	39	3
80- år	70	30	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	3	0	225	5
Pårørende	83	17	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	73	24	3	0	217	5
Ikke dansk	68	32	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	73	24	3	1	171	6
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	73	25	2	0	51	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	46	10	4	242	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	46	10	4	242	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	40	45	10	5	86	0
40-59 år	42	46	9	3	101	1
60-79 år	37	46	15	2	43	0
80- år	35	52	0	13	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	45	10	4	232	1
Pårørende	0	89	11	0	7	0
Modersmål						
Dansk	40	47	10	4	225	0
Ikke dansk	33	42	18	7	15	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	100	0	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	37	50	8	4	179	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	40	38	19	2	52	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	33	6	4	230	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	57	33	6	4	230	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	61	28	4	8	82	4
40-59 år	55	35	9	1	98	4
60-79 år	54	39	5	2	39	3
80- år	56	44	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	33	6	4	222	10
Pårørende	40	60	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	56	34	6	3	215	9
Ikke dansk	69	24	0	8	13	3
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	56	35	6	4	171	8
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	59	31	8	2	49	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	39	2	0	189	47
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	58	39	2	0	189	47
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	60	37	3	0	73	13
40-59 år	55	44	1	0	78	20
60-79 år	56	41	3	0	30	11
80- år	85	15	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	40	2	0	183	44
Pårørende	80	20	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	58	39	2	0	176	43
Ikke dansk	58	42	0	0	12	4
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	57	40	2	0	141	34
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	63	34	3	0	38	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	236
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	92	8	236
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	89	11	85
40-59 år	94	6	100
60-79 år	93	7	40
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	228
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	92	8	219
Ikke dansk	93	7	16
Afsnitsnavn			
Fertilitetsklinikken	80	20	5
Gynækologisk Ambulatorium G	91	9	175
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	98	2	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	38	13	5	16	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	44	38	13	5	16	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	22	11	0	9	0
40-59 år	20	60	20	0	5	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	38	13	5	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	41	41	14	5	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk Ambulatorium G	43	43	14	0	14	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	12	8	2	218	19
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	78	12	8	2	218	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	75	12	12	1	80	5
40-59 år	81	9	6	3	90	10
60-79 år	73	19	6	2	37	4
80- år	85	15	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	12	7	2	210	18
Pårørende	70	15	15	0	7	0
Modersmål						
Dansk	78	12	8	2	203	17
Ikke dansk	72	21	0	7	14	2
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk Ambulatorium G	76	14	9	2	161	14
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	85	8	2	4	48	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	64	3	2	100	103
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	64	3	2	100	103
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	23	69	2	5	41	35
40-59 år	36	62	3	0	39	47
60-79 år	31	63	6	0	13	17
80- år	52	48	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	3	2	95	101
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	31	64	3	2	97	94
Ikke dansk	-	-	-	-	2	9
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	20	60	20	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	30	66	1	3	77	69
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	47	47	7	0	15	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	189	47
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	76	24	189	47
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	4	0
20-39 år	76	24	69	17
40-59 år	78	22	79	22
60-79 år	78	22	31	8
80- år	50	50	6	0
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	181	46
Pårørende	65	35	6	1
Modersmål				
Dansk	77	23	175	43
Ikke dansk	56	44	12	4
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinikken	100	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	74	26	144	31
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	75	25	36	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	68	1	0	141	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	30	68	1	0	141	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	74	0	0	52	1
40-59 år	34	63	3	0	61	0
60-79 år	30	70	0	0	23	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	136	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	31	67	2	0	133	1
Ikke dansk	16	84	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	20	80	0	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	30	68	2	0	106	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	35	65	0	0	26	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	4	1	232
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	41	54	4	1	232
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	59	5	0	83
40-59 år	47	48	4	1	99
60-79 år	37	61	0	2	40
80- år	33	50	17	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	4	1	224
Pårørende	17	65	17	0	6
Modersmål					
Dansk	42	53	4	1	216
Ikke dansk	34	66	0	0	15
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5
Gynækologisk Ambulatorium G	39	57	4	1	173
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	48	46	4	2	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	7	1	238
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	35	57	7	1	238
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	54	8	1	85
40-59 år	34	62	4	0	99
60-79 år	33	58	8	2	42
80- år	26	48	26	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	7	1	229
Pårørende	0	85	15	0	7
Modersmål					
Dansk	35	56	8	1	221
Ikke dansk	24	76	0	0	16
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinikken	60	40	0	0	5
Gynækologisk Ambulatorium G	32	59	8	1	176
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	37	55	6	2	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	64	4	4	28	6	203
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	28	64	4	4	28	6	203
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	20	80	0	0	10	1	74
40-59 år	16	68	8	8	13	2	85
60-79 år	-	-	-	-	1	2	37
80- år	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	30	62	4	4	26	6	196
Pårørende	-	-	-	-	2	0	5
Modersmål							
Dansk	26	64	5	5	22	6	192
Ikke dansk	35	65	0	0	6	0	10
Afsnitsnavn							
Fertilitetsklinikken	-	-	-	-	0	0	5
Gynækologisk Ambulatorium G	25	65	5	5	20	3	154
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	33	67	0	0	6	3	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	70	8	5	62	172
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	17	70	8	5	62	172
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	10	64	21	6	19	66
40-59 år	17	75	4	4	25	72
60-79 år	21	73	0	6	13	28
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	17	70	9	5	58	167
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	14	72	9	5	56	162
Ikke dansk	50	50	0	0	6	9
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	-	-	-	-	1	4
Gynækologisk Ambulatorium G	16	71	8	4	49	127
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	27	55	9	9	11	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	22	13	3	124	116
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	61	22	13	3	124	116
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	59	23	18	0	53	33
40-59 år	65	19	11	5	46	56
60-79 år	64	23	13	0	17	24
80- år	40	20	0	40	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	21	13	3	118	113
Pårørende	35	35	13	17	6	1
Modersmål						
Dansk	63	21	14	3	115	108
Ikke dansk	46	34	9	11	9	7
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinikken	40	40	20	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium G	62	22	12	4	93	87
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	58	21	21	0	24	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	4

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	21	2	1	143	84	11
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	77	21	2	1	143	84	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	0
20-39 år	70	28	2	0	51	28	7
40-59 år	74	20	4	2	59	38	1
60-79 år	90	10	0	0	24	16	2
80- år	100	0	0	0	6	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	76	21	2	1	139	81	9
Pårørende	-	-	-	-	4	1	2
Modersmål							
Dansk	76	21	2	1	135	77	10
Ikke dansk	88	13	0	0	8	6	1
Afsnitsnavn							
Fertilitetsklinikken	60	20	20	0	5	0	0
Gynækologisk Ambulatorium G	79	19	2	1	107	64	7
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	70	30	0	0	27	18	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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














Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg har kun ros til alle på fertilitetsklinikken i Randers og håber, at afdelingen får lov til at fortsætte det fantastiske arbejde (også efter der sker indhug/overgang til brugerbetaling i 2011). Jeg ved, at de alle arbejder under et enormt pres, og alligevel formår de at agere på en sådan måde, at jeg ikke et eneste sekund har følt mig tilsidesat.	Godt
2	Oplevede kun ved sidste besøg lang ventetid, ellers maksimum 15 minutter. Oplevede venligt og tilstedeværende personale under hele mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
3	Forbedring mht. kontakt efter mislykkede forsøg. Der havde jeg brug for at tale med én hurtigt, som kunne fortælle mig, hvorfor der ingen æg var til opsætning. Særligt godt var deres imødekommenhed og venlighed.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
1	Jeg følte mig, som værende på et samlebånd! - Nå, jeg var ikke syg, og så betyder det vel ikke så meget, at man mangler lidt engagement, Værdsætter besøget hos fysioterapeut par uger efter operationen. Det var virkelig godt.	Godt
4	Det vil være en stor fordel, at de kunne se lægens journal og medicinering. Nogle nye blade og hyggelige omgivelser, når ventetiden er så lang. Sætte nogle computere op, så man kan gå på nettet?	Dårligt
5	Der kunne være et tv i venterummet. Jeg fik at vide, at jeg skulle gå hen til enden af gangen, venterummet kunne godt have et mere konkret område, ABC eller farve, for der var mange, der sad forkert.	Godt
7	De er altid grundige, og man føler, at man har fået svar på alle ens spørgsmål, når man går derfra.	Godt
8	Personalet var venlige og imødekommende.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Meget venlig personale.	Godt
11	Der kunne godt være en oversigt over sygehuset på ens indkaldelse, så det var nemmere at finde rundt! Både for gående samt kørende.	Dårligt
12	Følte mig lidt til grin. Der blev brugt meget krudt på at kalde patienter ind, der ikke kom. Det bevirkede, at jeg var en halv time forsinket. Noget surt, når ens arbejdsplads havde hårdt brug for min arbejdskraft. Læge og sygeplejerske super gode.	Godt
15	Jeg synes, at der i informationen og efter operationen blev taget lidt for let på, at jeg lige havde været igennem en operation. Der står, at man må løfte det, man kan, og jeg fik at vide, at jeg kunne	Intet svar

Bilag 5
















dyrke sport med det samme. På grund af denne information tog jeg hjem og løftede på for meget, så mit sår sprang op. Derudover kunne jeg ikke dyrke sport i over en uge pga. ømhed, så jeg mener, at jeres information vedrørende sterilisation ikke passer helt. Det har i hvert fald ikke passet på mig.











- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 16 | IT-systemet/sekretær/indtaling til journal skal gøres lettere for personalet. Lægen, sygeplejersken bruger 15 minutter for hver person/patient. Det må kunne gøres bedre. Tid er penge. Alle gjorde det virkelig godt for mig. SYND de skal kæmpe med IT. | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg synes kun, der er positive ting at sige om stedet! | Virkelig godt |
|  | 19 | Fint med en skærm, hvor jeg selv kunne følge scanningen og fin mundtlig information. | Virkelig dårligt |
|  | 20 | Jeg følte mig meget tryk gennem hele undersøgelsen. Overordentlig positiv oplevelse! Fornemmede ikke noget (tids-)pres under undersøgelsen. | Virkelig godt |
|  | 21 | Det ville være dejligt, hvis man blev informeret om antallet af læger under undersøgelsen, og at man eventuelt blev spurgt, om det var okay. Det er ret overvældende at komme ind, og der så står to mandlige læger. | Godt |
|  | 22 | Jeg mener, sygeplejersken hedder NN, hun gør sit arbejde utrolig godt. Er altid imødekomende og havde fingeren på pulsen. Kunne fornemme og mærke, når vi var i tvivl om noget. Meget empatisk og forstående. []. | Godt |
|  | 24 | Jeg har fået en fantastisk behandling ved operation og efterkontrol, virkelig godt, samme læge i hele forløbet, GODT! | Virkelig godt |
|  | 25 | Søde og venlige sygeplejersker. Når sygehuset ikke kan hjælpe med mit problem savner jeg gode råd til, hvor jeg ellers kunne henvende mig. | Dårligt |
|  | 26 | Jeg blev behandlet af lægen og synes, at han er en ualmindelig dygtig læge. Han satte sig virkelig ind i min situation (sygdom) og hjalp mig til at få det godt igen. Han har hjulpet mig rigtig meget, så jeg er virkelig meget taknemlig og tilfreds. Tak!:-) | Virkelig godt |
|  | 27 | Kommunikere bedre med hinanden. Informere og tale dansk, så man kan forstå, hvad der menes i stedet for lægesprog! Være mere imødekomende overfor spørgsmål. | Virkelig dårligt |
|  | 28 | Det kunne være rart med en eller anden form for overblik over ventetiden, så man ved, om man skal vente ca. 10, 20 eller 30 min. Søde sygeplejersker og læger!! | Godt |
|  | 29 | Jeg kom hurtigt til undersøgelse og blev hurtigt behandlet (opereret). | Godt |
|  | 32 | Blev kaldt ind med det samme, men sad til gengæld alene i lang tid og ventede i undersøgelsesrummet. Læge og læge NN talte indbyrdes og ikke til mig, da de sagde: "Nå, skal vi se på hende". Ligeledes drøftede de deres observationer indbyrdes og informerede mig ikke. Da jeg ikke ønskede at tage imod en operation lige nu, blev yderligere undersøgelse indstillet, og lægerne gik uden at fortælle mig, hvad de havde talt om. Jeg måtte spørge sygeplejersken, om jeg havde forstået de latinske fagudtryk rigtigt, og hvad man ville operere. Yderligere oplysninger vil jeg angiveligt modtage fra min kontaktperson ved en senere undersøgelse. Da jeg efterspurgte information, fik jeg dog udleveret skriftligt materiale. Jeg blev foreslået at få taget blodprøver og fik udleveret rutebe- | Det kan jeg ikke vurdere |

skrivelse til afdelingen. Beskrivelsen af at følge en stribe på væggen passede dog ikke, da væggene var blevet malet. En forklaring fra sygeplejersken om, at jeg skulle trække et nummer, viste sig heller ikke at være korrekt, da der ikke er nogen automat til dette.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 34 | Jeg synes , behandlingen var rigtig god og jeg var tryk under forløbet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 36 | De gange, jeg har været til undersøgelse, synes jeg, både læge og sygeplejersker har været meget kompetente/dygtige til deres job/arbejde. | Godt |
| ✎ | 38 | Udlevere materiale om indgrebet, så der havde været noget, der fortæller, hvad der skal ske før og efter operation. | Godt |
| ✎ | 39 | Sygehusets læge uforstående overfor min læges henvisning. Måtte argumentere for en undersøgelse - følte underligt og ikke særligt betryggende. Jeg fik undersøgelsen og besked med det samme - det var fint. Det fremsendte informationsmateriale ikke særlig relevant i mit tilfælde. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 43 | [] Oplys, at der kommer en studerende med og spørg, om det er ok, at vedkommende er der. Jeg, som kvinde, synes ikke, det er rart med en mandlig læge i forvejen og så slet ikke en mandlig studerende også. | Intet svar |
| ✎ | 44 | Synes altid, jeg har fået en god og kompetent behandling, når jeg har været til undersøgelse. Personalet har været gode til at huske, at ikke alle er læger og derfor ikke gode til latin. Tingene er blevet forklaret på en måde, der er let forståelig. | Godt |
| ✎ | 45 | Jeg ville godt have haft at vide, at der var en del ventetid, så man kunne have gået et ærinde. Som det var, skulle man jo blive siddende på sin plads. | Godt |
| ✎ | 46 | Mere information på skrift inden undersøgelsen om, hvad der præcist skal foregå... | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 47 | Desværre gælder [denne undersøgelse] kun perioden august - oktober. I maj fik jeg at vide i TELEFONEN, at jeg havde kræft. Det var BESTEMT ikke rart. Siden har overlægen forklaret hele forløbet MEGET grundigt. Det var jeg MEGET taknemmelig for! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 48 | Det er hårdt at sidde og vente på lægen, når man er kommet ind, da nervøsiteten får fuld frihed og man kunne ønske en person ved sin side. | Godt |
| ✎ | 49 | Leve sig bedre ind i den enkelte situation. | Dårligt |
| ✎ | 51 | I ambulatoriet var de meget gode til at berolige en, hvis man var lidt nervøs, og de kunne besvare mine spørgsmål. Sygeplejerskerne var meget opmærksomme på, hvordan jeg havde det de første par timer efter operationen. Det gjorde mig tryk. Den første narkoselæge (til forundersøgelsen) mente, at jeg skulle have noget smertestillende håndkøbsmedicin, som jeg er allergisk overfor. Derfor havde jeg en samtale med egen læge og forsikrede mig, at ingen gav mig noget derude. | Godt |
| ✎ | 53 | Har efterfølgende forsøgt at få klarlagt en tidsramme for behandling/operation, men dette har virkelig været vanskeligt. Jeg har kontaktet ambulatoriet flere gange, men det har ikke været muligt at få oplyst information om forløb. Som helhed bruger jeg den erfaring i mit eget arbejde, hvor ingen må føle mangel på personligt engagement, eller at de "løber panden mod en mur". | Godt |















Bilag 5













	56	Det var rart at føle, at der blev lyttet til mig, og at jeg blev taget seriøst. Jeg føler også, at den videre plan er i overensstemmelse med mine ønsker og behov.	Godt
	57	Bedre "vejvisning" til ventepads i ambulatoriet. Bedre modtagelse af sygeplejerske på undersøgelsesstuen (præsentation, navneskilt, information om forløbet). Udlevering af skriftlig information om behandlingsmuligheder, risici osv. Dårlig indretning af undersøgelsesstuen. Sygeplejersken burde sidde/stå ved ens hoved, når man får lavet gynækologisk undersøgelse, hvis ikke hun skal assistere lægen.	Godt
	58	Jeg følte mig tryk under hele forløbet. Synes kun, jeg mødte faglige kompetente personer. Fik god og grundig besked på, hvad jeg spurgte. Det var en betryggende, fagligt i top, som jeg vurderer det, oplevelse. Mødte megen venlighed. Jeg var på intet tidspunkt bange eller nervøs.	Virkelig godt
	59	Det gav tryk at få at vide, jeg kan komme direkte ind igen, hvis mine symptomer kommer igen.	Godt
	60	Personalet oplevede jeg som meget venligt, og lægen som meget godt informeret angående patientens sygdom/behandling.	Virkelig godt
	61	Meget frustrerende oplevelse at være i ambulatoriets kælder, når man er meget svagtseende.	Godt
	63	Bagefter synes jeg, det er godt, det gik så hurtigt. Jeg var nervøs (meget). Jeg ville gerne have talt med min mand, inden jeg blev sendt videre til en anden afdeling. Han ventede ude i bilen i to og en halv time i stedet for 30 minutter. Det var mit første besøg på sygehuset, så forvirrende.	Godt
	64	En bedre modtagelse.	Godt
	65	Det var rigtig godt at blive undersøgt af den læge, som senere skulle operere mig og godt at få en dato for operation med hjem.	Godt
	67	Sygeplejersken på opvågningen var/virkede stresset. Altså ikke opmærksom.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	Få mere styr på, hvad der skal undersøges, så man ikke skal smide tøj mere end en gang. Det er ikke rart at skulle smide det i forvejen. Og så ville det have været fint at modtage information om undersøgelsen, inden man skulle møde op. Det gjorde jeg nemlig ikke, selvom det stod i brevet, at det var vedlagt i brevet.	Dårligt
	71	Sengen var ikke bred nok, så ens arme skulle ligge på ståltremmerne, og det gør ondt. En pisse sur og dum sygeplejerske, der behandler én dårligt, når man sidder og venter på at komme hjem. Andre pårørende måtte sidde og vente 30 minutter på, at andre patienter måtte komme hjem, men min mand skulle bare gå ud og vente - ud på 3 timer er noget fis.	Dårligt
ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium		Samlet indtryk
	1	Det er godt, de informerede mig om forløbet.	Virkelig godt
	2	Speciallægen talte for dårligt dansk, assistenten måtte oversætte.	Godt
	4	Jeg kunne godt have brugt, at det var den samme læge hver gang. Jeg har været til tre undersøgelser/behandlinger og hver gang har det været en ny læge!	Virkelig godt

	6	Både lægen og sygeplejersken var meget deltagende og lyttede med stor interesse til det, jeg sagde, samtidig med at der var en afslappet og venlig atmosfære. Man kunne mærke, at de arbejdede godt sammen, og det gjorde undersøgelsen mere behagelig.	Godt
	8	Jeg synes, der gik for lang tid, inden jeg kunne komme under behandling	Godt
	9	Dejligt at komme til Grenaa - ingen ventetid :-)	Virkelig godt
	10	Jeg var meget glad for, at jeg ikke blev opereret i mit eget tøj, for har før været ude for infektion i operationssår. De var gode til at lytte til mig.	Intet svar
	11	I den skriftlige information, som jeg modtog inden undersøgelsen, kunne det godt have været præciseret, hvor mange timer undersøgelsen ca. ville vare. (Jeg var nødt til at bede om fri fra arbejde). Den mundtlige information, som jeg modtog i forbindelse med undersøgelsen, var meget fyldestgørende. Positivt, at der var tid til at lytte til mine spørgsmål og besvare dem. Kvaliteten af kontakten var fin.	Virkelig godt
	14	Jeg vil gerne rose sygeplejerske NN for meget god behandling.	Virkelig godt
	16	Meget søde og forstående sygeplejersker. Gode til at forklare og hørte på én :-)	Godt
	17	Det er vigtigt, at personalet husker, at vi er mennesker, som de ikke bare skal se som et nummer og så hurtigt ud igen.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Ville ønske, at jeg var blevet fulgt i Randers under min graviditet og ikke på Skejby. Stor ros til læge NN.	Virkelig godt
	2	Personalet på mor/barn (Randers barselsafdeling) har været suverænt! Jeg har også været indlagt på en afdeling på et andet sygehus, og det var en helt anden oplevelse. Personalet i Randers havde ALTID tid til at hjælpe og vejlede. Det havde de slet ikke på det andet sygehus.	Godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
	4	Meget lang ventetid.	Dårligt
	7	Det er altid en rar oplevelse at komme i gynækologisk ambulatorium på Centralsygehuset i Randers.	Godt
	13	Jeg prøvede at ringe, men fik hele tiden telefonsvarer.	Godt
	22	Det kunne være rart, at jeg havde fået en oplysning om, at der KUNNE være op til en times ventetid, inden man bliver kaldt ind. Så havde jeg noget at oplyse min arbejdsgiver om. Jeg har fuldt forståelse omkring ventetiden, men en arbejdsgiver kan nok ikke sætte sig ind i det uden en forvarsling omkring dette.	Godt
	27	Venlig stemme og høflig person.	Virkelig dårligt
	31	Ambulatoriet og jeg har en aftale om en årlig scanning []. Denne gang har jeg fremskyndet tidspunktet, fordi jeg blev opfordret til det af [anden] afdeling på andet hospital. Det forløb tilfredsstillende.	Godt
	34	Lægen ringede og fik tiden samme dag og den ventetid, han blev informeret om, holdt stik.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Mit besøg var akut, idet jeg blev sendt direkte i ambulatorium fra et besøg hos den praktiserende læge pga. kraftig [] blødning.	Godt
	37	Jeg synes, tre måneder er for længe at gå fra mit besøg hos lægen, til jeg kunne komme til undersøgelse på hospitalet.	Intet svar
	40	Forinden undersøgelsen skulle jeg have foretaget en blodprøve. På indkaldelsen til blodprøven var der noteret et klokkeslæt, hvor jeg skulle møde. Fik at vide hos personalet af blodprøvetagning, at de ikke har "tider", men at man bare skal komme i deres åbningstid. Det var ikke godt fra jeres side, da det kostede mig økonomisk, da jeg mødte senere på mit arbejde pga. brevet, hvori der stod en "tid".	Godt
	42	Jeg blev ikke informeret om ventetiden. Jeg kunne godt bruge mere information om de undersøgelser, jeg fik lavet i indkaldelsesbrevene.	Godt
	48	Meget nervøs.	Godt
	50	Løb ind i en sommerferie, så ventetiden blev otte uger.	Godt
	51	Blev henvist af egen læge og fik at vide, at der kunne være lang ventetid. Efter tre måneder henvendte jeg mig igen til egen læge, hvorefter jeg fik brev fra ambulatoriet om forundersøgelse.	Godt






	56	Jeg var faktisk overrasket over den korte ventetid.	Godt
	63	Jeg fik et brev med en dato til undersøgelse. Jeg havde først været ved egen læge.	Godt
	66	Blev stillet om nogle/mange gange, da jeg ringede ind med spørgsmål.	Godt
	67	De var søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	Meget lang ventetid.	Dårligt
	71	Det er umuligt at komme igennem på telefon, da der kun er en halv time, man kan ringe i.	Dårligt
	72	Svært at komme igennem. Oplevede at telefonen ikke var sat til i telefontiden.	Godt
	ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	1	Ikke som sådan. Den sidste jeg talte med snerrede lidt :-/	Virkelig godt
	7	Fik ingen information omkring ventetid, blev bare bedt om at tage plads i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Jeg fik en akut tid efter henvisning fra min læge og har ikke haft kontakt til ambulatoriet.	Virkelig godt
	12	Flot, der ikke var ventetid!	Virkelig godt
	18	Jeg prøvede at ringe, men der var ingen, som tog telefonen.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?







ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Utroligt imødekomende og venligt personale beriget med en udbredt grad af empati. Et dejligt sted at komme.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
3	Professionelt og imødekomende.	Virkelig godt
6	Jeg er meget tilfreds med personalet og deres behandling af mig.	Godt
14	Altid venlig modtagelse.	Virkelig godt
18	Næ, ikke andet end at informationsniveauet var tilfredsstillende.	Godt
22	Vi mødte stor venlighed allerede ved skranken. Ligeledes ved samtalen.	Godt
27	Stod og ventede længe på betjening.	Virkelig dårligt
28	Jeg blev ikke modtaget - satte mig bare og ventede. Men modtagelsen af lægen og sygeplejersken, da jeg endelig kom ind, var god.	Godt
31	Venlige, imødekomende personer i receptionen.	Godt
43	Det dårlige var, at der var en mandlig studerende med! Fik ikke på forhånd at vide, at han var med, ej heller om det var ok, at han var der.	Intet svar
44	Sekretæren var rigtig venlig og meget imødekomende.	Godt
46	Jeg synes ikke, man fik meget info om, hvor man skulle vente osv.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Pæn modtagelse. Nogle læger taler forbi patienten. Man skal selv spørge ind til det vigtige. Ellers er man ikke med i forløbet.	Godt
54	Jeg opdagede på stedet, at jeg havde fået en andens papir. Det blev rettet med et smil og undskyld.	Virkelig godt
55	Første gang blev jeg ført direkte af receptionisten til afdelingen, men anden gang sad der ikke nogen i receptionen, hvilket resulterede i, at jeg sad og ventede en halv time ekstra, inden jeg selv tog kontakt til en anden receptionist, som ikke havde med gynækologisk at gøre.	Godt
57	Jeg får at vide, at jeg kan sætte mig ned for enden af gangen, men for mig at se er der flere muligheder, da jeg får indtryk af, at det er scanning af gravide, der foregår for enden af gangen, og det	Godt

var ikke lige det jeg skulle, så det kunne godt præciseres og skiltes bedre.

	59	Der var en rar og tryk stemning.	Godt
	61	[Lægen var lidt svær at forstå].	Godt
	62	SØDE SYGEPLEJERSKER.	Godt
	68	Der var ventetid pga. akutte opgaver, men det blev jeg informeret om på en fin måde.	Virkelig godt
	73	Sødt og venligt personale.	Godt


ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium

Samlet indtryk

	1	Er glad for, at jeg måtte tage min veninde med, så jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
	3	Som ind med ambulance, så der var ingen ventetid (det var akut).	Virkelig godt
	6	Det var en anelse forvirrende at finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig ved ankomst. Et skilt ved skranken, hvor der står "gynækologisk ambulatorium", ville nok hjælpe.	Godt
	13	Ved lang ventetid i venteværelset, ville det være fint at få det informeret.	Godt
	15	Det gik rigtig hurtigt/ingen ventetid.	Virkelig godt
	17	Personalet bør ikke behandle os patienter som et CPR nummer. Vi er af kød og blod.	Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	1	Det er lidt svært at finde ud af, hvor, i dette store venteværelse, man skal sætte sig, da der er så meget ambulatorievirksomhed inden for forskellige specialer.	Virkelig godt
---	---	---	---------------

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Håndtering af fejl
3	At personalet ikke satte sig ordentligt ind i mine personlige forhold. At jeg ved ægudtagningen fik bedøvelse, som jeg pga. anden sygdom ikke måtte have fået.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Håndtering af fejl
5	Jeg havde det indtryk, at jeg skulle opereres, hvis scanningen var ok, og det var den, men fik medicin og skulle vente igen tre måneder. Det var også forvirrende, at det var to forskellige læger, jeg var inde ved de to gange.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Har glemt at indkalde til kontrolbesøg. Tog SELV kontakt for at få en tid.	Intet svar
10	Jeg havde mange smerter ved udtagning af spiral samt rigtig mange ved opsættelse af ny spiral. Det var meget ubehageligt og gjorde meget ondt. Første gang jeg var hos jer for at få opsat spiral, var der overhovedet ingen problemer, og jeg havde heller ingen smerter, men det var der, her anden gang. Det er ikke lige meget hvilken læge, der udfører dette indgreb.	Dårligt
12	Lægen kom med papirer på en anden person, end mig, de kaldte ind.	Godt
22	Fik en fremmed mands cpr-nummer og navn med til en sædprøve. Jeg opdagede det selv. Og fik jeg en håndskrevet label med, som jeg godt kunne identificere.	Virkelig godt
28	Jeg havde ikke meldt mig i "receptionen", da jeg ikke vidste, at man skulle det. Derfor blev jeg ikke kaldt ind før i sidste øjeblik, da de opdagede, at jeg var der alligevel.	Virkelig godt
31	Jeg har gået til undersøgelsen én gang om året. Derfor ved jeg, hvordan det foregår - personalet er meget opmærksomme på, om jeg ved, hvad der skal ske!	Intet svar
33	Skulle have [indsat hjælpemiddel]. Var der tre dage i træk, før det var den rigtige størrelse og den blev der.	Intet svar
41	At billeddiagnostisk afdeling ikke havde informeret korrekt omkring de objektive fund i forhold til min livmoders tilstand og udformning.	Godt
43	De vidste ikke, hvilke endelige papirer der var sendt til mig efter operationen tidligere på året. De burde have kopier.	Virkelig godt
44	De kunne ikke finde noget i min journal.	Virkelig godt
48	Tre scanninger sagde at [området] var fint. Sidste læge talte kontant til mig hvilket var årsag til [behandling], tre dage efter [komplikation]. Prøven viste alligevel [sygdom] i muskel. Det vil sige dag fire blev [muskel] fjernet. (Det så de ikke på de tre scanninger).	Intet svar

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 52 | Jeg har gået til kontrol på Gynækologisk igennem [mange] år, og jeg har oplevet, at jeg var ikke blevet kaldt ind til kontrol [flere] gange, hvor jeg selv kontaktede dem for at få en tid til kontrol. | Godt |
| ✎ | 55 | Fejlen var, da jeg kom anden gang, at jeg i receptionen fik at vide, at jeg ikke behøvede blive registreret for at være ankommet, men kom til at vente en halv time, hvorefter jeg forlangte at blive registreret, og først der kom jeg til. | Godt |
| ✎ | 60 | Dårlig information angående nye besvarelser med hensyn til udlevering af medicin. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Blev indkaldt til opfølgningssamtale for tidligt i forhold til den første undersøgelse og den behandling jeg skulle i. | Godt |
| ✎ | 66 | Lægen fortalte ét og skrev noget andet til praktiserende læge, hvilket resulterede i fejlliverance fra apotek. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 | Ved ikke om det er en stor fejl, men jeg var blevet undersøgt og havde fået tøj på igen, men så skete der en "fejl", og jeg skulle så smide tøjet igen. Ubehageligt. | Dårligt |
| ✎ | 70 | Efter første besøg med samtale med en kontaktperson (sygeplejerske), hvor [der blev foretaget en undersøgelse], viste det sig, at det var en [] infektion. Jeg fik sendt en recept på medicin til behandling, underskrevet af læge NN. Da jeg skulle til undersøgelse ved læge NN2, hvor jeg skulle aflevere et skema [] samt have en vejledning og undersøgelse, måtte jeg selv gøre læge NN2 opmærksom på, at jeg havde en [] infektion. | Godt |














ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium


















**Håndtering
af fejl**

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 17 | Den ene ved ikke, hvad den anden har sagt til mig, og jeg fik kun halve beskeder i mit forløb. Jeg følte mig i vejen hele tiden. | Virkelig dårligt |
|---|----|--|------------------|

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
 1	Det har været et dejligt forløb. Jeg er meget tryk ved det personale, jeg har mødt. En stor tak til dem alle - de udfører et fantastisk stykke arbejde!	Godt
 3	Jeg synes det fungerede rigtig dårligt med, hvem der informerede efterfølgende (efter behandling som mislykkedes). Der går alt for lang tid før man kan få en samtale evt. bare over telefon.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
 2	Jeg blev kaldt ind til aftalt tid, men sad så i 35 minutter i undersøgelsen og ventede på lægen, hvor jeg var alene i rummet og bare vidste, at lægen "snart kom". Ikke særlig hensigtsmæssigt. Så er det næsten bedre at sidde og kunne se TV og læse i blade i venterummet.	Godt
 4	Det var en ukompetent læge som talte til mig som om hun ikke tog mit problem alvorligt. Så jeg har ikke fået hjælp - problemet er der endnu og er stadig noget der går mig på! Men at tale med den læge var som at tale med én på gaden.	Dårligt
 6	Jeg er meget tilfreds med behandlingen og er glad for, at de tog imod mig akut, da mit forløb pludselig ændrede sig.	Godt
 12	I den halve time jeg ventede, kaldte de tre personer ind, der ikke dukkede op. Spild af ressourcer, der burde vanke en bøde.	Godt
 15	Jeg har faktisk kun haft gode oplevelser med det danske sygehusvæsen.	Intet svar
 17	Generelt virker det som om, at de er godt forberedt på, hvad der skal ske, og de har et godt overblik, der gør, at man føler, man er i gode hænder. Man har at gøre med folk, der ved, hvad de snakker om.	Virkelig godt
 19	Efter jeg havde fået besked på at undersøgelsen var afsluttet, skulle lægen konferere med "baglandet", og der skulle så yderligere undersøgelse til !	Virkelig dårligt
 23	Var noget overrasket over den ventesagsagtige situation, der er indrettet både før operation og efter. Accepterer det i forhold til effektivitet, men følelsen af manglende intimitet, på trods af personalets diskretion, var klart til stede.	Godt
 25	Jeg synes ikke på NOGEN måde, det er acceptabelt, at lægen smiler/griner/gør nar ad spørgsmål eller patient - og slet ikke under en gynækologisk undersøgelse!	Dårligt
 27	De talte hen over hovedet på hinanden.	Virkelig dårligt
 29	Jeg kom hurtigt til undersøgelse og blev hurtigt opereret.	Godt

	31	Afdelingen får resultatet af undersøgelsen gennem mig. Jeg fik det skriftligt fra ambulatoriet. Jeg ved ikke, om min læge får svaret?	Godt
	34	Jeg blev undersøgt af en "uerfaren" læge, som var meget grundig, og som ikke var bange for at spørge kollegaer til råds. Her var der lidt ventetid, inden de dukkede op. Jeg følte under hele forløbet, at jeg var i gode hænder.	Det kan jeg ikke vurdere
	38	Jeg mangler information efter operation og undersøgelser.	Godt
	44	Lægen stillede mange, men relevante spørgsmål, så han bedre kunne hjælpe mig.	Godt
	48	Nej, jeg er godt tilfreds. Jeg gik lidt i chok over de akutte meddelelser. Jeg var jo sund og rask, troede jeg selv.	Godt
	51	Lægen til forundersøgelsen forsøgte at tale mig fra operationen, så jeg var nødt til at tale med egen læge igen, for at være sikker på, at det var det rigtige, jeg gjorde. De muligheder hun henviste til, var slet ikke nogle muligheder jeg kunne bruge pga. andre sygdomme.	Godt
	56	Jeg oplevede kun få minutters forsinkelse i programmet, så det var på ingen måde generende! Jeg talte kun med receptionisten og den lægen, jeg var inde hos, og kan derfor ikke vurdere, om der er sammenhæng i plejen/kontakten.	Godt
	57	Den person, der tog imod mig på undersøgelsesstuen, havde ikke navneskilt på. Erfarede senere, at hun var sygeplejerske. Jeg synes, at det ved denne slags spørgeskemaer er væsentligt at skelne mellem de forskellige personalegrupper og deres rolle. Eksempelvis sekretær, læge, sygeplejerske. Alle betegnes i undersøgelsen som personale.	Godt
	63	Jeg fik et tilbud om operation (fjernelse af livmoderen) [nogle] dage efter og gik videre til læge NN og [fik taget] blodprøve med det samme. Så det gik hurtigt. Jeg var lidt nervøs.	Godt
	73	Kunne godt tænke mig at få at vide, hvor stor risikoen er for, at celleforandringer udvikler sig til cancer, og hvor lang tid man skal gå til kontrol. Nu har jeg gået til det i flere år.	Godt
			Samlet indtryk
	ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	
	1	De, der udførte det, måtte godt smile lidt mere, så jeg følte mig mere tryk.	Virkelig godt
	3	Kom til ambulatoriet [et sygehus], og blev dagen efter overført til [andet sygehus], hvor jeg blev opereret (derfor er der ikke udfyldt i alle felter).	Virkelig godt
	5	Ingen respekt for [medicinen] og ingen interesse i fremtidig kontrol.	Intet svar
	12	Scanneren fungerede ikke i starten af konsultationen.	Virkelig godt
	14	Meget kompetent og handlekraftig sygeplejerske NN.	Virkelig godt
	16	Utroligt søde sygeplejersker :)	Godt
	17	Jeg blev fejlbehandlet, så det blev kritisk, og jeg måtte hasteopereres om natten. Man forsøger derefter at feje det ind under gulvtæppet og får mig til at fremstå som en,' man ikke skal lytte til. Et	Dårligt

Bilag 5




grint forløb under min indlæggelse.

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
3	Har været i tvivl, om BMI over 30 har haft betydning eller ej, da jeg har fået lidt forskellige svar.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
4	Unødvendigt arbejde at give mig en ny tid ved besøget og så sende brev omkring mødet - spild af tid, papir og personale.	Dårligt
5	Første besøg er den bedste oplevelse. Lægen var meget kompetent og havde styr på tingene. Andet besøg var mere forvirrende - en anden læge og lægen skulle spørge lægen fra første besøg.	Godt
19	Pga. komplikationer vågnede jeg midt under operationen!!! Desuden afstedkom komplikationen meget stærke smerter efter operationen. Opvågningen overdoserede mig med morfin (smerteni-veauet skulle jo ned, før de kunne sende mig tilbage til afdelingen), hvilket medførte stærk kvalme og opkastninger!!! Til gengæld blev jeg overhovedet ikke dækket ind smertemæssigt på afdelingen. Eneste faste smertestillende var panodil, da jeg ikke pga. min mave tåler ibumetin. Jeg bad flere gange om forslag til anden fast smertestillende medicin, men fik aldrig tilbagemelding på dette. Udskrivelse uden inddækning af smerter. Jeg blev anbefalet panodil og ibumetin, trods det at jeg flere gange havde gjort opmærksom på, at jeg ikke tåler ibumetin, men dette tog personalet sig ikke af, og der blev ikke anbefalet en alternativ smertebehandling - rigtig dårlig oplevelse, ingen tog ansvar.	Virkelig dårligt
22	Jeg havde stor smerte ved insemineringerne. Var bange og utryk imellem dem, da de sagde, det ikke plejer at gøre ondt. Jeg tænkte meget over, om der så var noget i vejen med mig. Synes måske heller ikke, de var helt forberedte på disse smerter fra gang til gang. Måske der var en mulighed for smertestillende? Det blev jeg ikke oplyst om eller tilbudt.	Godt
30	Var bare til en kontrol, så det er svært at sætte karakterer på forløbet. Det gælder besvarelsene i hele skemaet.	Godt
31	Lidt i tvivl om, hvorvidt der er sammenhæng mellem [tilstand] og den [medicin] jeg tager.	Godt
48	Ja er tryk ved det. Men meget uforstående over for, at tre scanninger var okay, og så at udskrabning gav negativt SVAR.	Godt
61	Blev tilbudt en udskrabning af livmoderen, men afslog. Efter hjemkomst - en måned med [symptomer] som nu er væk. Er meddelt til egen læge.	Godt
65	Var kun til en undersøgelse, hvor jeg samtidig fik en dato til behandling af den undersøgende læge.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	Samlet indtryk

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 1 | Fik ubehagelige smerter, men det hjalp da jeg fik lagt mig ned. | Virkelig godt |
|  | 4 | Personalet var gode til at give gode fif til ernæring, som ville være godt for mig! | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg venter nu på et tjek efter mine operationer. Det var en hård oplevelse på Randers Sygehus. | Dårligt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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