

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk-obstetrisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



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.....	87
	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:	379
Besvarelser fra afdelingens patienter:	223
Afdelingens svarprocent:	59%

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).

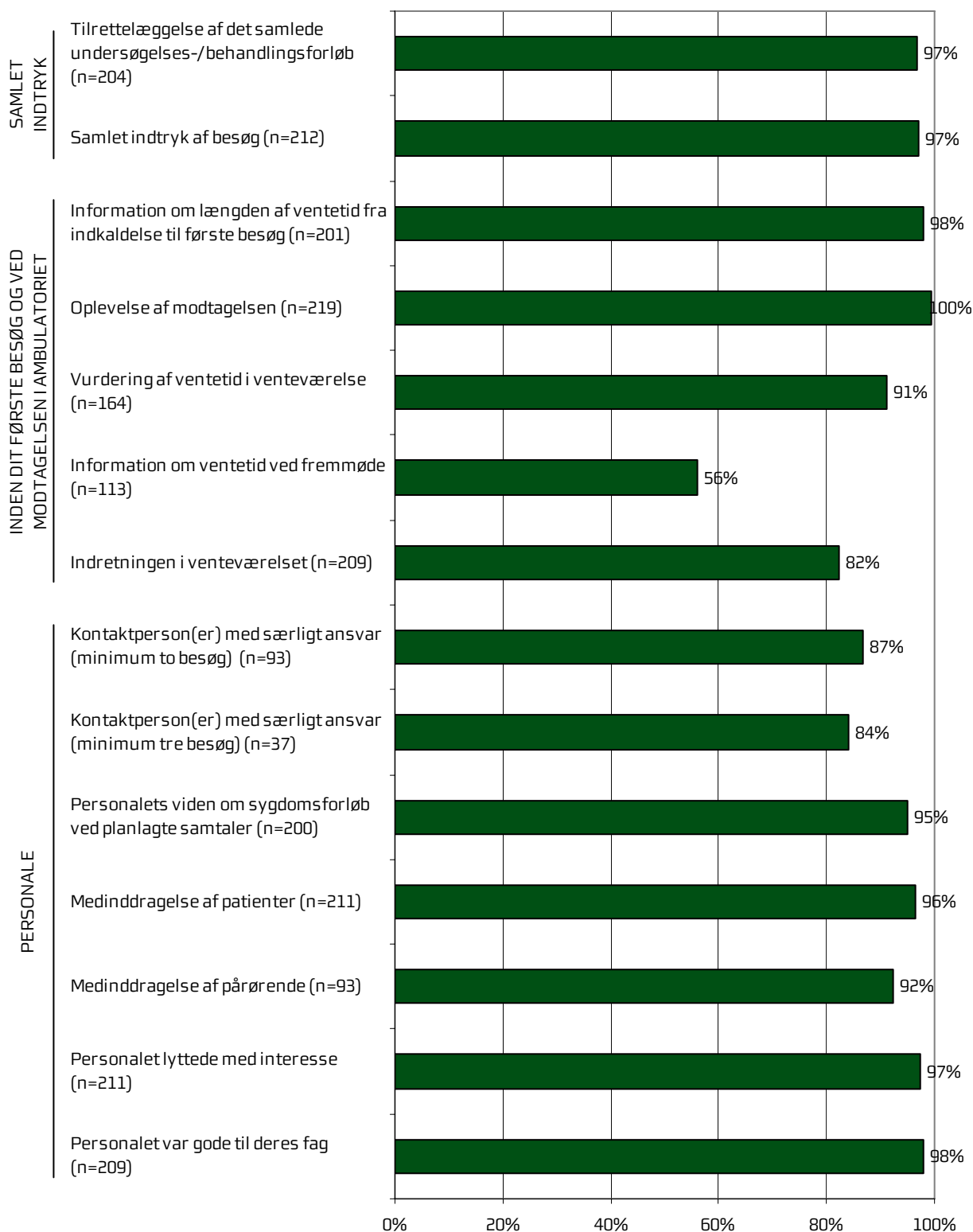
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

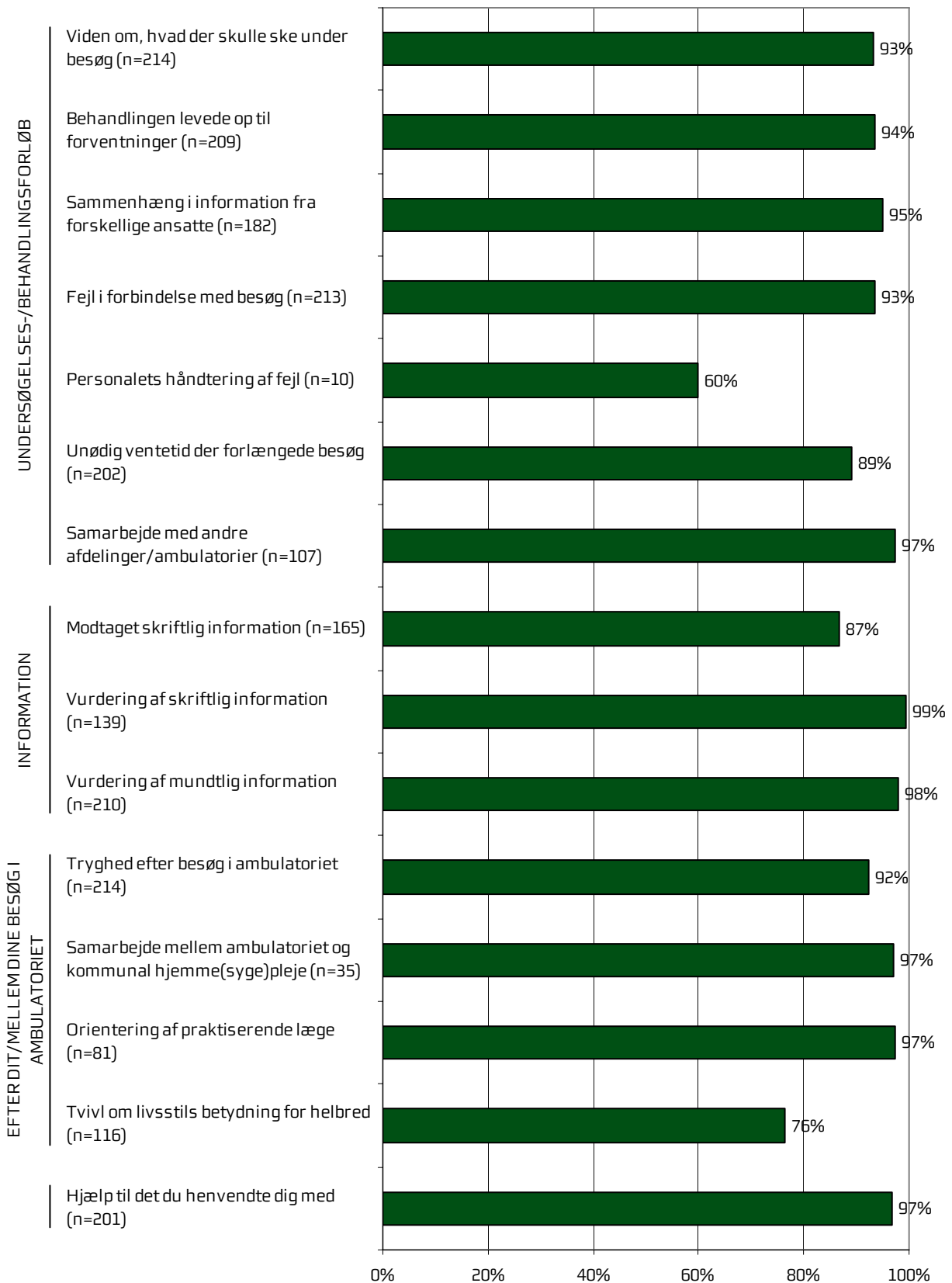
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

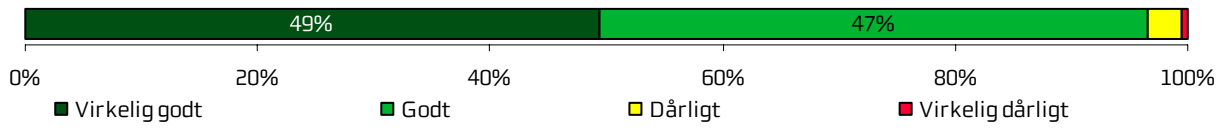
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

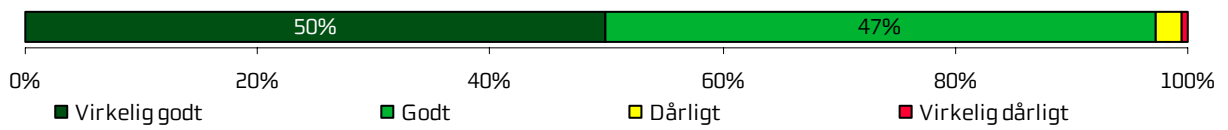
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=204)



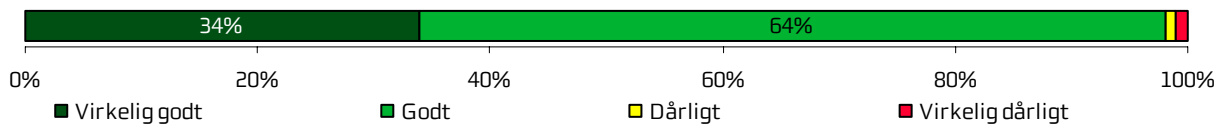
Samlet indtryk af besøg (n=212)



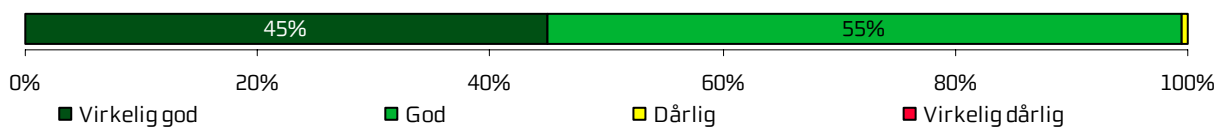
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	95 %	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	95 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

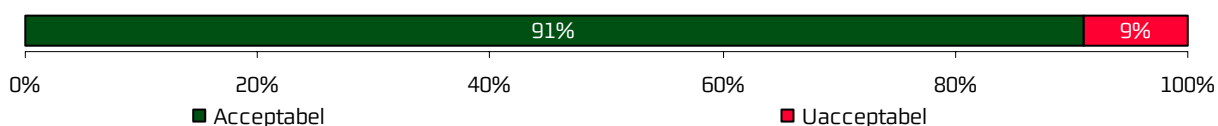
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=201)



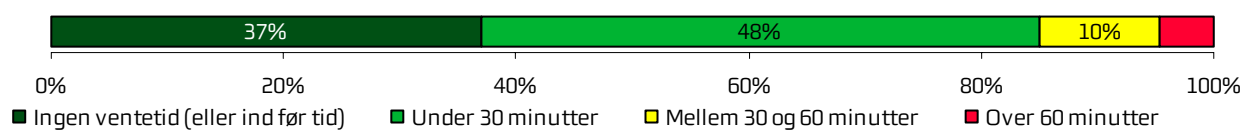
Oplevelse af modtagelsen (n=219)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



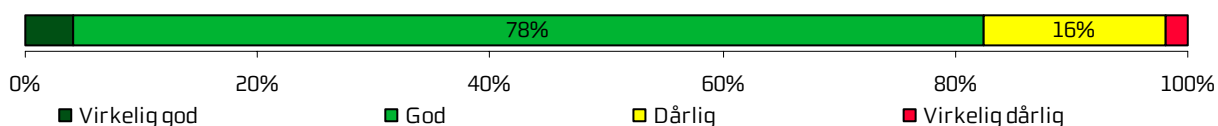
Længde af ventetid i venteværelse (n=214)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



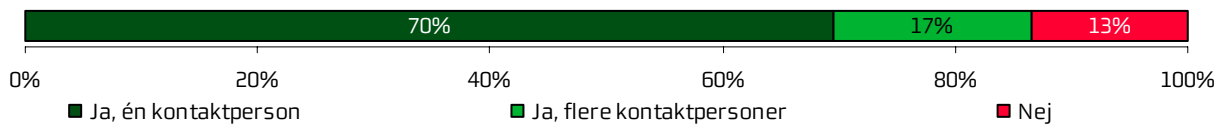
Indretningen i venteværelset (n=209)



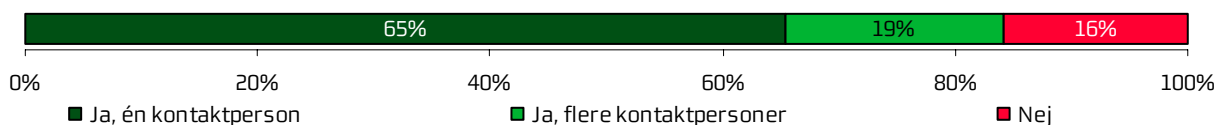
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	97 %	84 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	95 %	91 %	93 %
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?		56 %	42 %	64 %	45 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	76 %	83 %	79 %	80 %

Personale

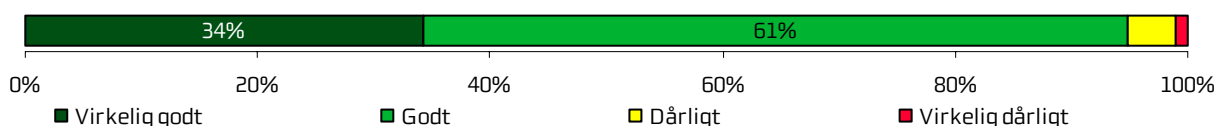
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



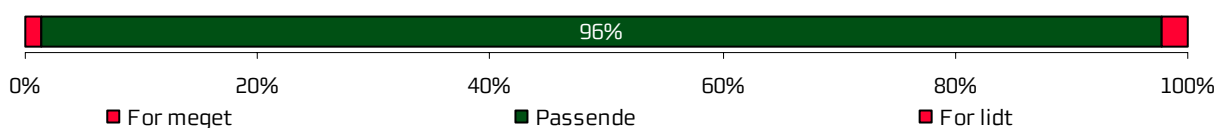
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=37)



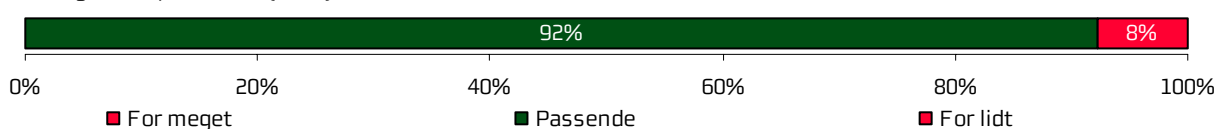
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=200)



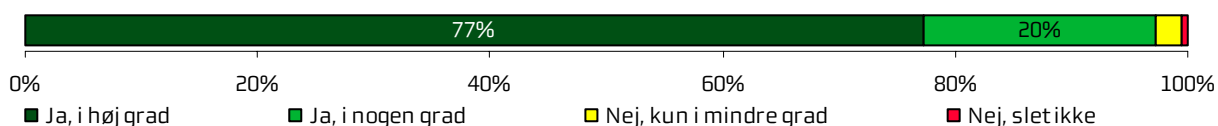
Medinddragelse af patienter (n=211)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



Personalet lyttede med interesse (n=211)



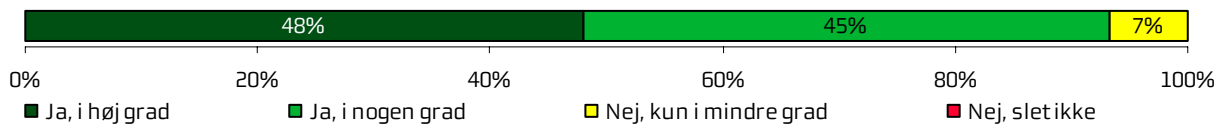
Personalet var gode til deres fag (n=209)



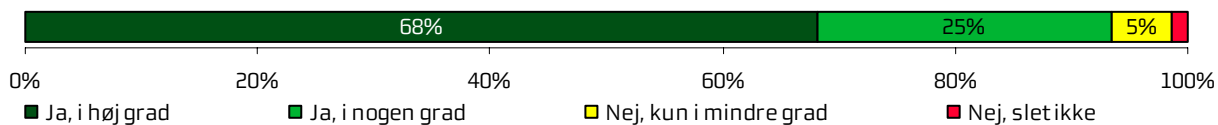
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		87 %	88 %	-	-	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	-	-	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	92 %	100 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	95 %	89 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	100 %	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



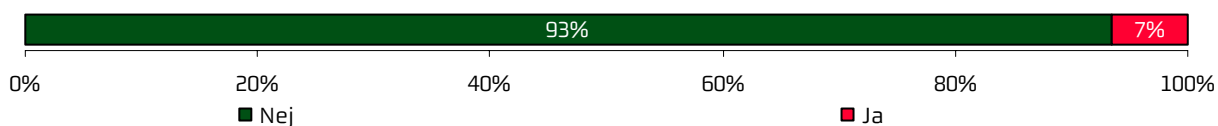
Behandlingen levede op til forventninger (n=209)



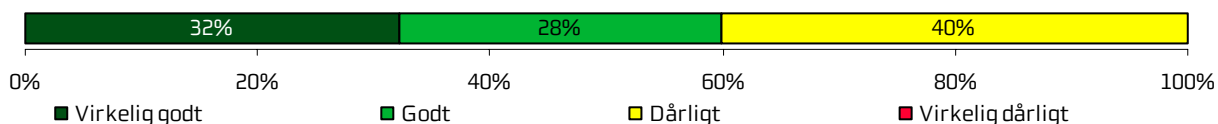
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



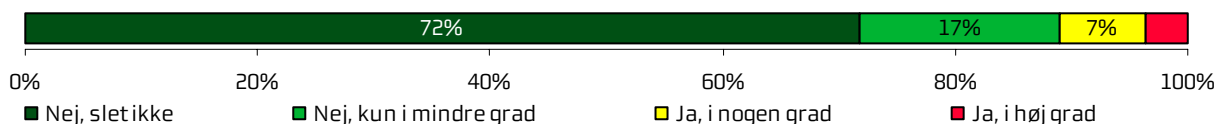
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



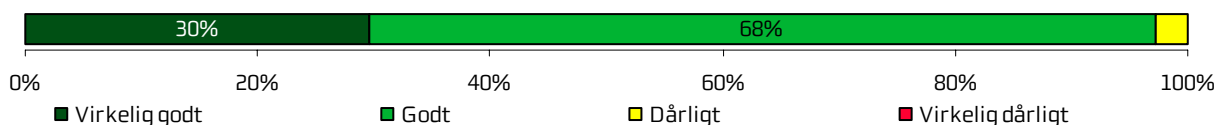
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=202)



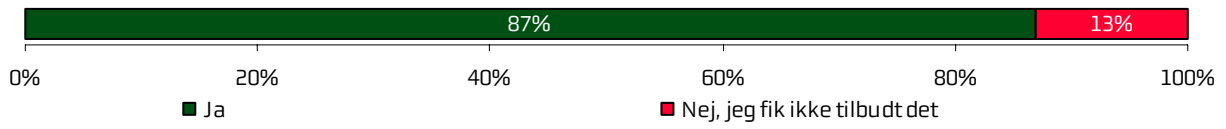
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=107)



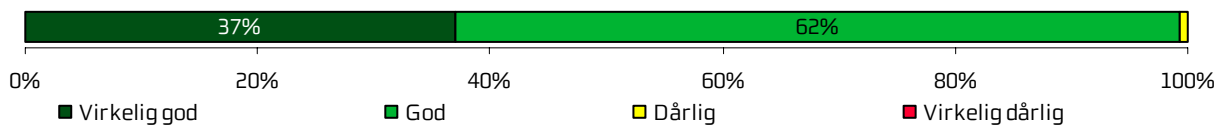
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	90 %	95 %	84 %	86 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	92 %	98 %	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	91 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	-	-	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	86 %	89 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	93 %	97 %	89 %	96 %

Information

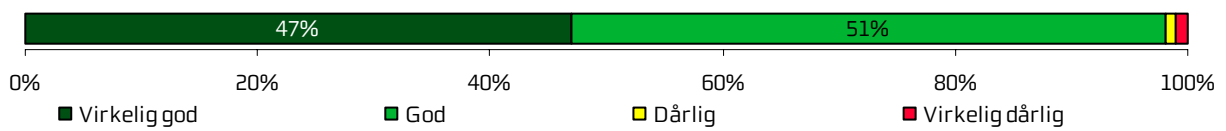
Modtaget skriftlig information (n=165)



Vurdering af skriftlig information (n=139)



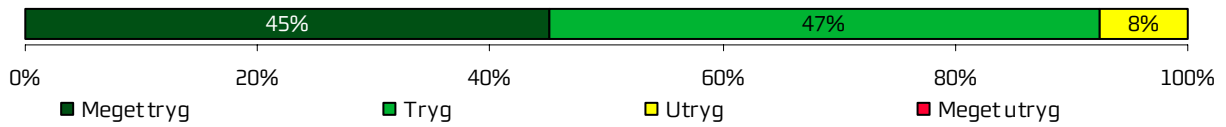
Vurdering af mundtlig information (n=210)



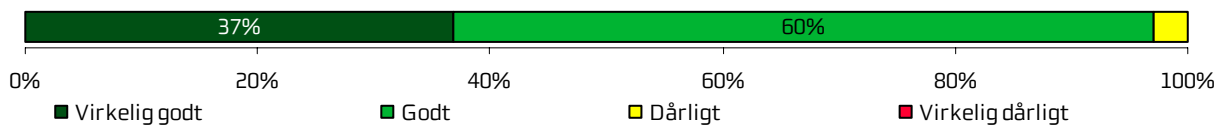
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		87 %	-	100 %	74 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	93 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

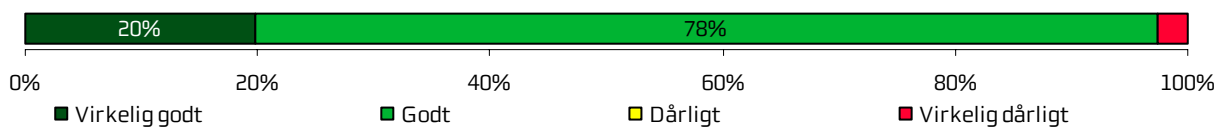
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



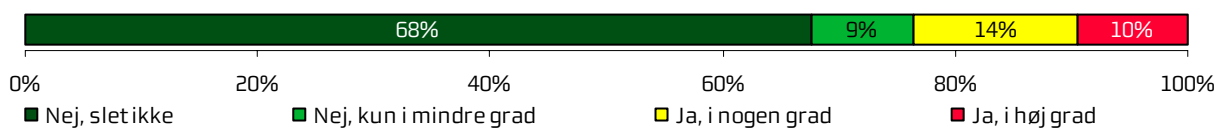
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



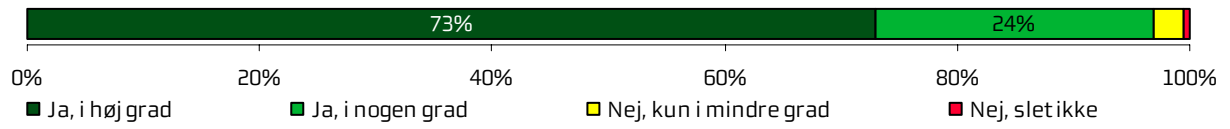
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=116)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	95 %	94 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	92 %	-	-	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	91 %	-	-	93 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	83 %	-	-	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=201)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	94 %	100 %	94 %	95 %

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 ambulans 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. 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 8
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 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.: >>lobm<<

PERSONALE

9. 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"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

Gå til spørgsmål 21

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

Løbent.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. 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 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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 kommentarfelt. 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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	29%	36%
40-59 år	34%	36%
60-79 år	30%	21%
80- år	7%	5%

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	223		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	223		100%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	65		29%	
40-59 år	75		34%	
60-79 år	66		30%	
80- år	15		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	209		98%	
Pårørende	5		2%	
Modersmål				
Dansk	206		94%	
Ikke dansk	12		6%	
Diagnose				
Blødning	33		15%	
Lap.scopi	3		1%	
Øvrige	164		74%	
Prolaps	23		10%	
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	139		62%	
Gynækologisk booking indlagte	5		2%	
Gynækologisk dagkir. Afdeling	20		9%	
Skanderborg G-ambulatorie	34		15%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25		11%	

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	49	47	3	0	204	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	49	47	3	0	204	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	51	3	2	60	4
40-59 år	56	43	1	0	72	0
60-79 år	48	49	3	0	58	4
80- år	59	33	8	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	46	3	1	194	8
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	49	48	3	1	191	8
Ikke dansk	58	42	0	0	12	0
Diagnose						
Blødning	50	47	3	0	33	0
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	49	47	3	1	147	9
Prolaps	56	44	0	0	21	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	45	51	3	1	123	8
Gynækologisk booking indlagte	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	53	37	11	0	19	1
Skanderborg G-ambulatorie	58	42	0	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	24	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	50	47	2	0	212
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	50	47	2	0	212
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	52	5	2	62
40-59 år	57	43	0	0	72
60-79 år	48	49	3	0	62
80- år	65	35	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	51	46	2	1	201
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	50	47	3	1	198
Ikke dansk	50	50	0	0	12
Diagnose					
Blødning	54	44	3	0	33
Lap.scopi	-	-	-	-	3
Øvrige	47	49	3	1	154
Prolaps	63	37	0	0	22
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium	47	49	3	1	128
Gynækologisk booking indlagte	80	20	0	0	5
Gynækologisk dagkir. Afdeling	45	50	5	0	20
Skanderborg G-ambulatorie	53	47	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	25

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	34	64	1	1	201	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	34	64	1	1	201	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	33	64	2	2	57	6
40-59 år	44	55	1	0	68	4
60-79 år	27	73	0	0	63	2
80- år	25	67	0	8	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	63	1	1	192	12
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	34	63	1	1	187	14
Ikke dansk	25	75	0	0	12	0
Diagnose						
Blødning	50	50	0	0	31	2
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	33	65	1	1	145	12
Prolaps	23	77	0	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	30	68	1	2	127	7
Gynækologisk booking indlagte	40	60	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	50	45	5	0	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	36	64	0	0	28	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	21	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	55	0	0	219
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	45	55	0	0	219
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	31	68	2	0	64
40-59 år	48	52	0	0	72
60-79 år	52	48	0	0	66
80- år	60	40	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	44	55	0	0	208
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	44	56	0	0	205
Ikke dansk	51	49	0	0	12
Diagnose					
Blødning	47	53	0	0	33
Lap.scopi	-	-	-	-	3
Øvrige	45	54	1	0	160
Prolaps	44	56	0	0	23
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium	43	57	1	0	136
Gynækologisk booking indlagte	60	40	0	0	5
Gynækologisk dagkir. Afdeling	42	58	0	0	19
Skanderborg G-ambulatorie	44	56	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	25

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	91	9	164	54
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	91	9	164	54
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	0
20-39 år	86	14	57	6
40-59 år	92	8	47	26
60-79 år	94	6	46	19
80- år	100	0	12	3
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	155	52
Pårørende	100	0	5	0
Modersmål				
Dansk	90	10	151	53
Ikke dansk	100	0	12	0
Diagnose				
Blødning	92	8	25	8
Lap.scopi	-	-	2	1
Øvrige	90	10	122	37
Prolaps	100	0	15	8
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	93	7	105	31
Gynækologisk booking indlagte	-	-	2	3
Gynækologisk dagkir. Afdeling	79	21	19	1
Skanderborg G-ambulatorie	90	10	21	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	17	7

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	37	48	10	5	214	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	37	48	10	5	214	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	57	16	7	61	1
40-59 år	50	35	9	5	72	1
60-79 år	39	53	6	3	65	0
80- år	37	48	15	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	46	11	5	204	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	38	46	11	5	201	1
Ikke dansk	19	81	0	0	11	1
Diagnose						
Blødning	41	47	6	6	32	1
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	35	48	12	5	156	1
Prolaps	47	44	9	0	23	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	37	51	10	2	133	2
Gynækologisk booking indlagte	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	5	45	25	25	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	48	39	6	6	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	48	13	0	23	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	21	35	16	27	113	25
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	21	35	16	27	113	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	40	18	27	41	10
40-59 år	18	31	19	31	32	4
60-79 år	29	39	13	19	31	9
80- år	42	0	16	42	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	20	35	18	27	104	25
Pårørende	0	59	0	41	5	0
Modersmål						
Dansk	18	34	18	30	105	22
Ikke dansk	57	43	0	0	7	3
Diagnose						
Blødning	43	23	12	23	18	2
Lap.scopi	-	-	-	-	2	0
Øvrige	17	37	16	30	86	19
Prolaps	29	14	43	14	7	4
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	26	36	11	27	70	16
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	2	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	17	33	22	28	18	1
Skanderborg G-ambulatorie	15	15	38	31	13	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	0	30	10	4

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	4	78	16	2	209	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	4	78	16	2	209	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	8	72	17	3	64	0
40-59 år	3	81	16	0	66	5
60-79 år	3	79	17	2	63	2
80-år	0	86	7	7	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	4	78	16	2	198	7
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	3	78	16	2	195	7
Ikke dansk	9	83	9	0	12	0
Diagnose						
Blødning	3	73	20	3	31	2
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	4	77	16	2	154	5
Prolaps	5	90	5	0	21	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	5	83	9	3	129	4
Gynækologisk booking indlagte	20	80	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	5	53	42	0	19	1
Skanderborg G-ambulatorie	0	66	34	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	92	4	0	24	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	70	17	13	93
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	70	17	13	93
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	62	15	23	32
40-59 år	79	13	8	15
60-79 år	77	13	10	39
80- år	33	67	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	71	16	13	87
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	68	19	14	85
Ikke dansk	87	0	13	7
Diagnose				
Blødning	100	0	0	10
Lap.scopi	-	-	-	1
Øvrige	62	20	18	69
Prolaps	84	16	0	13
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	72	18	10	67
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	1
Gynækologisk dagkir. Afdeling	-	-	-	3
Skanderborg G-ambulatorie	82	9	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	18	27	11

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	65	19	16	37
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	65	19	16	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	32	30	38	10
40-59 år	86	0	14	8
60-79 år	85	8	8	13
80- år	40	60	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	65	17	17	34
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	61	21	18	33
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
Blødning	-	-	-	4
Lap.scopi	-	-	-	0
Øvrige	56	24	20	29
Prolaps	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	70	20	10	30
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	-	-	-	0
Skanderborg G-ambulatorie	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	40	5

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	34	61	4	1	200	17
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	34	61	4	1	200	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	54	5	2	58	6
40-59 år	31	65	4	0	69	2
60-79 år	35	62	4	0	59	6
80- år	33	58	0	8	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	4	1	189	17
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	34	60	4	1	186	17
Ikke dansk	34	66	0	0	12	0
Diagnose						
Blødning	39	55	7	0	30	3
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	32	63	4	1	145	14
Prolaps	45	55	0	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	31	63	4	2	124	10
Gynækologisk booking indlagte	40	60	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	56	44	0	0	18	2
Skanderborg G-ambulatorie	27	67	7	0	30	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	4	0	23	2

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	96	2	211
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	1	96	2	211
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	1	94	5	62
40-59 år	0	99	1	70
60-79 år	3	97	0	63
80- år	0	93	7	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	2	200
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	1	97	2	197
Ikke dansk	8	86	7	12
Diagnose				
Blødning	0	100	0	32
Lap.scopi	-	-	-	3
Øvrige	1	96	3	156
Prolaps	5	95	0	20
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	2	96	2	131
Gynækologisk booking indlagte	0	100	0	5
Gynækologisk dagkir. Afdeling	5	89	5	19
Skanderborg G-ambulatorie	0	100	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22

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	92	8	93	123
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	92	8	93	123
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	95	5	41	23
40-59 år	0	92	8	26	46
60-79 år	0	84	16	19	44
80- år	0	100	0	5	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	84	121
Pårørende	-	-	-	4	1
Modersmål					
Dansk	0	91	9	84	118
Ikke dansk	0	100	0	8	4
Diagnose					
Blødning	0	90	10	20	13
Lap.scopi	-	-	-	3	0
Øvrige	0	93	7	62	96
Prolaps	0	87	13	8	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium	0	93	7	57	75
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	3	2
Gynækologisk dagkir. Afdeling	0	100	0	13	7
Skanderborg G-ambulatorie	0	83	17	12	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8	17

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	77	20	2	0	211	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	77	20	2	0	211	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	74	22	2	2	64	0
40-59 år	86	10	4	0	72	0
60-79 år	76	24	0	0	61	3
80- år	50	42	8	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	79	18	2	1	200	5
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	77	20	2	1	197	5
Ikke dansk	83	17	0	0	12	0
Diagnose						
Blødning	81	15	3	0	32	1
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	74	23	2	1	155	3
Prolaps	95	5	0	0	21	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	77	21	2	1	128	4
Gynækologisk booking indlagte	100	0	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	80	15	5	0	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	71	26	3	0	34	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	8	4	0	24	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	84	14	1	0	209	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	84	14	1	0	209	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	18	2	2	62	1
40-59 år	90	9	1	0	71	1
60-79 år	85	15	0	0	62	3
80- år	75	16	8	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	85	13	1	1	198	7
Pårørende	39	41	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	83	15	1	1	196	7
Ikke dansk	91	0	9	0	11	0
Diagnose						
Blødning	80	17	3	0	31	2
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	83	15	1	1	154	4
Prolaps	90	10	0	0	21	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	82	15	2	1	127	5
Gynækologisk booking indlagte	100	0	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	100	0	0	0	19	1
Skanderborg G-ambulatorie	79	21	0	0	34	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	24	1

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	48	45	7	0	214	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	48	45	7	0	214	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	47	10	0	63	0
40-59 år	50	46	4	0	70	1
60-79 år	49	48	3	0	65	0
80- år	62	23	14	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	45	6	0	203	2
Pårørende	20	39	41	0	5	0
Modersmål						
Dansk	48	46	6	0	200	2
Ikke dansk	51	40	9	0	12	0
Diagnose						
Blødning	41	55	3	0	32	1
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	48	44	8	0	157	1
Prolaps	59	36	5	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	40	50	10	0	131	2
Gynækologisk booking indlagte	60	40	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	75	25	0	0	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	55	42	3	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	25	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	68	25	5	1	209	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	25	5	1	209	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	27	5	5	61	2
40-59 år	78	22	0	0	70	2
60-79 år	64	29	7	0	62	2
80- år	63	22	14	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	25	5	1	198	7
Pårørende	39	39	22	0	5	0
Modersmål						
Dansk	68	25	5	2	195	7
Ikke dansk	68	32	0	0	12	0
Diagnose						
Blødning	61	35	4	0	31	2
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	69	24	5	2	153	5
Prolaps	72	19	9	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	63	29	6	2	126	6
Gynækologisk booking indlagte	100	0	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	80	20	0	0	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	65	26	9	0	34	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	24	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	64	31	3	2	182	26
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	64	31	3	2	182	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	53	39	6	2	54	8
40-59 år	70	27	3	0	63	8
60-79 år	67	30	2	2	54	6
80- år	80	10	0	10	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	3	2	173	24
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	65	30	3	2	169	25
Ikke dansk	47	45	8	0	11	1
Diagnose						
Blødning	65	25	7	3	29	4
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	65	31	3	1	128	22
Prolaps	58	37	0	5	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	58	36	4	2	113	13
Gynækologisk booking indlagte	80	20	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	75	15	5	5	20	0
Skanderborg G-ambulatorie	72	28	0	0	25	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	19	6

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	93	7	213
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	93	7	213
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	87	13	62
40-59 år	97	3	72
60-79 år	95	5	62
80- år	93	7	15
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	203
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	93	7	200
Ikke dansk	100	0	11
Diagnose			
Blødning	88	12	33
Lap.scopi	-	-	3
Øvrige	93	7	155
Prolaps	100	0	22
Afsnitsnavn			
Gynækologisk Ambulatorium	93	7	130
Gynækologisk booking indlagte	100	0	5
Gynækologisk dagkir. Afdeling	90	10	20
Skanderborg G-ambulatorie	94	6	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	25

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	32	28	40	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	28	40	0	10	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	37	46	17	0	6	2
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	31	45	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	32	28	40	0	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Blødning	-	-	-	-	4	0
Lap.scopi	-	-	-	-	0	0
Øvrige	37	46	17	0	6	2
Prolaps	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	33	17	50	0	6	2
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	-	-	-	-	2	0
Skanderborg G-ambulatorie	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	72	17	7	4	202	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	72	17	7	4	202	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	61	25	8	5	58	3
40-59 år	78	16	5	1	69	1
60-79 år	70	13	12	5	60	0
80- år	84	16	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	17	8	3	191	4
Pårørende	61	20	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	72	16	8	3	189	3
Ikke dansk	63	28	0	9	11	1
Diagnose						
Blødning	69	18	10	3	32	0
Lap.scopi	-	-	-	-	2	0
Øvrige	73	16	7	4	146	4
Prolaps	67	23	9	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	70	19	9	3	128	1
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	4	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	47	35	12	6	17	3
Skanderborg G-ambulatorie	81	10	3	6	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	0	5	0	22	0

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	30	68	3	0	107	62
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	30	68	3	0	107	62
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	66	5	0	38	17
40-59 år	35	65	0	0	42	20
60-79 år	28	72	0	0	22	21
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	3	0	99	62
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	30	67	2	0	97	58
Ikke dansk	13	76	11	0	8	4
Diagnose						
Blødning	45	55	0	0	19	4
Lap.scopi	-	-	-	-	2	0
Øvrige	24	72	4	0	74	51
Prolaps	32	68	0	0	12	7
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	30	67	3	0	63	40
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	4	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	17	75	8	0	12	5
Skanderborg G-ambulatorie	21	79	0	0	14	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	14	7

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	87	13	165	45
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	87	13	165	45
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	1
20-39 år	93	7	57	7
40-59 år	92	8	61	10
60-79 år	76	24	40	21
80- år	52	48	6	6
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	158	41
Pårørende	-	-	2	3
Modersmål				
Dansk	87	13	154	42
Ikke dansk	91	9	10	2
Diagnose				
Blødning	100	0	25	8
Lap.scopi	-	-	2	0
Øvrige	83	17	119	36
Prolaps	95	5	19	1
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium	87	13	99	30
Gynækologisk booking indlagte	80	20	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	94	6	18	2
Skanderborg G-ambulatorie	79	21	24	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	19	4

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	37	62	1	0	139	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	37	62	1	0	139	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	28	70	2	0	52	0
40-59 år	51	49	0	0	55	0
60-79 år	31	69	0	0	29	0
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	62	1	0	133	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	37	63	1	0	129	1
Ikke dansk	34	66	0	0	9	0
Diagnose						
Blødning	46	54	0	0	25	0
Lap.scopi	-	-	-	-	1	0
Øvrige	32	67	1	0	95	1
Prolaps	51	49	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	38	62	0	0	82	1
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	4	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	38	56	6	0	16	0
Skanderborg G-ambulatorie	21	79	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	18	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	47	51	1	1	210
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	47	51	1	1	210
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	45	53	0	2	62
40-59 år	54	44	1	0	72
60-79 år	50	49	2	0	60
80- år	14	79	0	7	14
Skema udfyldt af					
Patienten	48	50	1	1	199
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	46	52	1	1	196
Ikke dansk	58	42	0	0	12
Diagnose					
Blødning	54	46	0	0	33
Lap.scopi	-	-	-	-	2
Øvrige	44	53	1	1	153
Prolaps	59	41	0	0	22
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium	44	53	2	2	128
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	4
Gynækologisk dagkir. Afdeling	45	55	0	0	20
Skanderborg G-ambulatorie	52	48	0	0	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	25

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	45	47	8	0	214
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	45	47	8	0	214
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	43	44	13	0	63
40-59 år	53	43	4	0	72
60-79 år	44	51	5	0	62
80- år	19	68	13	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	46	47	7	0	203
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	45	47	8	0	200
Ikke dansk	43	57	0	0	12
Diagnose					
Blødning	48	46	6	0	33
Lap.scopi	-	-	-	-	3
Øvrige	43	48	9	0	156
Prolaps	63	37	0	0	22
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium	42	47	12	0	130
Gynækologisk booking indlagte	80	20	0	0	5
Gynækologisk dagkir. Afdeling	50	45	5	0	20
Skanderborg G-ambulatorie	47	53	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	0	0	25

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	37	60	3	0	35	10	160
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	37	60	3	0	35	10	160
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	19	81	0	0	16	0	47
40-59 år	67	33	0	0	9	2	59
60-79 år	28	58	14	0	7	2	49
80- år	-	-	-	-	2	6	4
Skema udfyldt af							
Patienten	39	58	3	0	33	9	152
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	34	63	3	0	29	10	152
Ikke dansk	42	58	0	0	5	0	7
Diagnose							
Blødning	-	-	-	-	4	2	26
Lap.scopi	-	-	-	-	0	0	2
Øvrige	38	59	4	0	29	7	115
Prolaps	-	-	-	-	2	1	17
Afsnitsnavn							
Gynækologisk Ambulatorium	35	61	4	0	23	7	95
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	1	0	4
Gynækologisk dagkir. Afdeling	-	-	-	-	4	2	14
Skanderborg G-ambulatorie	-	-	-	-	4	1	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	20

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	20	78	0	3	81	128
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	20	78	0	3	81	128
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	22	73	0	4	24	40
40-59 år	23	77	0	0	25	46
60-79 år	12	84	0	4	24	36
80- år	28	72	0	0	7	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	76	0	3	72	126
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	18	79	0	3	73	122
Ikke dansk	39	61	0	0	8	4
Diagnose						
Blødning	16	84	0	0	12	21
Lap.scopi	-	-	-	-	1	1
Øvrige	20	76	0	3	59	94
Prolaps	23	77	0	0	9	12
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	16	80	0	4	49	79
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	2	3
Gynækologisk dagkir. Afdeling	40	60	0	0	10	10
Skanderborg G-ambulatorie	27	73	0	0	11	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	15

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	68	9	14	10	116	96
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	9	14	10	116	96
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	63	6	15	17	36	28
40-59 år	70	10	17	2	41	30
60-79 år	70	13	6	10	31	31
80- år	72	0	14	14	7	6
Skema udfyldt af						
Patienten	69	7	15	9	111	90
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	70	8	15	8	108	90
Ikke dansk	29	29	0	41	7	5
Diagnose						
Blødning	70	18	0	12	17	16
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	65	8	17	10	82	73
Prolaps	78	7	7	7	14	7
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	61	11	16	11	80	51
Gynækologisk booking indlagte	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk dagkir. Afdeling	89	0	11	0	9	11
Skanderborg G-ambulatorie	71	7	14	7	14	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	0	0	11	9	14

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	3	1	201	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	73	24	3	1	201	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	68	27	5	0	62	2
40-59 år	78	20	2	0	67	5
60-79 år	73	23	2	2	57	3
80- år	71	29	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	3	1	191	10
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	73	24	3	1	188	10
Ikke dansk	81	19	0	0	11	1
Diagnose						
Blødning	75	25	0	0	28	5
Lap.scopi	-	-	-	-	3	0
Øvrige	71	24	4	1	148	6
Prolaps	77	23	0	0	22	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium	71	25	3	1	124	6
Gynækologisk booking indlagte	100	0	0	0	5	0
Gynækologisk dagkir. Afdeling	72	28	0	0	18	2
Skanderborg G-ambulatorie	73	23	3	0	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	24	1

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, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Bedre skiltning i elevatoren. Jeg ender altid på den forkerte etage!	Godt
3	Det eneste er, at når man skal kom ind for noget angående en graviditet som er ikke lykkes, så skal man sidde i venteværelse sammen med alle gravide. Jeg synes personligt, at det var IKKE rart!	Virkelig godt
5	Alle de ansatte var utrolig venlige og søde.	Virkelig godt
7	Gøres bedre: Lægen kunne informere om, hvad der skal ske, når man skal insemineres første gang, da dette er af stor betydning for det videre forløb. Jeg havde en virkelig dårlig oplevelse og ønsker det faktisk ikke igen, selvom ønsket om børn er stort. Godt: Anden læge havde meget bred og sikker viden om min behandling og livshistorie og sygdomshistorie. Dette giver stor tryghed. Plus interesse for mig, som menneske og ikke bare endnu en patient.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Det var utroligt betryggende, at det var samme læge gennem hele forløbet.	Virkelig godt
10	Alt i alt er jeg godt tilfreds. Jeg blev mødt af nogle søde, imødekommende og fagligt dygtige personer.	Godt
11	Godt med hurtig behandling.	Godt
12	Jeg kan ikke vurdere, om der er gjort, hvad der er muligt for mig. Tilbuddene i forbindelse med min inkontinens forandres jo hele tiden. Det, der er IN behandling nu, er måske slet ikke noget, der bliver brugt om et år.	Godt
13	Bedre rådgivning til unge piger som mig, der kommer med celleforandringer og som skal opereres. Sygeplejersken bør være mere inde i sygdommen og være klar med diverse brochurer! Dette er det eneste, jeg har været utilfreds med. Var meget mere tryk, efter hun havde gennemgået brochuren med mig! Dette bør tilbydes som standard til alle og bør være forberedt af sygeplejersken!	Godt
14	Virkelig søde, dygtige kompetente medarbejdere og en følelse af, at de ville gøre alt, hvad de kunne for at hjælpe.	Virkelig godt
17	Jeg var utilfreds med, at det ikke var den læge hver gang (fire stk.) og den sidste var ubehagelig, så derfor vil jeg ikke komme mere. (Fik at vide læge NN ikke kunne gøre mere for mig og at jeg ikke var samarbejdende med læge NN).	Godt
19	De ansatte skal have ros for deres medmenneskelige måde at være på. Jeg følte virkelig, at de gerne ville, at jeg skulle få det bedre.	Godt
22	Specielt min kontaktsygeplejerske NN har været fantastisk i forhold til råd, vejledning og gode, forståelige forklaringer. Hun er guld værd :).	Godt
23	Undersøgelserforløbet var godt tilrettelagt. Behandlingsforløbet blev nedprioriteret. Behovet for	Godt

Bilag 5

behandling blev ikke anerkendt. Dette har jeg henvendt mig om skriftligt. Det har efterfølgende givet et andet/positivt forløb.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 24 | Blev kaldt ind og informeret af samme medarbejder. Følte at der blev lyttet til mig. En rigtig god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 25 | Jeg har i tre konsultationer været i kontakt med tre forskellige læger. Det er vigtigt, at lægen ved første konsultation i ambulatoriet får noteret alle oplysninger. Det skete ikke i mit tilfælde, hvilket bevirkede, at jeg fejlagtigt fik besked om celleforandringer. Hvis det havde været rutine enten at tjekke fakta med patienten ved afslutning eller opstart på næste konsultation, kunne dette måske have været fanget. Desuden følte jeg, at læge to var imod, at jeg gerne ville have næste konsultation med den læge, der havde opereret mig, trods det at den læge, der havde opereret mig, havde ledige tider. Sygeplejersken befordrede, at det blev muligt, hvilket jeg var meget glad for. Jeg undrede mig over, at lægen gav modstand på et patientønske, som var let at opfylde uden besvær for sygehuset. | Godt |
|  | 26 | Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har været til kontrol, så jeg har ikke noget at klage over. | Virkelig godt |
|  | 27 | Dejlig atmosfære og super dygtige læger og sygeplejersker :-) | Virkelig godt |
|  | 29 | Hvis der bliver yderligere nedskæring? Hvis jeg kunne bestemme? Så ville jeg ansætte dem her i [bydelen], evt. i en 'huslig' klinik for patienter her i distriktet/sammen med vores øvrige læger. | Virkelig godt |
|  | 30 | [Før i tiden] skulle jeg søge om, hvilken undersøgelse jeg gerne ville have, men her [] oplever jeg, at ambulatoriet og lægen, som er ansvarlig for min sygdom, tilbyder mig mere, end jeg forventer. | Virkelig godt |
|  | 31 | Da jeg, pga. mange smerter, henvendte mig på ambulatoriet to gange efter operationen, fik jeg en god behandling af kyndige læger/sygeplejersker. | Intet svar |
|  | 32 | Der var en meget venlig atmosfære, og alle var søde og rare. (Tak for det). | Godt |
|  | 33 | Særlig godt med hurtig indkaldelse og operation hurtigt efter. | Godt |
|  | 34 | I ambulatoriet på Skanderborg Sunhedscenter var besøget roligt og behageligt. Personalet var meget venligt og kompetent. I ambulatoriet på andet sygehus var besøget mere uroligt og hektisk. Personalet var venligt og kompetent, men tidsmæssigt presset. Det gav nogen ventetid undervejs i undersøgelsen/behandlingen. Jeg følte mig lidt urolig og usikker efter denne undersøgelse. Det, tror jeg, skyldtes, at personalet havde flere patienter, end der egentlig var tid til. | Godt |
|  | 38 | Plejepersonalet var meget venlige og professionelle. For dårlige pladsforhold i specielt venteværelset, som kørestolsbruger. | Godt |
|  | 39 | Der var uoverensstemmelse mellem sygeplejerske og læge i forhold til restitution efter operation. Sygeplejersken sagde fire til seks uger og lægen sagde to uger. Ellers utrolig god oplevelse. Seriøst og dygtigt personale, der lytter og ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 40 | Det ved jeg ikke, jeg synes, at det er godt nok. | Godt |
|  | 41 | Jeg fik alt i alt to til tre for-samtaler. Det var ikke nødvendigt med så mange. Heller ikke med møde med en kontaktperson (havde været godt nok, hvis jeg fik oplyst navn og telefonnummer, så jeg | Virkelig godt |

selv kunne henvende mig, hvis jeg fik behov). God behandling, god service, venlige folk.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 43 | Gentagende gange betjent af sygeplejerske NN! Det gør meget ondt, når hun tager en ring ud hver gang. Der var en [] studerende tilstede, som BLANDEDE sig angående salve, som hun brugte til barn - Sygeplejerske NN bestilte salven på apoteket. Jeg havde selv Locobase Repair hjemme iflg. læge NN! Den bestilte salve ([sygeplejerske NN]) tog apoteket meget nødig retur 73 kr. Så betalte jeg 40 for udbringning. I [foråret] fik jeg et venligt brev fra læge NN om BL.A. at gå til egen læge og få en ny dyrkning - læge NN er fantastisk, mærker slet ikke, når ring tages ud og isættes. | Dårligt |
| ✎ | 45 | Personalet virkede egentligt meget omsorgsfulde og professionelle, men rammerne for behandlingen var ikke i orden. Der skal tages mere hensyn til den enkelte. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 48 | Jeg har kun været på ambulatoriet et par gange, med ring i underlivet på grund af nedsynkning. | Intet svar |
| ✎ | 49 | Der bliver generelt sparet for meget på offentlige sygehuse, for eksempel i forhold til bygninger. Jeg forstår ikke, hvordan private sygehuse kan få råd til alle disse ydre pæne facader, også indvendigt. Jeg synes godt, man kunne have sparet lidt på alle de papir-informationer, jeg fik tilsendt. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Det var virkelig godt. Jeg har anbefalet dem, til alle dem jeg kender, samt om det behagelige personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 | Jeg har været i behandling i cirka to år, og har fået rigtig god behandling af sygeplejerske NN og læge NN, som skal operere mig [sidst på efteråret 2010]. Det føler jeg mig tryk ved, og det har været meget godt at have de samme to personer i hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | En af lægerne kunne med fordel overveje sit sprogbrug. Oplevede et par gange, at hun kom til at "tale ned til" plejepersonalet, hvilket jeg oplevede som ubehageligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Luk afdelingen, eller få en målsætning om at kunne tilbyde ligeså professionel behandling som andre steder i landet. Som det er nu, spilder man sin tid. | Virkelig dårligt |

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling






- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 2 | Jeg var imponeret over den korte ventetid. Glædede mig over den gode humor og gode behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Jeg fik en rigtig god og kærlig pleje. Følte, de lyttede til mine ønsker. Mødte kun søde mennesker. Ros til personalet i Silkeborg. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Jeg var småutryk ved, at der var flere på stuen under en gynækologisk undersøgelse, og det gjorde mig utryk. Men det gjorde det ikke bedre, at der var en ældre på stuen, der bad mig tie stille og ligge stille (det gjorde mig mildest talt sur). | Det kan jeg ikke vurdere |








Samlet indtryk

ID Kommentarer - Skanderborg G-ambulatorie

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 1 | Flinke, rare, imødekommende, lyttende. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Jeg har fået en rigtig god behandling. Personalet var meget imødekommende, venlige og tog sig tid til at lytte og informere mig. | Virkelig godt |

Bilag 5

	3	Pas tiden bedre.	Godt
	5	En dejlig læge NN der fortalte alt og gjorde mig mere rolig. Jeg er alene og tænker måske derfor mere end mange andre.	Virkelig godt
	8	De informerede om, hvad der kunne ske, hvis jeg gjorde det, og det syntes jeg var godt.	Godt
	9	Jeg er altid lidt usikker og nervøs inden denne slags besøg, men personalets rolige og behagelige måde at være på eliminerede min usikkerhed. Følte mig meget tryk og velinformeret, da jeg forlod stedet. Fik hurtigt (ca. fire-seks dage) svar på prøver via posten - Det var dejligt. Har senere talt med egen læge om undersøgelserne ud fra hospitalsudskrifterne - og jeg fornemmede, at han også var velinformeret. Tak for hjælpen!	Godt
	10	Personalet var meget imødekommende, venlige og forstående! De kører måske en smule for meget på rutinen og glemmer lidt, at det ikke er rutine for patienten. Venteværelset er kedeligt og læsestoffet er endnu mere kedeligt, men så er jeg glad for, at jeg ikke ventede ret længe! Alt i alt synes jeg, at det var et godt forløb og jeg er glad for, at personalet er så professionelt!	Godt






ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Der har aldrig været grund til klage - kun ros!	Virkelig godt
	2	Jeg har fået en meget kompetent behandling, lige fra receptionisten til læge NN!!	Virkelig godt
	3	Det var et dygtigt og meget kompetent personale, der var der, lige fra læge, sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt
	4	Kunne være en god idé at informere patienterne om evt. ventetid over 30 minutter. Lægen, der scannede [], brugte et højst upassende udtryk, der sårede os dybt []. Stor ros til læge NN, der virkelig vidste, hvad han lavede under hele undersøgelsen. Super behagelig og dygtig til jobbet. God til at informere hele vejen igennem. Meget professionel og samtidigt menneskelig.	Godt
	6	Jeg kan ikke vurdere, om behandlingen har hjulpet, da jeg netop er behandlet dags dato og derfor ikke har oplevet konsekvensen endnu.	Virkelig godt
	8	I min situation [var] ambulatoriets handling rigtig god.	Virkelig godt
	9	Jeg har kun gode ting at sige om mine besøg i ambulatoriet. Alle er meget imødekommende, ved, hvad de har med at gøre og giver sig tid. Jeg har fået min livskvalitet tilbage takket være ambulatoriet.	Virkelig godt

Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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


















ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det drejer sig om et forløb over flere år, så det er ikke nemt at besvare spørgsmålene helt nøjagtigt.	Godt
7	Fik ikke at vide, at jeg måtte vente i tre kvarter og måtte så henvende mig i receptionen. Lægen havde glemt mig, og sekretæren måtte derfor ringe ind på stuen til lægen for at få klemt mig ind mellem to patienter.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg var meget positivt overrasket over, så kort ventetiden var.	Godt
28	Jeg har ikke ventet, undtagen fordi jeg kom en del for tidligt.	Intet svar
36	Jeg kan ikke huske, at jeg fik noget fra ambulatoriet, inden jeg fik indkaldelsen. Og det gik hurtigt.	Godt
37	Ambulatoriet nåede ikke at informere mig, da jeg blev henvist af min læge [] og fik en tid [et par dage senere].	Virkelig godt
41	Inden selve forløbet var jeg til forundersøgelse samt forsamtale på sygehuset. Her fik jeg tilknyttet en kontaktperson, som også holdt informationsmøde med mig. Jeg tænker, at dette møde var unødvendigt og måske forkert brug af ressourcer. Jeg så ikke kontaktpersonen igen, og jeg havde ikke brug for en kontaktperson (ukompliceret operation) Man kunne evt. vurdere operationens alvor samt tilbyde en kontaktperson, i stedet for det skete pr. automatik.	Virkelig godt
42	Kontrolbesøgene har været tilfredsstillende.	Intet svar
44	Venlig og imødekommende sekretær.	Virkelig godt
45	Manglede information i forbindelse med operation og indlæggelse, så kontaktede selv sygehuset for at få information/papirer tilsendt.	Det kan jeg ikke vurdere
46	En meget dygtig [speciallæge], og meget god information angående operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
51	Synes, det gik super hurtigt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling	Samlet indtryk
3	Jeg blev imponeret over, at der blev sørget for mig, især fordi ventetiden på [på hospital] havde forskrækket mig, og jeg forventede lige så lang ventetid Silkeborg, men nej. Det blev arrangeret i løbet af en dag! Imponerende.	Virkelig godt
4	Meget venlig, smilende og imødekommende sygeplejerske og læge.	Virkelig godt

Bilag 5








	8	Man kommer hjem samme dag. Det er ikke alle, der har pårørende til at være der.	Dårligt
ID	Kommentarer - Skanderborg G-ambulatorie		Samlet indtryk
	6	Man havde indkaldt mig til [et sygehus], men undersøgelsen skulle have foregået [på et andet sygehus] - alle var meget venlige og undskyldende for fejlen.	Virkelig godt
	9	Meget kort ventetid - dejligt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Ingen kommentarer. Jeg har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
	7	Meget kompetente og effektive.	Virkelig godt

Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	3	De er altid flinke og rare.	Virkelig godt
	4	Der var ingen i receptionen, så jeg blev "ekspederet" af en fra personalet, der kom forbi og så, at jeg ventede.	Virkelig godt
	5	Smilende og imødekommende personale.	Virkelig godt
	7	Venlig omgangstone mellem personalet. Venlig modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Mange personer i et mindre rum, men god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Jeg er altid kommet til til tiden. Jeg synes måske nok, at det er det samme venteværelse som de gravide. Jeg er ældre.	Godt
	13	Ingen ventetid :-)	Godt
	22	Jeg ventede temmelig længe fra det afsatte mødetidspunkt, til jeg kom ind. Det er et problem, hvis man efterfølgende skal på arbejde, at det er nødvendigt at afsætte en hel dag.	Godt
	23	Følte mig meget bedre modtaget her anden gang (første gang var i [foråret] 2010). Her følte jeg, at jeg ikke blev taget alvorligt og oplevede samtalen som ydmygende. Dette reagerede jeg på skriftligt. Nu blev jeg taget alvorligt, og havde en anden og mere positiv oplevelse til anden samtale.	Godt
	29	Hurtig betjening. Effektiv information om at det kunne vare lidt længere. Var så irriteret over, at jeg ikke kunne nå den første bus, men måtte vente halvanden time yderligere.	Virkelig godt
	30	Jeg kunne ikke opleve bedre modtagelse []. Alle smiler og forklarer mig alt, hvad de gør, [på trods af forståelsesmæssige vanskeligheder].	Virkelig godt
	35	Jeg oplevede at blive mødt på en god måde.	Virkelig godt
	36	Jeg fik at vide, at de var bagefter pga. en anden patient.	Godt
	41	Fin modtagelse. Ingen ventetid.	Virkelig godt
	45	Følte inden operationen, at det var stressende og ubehageligt, at skulle sidde i et venterum med mange mennesker, som hele tiden kom og gik.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Der var rigtig godt styr på det, og jeg blev taget godt imod.	Virkelig godt
	51	Utroligt sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt

Bilag 5



	54	For lang ventetid i forhold til det indkaldte tidspunkt (ca. en halv time). Ville være rart, hvis personalet kom ud og sagde, at de var forsinkede, så jeg ikke blot skulle sidde og tænke på, om de helt havde glemt mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk booking indlagte		Samlet indtryk
	1	MEGET PROFESSIONELT.	Virkelig godt
	2	Personalet fremstod søde, venlige og meget imødekommende, og var rigtig gode til at forklare.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling		Samlet indtryk
	3	Det er dejligt, at alle giver hånd og præsenterer sig. Man føler sig velkommen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skanderborg G-ambulatorie		Samlet indtryk
	9	Kom til efter ca. 10 minutter.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Jeg er tilfreds. Om der går lidt over tiden, gør mig ikke noget!	Virkelig godt
	7	Meget effektive. Fandt en operationstid inden for en uge, mens jeg var til stede.	Virkelig godt

Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
2	Ikke fejl, men to divergerende meninger om nødvendig eller ikke nødvendig undersøgelse fra to læger. Bevirker utryghed.	Dårligt
16	Man kom til at hive min spiral ud under en gynækologisk undersøgelse.	Virkelig godt
18	Jeg havde brug for flere uddybende svar vedrørende fertilitetsbehandlingen. Måske en idé, at personalet også kan varetage snakken med patienten i forhold til det psykiske i at skulle i gang med behandling/at være i behandling.	Intet svar
25	Oplysning om, at jeg er i hormonbehandling kom ikke frem fra privatpraktiserende speciallæge til hospital. På hospitalet noterede man ikke oplysningen i min journal, hvilket afstedkom senere fejlvurdering i diagnose, hvilket senere også medførte, at lægen ikke havde ordentligt grundlag for at vurdere min tilstand, og jeg senere fejlagtigt fik brev om konstaterede celleforandringer.	Dårligt
28	Jeg var kun til efterundersøgelse en gang om året, efter at jeg [blev opereret].	Intet svar
36	Hende, der undersøgte mig, fortalte hele tiden, hvad der skulle ske. Hun var også ude og spørge sin leder, om denne var enig. Det var betryggende.	Intet svar
40	Ingen.	Intet svar
43	Sygeplejerske NN har desværre overtaget mig i stedet for en læge. Det er sket flere gange nu. Kan næsten ikke komme op på et højt leje, [hvis det] ikke kan sænkes. Det burde hun vide. Der skal to personer til at hjælpe mig op! NN har jo betjent mig flere gange.	Intet svar
51	Men jeg kom for sent én af gangene, men jeg blev undersøgt alligevel, hvilket er super godt!	Intet svar
55	Fik en stikkevejledning med hjem på et andet stof end det, der var udskrevet. Det gav en del forvirring. Sygeplejerskerne, som skulle instruere i at stikke, fandt to plastikhætter i den pakkede pose til os, som de ikke vidste, hvad var. De smed dem ud, men det viste sig senere, at de var til at knække hovedet af []flaskerne. Flot.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling	Håndtering af fejl
5	Ved den første samtale med en sygeplejerske aftalte vi, at jeg skulle i narkose. Da jeg så havde en samtale med lægen, vidste hun ikke, jeg skulle i narkose, og jeg skulle så til at forklare årsagen til narkosen én gang til.	Godt
ID	Kommentarer - Skanderborg G-ambulatorie	Håndtering af fejl
4	Ingen.	Intet svar

Bilag 5

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 7 | Læge tog en forskrab af livmoder. Det gjorde rigtig ondt. | Intet svar |
|  | 8 | At den læge der skulle se mig ikke havde styr på, hvor hun skulle være den dag og kom derfor meget for sent. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl








- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 10 | Havde fået en bestilt tid til [indsprøjtning], og da jeg kom, var der ingen, der vidste, jeg kom og skulle selv skaffe en jordmoder, så ventetiden blev tre kvarter. | Godt |
|---|----|--|------|

Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?













ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Blodprøvetagning. Havde ikke modtaget en tid til min blodprøve fra gynækologisk. Men det er også det eneste.	Godt
5	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
7	Men godt samarbejde med egen læge, da ambulatoriet, efter at have modtaget henvendelse, indkaldte mig meget hurtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg kan kun sige, at der blev gjort meget mere, end der skulle gøres denne dag. Da en patient aflyste aftalte tid, blev jeg tilbudt en undersøgelse mere, som jeg ellers skulle foretage en anden dag. Den læge og sygeplejerske har været utrolig venlige og lyttende. Alle mine spørgsmål blev besvaret tålmodigt og tydeligt. Jeg var tryk under undersøgelsen og glad for den hensynsfulde behandling. En stor TAK til personalet.	Virkelig godt
25	Jeg oplevede den læge som opererede mig som meget kompetent. Ved første efterkontrol blev jeg tilset af en anden læge, som ikke havde sat sig ind i min journal, hvilket sygeplejersken heldigvis havde. Ved anden kontrol blev jeg tilset af den læge, der opererede mig. Det forekom mig meget kompetent, og lægen virkede dygtig og behagelig. Dog var oplysning om, at jeg er i hormonbehandling stadig ikke indført i min journal på dette tidspunkt. Det var denne manglende oplysning, der førte til fejldiagnostisering. Oplysningen er nu journalført.	Godt
27	Lang ventetid for samtale med læge NN.	Virkelig godt
31	Der var et meget venligt personale i alle timer og dage, jeg var indlagt.	Intet svar
34	Ved mit sidste besøg på Skanderborg Sundhedscenter opstod, der slet ikke unødigt ventetid. Ved mit tidligere besøg på et andet sygehus opstod der i nogen grad unødigt ventetid, da flere af de læger som skulle undersøge mig, var optaget af andet arbejde, så ventede jeg en del.	Godt
36	Det var en god oplevelse.	Godt
41	Det var svært for mig at komme ud af narkosen. Jeg fik en fin behandling på stedet, men blev sendt hjem for hurtigt (kunne knap stå på benene).	Virkelig godt
45	Da jeg lå på opvågningen, kunne jeg fornemme noget stress fra personalet. Så tøvede med at kalde på nogen. Stuen var også fyldt, og jeg fandt mit tøj og ejendele smidt på gulvet. Det kan godt ske, at min operation har været ren rutine, men det er det jo ikke for mig!	Det kan jeg ikke vurdere
47	Jeg har haft mange forskellige læger, og det har jeg været temmelig utilfredsstillende. Jeg har måske ikke helt følt, at der ved lægeskift var helt styr på min sag.	Det kan jeg ikke vurdere
51	Synes de arbejder godt sammen.	Virkelig godt

Bilag 5

	53	Lægen samt sygeplejersken var virkelig gode. De lavede en meget behagelig atmosfære. STOR ros til dem.	Virkelig godt
	54	Al ros til personalet. Trods det, at de tydeligvis havde meget travlt, så gav de sig god tid til mig, når det endelig blev min tur.	Virkelig godt
	55	Vi har følt os dårligt behandlede fra start til slut. Har følt os som kastebolde mellem alle ansatte på afdelingen. Har mødt samtlige læger, som hver især har haft deres eget syn på sagen, hvilket journalen også giver indtryk af. Vi har fået udskrevet medicin, som ikke har været på markedet. Vi har forsøgt at få fat i vores kontaktperson uden held i hele forløbet. Vi har trods protester skulle fortsætte med medicin i en dosis, som ikke havde nogen effekt. Vi har aldrig følt os så dårligt behandlet før og er meget glade for at være henvist til et andet sygehus. Der var slet ikke nogen tvivl om, at vi blot var et nummer, som skulle ekspederes.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling		Samlet indtryk
	7	Jeg var glad for den forståelse, der har været i forbindelse med, jeg ikke havde været så glad for en tidligere behandling på et andet sygehus men det tog Silkeborg sig godt af:-)	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Skanderborg G-ambulatorie		Samlet indtryk
	9	Behageligt og roligt personale, der virkede meget fagligt kompetente. Følte mig helt tryk og velinformeret. Fik udleveret visitkort på kontaktpersonen, hvis jeg fik brug for yderligere kontakt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Hvis der har været usikkerhed ved et kontrolbesøg, er der blevet indkaldt en person (som måske havde en højere kompetence), der kunne kigge med. Det har altid været ekstra betryggende.	Virkelig godt
	7	Det gik meget hurtigt uden ventetid.	Virkelig godt

Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 2	Det giver tryghed at komme til jævnlig scanning, men jeg har fuld forståelse for, at det ikke kan lade sig gøre med de nuværende besparelser.	Godt
 6	Jeg fik gode informationer om hele forløbet. Jeg er meget tilfreds. Personalet var helt fantastiske. Da det var første gang for mig, var det en god oplevelse.	Virkelig godt
 13	Kommunikation: der var ikke skriftlig information klar til mig. Sygeplejersken kunne ikke finde det og måtte virkelig lede længe efter det. Jeg var meget nervøs og følte ikke, hun ordentlig kunne svare på mine spørgsmål. Den skriftlige information/brochure bør være klar, når man kommer, så det kan berolige en!	Godt
 18	Var utryg efter mit første besøg, da jeg ikke følte mig informeret nok i forhold til fertilitetsbehandlingen, fx i forhold til at skulle stikke mig osv.	Godt
 20	Der mangler parkeringspladser.	Virkelig godt
 27	Jeg blev utryg hos læge NN. Jeg har forhøjet levertal, og kunne ikke få endelig besked om bedøvelse, men [] ambulatoriet har taget hånd om det og ringet mig op. Super tilfreds.	Virkelig godt
 33	Det er lidt utilfredsstillende, at jeg skal ringe dagen før for at få tidspunktet for operationen at vide. Det er svært at finde barnepige med så kort varsel. Det er svært at få nogen med sig med så kort varsel.	Godt
 36	Jeg fik information om spiral og kosttilskud.	Godt
 43	Er fire gange opereret for det samme uden en god effekt. Har dog ind imellem været udsat for trafikuheld.	Dårligt
 45	Fik som sagt først information efter jeg selv havde henvendt mig til sygehuset.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkir. Afdeling	Samlet indtryk
 1	Trods det at personalet har travlt, havde de/tog de sig god tid til at tale med én og svare på de spørgsmål man havde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 5	Kun ros til personalet - meget opmærksomme og positive over for mig.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.