

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Fertilitetsklinik
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	210
Afdelingens svarprocent:	53%

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).

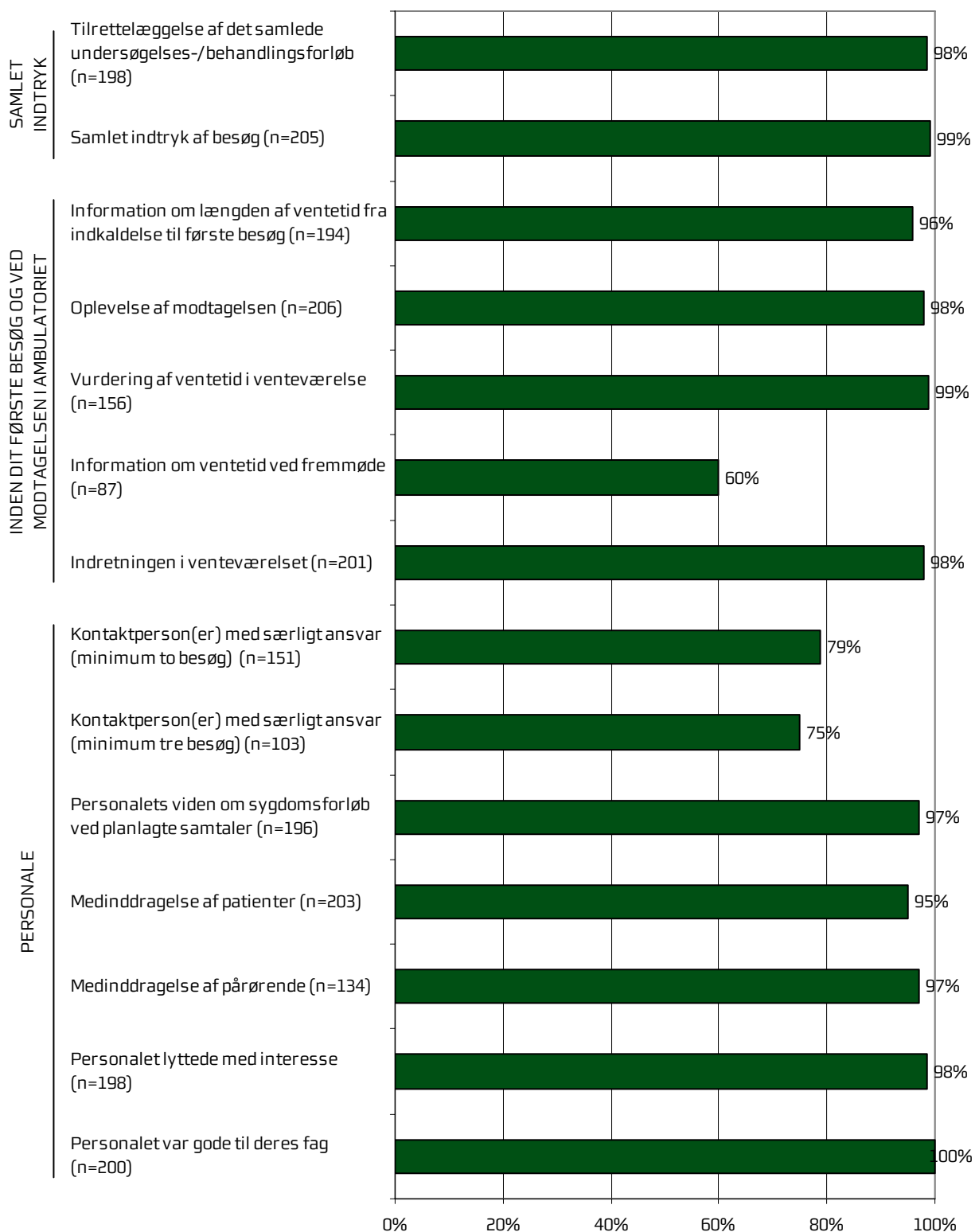
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

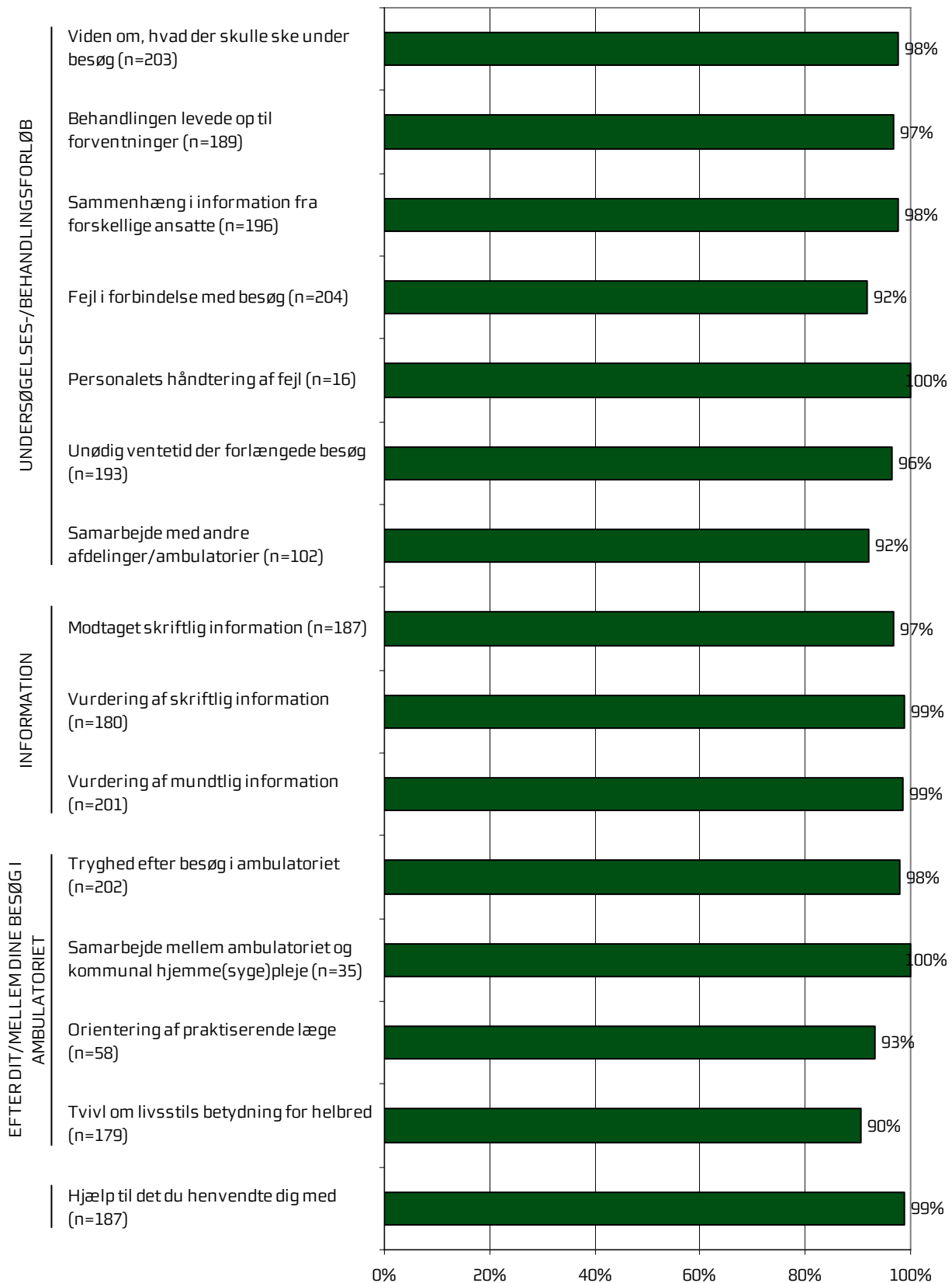
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

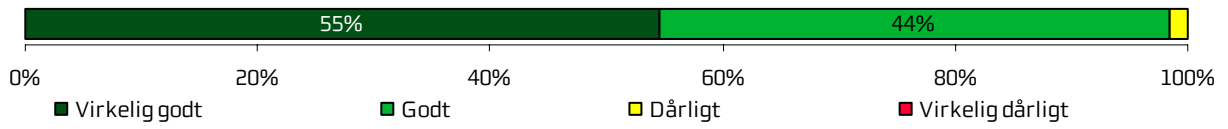
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

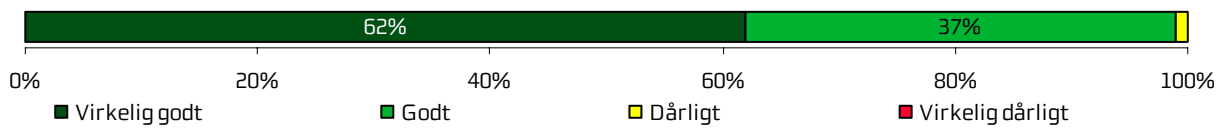
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=198)



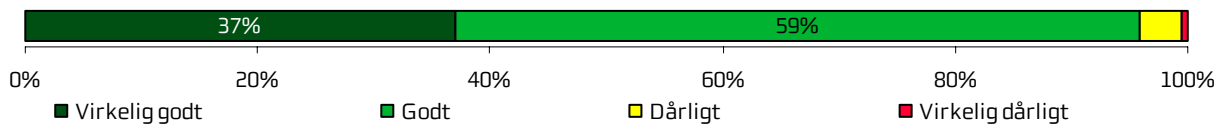
Samlet indtryk af besøg (n=205)



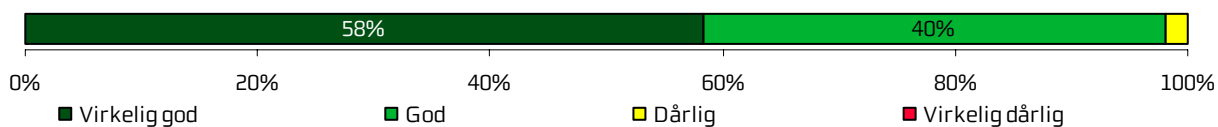
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	97 %	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	99 %	99 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

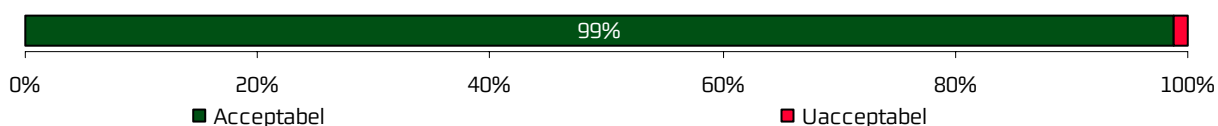
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=194)



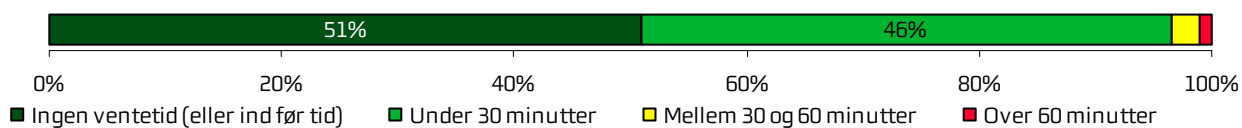
Oplevelse af modtagelsen (n=206)



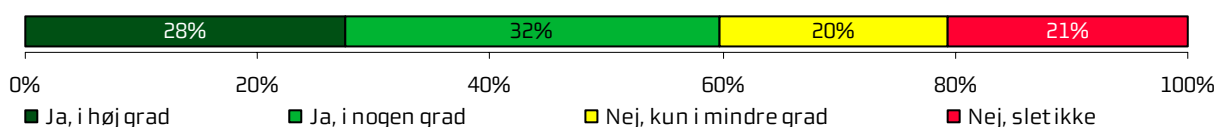
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



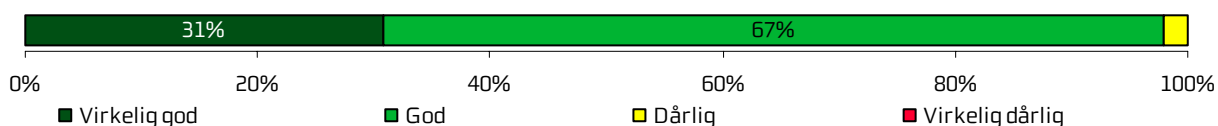
Længde af ventetid i venteværelse (n=200)



Information om ventetid ved fremmøde (n=87)



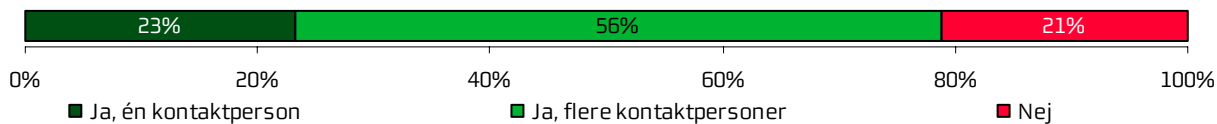
Indretningen i venteværelset (n=201)



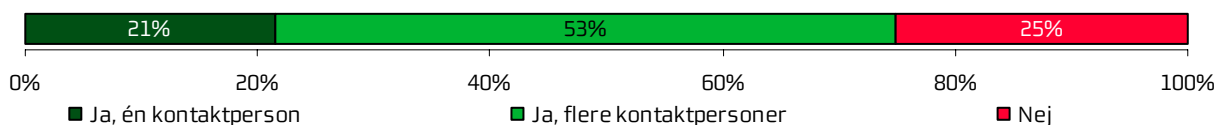
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		99 %	-	95 %	91 %	94 %
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?		60 %	35 %	64 %	47 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		98 %	96 %	93 %	73 %	84 %

Personale

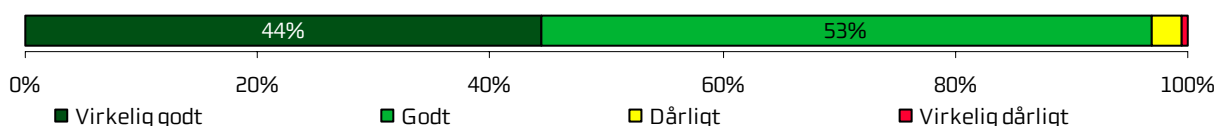
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=151)



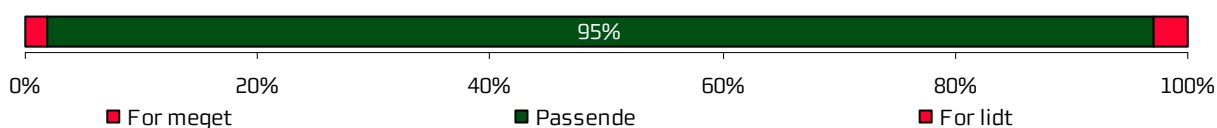
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=103)



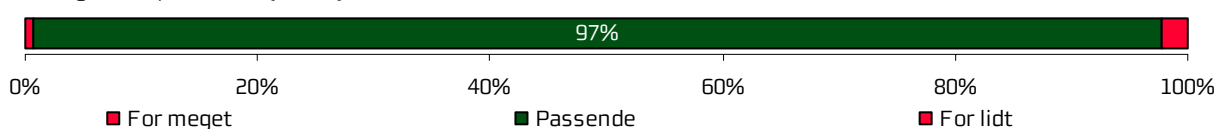
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=196)



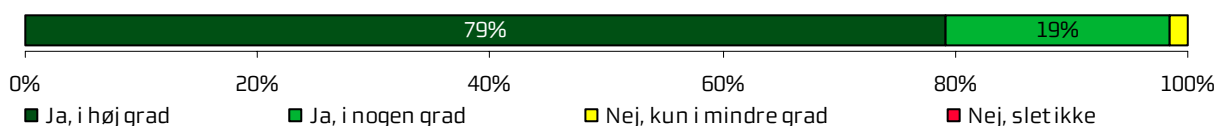
Medinddragelse af patienter (n=203)



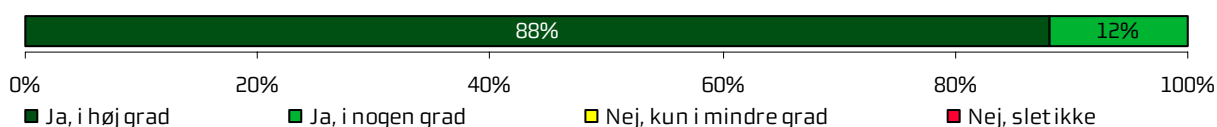
Medinddragelse af pårørende (n=134)



Personalet lyttede med interesse (n=198)



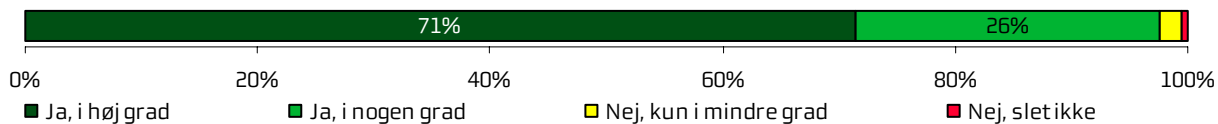
Personalet var gode til deres fag (n=200)



	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)		79 %	84 %	89 % *	72 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	90 % *	70 %	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	96 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	94 %	97 %	86 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	96 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

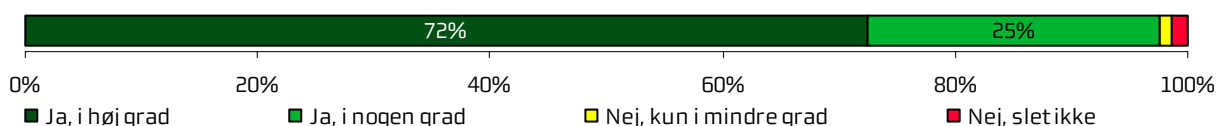
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=203)



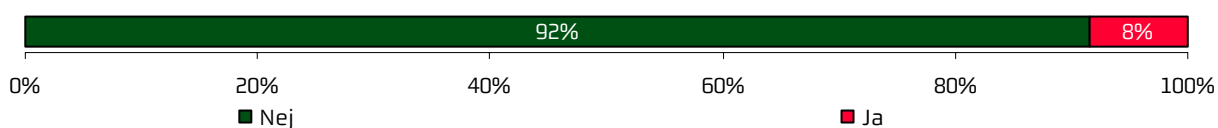
Behandlingen levede op til forventninger (n=189)



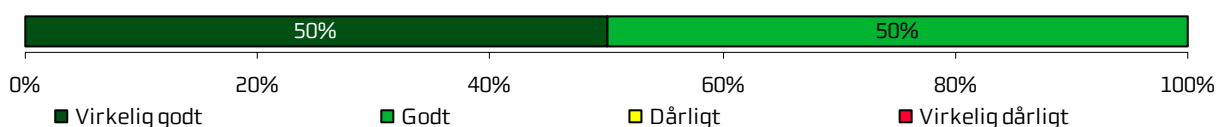
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=196)



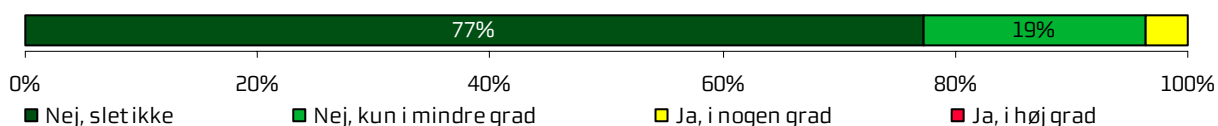
Fejl i forbindelse med besøg (n=204)



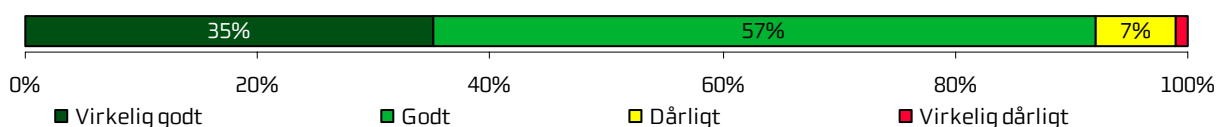
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=193)

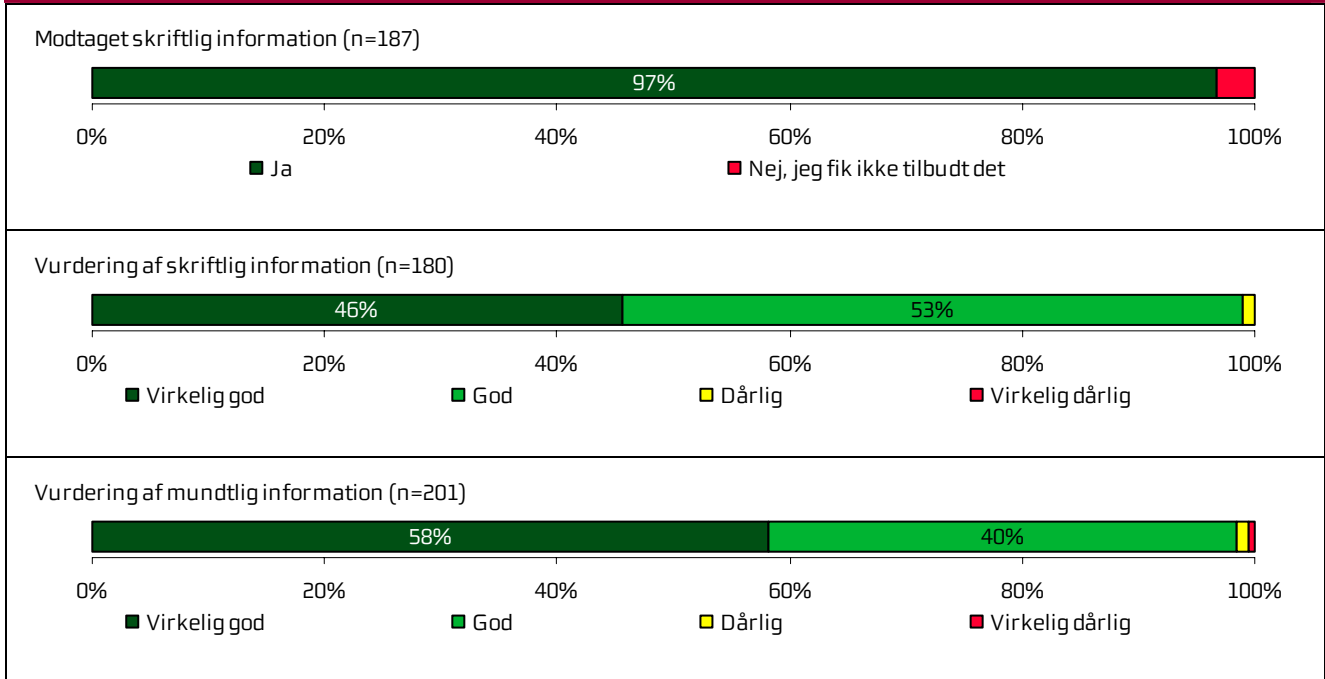


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	92 %	83 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	91 %	95 %	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	94 %	96 %	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	83 %	62 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	89 %	95 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	86 %	95 %	87 %	92 %

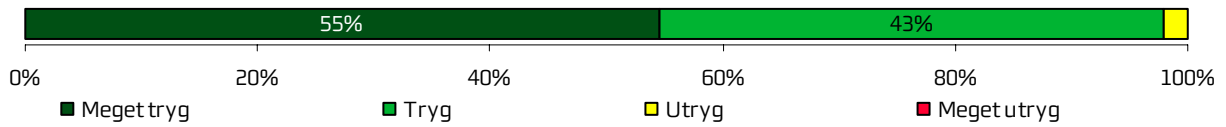
Information



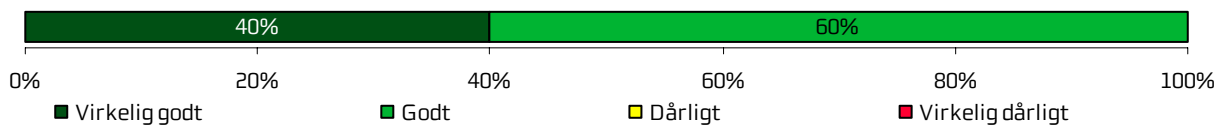
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		97 %	-	76 %	53 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

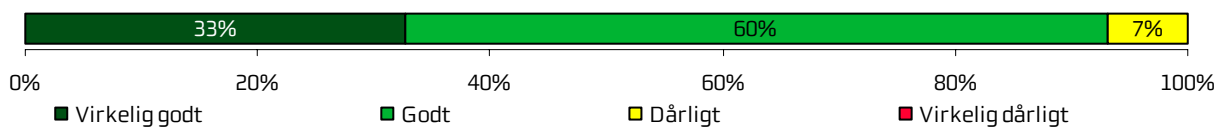
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=202)



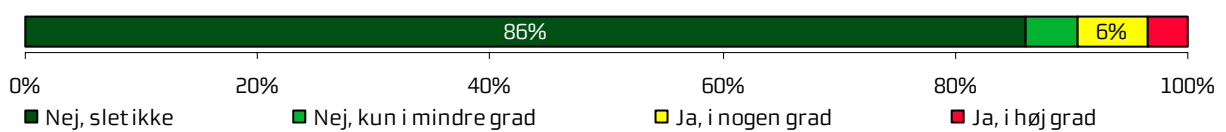
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



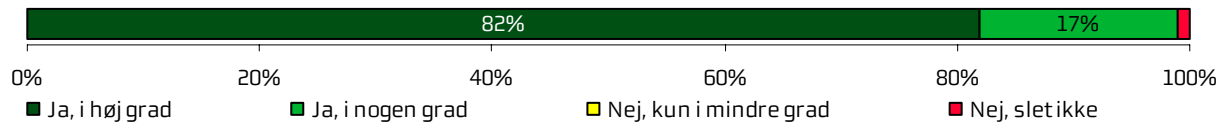
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=179)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	97 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	96 %	96 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	75 %	96 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		90 %	87 %	78 %	68 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=187)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		99 %	98 %	99 %	94 %	96 %

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.: >>lobm<<

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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 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	53%	100%
Køn		
Mand	41%	50%
Kvinde	59%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	89%	82%
40-59 år	11%	18%
60-79 år	0%	1%
80- år	0%	0%

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		210		100%
Køn				
Mand		86		41%
Kvinde		124		59%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		187		89%
40-59 år		23		11%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		189		91%
Pårørende		18		9%
Modersmål				
Dansk		192		93%
Ikke dansk		15		7%
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive		208		99%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		1%

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	55	44	2	0	198	7
Køn						
Mand	49	50	1	0	78	3
Kvinde	58	40	2	0	120	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	55	43	2	0	177	7
40-59 år	52	48	0	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	45	2	0	179	7
Pårørende	72	28	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	54	44	2	0	182	7
Ikke dansk	61	39	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	55	44	2	0	196	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	62	37	1	0	205
Køn					
Mand	58	41	1	0	81
Kvinde	64	35	1	0	124
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	63	36	1	0	184
40-59 år	57	43	0	0	21
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	61	38	1	0	186
Pårørende	72	28	0	0	18
Modersmål					
Dansk	61	38	1	0	189
Ikke dansk	74	26	0	0	15
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinik, Skive	62	37	1	0	203
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	59	4	1	194	12
Køn						
Mand	36	61	1	1	77	5
Kvinde	38	57	5	0	117	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	39	57	3	1	174	10
40-59 år	20	75	5	0	20	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	4	0	176	10
Pårørende	24	71	0	6	17	1
Modersmål						
Dansk	36	60	4	1	178	11
Ikke dansk	53	47	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	37	59	4	1	192	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	40	2	0	206
Køn					
Mand	54	45	1	0	82
Kvinde	61	36	2	0	124
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	38	2	0	185
40-59 år	43	57	0	0	21
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	58	40	2	0	187
Pårørende	67	33	0	0	18
Modersmål					
Dansk	59	39	2	0	190
Ikke dansk	54	46	0	0	15
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinik, Skive	59	39	2	0	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	99	1	156	48
Køn				
Mand	100	0	62	19
Kvinde	98	2	94	29
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	99	1	141	42
40-59 år	100	0	15	6
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	99	1	143	42
Pårørende	100	0	12	6
Modersmål				
Dansk	99	1	145	43
Ikke dansk	90	10	10	5
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive	99	1	156	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	2

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	51	46	3	1	200	1
Køn						
Mand	50	44	5	1	80	1
Kvinde	52	47	1	1	120	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	51	46	2	1	180	0
40-59 år	50	40	10	0	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	47	2	1	181	1
Pårørende	67	28	6	0	18	0
Modersmål						
Dansk	51	46	2	1	184	1
Ikke dansk	53	34	7	7	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	51	46	3	1	198	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	28	32	20	21	87	15
Køn						
Mand	29	40	11	20	35	6
Kvinde	27	27	25	21	52	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	28	29	21	22	78	13
40-59 år	22	56	11	11	9	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	32	20	20	81	14
Pårørende	17	33	17	33	6	0
Modersmål						
Dansk	27	31	20	22	81	13
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	28	32	20	21	87	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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	31	67	2	0	201	3
Køn						
Mand	19	77	4	0	79	2
Kvinde	38	61	1	0	122	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	67	2	0	180	3
40-59 år	24	71	5	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	67	2	0	183	2
Pårørende	24	71	6	0	17	1
Modersmål						
Dansk	29	69	2	0	185	3
Ikke dansk	61	39	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	31	67	2	0	199	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	23	56	21	151
Køn				
Mand	23	57	20	49
Kvinde	24	55	22	102
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	25	54	22	143
40-59 år	0	88	13	8
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	24	55	21	136
Pårørende	14	64	21	14
Modersmål				
Dansk	22	58	20	138
Ikke dansk	34	34	32	12
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive	23	56	21	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	21	53	25	103
Køn				
Mand	28	51	21	18
Kvinde	20	54	26	85
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	22	52	26	100
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	21	53	25	103
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	20	56	24	93
Ikke dansk	31	31	39	10
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive	22	53	25	101
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	44	53	3	1	196	7
Køn						
Mand	39	61	0	0	75	5
Kvinde	48	47	4	1	121	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	51	3	1	177	6
40-59 år	37	63	0	0	19	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	52	3	1	179	6
Pårørende	44	56	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	44	52	3	1	180	7
Ikke dansk	47	53	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	44	53	3	1	194	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	95	3	203
Køn				
Mand	1	96	3	79
Kvinde	2	94	3	124
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	2	95	3	183
40-59 år	0	100	0	20
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	2	95	3	185
Pårørende	0	100	0	17
Modersmål				
Dansk	1	97	3	187
Ikke dansk	20	80	0	15
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive	2	95	3	201
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	1	97	2	134	69
Køn					
Mand	0	96	4	47	33
Kvinde	1	98	1	87	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	1	97	2	123	60
40-59 år	0	100	0	11	9
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	1	98	2	122	63
Pårørende	0	100	0	11	6
Modersmål					
Dansk	0	98	2	126	61
Ikke dansk	15	85	0	7	8
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinik, Skive	1	97	2	132	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0

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	79	19	2	0	198	4
Køn						
Mand	82	18	0	0	77	3
Kvinde	78	20	2	0	121	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	19	2	0	178	4
40-59 år	75	25	0	0	20	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	180	4
Pårørende	82	18	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	80	19	2	0	182	4
Ikke dansk	73	27	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	79	19	2	0	196	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	88	12	0	0	200	4
Køn						
Mand	87	13	0	0	77	3
Kvinde	89	11	0	0	123	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	88	12	0	0	181	3
40-59 år	89	11	0	0	19	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	88	12	0	0	182	4
Pårørende	88	12	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	89	11	0	0	184	4
Ikke dansk	74	26	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	88	12	0	0	198	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	26	2	0	203	0
Køn						
Mand	71	25	4	0	80	0
Kvinde	71	27	1	1	123	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	27	2	1	183	0
40-59 år	80	20	0	0	20	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	2	1	185	0
Pårørende	76	24	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	71	27	2	1	187	0
Ikke dansk	86	14	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	71	26	2	0	201	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	67	30	2	2	189	14
Køn						
Mand	64	32	3	1	72	7
Kvinde	69	28	1	2	117	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	29	2	2	169	14
40-59 år	65	35	0	0	20	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	1	2	171	14
Pårørende	65	29	6	0	17	0
Modersmål						
Dansk	68	29	2	2	174	13
Ikke dansk	58	42	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	67	29	2	2	187	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	72	25	1	1	196	8
Køn						
Mand	69	27	1	2	73	7
Kvinde	75	24	1	1	123	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	72	25	1	2	177	7
40-59 år	79	21	0	0	19	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	1	2	178	8
Pårørende	88	12	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	73	25	1	1	181	7
Ikke dansk	72	22	0	6	14	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	73	25	1	1	194	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	204
Køn			
Mand	96	4	80
Kvinde	89	11	124
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	91	9	184
40-59 år	95	5	20
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	186
Pårørende	94	6	17
Modersmål			
Dansk	91	9	188
Ikke dansk	100	0	15
Afsnitsnavn			
Fertilitetsklinik, Skive	92	8	202
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	50	50	0	0	16	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	46	54	0	0	13	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	47	0	0	15	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	53	0	0	15	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	50	50	0	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	19	4	0	193	8
Køn						
Mand	82	16	3	0	77	2
Kvinde	74	22	4	0	116	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	77	19	4	0	175	7
40-59 år	83	17	0	0	18	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	19	4	0	175	8
Pårørende	82	18	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	76	20	3	0	178	7
Ikke dansk	86	7	7	0	14	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	77	19	3	0	191	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	35	57	7	1	102	66
Køn						
Mand	30	70	0	0	46	26
Kvinde	39	47	13	2	56	40
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	58	8	1	88	63
40-59 år	50	50	0	0	14	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	8	1	89	62
Pårørende	62	38	0	0	13	3
Modersmål						
Dansk	34	59	6	1	94	59
Ikke dansk	50	38	13	0	8	6
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	35	57	7	1	101	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	97	3	187	17
Køn				
Mand	96	4	70	10
Kvinde	97	3	117	7
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	96	4	168	16
40-59 år	100	0	19	1
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	171	15
Pårørende	100	0	15	2
Modersmål				
Dansk	96	4	171	17
Ikke dansk	100	0	15	0
Afsnitsnavn				
Fertilitetsklinik, Skive	97	3	185	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	46	53	1	0	180	0
Køn						
Mand	40	58	1	0	67	0
Kvinde	49	51	1	0	113	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	54	1	0	161	0
40-59 år	53	47	0	0	19	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	52	1	0	164	0
Pårørende	40	60	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	46	53	1	0	164	0
Ikke dansk	47	53	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	46	53	1	0	178	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	58	40	1	0	201
Køn					
Mand	57	42	1	0	79
Kvinde	59	39	1	1	122
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	59	40	1	1	181
40-59 år	55	45	0	0	20
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	57	42	1	1	183
Pårørende	76	24	0	0	17
Modersmål					
Dansk	58	41	1	1	185
Ikke dansk	68	32	0	0	15
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinik, Skive	58	40	1	1	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	55	43	2	0	202
Køn					
Mand	54	45	1	0	78
Kvinde	55	43	2	0	124
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	53	45	2	0	183
40-59 år	68	32	0	0	19
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	54	44	2	0	184
Pårørende	65	35	0	0	17
Modersmål					
Dansk	56	42	2	0	186
Ikke dansk	41	59	0	0	15
Afsnitsnavn					
Fertilitetsklinik, Skive	55	43	2	0	200
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	40	60	0	0	35	11	157
Køn							
Mand	38	63	0	0	16	5	58
Kvinde	42	58	0	0	19	6	99
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	36	64	0	0	33	9	142
40-59 år	-	-	-	-	2	2	15
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	40	60	0	0	30	10	145
Pårørende	40	60	0	0	5	1	11
Modersmål							
Dansk	39	61	0	0	33	10	144
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	12
Afsnitsnavn							
Fertilitetsklinik, Skive	40	60	0	0	35	11	155
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

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	33	60	7	0	58	139
Køn						
Mand	22	72	6	0	32	46
Kvinde	46	46	8	0	26	93
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	57	8	0	51	127
40-59 år	14	86	0	0	7	12
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	8	0	53	126
Pårørende	40	60	0	0	5	12
Modersmål						
Dansk	28	65	7	0	54	127
Ikke dansk	-	-	-	-	4	11
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	33	60	7	0	58	137
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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	86	4	6	3	179	24
Køn						
Mand	87	4	6	3	68	11
Kvinde	86	5	6	4	111	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	86	4	6	4	166	18
40-59 år	85	8	8	0	13	6
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	5	6	4	163	22
Pårørende	93	0	7	0	15	2
Modersmål						
Dansk	85	5	7	3	164	23
Ikke dansk	93	0	0	7	14	1
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	86	5	6	3	177	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	82	17	0	1	187	17
Køn						
Mand	79	20	0	1	70	10
Kvinde	84	15	0	1	117	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	18	0	1	168	15
40-59 år	95	5	0	0	19	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	1	170	16
Pårørende	82	12	0	6	17	1
Modersmål						
Dansk	83	16	0	1	172	17
Ikke dansk	68	32	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Fertilitetsklinik, Skive	82	17	0	1	185	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive















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













ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Samlet indtryk
1	Hvis man havde brug for at udtrykke frustration vedrørende mislykket behandling eller eftervirkning af medicin eller lignende, er det min oplevelse, at man bliver lyttet på og taget alvorligt, selvom at man godt kan fornemme på personalet, at der er travlt. Man bliver mødt med personale, som har stor forståelse og empati.	Virkelig godt
2	Skive Fertilitetsklinik har været et dejligt sted at komme. Jeg er ikke i tvivl om, at det er dygtige, omsorgsfulde og kompetente medarbejdere, der er ansat på klinikken! Vi er dybt taknemmelige for deres hjælp!	Godt
3	Især sygeplejerskerne er meget professionelle og dygtige. En uundværlig støtte.	Godt
5	[Jeg] manglede nogle informationer.	Virkelig godt
6	RIGTIG GOD INDSATS, DER EFTERLOD ET PROFESSIONELT INDTRYK OG EN GOD SIKKERHED FOR MIG.	Godt
8	At de er bare så fantastiske, og man føler ikke, man er et nummer i rækken eller en sag i bunken, men et menneske med en problemstilling, der skal have hjælp på bedste måde.	Virkelig godt
11	Der er en rigtig god stemning på afdelingen, det er dejligt at vide, når man har så meget at tænke over.	Virkelig godt
12	God idé at give information om, hvilket nummer du er i køen, når der ringes til sygeplejerskerne.	Virkelig godt
13	Det var generelt trygt og behageligt at møde personalet. Især var konsultationerne med NN er god oplevelse. Jeg finder jeres navn [] for barnligt til voksne [].	Godt
14	Fertilitetsafdelingen på Skive Sygehus er en helt unik og fantastisk afdeling. At der stadigvæk findes afdelinger, der yder så stor en professionel og menneskelig indsats i disse sparetider er virkelig fantastisk. Alle personaler har været venlige, lige fra sekretærene til sygeplejerskerne og lægerne. Der er en utrolig rar og varm atmosfære og vi har aldrig følt os påvirkede af stress eller travlhed - selvom vi ved, det er en meget travl arbejdsplads. For os kunne fertilitetsafdelingen på Skive Sygehus ligeså godt have været et privathospital - i forhold til professionalisme, medmenneskelighed og omsorg. Vi vil gerne fremhæve lægerne og sygeplejerskernes indsats for at få os til at føle os godt tilpas.	Virkelig godt
15	Personalet på fertilitetsklinikken er virkelig dygtige og gode til at få mig som patient til at føle mig tryk og velkommen. Jeg kan kun savne, at når man henvender sig på mail, at man ikke får noget svar inden for en-to dage, evt. blot en tilkendegivelse om, at mailen er modtaget.	Virkelig godt
16	Jeg blev gravid i første forsøg ICSI og derfor håber jeg selvfølgelig også at klinikken forbliver åben. Den kan ikke undværes! Klinikens standard er forbløffende højt, og man føler sig altid i trygge hænder.	Virkelig godt

-  17 Personalet var virkelig hjælpsomme og dygtige til deres arbejde og virkede på alle punkter meget professionelle. Virkelig godt
-  18 De ansatte gør et fantastisk stykke arbejde! Det er frygteligt, at Region Midtjylland vil spare på fertilitetsklinikernes forholdsvis lave budget. Deres arbejde/behandling har så afgørende en betydning for patienterne. Vi ville ellers aldrig være i stand til, at få ET barn på naturlig måde. Virkelig godt
-  19 Godt med opfølgning på vægt. Godt
-  20 Generelt en god og professionel behandling for barnløshed. Passionerede og fagligt kompetente medarbejdere. Virkelig godt
-  21 Hele forløbet var rigtig godt. Virkelig godt
-  23 Det er uhyggeligt svært at komme i telefonisk kontakt med ambulatoriet. Ofte når man ringer inden for daglig telefontid, får man en telefonsvarer, at man skal ringe indenfor daglig telefontid, hvilket man jo netop har gjort. Det er virkelig frustrerende. Godt
-  24 Det er rigtig godt, at personalet er venligt og udviser stor empati og forståelse for den situation, man som patient står i. Virkelig godt
-  25 Generelt en rigtig god oplevelse. Godt
-  26 Personalet på fertilitetsklinikken i Skive er særligt imødekommende, ærlige, dygtige og gennemgående behagelige mennesker, som man føler sig tryk ved. Virkelig godt
-  28 Venligt og kompetent personale, som, jeg håber, får lov til at blive. Godt
-  29 Pinligt at aflevere sædprøve, mens sekretæren sidder og snakker med kollega, og andet personale "løber" rundt i rummet. Det burde være klart skiltet, når man ankommer til sygehuset/indgangen, hvor man diskret kan masturbere og aflevere prøven. Intet svar
-  30 Følte os altid velkomne, personalet var altid venlige og imødekommende med gensynsglæde og bekymring/medfølelse for os. Gode forklaringer ved scanninger, hvordan medicinen skulle tages. [Ved indgreb] virkede kendte ansigter beroligende. Fantastisk personaleindsats. Kan leve med de små fejl vedrørende punkt 19. De fandt hurtigt informationen til os, og en undskyldning kom med det samme. Vi er alle mennesker, og vi ser frem til at vise vores barn [senere på året]. Virkelig godt
-  31 Få nogle nye og bedre film til herrerummet. Virkelig godt
-  33 Alt i alt har forløbet været super godt. Personalet er utrolig dygtige. Vi har haft stor tillid til dem under hele forløbet. De laver et super godt arbejde. Vi kan klart anbefale dem til andre!! Virkelig godt
-  35 Det er vigtigt også at have fokus på den psykisk belastning ved fertilitetsbehandling. Dette er sjælden noget, som der bliver snakket om. Klinikken forholder sig oftest kun til den kliniske side af behandlingen. Virkelig godt
-  36 Der skal lyde en stor ros til ALLE ansatte på fertilitetsklinikken. De er uundværlige, og jeg værdsætter dem meget. De har været der hele tiden for os, og vi har altid kunnet komme til dem. Vi stiftede mest bekendtskab med [nogle bestemte personer]. Disse mennesker er alle noget særligt for os, og Virkelig godt

Bilag 5





der skal lyde en stor ros og tak indtil videre til dem! Det er vigtigt at fertilitetsklinikken i Skive bliver ved med at eksistere, da den ikke kan undværes, de gør et kæmpe stykke arbejde, og derfor bør den bevares!

-  37 SUPER GODT INDTRYK. MAN FØLER VIRKELIG, AT DE ER DER FOR EN, OG AT MAN IKKE ER TIL BESVÆR. Virkelig godt
-  38 Hver enkelt ansat fik os som par til at føle os som noget helt særligt. De tog sig god tid, hver gang man ankom, og når det var pr. telefon, man henvendte sig. Vi har kun ros til personalet, og håber i fremtiden at alle vil vælge Skive frem for andet sygehusvalg. Vi vil altid have dem i vores tanker, for de har opfyldt vores store drøm. Virkelig godt
-  39 Både læger og sygeplejersker var alle meget søde og imødekommende. Selvom der stort set ikke var ventetid, tog de sig altid tid til en uddybende samtale. Vi havde en læge et par gange, hun var svær at forstå. Virkelig godt
-  41 Rent menneskeligt er det et helt fantastisk sted! Personalet formår at få patienterne til at føle sig trygge fra første sekund og sammen med deres store ekspertise, tror jeg, at det har afgørende betydning for deres gode resultater. Virkelig godt
-  43 Burde sende et brev ud med de nye telefonnumre. Virkelig godt
-  47 Fertilitetsklinik - Skive Sygehus har et FANTASTISK personale, der tager UTROLIG godt hånd om sine patienter!! De lytter til ens frustrationer og bekymringer. Her er vi i trygge hænder!! De gør et godt og vigtigt stykke arbejde. Har kun ros at give!! Virkelig godt
-  48 Stor tilfredshed. Det er dog beklageligt med nedskæringerne. Virkelig godt
-  49 Personalet var virkelig dygtige - både til det faglige og til den menneskelige håndtering. Meget søde og omsorgsfulde. Virkelig godt
-  52 Jeg/vi har været særdeles tilfreds. Personalet er meget professionelle. De ved, hvad de taler om. Vi har været trygge under hele forløbet og derfor også haft stor tillid til personalet. Yderligere er alle utrolig dygtige til at LYTTE til patienten/og så lignende, hvilket, vi mener, er altafgørende. Vi kan absolut kun anbefale Skive fertilitetsklinik til andre barnløse par. :-)
-  53 Har altid oplevet åbenhed og imødekommenhed, på trods af man kan fornemme, der er travlt. Virkelig godt
-  54 Jeg havde rigtig svært ved at komme igennem på telefonen indimellem, og så er de tider "sygeplejersken" kan træffes på alt for begrænsede. (Sekretæren var dog sød og fik en sygeplejerske til at ringe tilbage til mig). Godt
-  55 De gør et fantastisk job med at hjælpe infertile par. Virkelig godt! Virkelig godt
-  56 Det er det eneste sted i det offentlige sygehusvæsen, at jeg har oplevet så professionelt og serviceminded personale. Samtidig bliver tider og aftaler overholdt til punkt og prikke. Deres måde at drive sygehus på, må kunne formidles ud til andre, for deres effektivitet er enorm. Det er et sted, man føler sig hjemme og en del af "familien". Virkelig godt
-  57 Det ville være en rigtig god ide, hvis det var muligt at blive stillet i "kø", når man ringede i telefoni-tiden i stedet for, at der blot er optaget. Virkelig godt

-  58 Personalet har ikke tid til at samle patienter op, hvor behandlingen er fejlet i forhold til det psyki- Virkelig godt
ske, men ellers har det været et langt sejt forløb (halvandet år), men med positivt resultat til slut.
Personalet har været gode hele vejen igennem.
-  61 I forbindelse med fastlagte scanninger af livmoder, vil det være rart i nogle situationer at sidde Virkelig godt
overfor en læge/sygeplejerske bagefter, så man kan stille spørgsmål. Spørgsmål stilles bedre,
mens man sidder overfor hinanden frem for stående, mens man iklæder sig sit tøj.
-  62 Alting er meget systematisk og vel planlagt. Jeg havde et problem - det er meget svært at træffe Virkelig godt
sygeplejerskerne i telefonen - det er frustrerende at skulle vente så længe ved telefonen. Jeg hå-
ber, der bliver mulighed for andre kommunikationsformer fremover, som kan spare patienternes
tid.
-  63 Man kunne godt have en eller få faste kontaktpersoner (sygeplejersker). Ellers har jeg følt mig Godt
rigtig godt modtaget hver gang på klinikken :-)
-  65 Bedre information efter mislykket forsøg. Der var faktisk ingen information, og man føler ikke, man Godt
får afsluttet på en ordentlig måde. Bare en lille samtale eller et brev ville kunne afslutte og afklare
spørgsmål, inden et nyt forsøg startes.
-  66 Savner lidt tilbagemelding/information under scanningerne. Har et par gange oplevet at fortælle Godt
læge NN, der scannede mig, at jeg havde ondt, hvor jeg får at vide, at det ikke har noget med be-
handlingen at gøre?! Det er frustrerende, når man ved, at læge NN aldrig selv har oplevet det.
Hvordan kan man så gøre sig til dommer over, hvilke smerte man har eller ikke burde have.
-  69 Måske lidt mere information om selve forløbet. Det er meget kortfattet. Nogle gange føler man lidt, Godt
at man ikke ved, hvad der skal ske.
-  71 Jeg synes, at der bør gøres noget ved telefonsystemet! Der er ret korte telefontider, og det er Godt
næsten umuligt at komme igennem, hvilket er meget frustrerende, når man SKAL tale med dem på
den givne dag for at fortsætte sin behandling. Bedre bemanding og/eller en form for kø-system, så
man ikke bare fået en optaget tone og må forsøge igen og igen, hvilket jo ikke er så nemt, hvis man
f.eks. er på arbejde! Det ville været dejligt, at man ikke behøver at bekymre sig om, at kunne få fat
på dem.
-  72 Fertilitetsklinikken har været yderst professionel. Dog har vores forsøg ikke båret frugt. Vores plan Godt
er et nyt forsøg i starten af 2011. Men grundet egenbetaling kan vores behandlingsforløb muligvis
slutte her!
-  74 Personalet på Fertilitetsklinik, Skive har betydet alt for os. Med deres faglige dygtighed har de Virkelig godt
hjulpet os til at få et barn, da vi ellers var tæt på at opgive alt håb. Med deres indstilling, indfølelses-
evne og empati fik de først givet os håbet tilbage og dernæst tilrettelagt et behandlingsforløb
målrettet os og de problemstillinger, vi nu havde med i bagagen. Hos Fertilitetsklinik, Skive blev vi
set som personer, ikke blot som "numre", og de arbejdede med os hen imod at opfylde vores drøm,
snarere end blot at arbejde sig blindt gennem en række behandlingsforløb. Vi skylder dem alt, vil
være evigt taknemmelige og har kun godt at sige om personalet og ånden på stedet.
-  76 Jeg synes, at de er fantastiske til deres arbejde. Forfærdeligt, at der kommer brugerbetaling. Virkelig godt
-  77 Det er bare et super godt sted at komme. Var det sådan alle steder i det danske sundhedssystem, Virkelig godt

Bilag 5

så var der ingen utilfredse patienter, uanset behandlingens udfald.










-  78 Jeg er utrolig glad for forløbet på Skive fertilitetsklinik. Jeg følte mig for første gang som et menneske frem for et nummer i rækken (det er [ikke den første] klinik, jeg har været tilknyttet), og personalet var alle sammen utrolig gode til at lytte og hjælpe! Det er også det mest kompetente sted, jeg har været. Jeg er blevet scannet i underlivet utallige gange, men først da jeg kom derop, blev [problemet] opdaget! Jeg blev henvist til sygehuset for operation, og det er formentlig det, der gjorde, at det følgende IVF-forsøg lykkedes. Virkelig godt
-  79 Vi er altid blevet mødt af et imødekommende og kompetent personale. Alle, vi har været i kontakt med, lige fra læger og sygeplejersker til bioanalytikere og lægesekretærer, har været omsorgsfulde, empatiske og altid klar til en lille snak, hvis vi har haft brug for det. Vi kan mærke, at personalet brænder for deres arbejde, og at de vil os det bedste. Det er betryggende, at vi altid lige kan ringe, hvis vi har en bekymring eller bare et spørgsmål, vi mangler svar på. Informationsniveauet er dog generelt helt i top. Vi er aldrig i tvivl om, hvad vi skal foretage os hvornår. Vi har kun ros til overs for den måde vores ellers svære situation tackles på. Det gør det hele lidt mindre opslidende. Virkelig godt
-  80 Jeg har sjældent oplevet så pragtfuldt et sted som Fertilitetsklinikken i Skive. Meget professionelle folk, der ved hvad de har med at gøre. Man føler sig altid velkommen og aldrig overset. Man har ro og tid til at blive sat ind i sit behandlingsforløb, og der er altid tid til snak! Jeg har absolut intet negativt at sige om ovenstående sted. 1000 tak fordi der findes mennesker som jer. Jeg kan varmt anbefale Fertilitetsklinikken i Skive. Virkelig godt
-  84 Ros: Alle havde god tid til at snakke og forståelse for vores situation. Informationen var rigtig god og overskuelig. Ris: Man kunne være lidt mere realistisk omkring resultaterne i stedet for bare "at køre på". Godt

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Samlet indtryk
4	Der skete fejl i indkaldelsen.	Virkelig godt
6	GOD INFORMATION OG STOR FLEXIBILITET, DA JEG HAVDE BRUG FOR AT FLYTTE LIDT PÅ TIDEN.	Godt
10	Behagelig.	Virkelig godt
19	Havde fået indkaldelse seks uger før jeg skulle være der, men fik først ved besøget besked om, at jeg skulle tabe 15 kg. inden behandlingen kunne begynde. Dette havde været rart at vide i de seks ugers ventetid, da jeg så kunne have startet slankekur tidlige og dermed være kommet i gang tidligere.	Godt
21	Jeg kom ind "foran" køen fra gynækolog, og de tog godt imod mig. Fra jeg fik at vide, jeg skulle til Skive, til jeg fik taget æg ud, gik der en uge.	Virkelig godt
27	Vi blev "indkaldt" med det samme, så der var ingen ventetid.	Virkelig godt
28	God information på hjemmesiden og af sekretærerne.	Godt
30	De var gode til at informere om behandlingsforløbet. Man følte sig i trygge hænder.	Virkelig godt
32	Telefon personalet var rigtig søde og hjælpsomme med svar på mine spørgsmål.	Godt
34	Havde ingen ventetid. Kom ind til aftalt tid.	Virkelig godt
36	Jeg synes, vi blev rigtig godt informeret fra henvendelsen blev sendt til [sygehuset], og alle var søde og imødekommende.	Virkelig godt
40	Har kun sendt en sædprøve ind til kontrol af sterilisation. Har aldrig besøgt fertilitetsklinikken.	Intet svar
41	Vi var overraskede over den korte ventetid.	Virkelig godt
42	Min henvisning var meget lang tid om at nå frem, hvilket betød, at jeg endte med at ringe for at høre, om jeg snart ville høre noget fra klinikken. Var så heldig, at jeg fik en tid ved denne telefonhenvendelse.	Godt
44	Jeg syntes, at de var gode til at svare på de spørgsmål, vi stillede. Svarede professionelt og uden at "pakke" ting unødigt ind.	Godt
50	Fik aldrig noget at vide om ventetid fra andet sygehus. Lægen sagde, vi nok skulle regne med cirka to måneders ventetid.	Virkelig godt
55	Fantastisk!	Virkelig godt

Bilag 5















	56	Det var dejligt, at der blev sendt informationsmateriale ud inden det første besøg. Så kunne man forberede eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
	59	Behageligt.	Virkelig godt
	60	Der skete fejl i indkaldelsen.	Virkelig godt
	62	Jeg synes, at alt var fantastisk efter vores første besøg.	Virkelig godt
	64	Har indtil nu "kun" været til forundersøgelse. Vi blev indkaldt med 10 dages varsel, så der var ikke lang ventetid.	Godt
	73	Meget grundigt materiale blev tilsendt - fint!	Godt
	74	Vi er på alle måder blevet godt, empatisk og servicemindet behandlet af personalet på Fertilitets-klinik, Skive, allerede inden vores første møde i ambulatoriet.	Virkelig godt
	77	Vildt positiv over den korte ventetid.	Virkelig godt
	81	Vi blev virkelig godt forberedt på, hvad der ventede os.	Virkelig godt

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Samlet indtryk
1	Man kunne evt. placere informationen/skranken lidt mere neutralt, da det er dér man bl.a. skal aflevere sædprøve, og det er meget synligt.	Virkelig godt
6	Fin modtagelse og god service.	Godt
7	Meget fin og intim stemning plus flot med gratis kaffe/te plus frugt.	Virkelig godt
8	Blev mødt af venligt og omsorgsfuldt personale (alle lige fra rengøringsdamen til lægen).	Virkelig godt
10	Venlig.	Virkelig godt
11	Der var en god og afslappet stemning. Slet ikke "hospitalsagtig".	Virkelig godt
14	Vi, min mand og jeg, var meget imponerede af dels den tid, der blev sat af til samtale med lægen første gang, samt det kursus vi skulle på inden start. Veltilrettelagt og god tid til at sætte os ind i behandlingen. Læge NN er en fantastisk dygtig og personlig læge.	Virkelig godt
21	Alle var søde og rare. Fik en god forklaring på hvad der skulle ske.	Virkelig godt
22	Positiv, og man følte sig velkommen.	Godt
24	Personalet er meget imødekommende, venligt og smilende.	Virkelig godt
26	Super sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt
28	Smilende medarbejdere, der giver sig tid til én.	Godt
29	Det ville være rart, hvis der var nogle steder/rum, hvor man kunne onanere/masturbere, inden man skal ind på selve "klinikken"/ambulatoriet og aflevere sædprøven.	Intet svar
30	De var gode til at informere om behandlingsforløbet. Følte sig i trygge hænder. Var gode til at vise medicinindtagelse og grundig gennemgang af, hvad vi kunne forvente.	Virkelig godt
41	Vi fik store og meget deprimerende nyheder allerede ved første besøg, men vi oplevede en utrolig empati og hjertevarme hos personalet. Vi følte os i utrolig gode hænder.	Virkelig godt
44	Folk var venlige og hjælpsomme.	Godt
46	Virkeligt, virkeligt, virkeligt sødt personale.	Virkelig godt
48	Jeg har været utrolig glad for/er utrolig glad for den behandling, vi får på klinikken. Personalet er super professionelt, og har givet en virkelig god modtagelse/behandling.	Virkelig godt

Bilag 5

	50	Meget venligt personale.	Virkelig godt
	56	Personalet er altid utroligt smilende, meget imødekommende. Det er et sted, hvor man bliver mødt med stor faglig kompetence (gælder alle fra personalet) samtidig med, at der ikke går på kompromis med det menneskelige aspekt.	Virkelig godt
	59	Venlig.	Virkelig godt
	62	Meget kærlig og altid smilende og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	64	Utroligt imødekommende og behageligt.	Godt
	68	Meget venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	69	De var søde og imødekommende.	Godt
	73	Imødekommende personale.	Godt
	74	Modtagelsen i ambulatoriet var på alle måder fin. Man er ikke i tvivl om, at personalet har nok at se til, men det til trods er der smil og tid til evt. spørgsmål.	Virkelig godt
	77	Det er super skønt at møde nogen, der er så professionelle til deres arbejde, at de har overskud til at være personlige i deres kontakt til patienterne.	Virkelig godt
	80	Man følte sig straks velkommen på fertilitetsklinikken. Der var ro og tid til én - der var grundige forundersøgelser, der blev forklaret og snakket om!	Virkelig godt
	81	Vi blev modtaget med åbne arme og med smil på læben.	Virkelig godt
	82	Meget personligt - virkelig god indlevelsessevne.	Virkelig godt
	83	Meget hjælpsomt personale.	Virkelig godt

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Håndtering af fejl
9	Blodprøver blev væk og skulle tages om.	Godt
12	Glemte, at vi havde valgt at deltage i forsøg [].	Godt
13	Personalet var længe om at finde ud af den egentlige grund til min barnløshed.	Virkelig godt
19	Vi skulle til to undersøgelser med to timers ventetid imellem. Der blev vi opfordret til at gå i byen og få frokost. Det, synes jeg, er en fejl, når så det første lægen siger er, at jeg skal tabe mig. Der kunne man evt. have planlagt et møde med en diætist.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	De glemte at sende nogle papirer, bl.a. om behandlingsstart, samt fik ikke alle recepter, der var nødvendige, så vi måtte selv henvende os. Efter det fik vi for mange recepter på [medicin], vi ikke skulle bruge så meget af. Men de undskyldte deres fejl og sagde, at det var godt, vi selv var opmærksomme.	Godt
53	Jeg skulle have en sygemelding til min arbejdsplads. Da jeg modtager den, står der forkert navn og cpr-nummer. Vi blev kaldt ind, hvor lægen stod med forkert journal, som ikke passede med mit sygdomsforløb. Først da vi gjorde opmærksom på det, opdagede lægen det.	Godt
66	Måtte selv ringe ved tredje forsøg og spørge om lang protokol. Fik at vide, at det var en fejl, at de ikke selv havde opdaget det. Fejlen blev rettet, og vi kom til samtale angående lang protokol dagen efter.	Virkelig godt
67	Forkert information [], men fejlen blev hurtigt fortalt telefonisk, og vi blev informeret om, [hvordan] vi kan forbedre behandlingen [], og chancen for at opnå graviditet vil bedres.	Virkelig godt
70	Delvis forkert information om behandlingen. Vi var selv opmærksomme på, at det ikke var rigtigt.	Godt

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Samlet indtryk
5	Kunne godt tænke mig, at få mere at vide angående mængde af æggeblærer etc. i forløbet, så jeg bedre kan følge med i, hvad der sker.	Virkelig godt
6	DET VAR ET YDERST PROFESSIONELT FORLØB.	Godt
8	Der har været professionel opbakning og forklaring gennem hele forløbet.	Virkelig godt
14	Vi oplevede stor kompetence og professionalismisme i forhold til samarbejde med andre sygehuse. Vi var omkring [andet sygehus] til en [undersøgelse].	Virkelig godt
19	Er stadig i behandling.	Godt
24	Vi er altid blevet mødt af et venligt og kompetent personale på Skive Fertilitetsklinik.	Virkelig godt
30	Vi var mange forsøg igennem, men vi oplevede, at de var meget professionelle til at håndtere vores projekt Baby.	Virkelig godt
34	Der er tale om en helt unik afdeling. En afdeling fyldt med kvalitet, vi ikke ville være foruden. Vi har til fulde fået vores forventninger opfyldt. Vi kan ikke rose og takke dem nok for den kompetence, de har.	Virkelig godt
41	Personalet på Skive Fertilitetsklinik har været helt fantastiske og utrolig dygtige til deres arbejde! Vi ville ikke tøve et sekund med at anbefale stedet til andre!	Virkelig godt
44	Mine foregående svar bygger på den sagsmappe, som læger og sygeplejerske bruger til at finde svar i, når vi stiller spørgsmål. Synes at de har godt styr på papirerne, der følger os, og er meget imødekommende.	Godt
45	Første og anden sædprøve blev rensset/testet på to forskellige måder, hvilket gjorde, at resultatet på inseminationsdagen blev anset som dårligere end ved første prøve. Burde måske have været foretaget på samme måde?	Virkelig godt
51	Problemer med at finde svar på prøver der er blevet taget ved en speciallæge, som var sendt til klinikken.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Jeg fik taget blodprøver og skulle vente på svar i halvanden time. Efter to timer spurgte vi selv efter resultatet og fik beskeden, at prøven var sendt til Viborg, og svaret ville vi først få næste dag.	Virkelig godt
56	Det er en afdeling med stor effektivitet. Der er styr på tingene, når man kommer, og der er ingen ventetid, højst ti minutter. Der er dog altid tid til, at jeg/vi har kunnet stille spørgsmål og har altid fået et professionelt svar.	Virkelig godt
62	NN is doing a very good job on all fronts and are ever helping. They understand what a couple with	Virkelig godt

'Infertility problem' must be going through, and thus are very sympathetic in the needed situations. I called them as family as we have experienced the same treatment there. Many Thanks for all the help!!!

-  63 Fik lavet en undersøgelse på [] sygehus. Her oplevede jeg, at jeg var tovholder. Der var ingen kommunikation mellem [] sygehus og [afdeling], plus der var en ventetid på fire måneder. Godt
-  67 Personalet er rigtig søde, og jeg har aldrig på noget andet hospital fået så god en behandling. Personalet udviser enorm empati, og det føles altid godt og trygt at komme i fertilitetsklinikken. Virkelig godt
-  68 Jeg er meget glad og taknemmelig for de samtaler vedrørende []behandling, som jeg (og min mand) har haft med vores læge. Virkelig godt
-  70 Det ville være hensigtsmæssigt med mere informationsudveksling mellem de to sygehuse, det virkede ikke som om, der var nogen. Godt
-  73 Professionelt - godt! Godt
-  74 Vi er på alle måder tilfredse med vores behandlingsforløb på Fertilitetsklinik, Skive. Særligt om personalet og stemningen på afdelingen har vi kun godt at sige. Der er en helt særlig og meget fin ånd, der gør det meget behageligt for os patienter at komme der, selv i en sårbar situation. Virkelig godt
-  75 Min journal var ikke fuldstændig modtaget fra NN. Dette gjorde, at første besøg var noget stressende for mig. Jeg synes, at det er mærkeligt, at man ikke kontrollerer, at man har modtaget alle tingene, således at vi slipper for unødvendig stress, når man møder personalet første gang. Synes også det er utroligt, at lægesystemerne [to forskellige steder] ikke kan arbejde sammen, således at man skal ringe for at kontrollere, at alle ting er kommet igennem. Jeg synes forløbet op til første behandling var meget stressende, og når man samtidig er meget spændt på at starte på ny behandling, så virker dette ikke i orden. Godt
-  77 Efter et besøg hos en gynækolog på sygehus 1 grundet en [komplikation], blev der taget en beslutning om, hvad der skulle ske. En time efter at jeg var blevet sendt hjem, havde de i Skive sat sig ind i min sag, og de ringede og bad mig komme hurtigst muligt. De reagerer på det, de har med at gøre. Lækkert. Virkelig godt
-  80 Der var skæv kommunikation mellem to sygehuse: Jeg måtte selv tage kontakt til det ene sygehus, da jeg ikke kunne forstå, at jeg ikke havde hørt fra dem. Og der havde de endnu ikke hørt fra det andet sygehus (så en måneds forsinkelse). Virkelig godt
-  83 Meget hjælpsomt og personale, der viste omsorg, selvom de havde meget at lave. Virkelig godt
-  84 Vi er meget positive over, at klinikken har forsøgt så mange forskellige ting, for at vi skulle opnå resultat hurtigt og effektivt. Men her efter ophørt behandling uden resultat, kunne det være rart at blive tilrådet evt. at ophøre behandlingen før. Man føler, det går meget hurtigt, uden man selv er "med" i behandlingen. Godt

Fertilitetsklinik, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik, Skive	Samlet indtryk
5	Alle var super hjælpsomme, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt
7	Efter [indgreb] fik jeg en kortfattet/hurtig mundtlig information omkring fem ting, jeg skulle undgå. Det skabte lidt unødvendig forvirring.	Virkelig godt
14	Fertilitetsafdelingen på Skive Sygehus er fantastiske formidlere, og vi har følt os godt passet på. Det har været rimelig nemt at komme i kontakt med afdelingen under hele forløbet, og vi følte os godt klædt på. Vi er enige om, at vi nok ikke havde klaret alle behandlingerne, hvis det ikke havde været for personalet.	Virkelig godt
19	Lægen talte et svært forståeligt dansk.	Godt
24	Personalet er til at få fat i på per telefon og svarer gerne på alle mulige spørgsmål og lytter til bekymringer.	Virkelig godt
30	Vi er glade for, at de troede på projektet og gav os håb til at fortsætte, selvom det ikke blev, som nogen af os kunne have forudset - nemlig et mirakel, at vi blev gravide i sommerferien, hvor vi ventede på næste information om næste behandlingsforløb (kort behandling). Det blev ikke nødvendigt:-)	Virkelig godt
41	Folkene i Skive har været utrolig gode til at kontakte os med resultaterne løbende. Det har været forholdsvis nemt at komme igennem til dem via telefonen. De har også været meget tålmodige og gode til at vejle angående behandlingen selv ved komplikationer i weekenden.	Virkelig godt
44	Vi er ikke færdige med vores behandling mod barnløshed, men er tilfredse med den behandling vi har fået i Skive. Det mest ubehagelige/utrygge er, at man ikke kan få svar på, hvordan man står til januar pga. besparelser. Jeg synes, det er frustrerede ikke at vide hvordan man står, og så er vi ikke engang dem, det måske ser værst ud for.	Godt
56	Hvis man har ringet til afdelingen, har der altid været et super venligt personale i den anden ende. Man har altid fået et professionelt svar, samtidig med der ligger en omsorg bag. Personalet viser altid stort engagement.	Virkelig godt
57	Altid smilende og engageret personale! Fortsæt det gode arbejde!	Virkelig godt
65	Mundtlig information var meget kort, og man skulle selv påpege, at man manglede information/vejledning.	Godt
84	Efterfølgende tænker man, om dem (Skive) med mere erfaring, skulle have tilrådet længere pause mellem behandlingerne. Nogle gange efter besøg kunne man blive utryg, hvis lægen ikke havde sat sig ind i ens situation og kom til at sige noget. Man er meget sårbar, når det er andre, der kontrollerer ens liv.	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.