

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kvindeafdelingen  
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](mailto: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:	463
Besvarelser fra afdelingens patienter:	266
Afdelingens svarprocent:	57%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

<sup>1</sup> 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.



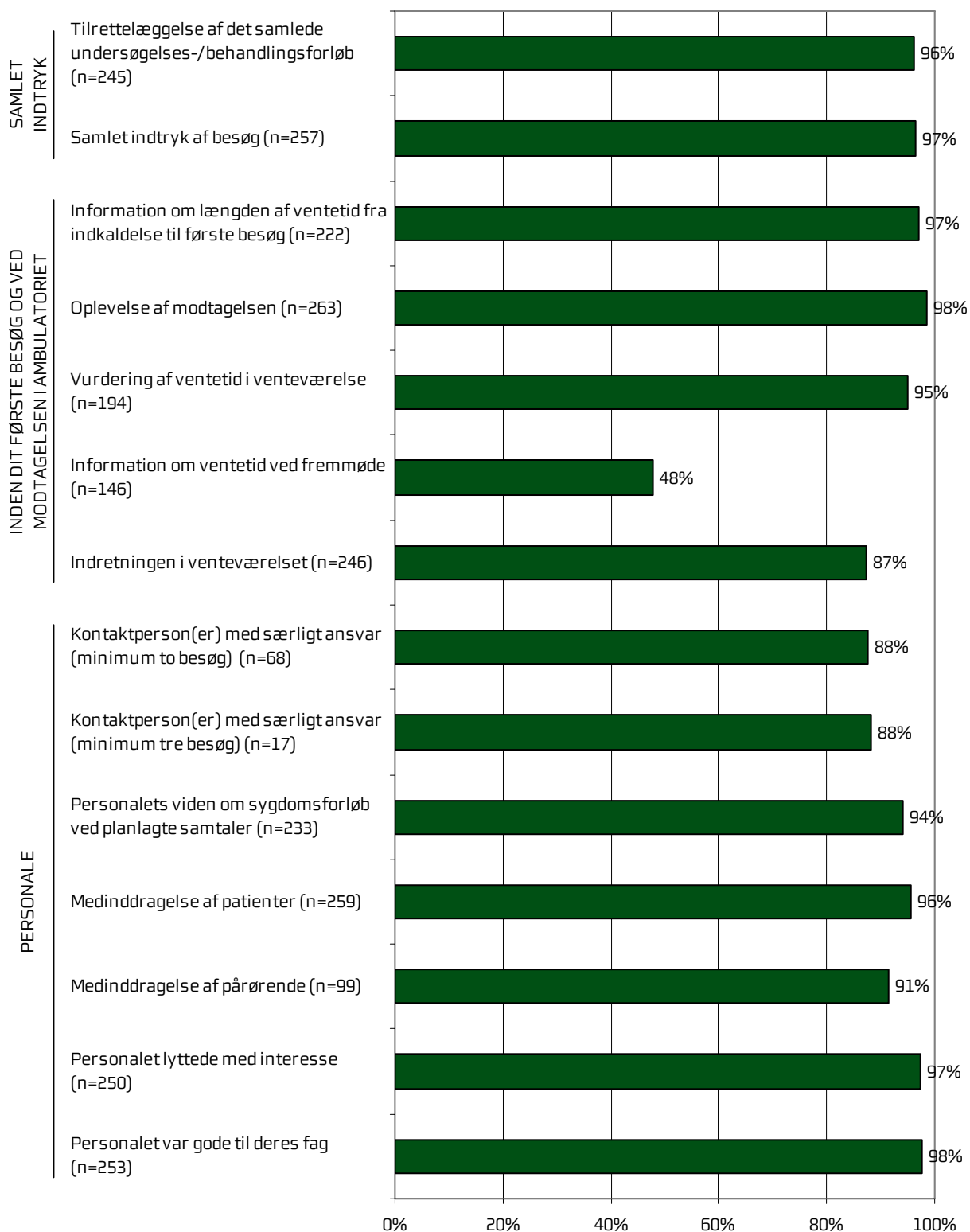


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

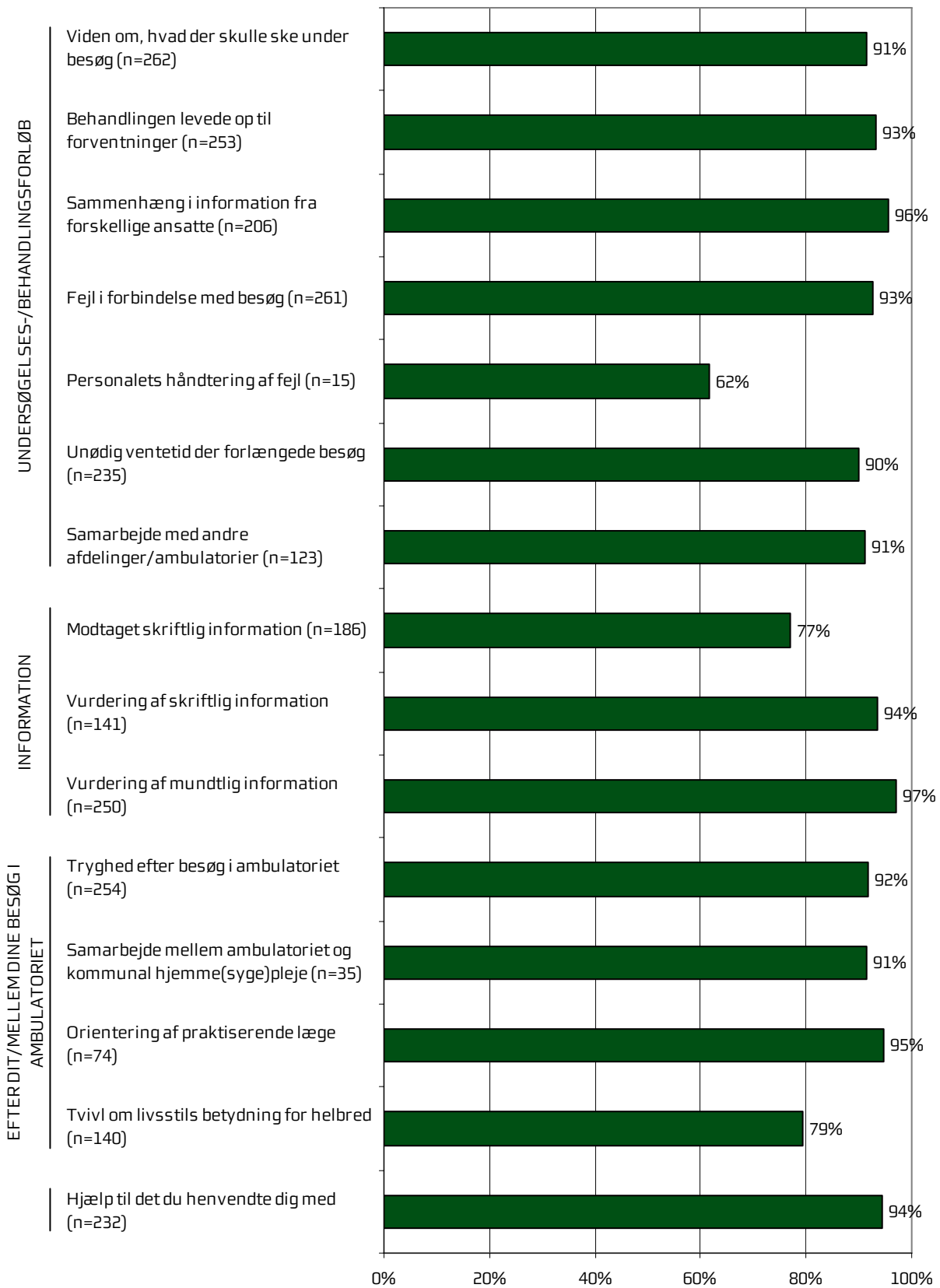
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

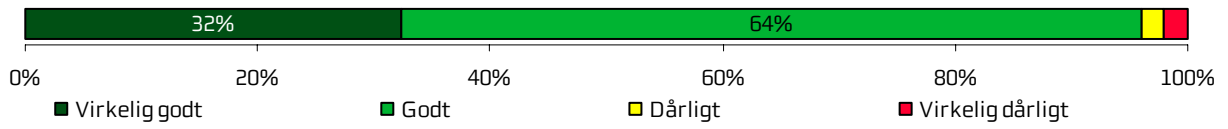
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

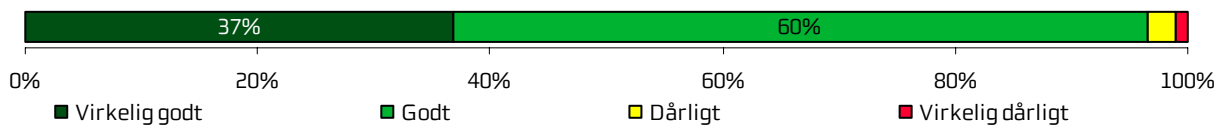
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=245)



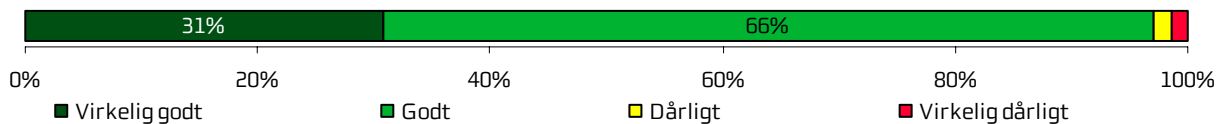
Samlet indtryk af besøg (n=257)



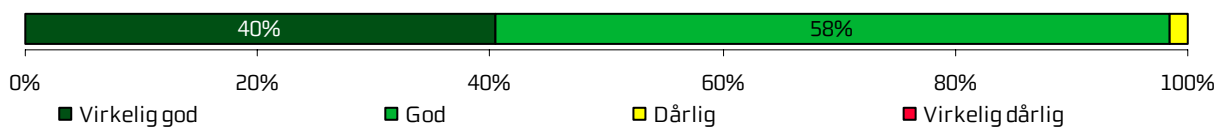
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	98 %	98 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 %	96 %	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

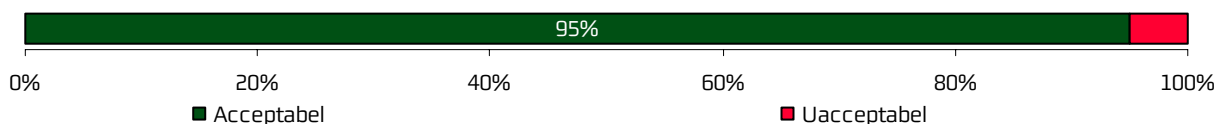
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=222)



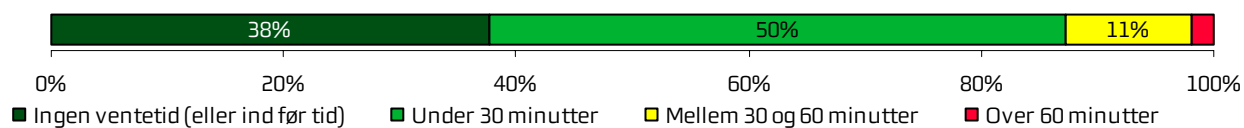
Oplevelse af modtagelsen (n=263)



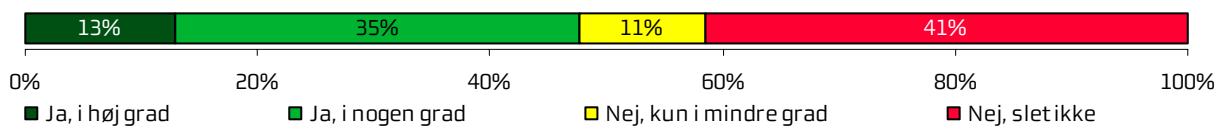
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=194)



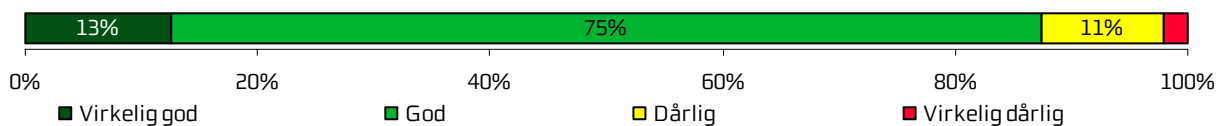
Længde af ventetid i venteværelse (n=253)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



Indretningen i venteværelset (n=246)

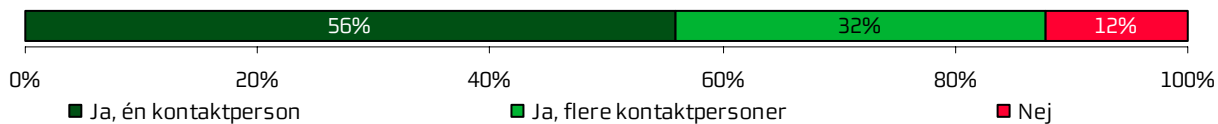




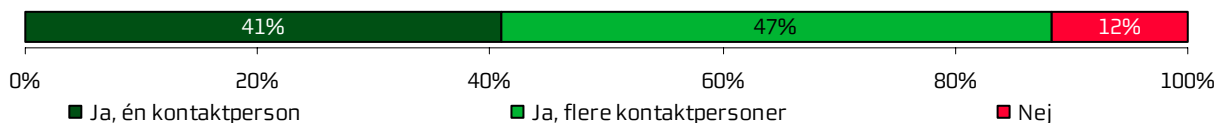
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	97 %	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?		48 %	37 %	66 % *	47 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	83 %	95 % *	73 %	85 %

## Personale

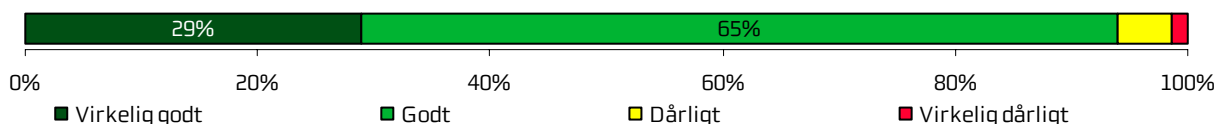
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=68)



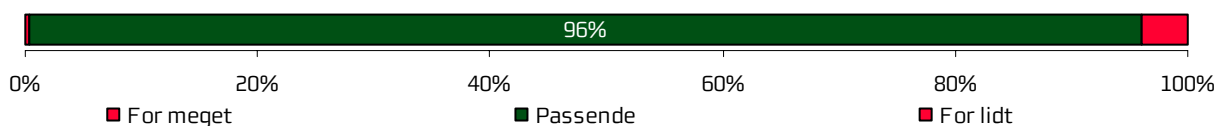
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



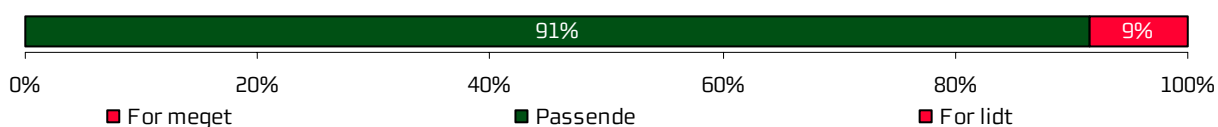
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=233)



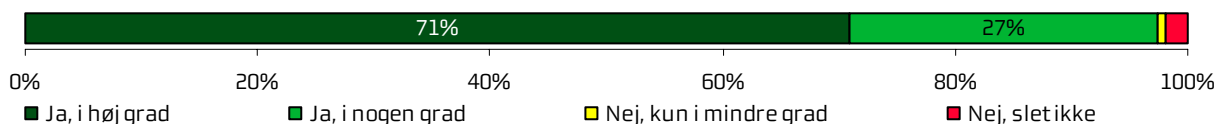
Medinddragelse af patienter (n=259)



Medinddragelse af pårørende (n=99)



Personalet lyttede med interesse (n=250)



Personalet var gode til deres fag (n=253)



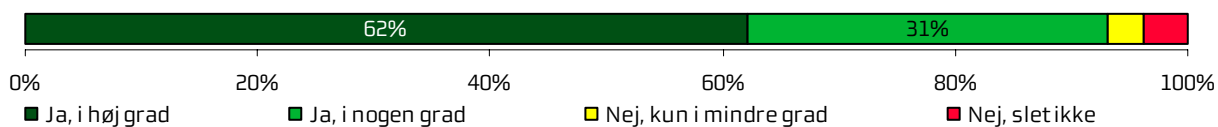
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	75 %	86 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	90 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	89 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	98 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	95 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 %	97 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=262)



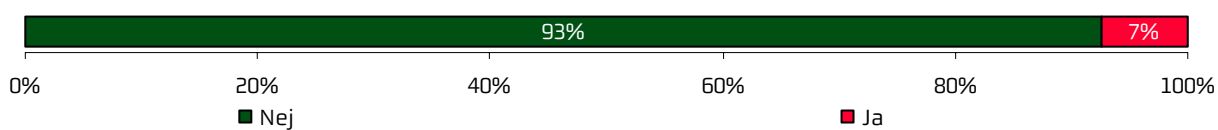
Behandlingen levede op til forventninger (n=253)



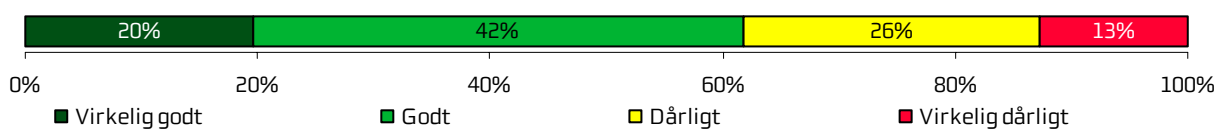
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



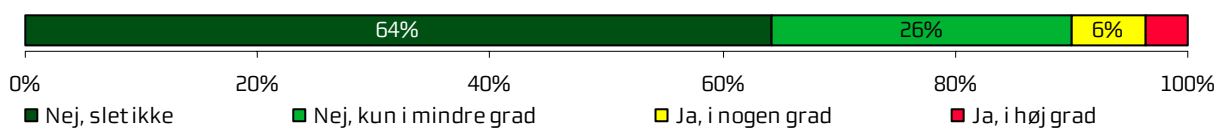
Fejl i forbindelse med besøg (n=261)



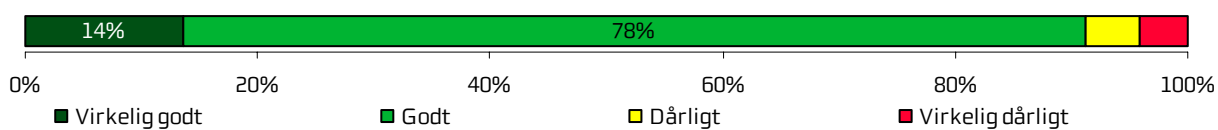
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=235)



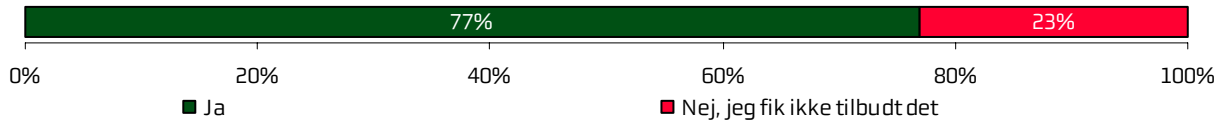
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=123)



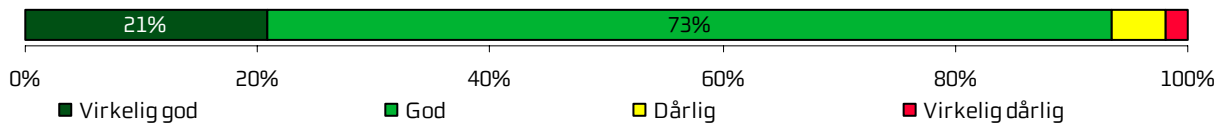
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	88 %	94 %	83 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	95 %	97 %	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	96 %	66 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	91 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	95 %	87 %	92 %

## Information

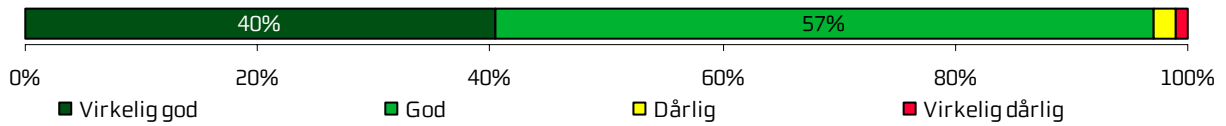
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=141)



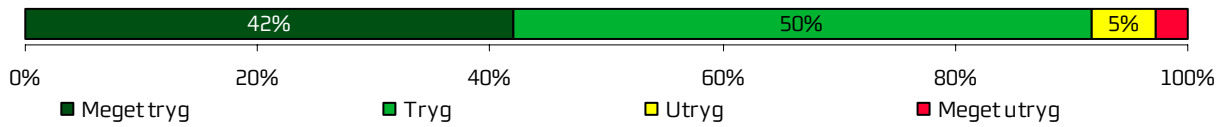
Vurdering af mundtlig information (n=250)



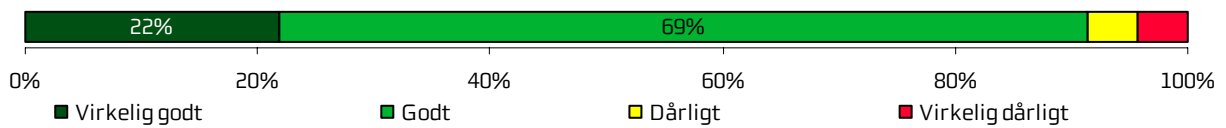
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	83 % *	53 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	98 %	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

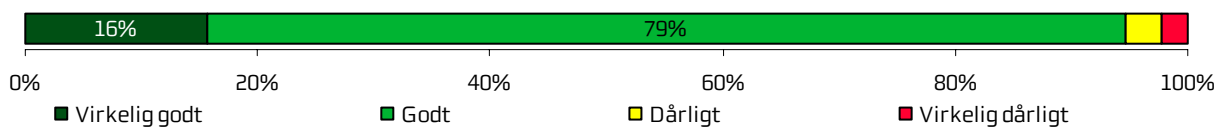
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=254)



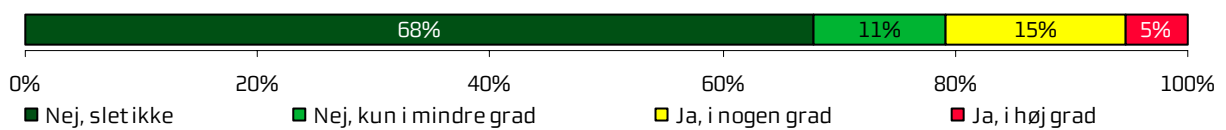
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=140)

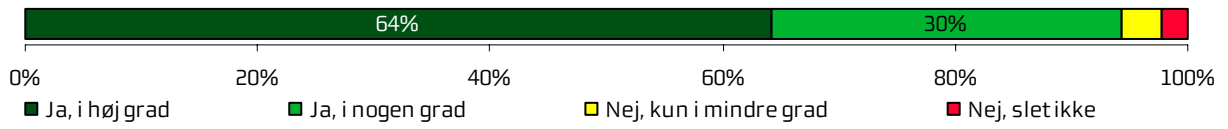




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	98 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	96 %	99 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	92 %	96 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	77 %	83 %	68 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=232)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	93 %	99 % *	95 %	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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

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

Løbet.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## 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.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## 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 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](http://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](http://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](mailto: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) 57 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	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	12%	10%
Kvinde	88%	90%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	5%	6%
20-39 år	18%	33%
40-59 år	30%	27%
60-79 år	38%	27%
80- år	8%	7%

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 svarskaaler. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.



Tabel 4 viser, hvilke 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"<sup>2</sup>

"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:

<sup>2</sup> 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	266		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	31		12%	
Kvinde	235		88%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	13		5%	
20-39 år	48		18%	
40-59 år	81		30%	
60-79 år	102		38%	
80- år	22		8%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	231		90%	
Pårørende	27		10%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	255		97%	
Ikke dansk	9		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	170		64%	
Kontinensklinikken, Viborg	52		20%	
Neonatal hørerscreening	29		11%	
Svangreambulatoriet Viborg	7		3%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8		3%	

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	32	64	2	2	245	14
<b>Køn</b>						
Mand	18	70	7	4	26	5
Kvinde	34	63	1	2	219	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	77	0	7	12	1
20-39 år	40	54	2	5	46	1
40-59 år	31	68	0	1	75	4
60-79 år	29	67	4	0	91	7
80- år	38	62	0	0	21	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	1	2	214	12
Pårørende	36	60	4	0	26	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	2	2	236	14
Ikke dansk	13	87	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	34	63	1	2	160	5
Kontinensklinikken, Viborg	23	70	5	2	44	7
Neonatal hørerscreening	38	54	4	4	26	2
Svangreambulatoriet Viborg	29	71	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	2	1	257
<b>Køn</b>					
Mand	23	68	6	3	31
Kvinde	39	59	2	1	226
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	61	0	6	13
20-39 år	41	51	6	1	47
40-59 år	38	59	1	1	79
60-79 år	36	63	1	0	96
80- år	27	73	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	59	2	1	224
Pårørende	39	57	4	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	58	3	1	248
Ikke dansk	13	87	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	38	60	1	1	162
Kontinensklinikken, Viborg	31	61	6	2	51
Neonatal hørselscreening	38	55	7	0	29
Svangreambulatoriet Viborg	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	66	1	1	222	32
<b>Køn</b>						
Mand	10	90	0	0	28	2
Kvinde	33	63	2	2	194	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	88	12	0	7	6
20-39 år	40	52	2	5	40	7
40-59 år	22	78	0	0	71	9
60-79 år	31	68	1	0	86	7
80-år	44	56	0	0	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	67	1	2	198	22
Pårørende	35	60	5	0	20	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	67	2	2	212	32
Ikke dansk	32	68	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	33	64	1	1	144	16
Kontinensklinikken, Viborg	18	82	0	0	44	7
Neonatal hørerscreening	24	67	5	5	21	8
Svangreambulatoriet Viborg	50	50	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	1



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	2	0	263
<b>Køn</b>					
Mand	26	74	0	0	31
Kvinde	42	56	2	0	232
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	13
20-39 år	47	49	5	0	48
40-59 år	37	63	0	0	81
60-79 år	39	60	1	0	99
80- år	45	55	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	229
Pårørende	41	55	4	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	58	2	0	253
Ikke dansk	39	61	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	41	57	2	0	167
Kontinensklinikken, Viborg	27	73	0	0	52
Neonatal hørselscreening	41	55	3	0	29
Svangreambulatoriet Viborg	57	43	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	194	65
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	23	7
Kvinde	95	5	171	58
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	94	6	9	4
20-39 år	90	10	31	17
40-59 år	98	2	68	13
60-79 år	94	6	69	29
80- år	100	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	173	52
Pårørende	100	0	16	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	185	64
Ikke dansk	91	9	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	94	6	133	31
Kontinensklinikken, Viborg	97	3	38	13
Neonatal hørerscreening	100	0	13	16
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	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	38	50	11	2	253	1
<b>Køn</b>						
Mand	30	64	7	0	29	0
Kvinde	39	48	11	2	224	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	39	0	4	12	0
20-39 år	46	43	9	2	48	0
40-59 år	30	54	14	1	79	0
60-79 år	37	48	13	2	96	0
80- år	17	78	5	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	51	12	2	220	1
Pårørende	60	40	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	50	10	2	243	1
Ikke dansk	25	36	32	7	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	30	54	13	3	160	1
Kontinensklinikken, Viborg	31	57	12	0	49	0
Neonatal hørerscreening	69	31	0	0	29	0
Svangreambulatoriet Viborg	43	43	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	0	25	8	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	13	35	11	41	146	20
<b>Køn</b>						
Mand	6	28	22	44	18	3
Kvinde	14	36	9	41	128	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	9	46	9	36	26	1
40-59 år	18	21	10	50	50	7
60-79 år	11	40	9	40	53	7
80- år	15	31	15	39	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	34	11	42	131	19
Pårørende	17	43	0	40	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	32	10	44	138	19
Ikke dansk	0	81	10	9	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	18	29	10	44	101	14
Kontinensklinikken, Viborg	3	32	19	45	31	3
Neonatal hørerscreening	14	43	0	43	7	2
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**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	13	75	11	2	246	14
<b>Køn</b>						
Mand	6	68	20	6	31	0
Kvinde	13	76	9	1	215	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	81	10	0	12	1
20-39 år	24	54	20	2	39	6
40-59 år	8	74	14	4	78	3
60-79 år	10	85	4	1	95	4
80- år	14	86	0	0	22	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	74	11	2	217	10
Pårørende	13	77	10	0	22	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	75	10	2	240	12
Ikke dansk	0	82	18	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	9	81	8	1	160	6
Kontinensklinikken, Viborg	8	75	13	4	52	0
Neonatal hørerscreening	9	73	14	5	22	6
Svangreambulatoriet Viborg	60	20	20	0	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	1

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	32	12	68
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	58	31	12	64
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	73	11	16	8
40-59 år	32	58	10	21
60-79 år	63	26	11	27
80- år	63	18	18	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	37	9	59
Pårørende	71	0	29	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	29	13	65
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	52	36	12	50
Kontinensklinikken, Viborg	58	33	8	12
Neonatal hørerscreening	-	-	-	4
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	0
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	41	47	12	17
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	46	47	7	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	0	81	19	5
60-79 år	62	38	0	8
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	50	12	16
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	40	13	15
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	36	55	9	11
Kontinensklinikken, Viborg	50	33	17	6
Neonatal hørerscreening	-	-	-	0
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	65	5	1	233	26
<b>Køn</b>						
Mand	30	63	4	4	25	6
Kvinde	29	65	5	1	208	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	72	0	15	9	4
20-39 år	30	61	8	2	41	6
40-59 år	22	72	4	1	71	8
60-79 år	29	67	4	0	94	5
80- år	61	39	0	0	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	65	5	2	208	18
Pårørende	33	62	5	0	21	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	63	5	2	223	26
Ikke dansk	0	100	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	31	64	4	1	154	10
Kontinensklinikken, Viborg	22	70	7	2	46	6
Neonatal hørerscreening	25	65	10	0	20	9
Svangreambulatoriet Viborg	33	67	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	0	14	7	1



**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	0	96	4	259
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	31
Kvinde	0	96	3	228
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	90	10	13
20-39 år	0	99	1	46
40-59 år	1	93	6	81
60-79 år	0	97	3	100
80- år	0	95	5	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	4	226
Pårørende	0	97	3	27
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	249
Ikke dansk	0	100	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	1	96	4	165
Kontinensklinikken, Viborg	0	90	10	52
Neonatal hørerscreening	0	100	0	28
Svangreambulatoriet Viborg	0	100	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	91	9	99	164
<b>Køn</b>					
Mand	0	81	19	15	16
Kvinde	0	93	7	84	148
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	90	10	8	5
20-39 år	0	95	5	24	23
40-59 år	0	96	4	26	55
60-79 år	0	81	19	31	69
80- år	0	100	0	10	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	88	12	75	154
Pårørende	0	100	0	20	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	91	162
Ikke dansk	0	81	19	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	0	89	11	57	111
Kontinensklinikken, Viborg	0	85	15	20	32
Neonatal hørselscreening	0	100	0	18	11
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	2	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	6

**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	71	27	1	2	250	12
<b>Køn</b>						
Mand	59	34	0	7	28	3
Kvinde	72	26	1	1	222	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	90	0	4	6	13	0
20-39 år	78	19	0	4	45	2
40-59 år	69	30	0	1	80	1
60-79 år	67	32	0	1	94	6
80- år	55	39	6	0	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	28	0	2	218	11
Pårørende	80	17	3	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	27	1	2	240	12
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	68	31	1	1	160	7
Kontinensklinikken, Viborg	65	31	0	4	49	3
Neonatal hørerscreening	85	11	0	4	27	2
Svangreambulatoriet Viborg	83	17	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	8	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	82	15	1	1	253	6
<b>Køn</b>						
Mand	78	16	3	3	30	1
Kvinde	83	15	1	1	223	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	19	6	6	13	0
20-39 år	80	14	4	1	46	0
40-59 år	83	15	0	1	79	1
60-79 år	88	12	0	0	96	3
80- år	73	27	0	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	14	2	1	220	6
Pårørende	79	21	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	15	1	1	243	6
Ikke dansk	68	25	7	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	83	14	2	1	160	4
Kontinensklinikken, Viborg	78	18	2	2	50	2
Neonatal hørerscreening	86	14	0	0	29	0
Svangreambulatoriet Viborg	83	17	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	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	46	46	7	1	262	2
<b>Køn</b>						
Mand	38	56	7	0	29	2
Kvinde	46	45	7	2	233	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	33	0	12	13	0
20-39 år	57	34	8	0	48	0
40-59 år	41	53	6	0	81	0
60-79 år	40	51	8	1	98	2
80- år	41	45	9	5	22	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	46	9	2	229	1
Pårørende	61	39	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	45	8	1	252	2
Ikke dansk	42	58	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	42	48	8	2	168	0
Kontinensklinikken, Viborg	36	52	12	0	50	2
Neonatal hørerscreening	66	31	3	0	29	0
Svangreambulatoriet Viborg	57	43	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	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	62	31	3	4	253	11
<b>Køn</b>						
Mand	34	47	9	9	30	1
Kvinde	66	29	2	3	223	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	6	4	6	12	1
20-39 år	68	25	3	5	48	0
40-59 år	61	29	4	6	78	3
60-79 år	57	38	3	2	94	6
80- år	53	47	0	0	21	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	31	3	4	220	10
Pårørende	72	25	0	3	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	3	4	244	10
Ikke dansk	34	59	0	7	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	63	33	3	3	160	8
Kontinensklinikken, Viborg	35	47	8	10	49	3
Neonatal hørerscreening	79	17	0	3	29	0
Svangreambulatoriet Viborg	86	14	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	13	13	8	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	62	33	3	1	206	47
<b>Køn</b>						
Mand	56	34	0	10	20	11
Kvinde	63	33	3	0	186	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	28	18	0	9	4
20-39 år	70	27	2	2	37	10
40-59 år	65	32	2	2	63	16
60-79 år	59	37	3	1	81	14
80- år	44	50	6	0	16	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	33	3	1	184	37
Pårørende	68	28	4	0	18	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	3	1	199	44
Ikke dansk	19	71	10	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	61	34	5	1	137	23
Kontinensklinikken, Viborg	51	44	0	5	39	11
Neonatal hørerscreening	78	22	0	0	18	10
Svangreambulatoriet Viborg	80	20	0	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	261
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	31
Kvinde	93	7	230
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	90	10	13
20-39 år	91	9	48
40-59 år	93	7	80
60-79 år	94	6	99
80- år	95	5	21
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	228
Pårørende	91	9	27
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	251
Ikke dansk	87	13	9
<b>Afsnitsnavn</b>			
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	92	8	166
Kontinenskliniken, Viborg	90	10	52
Neonatal hørerscreening	93	7	29
Svangreambulatoriet Viborg	100	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7



**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	20	42	26	13	15	5
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	2
Kvinde	22	48	22	7	13	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	20	41	19	19	5	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	39	23	15	13	4
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	45	27	14	14	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	27	45	18	9	11	1
Kontinensklinikken, Viborg	-	-	-	-	3	2
Neonatal hørerscreening	-	-	-	-	1	1
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	64	26	6	4	235	17
<b>Køn</b>						
Mand	61	20	16	3	29	1
Kvinde	65	27	5	4	206	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	25	0	6	13	0
20-39 år	62	29	7	2	45	2
40-59 år	73	16	6	6	73	7
60-79 år	61	29	8	2	84	8
80- år	50	40	5	5	20	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	27	6	4	205	15
Pårørende	65	20	11	4	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	26	6	3	226	16
Ikke dansk	52	34	7	7	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	64	26	6	5	145	12
Kontinensklinikken, Viborg	65	21	13	2	48	3
Neonatal hørerscreening	79	11	7	4	28	1
Svangreambulatoriet Viborg	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	1

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	78	5	4	123	85
<b>Køn</b>						
Mand	10	80	0	10	19	5
Kvinde	14	77	6	3	104	80
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	82	0	18	7	5
20-39 år	7	80	10	3	22	21
40-59 år	22	67	3	8	37	28
60-79 år	13	83	4	0	47	27
80- år	20	80	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	79	4	5	108	72
Pårørende	18	74	8	0	14	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	76	5	4	117	83
Ikke dansk	8	92	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	18	74	5	3	78	50
Kontinensklinikken, Viborg	12	73	4	12	26	14
Neonatal hørerscreening	8	85	8	0	13	16
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	3	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	77	23	186	61
<b>Køn</b>				
Mand	67	33	24	4
Kvinde	78	22	162	57
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	92	8	10	3
20-39 år	69	31	32	16
40-59 år	85	15	66	14
60-79 år	73	27	68	20
80- år	70	30	10	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	165	51
Pårørende	76	24	18	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	78	22	178	59
Ikke dansk	59	41	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	79	21	116	39
Kontinensklinikken, Viborg	74	26	43	5
Neonatal hørscreening	83	17	18	11
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	3

**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	21	73	5	2	141	2
<b>Køn</b>						
Mand	19	81	0	0	15	0
Kvinde	21	72	5	2	126	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	78	9	0	9	0
20-39 år	13	72	12	3	24	0
40-59 år	24	71	4	2	54	1
60-79 år	21	77	0	2	48	1
80-år	49	51	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	72	5	2	127	1
Pårørende	15	85	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	75	2	1	136	2
Ikke dansk	0	42	46	12	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	24	71	3	2	89	2
Kontinensklinikken, Viborg	23	73	0	3	30	0
Neonatal hørerscreening	13	87	0	0	15	0
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	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	40	57	2	1	250
<b>Køn</b>					
Mand	34	56	3	7	29
Kvinde	41	57	2	0	221
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	42	52	0	6	13
20-39 år	42	55	3	0	47
40-59 år	37	59	3	1	79
60-79 år	42	55	1	1	90
80- år	38	62	0	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	2	1	217
Pårørende	39	57	4	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	55	2	1	240
Ikke dansk	13	87	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	41	57	1	1	157
Kontinensklinikken, Viborg	39	53	4	4	49
Neonatal hørselscreening	41	55	3	0	29
Svangreambulatoriet Viborg	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

**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	42	50	5	3	254
<b>Køn</b>					
Mand	36	47	7	10	29
Kvinde	43	50	5	2	225
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	54	39	6	0	12
20-39 år	55	39	6	0	47
40-59 år	45	43	4	9	80
60-79 år	31	61	7	1	95
80- år	25	75	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	51	6	2	221
Pårørende	55	43	0	3	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	49	5	2	244
Ikke dansk	7	74	13	6	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	35	55	7	2	161
Kontinensklinikken, Viborg	35	53	4	8	49
Neonatal hørerscreening	69	28	3	0	29
Svangreambulatoriet Viborg	57	43	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8

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	22	69	4	4	35	10	205
<b>Køn</b>							
Mand	17	50	17	17	6	3	21
Kvinde	23	72	3	3	29	7	184
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	11
20-39 år	22	78	0	0	8	0	40
40-59 år	19	61	0	19	5	2	68
60-79 år	25	58	17	0	12	6	76
80- år	25	75	0	0	8	2	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	17	74	6	3	23	10	184
Pårørende	30	59	0	11	7	0	20
<b>Modersmål</b>							
Dansk	27	65	5	3	30	9	201
Ikke dansk	0	88	0	12	5	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	25	65	5	5	20	6	131
Kontinensklinikken, Viborg	25	50	13	13	8	4	37
Neonatal hørerscreening	-	-	-	-	4	0	25
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	3	0	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	8



**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	16	79	3	2	74	178
<b>Køn</b>						
Mand	13	75	13	0	8	21
Kvinde	16	79	2	2	66	157
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	11
20-39 år	4	96	0	0	14	33
40-59 år	23	66	11	0	18	58
60-79 år	17	76	3	3	30	65
80- år	40	60	0	0	10	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	79	4	2	66	153
Pårørende	28	72	0	0	7	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	76	4	2	69	174
Ikke dansk	0	100	0	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	23	69	4	4	48	111
Kontinensklinikken, Viborg	17	75	8	0	12	37
Neonatal hørerscreening	20	80	0	0	5	24
Svangreambulatoriet Viborg	0	100	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	11	15	5	140	116
<b>Køn</b>						
Mand	53	12	29	6	17	13
Kvinde	70	11	14	5	123	103
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	10
20-39 år	80	9	7	4	19	29
40-59 år	73	2	19	6	49	30
60-79 år	61	13	20	7	61	36
80- år	50	50	0	0	8	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	8	17	6	131	93
Pårørende	40	60	0	0	8	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	11	15	6	134	112
Ikke dansk	62	23	16	0	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	68	11	15	6	96	66
Kontinensklinikken, Viborg	55	10	29	6	31	19
Neonatal hørerscreening	-	-	-	-	4	25
Svangreambulatoriet Viborg	-	-	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	2

**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	64	30	3	2	232	21
<b>Køn</b>						
Mand	44	48	4	4	24	5
Kvinde	66	28	3	2	208	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	82	11	0	7	12	0
20-39 år	67	23	8	1	44	3
40-59 år	65	30	0	4	72	7
60-79 år	59	38	2	1	85	10
80- år	58	37	5	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	31	4	3	202	20
Pårørende	77	23	0	0	24	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	2	2	223	21
Ikke dansk	23	45	32	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	64	31	3	2	149	12
Kontinensklinikken, Viborg	41	50	2	7	44	6
Neonatal hørerscreening	84	16	0	0	25	2
Svangreambulatoriet Viborg	71	14	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	1



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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


















## Kvindeafdelingen, 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 - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
1	Det gode: Jeg følte, at der var lagt en plan for min behandling - og at den blev fulgt - og alt klappede. Professionelt. På den dårlige side: Jeg blev opereret på det tidspunkt, fysioterapien var på afdelingen - så jeg fik ingen vejledning af en fysioterapeut til at få gang i de []øvelser, jeg aldrig har forstået at lave - og som måske er medvirkende til [problemet]. Sygeplejersken havde ingen muligheder for at tilkalde nogen eller bede mig komme en anden dag, eller... Jeg var usikker mht. at tage smertestillende medicin (som jeg ikke er vant til at tage ret meget af). Fik at vide, at jeg skulle lytte til min krop - men hvor meget må man tage? Jeg slugte to iprener og otte aspiriner dagen efter operationen - og fik rødt udslæt over hele maven/ryggen???	Virkelig godt
2	De har været meget flinke alle sammen.	Godt
3	Jeg synes, de bestræber sig på at gøre det godt. Da det er en meget intim undersøgelse, betyder det for mig alt, at det er samme læge, som jeg kender og omvendt. Jeg har oplevet at få en [anden] læge. Det er ubehageligt ikke at kunne forstå hinanden (sikkert ok med det faglige).	Godt
4	Er blevet opereret []. Fik ikke at vide, at der var risiko for at få en [bivirkning].	Virkelig godt
5	Synes undersøgelsen forløb planmæssigt - har ikke noget negativt at sige. Både lægen og sygeplejersken gav sig god tid til at fortælle og svare på spørgsmål. Kan kun sige, jeg var tilfreds med hele forløbet og efterfølgende kontrol! Tak!! :)	Godt
8	Ingen tvivl om, at der er travlhed i ambulatoriet, MEN der er altid "tid" til den enkelte, god behandling, et smil, venlige ord. Jeg har stor respekt for den indsats, der yders. Føler kvaliteten i den er meget fin.	Virkelig godt
10	Jeg var meget tilfreds med det hele. De havde god tid til mig og svarede på det, jeg spurgte om.	Godt
11	Stor venlighed, hjælpsomhed, humor, skæg og ballade!	Virkelig godt
13	I det skriftlige informationsmateriale bør stå, hvornår stingene efter operation skal fjernes. Jeg har gjort opmærksom på det, så jeg håber, det er blevet rettet.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er perfekt, som det er, alle involverede er venlige og saglige, og jeg har kun ros og venlige tanker til afdelingen.	Virkelig godt
16	Behandle patienterne ordentligt. Høre efter, hvad patienterne siger.	Virkelig dårligt
18	Jeg er meget tilfreds med operation og efterbehandling og er nu erklæret helt rask.	Virkelig godt
19	Eneste udestående er, at jeg fik at vide, at min fjernede livmoder ville blive sendt til undersøgelse, og at jeg ville få besked skriftligt, om alt var normalt. Dette er endnu ej sket (operation [i efteråret], og det er nu [to måneder senere]). Ellers super behandling hele vejen.	Virkelig godt

✎	20 Det er en glæde og opmuntring at blive modtaget af personalet på Y18 , som jeg har oplevet. ROS TIL DEM.	Virkelig godt
✎	21 Jeg kan ikke se, at de kan gøre noget bedre. ALT ER SUPER.	Virkelig godt
✎	22 Min vurdering er, at de er søde og behjælpomme, hvis man har brug for det.	Godt
✎	24 Jeg oplevede en enorm omsorg og et stort nærvær. Selv mit "lille" problem blev taget alvorligt og med respekt.	Virkelig godt
✎	25 Jeg er MEGET tilfreds med ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	26 Jeg synes bestemt ikke, der blev gjort noget godt. Lægen lyttede ikke, sendte mig det helt forkerte sted hen og havde faktisk LOVET, at jeg kunne få mit [problem] ordnet. Det fik jeg ikke. Jeg tog fri [fra uddannelsen og tog fra én by til en anden], hvor jeg fik at vide, at jeg ikke kunne blive behandlet dér, og at lægen på det første sygehus havde informeret om noget helt andet. Der skal lyttes meget mere og gives bedre behandling. Jeg ventede på dette i TO ÅR! Ville gerne have undværet at bruge min tid, når jeg alligevel ikke kunne få gjort noget ved mit problem. Det kunne lægen bare have sagt til at starte med.	Virkelig dårligt
✎	28 Yderst kompetent personale, imødekommende, lyttende, vejledende, fagligt dygtige og meget forstående og venlige. Havde god tid til mig, selvom de helt sikkert havde travlt. Super afdeling og personale!	Virkelig godt
✎	29 Angående ventetiden i ambulatoriet havde det været dejligt, hvis de havde oplyst om det. Når man er der første gang, kan man bliver i tvivl om man sidder og venter det rigtige sted.	Godt
✎	30 Jeg fik nogle tabletter, den sidste gang jeg var på ambulatoriet. De har hjulpet mig meget.	Godt
✎	32 Personalet var meget venlige og imødekommende. TAK for det.	Godt
✎	33 Jeg synes, at man skulle læse i journalen, inden man kom til undersøgelsen i stedet for at spørge om alt det, man er blevet spurgt om siden 1960'erne. Det er meget irriterende synes jeg, men det er så min mening.	Dårligt
✎	34 Jeg var meget glad for den venlige hjælp, jeg fik fra afdelingen, da jeg en uge efter fik en kraftig blødning.	Godt
✎	35 Super god behandling hele vejen igennem. Der er intet at klage over. Kun roser.	Virkelig godt
✎	36 At sekretæren lytter og ikke vil bestemme, når man kommer fra lægen med en besked.	Godt
✎	37 Mine indgående spørgsmål, eventuelt fremtidige forløb, blev klart besvaret. Min beslutning om fravalg af efterbehandling blev udmærket forklaret af kirurg. Tak til hele det venlige personale.	Virkelig godt
✎	38 Jeg kunne ønske, at alle fik tilbudt en efterkontrol, fx efter tre uger. Man bliver udskrevet meget hurtigt efter en operation, og kan godt føle sig utryk og alene. Hvis man havde en dato, man skulle til kontrol, kunne man samle nogle spørgsmål, som man eventuelt kunne få besvaret.	Virkelig godt
✎	39 Personalet var behageligt rolige. Rolige, nærværende, empatiske = beroligende.	Intet svar

## Bilag 5


	40	Jeg synes, der var en meget fin modtagelse [på begge afdelinger]. Super dejlige sygeplejersker, der havde tid til at lytte og snakke. Mit forløb [] var kort (heldigvis)! Men ALLE var søde og venlige.	Virkelig godt
	47	Mange tak til læge NN.	Godt
	49	Jeg synes godt, at til nogle af de undersøgelser, man får taget i underlivet, kunne man godt blive lokalbedøvet eller få stærk smertestilling inden det foretages. Der er virkelig nogle af dem, der gør så ondt, man tror det er løgn. De skulle lige selv prøve det uden bedøvelse.	Godt
	51	Jeg synes, alt var godt.	Virkelig godt
	53	Jeg synes, personalet er super gode, kompetente og imødekommende. Jeg har hele tiden følt mig godt behandlet og tryk. Personalet har været gode til at give information, og jeg har hele tiden følt, der var/er tid for eksempel til uddybende spørgsmål. Så kun stor ros herfra!	Virkelig godt
	54	Har ikke noget at beklage mig over, jeg [blev behandlet] fem gange.[]	Godt
	55	Sødt og nærværende personale :)	Virkelig godt
	56	Mere styr på narkosen - rod i journal.	Godt
	59	Det synes jeg, jeg har uddybet undervejs.	Godt
	61	Jeg er ikke færdig med mit forløb på kvindeforløbet. Er blevet indkaldt til afdelingen, men måtte selv ringe og spørge, om jeg skulle have min prøve med, have udfyldt skema, sørge for at have fyldt blære med mere, da der intet stod i indkaldelsen. Jeg er lidt usikker på, hvad der rent faktisk skal foregå ved "mødet".	Det kan jeg ikke vurdere
	64	Efter den første undersøgelse, blev jeg opereret. Jeg går nu til kontrol hver tredje måned. Jeg kunne godt ønske mig, at det er den samme læge, jeg taler med hver gang, men forstår godt at det kan være svært at praktisere.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kontinensklinikken, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der var en gang, jeg var til undersøgelse, jeg blev forvirret på grund af, at jeg fik at vide, jeg ville blive indkaldt til et sygehus, hvor jeg så fik brev om, at jeg skulle møde på et andet sygehus. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt
	3	Kortere "ekspeditionstid" og adgang til relevante data!	Godt
	5	Behandlingerne virkede overhovedet ikke, men det kan ambulatoriet ikke gøre for. Jeg mangler i den grad en folder/pjece om sygdommen [] og mulige behandlinger. Ventetiden var heldigvis acceptabel hver gang.	Godt
	6	Fuld tilfredshed med alt.	Virkelig godt
	7	Er i gang med et behandlingsforløb. Lidt underligt med et evalueringsskema midt i et forløb...	Virkelig godt
	8	Ja, helt udmærket.	Godt



✎	9 Desværre er det kun i nogen grad lykkes ambulatoriet at afhjælpe mit problem. Men jeg oplever, at alle involverede gør alt, hvad de kan, for at jeg skal befinde mig godt og være tryk i undersøgelsen og behandlingsforløbet. Det er dejligt, at man har mulighed for kaffe/vand/frugt, hvis der skulle være lidt ventetid - hvilket for øvrigt ikke er så ofte. Alle er venlige, smilende og virker ikke forjagede. Eneste kritikpunkt: Der måtte gerne være nogle lidt "yngre" eksemplarer af diverse ugeblade.	Godt
✎	10 De er alt for overfladiske. Jeg har følt mig til grin, når jeg har været i ambulatoriet.	Dårligt
✎	12 Utroligt venlige og hjælpsomme mennesker hele vejen rundt.	Godt
<b>ID Kommentarer - Neonatal hørerscreening</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Formålet var [en undersøgelse] af min nyfødte søn - jeg følte mig vel taget imod, følte der blev lyttet. Sidste gang vi var på patienthotellet (hvor [undersøgelsen] foregår) gik vi hjem med et anderledes/dårligt indtryk. Denne gang var det meget godt, informativt.	Intet svar
✎	3 Vigtigt, at der er tid til det planlagte. Det skal ikke være op til patienten at insistere på at gennemføre undersøgelsen.	Dårligt
✎	5 Jeg synes spørgeskemaet er svært at udfylde ift. at det er [scanning] af et nyfødt barn, og som er en del af undersøgelserne vi bliver tilbudt og automatisk indkaldt til. Mit samlede indtryk har været virkelig godt, det eneste jeg vil nævne er, at vi skal køre til Viborg, hvor vi før fik det tilbudt ved egen jordemoder i egen hjemby. Men det er nok en del af "spareplanen", at det er samlet i Viborg, men det er langt at køre for en lille nyfødt ift. transporttid.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Svangreambulatoriet Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Jeg kontaktede fødegangen pga. kraftige plukveer og blev henvist til min egen læge. Da jeg henvendte mig et par dage efter, pga. [smerter] og nogle smerter i forbindelse med plukveer, blev jeg igen henvist til min egen læge, hvilket virkede unødvendigt, idet han ringede ind til fødegangen, og så fik jeg en tid til at komme ind og blive tjekket på fødegangen. Jeg forstår ikke hvorfor, at det er nødvendigt at inddrage min egen læge, når han ingen undersøgelse kunne foretage.	Godt
✎	2 Jeg ringede til fødegangen med mit problem, som gjorde mig utryk i min graviditet. Jeg synes, de har været utrolig flinke til at tilbyde en akut-tid meget hurtigt, og det er jo heldigvis tit bare det, der skal til, for at man bliver mere tryk igen. En telefonsamtale gør bare ikke altid det samme, som hvis man får lov at komme og blive tjekket. Alt dette skal tages som en stor ros.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Jeg vil gerne fremhæve plejepersonalet på afdelingen. Blev mødt med meget stor venlighed, fik svar på mine spørgsmål af et personale, der virkede meget kompetente og dygtige. Der var endda tid til lidt ekstra omsorg/pleje. En varm krave til gigtskuldre. Der var rent, kunne lide, at der blev sprittet af. Fik da heller ingen infektion denne gang. Afdelingen tog sig hurtigt af min fødevareallergi. Men maden fra køkkenet var nærmest ikke spiselig.	Godt
✎	2 Alle var utrolig søde, da jeg selv havde det meget skidt med indgrebet. Dog blev min kæreste ikke	Virkelig godt

## Bilag 5

talt pænt til og kunne ikke få vejledning, når han henvendte sig til personalet.

 3 Alt i alt en fin information og behandling.






Godt

## Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
7	For lang ventetid.	Godt
8	Det kører meget professionelt. Jeg er altid blevet 'bygget op', når jeg har været til mine undersøgelser og fået svar på ALLE spørgsmål.	Virkelig godt
12	Ingen information om ventetid.	Godt
13	Blev henvist fra speciallæge. Det var om onsdagen, jeg fik resultatet. Fik om fredagen at vide, at jeg kunne blive opereret om onsdagen. Jeg er ikke blevet undersøgt i ambulatoriet, kun opereret og derefter gået til kontrol.	Virkelig godt
29	Der var ingen information. Var hos egen læge [i sommeren], fordi jeg har haft [kræft] og bl.a. været i strålebehandling - havde nu problemer med at få gang i sexlivet. Fik indkaldelse [til få uger senere].	Godt
33	Jeg har været i gynækologisk ambulatorium [i rigtig mange år]. Altid godt behandlet. Altid behandlet godt, bortset fra her i 2009-2010 - kunne være bedre.	Dårligt
44	Kom før til på et afbud.	Godt
48	Det var måske et afbud, som jeg kom ind på. Det var i hvert tilfælde meget hurtigt [i løbet af tre dage].	Det kan jeg ikke vurdere
54	Der var ventetid. Sygeplejersken undskyldte, fint nok.	Godt
57	Der var ikke særlig lang ventetid.	Godt
59	Da jeg ringede for at bede om en tid, var der desværre lang ventetid. Sekretæren var imidlertid meget imødekommende, da jeg spurgte, om hun ville ringe til mig, hvis der kom et afbud. Det ville hun gerne, men havde ikke de større forhåbninger. Der kom et afbud!	Godt
63	Fik besked igennem privat gynækolog.	Godt
64	Jeg kom meget hurtigt til behandling, det var lige ved, jeg blev forskrækket over, at det gik så hurtigt. Men det var helt fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kontinensklinikken, Viborg	Samlet indtryk
3	Det er langt, og der forekommer redundans.	Godt
4	Var lidt i tvivl, om jeg skulle henvende mig og sige, at jeg var kommet.	Godt

## Bilag 5

	5	Jeg fik foretaget en undersøgelse og en prøve under fuld bedøvelse. Lægen [] der tilså mig bagefter vidste alt for lidt om diagnosen [] og behandlingen [].	Godt
	9	Ventetiden var, så vidt jeg husker, kun et par uger.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neonatal hørerscreening</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Kan ikke huske, om der var ventetid. Men hvis der var, tror jeg ikke, der blev adviseret om det på patienthotellet.	Godt
	3	Første tid var sammen med hæleprøve, men der var ikke tid alligevel, så vi fik en ny tid. Anden gang var døren låst, så vi måtte vente ved trappen med en baby.	Dårligt
	5	Det var i forbindelse med fødsel. Vi blev informeret af jordemoren og fik ved udskrivelsen en dato plus tidspunkt for screening af vores datter.	Virkelig godt

## Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
8	Igen professionelt, imødekommende.	Virkelig godt
9	Måtte selv spørge angående ventetid efter ca. 15 minutter.	Godt
13	Jeg blev kun informeret om, hvornår jeg kunne blive opereret, og det var det, jeg ville vide.	Virkelig godt
14	Meget venlig og imødekommende, både fra sygeplejersker og læge. Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
15	Følte sig "velkommen". En rar atmosfære og tiden, man havde fået, blev overholdt - ingen ventetid.	Godt
16	Personalet er sure.	Virkelig dårligt
27	Bedre information når der er ventetid. Sidste gang en time, og det kan man bedre forholde sig til, når der kommer en meddelelse og ikke kun antal patienter imellem.	Godt
31	Ventede længe. Fik ingen hjælp, selv da jeg spurgte.	Godt
37	Venligt, kompetent personale.	Virkelig godt
45	Mangler læsestof.	Godt
46	Det var rart at få en rundvisning på afdelingen.	Virkelig godt
47	NEJ	Godt
52	Mangler lidt smil og overskud fra sekretærerne, når jeg tænker på, hvordan jeg bliver modtaget i Århus (kommer ofte på [andet sygehus og Århus]).	Godt
53	Personalet er imødekommende, smilende og venlige. Man føler sig godt modtaget.	Virkelig godt
64	Alle lige fra læger til sygeplejersker virkede venlige og yderst kompetente.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	<b>Kommentarer - Kontinensklubben, Viborg</b>	
4	Ro, frugt, læsning, the. Føler mig velkommen.	Godt

## Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Håndtering af fejl
3	Mit møde var ikke registreret pga. EDB omlægning. Jeg ventede og kom til en anden læge, som var okay.	Godt
16	Glemte at sende brev til mig, for så derefter at henvise mig til en anden afdeling. Der står fejl i min journal. Fik ikke lavet den undersøgelse, som jeg skulle. Blev ikke henvist til anden afdeling, kun fordi jeg selv gjorde opmærksom på det.	Dårligt
26	Blev sendt til et sygehus for at få laserbehandling på armene, men [der] kunne de kun fjerne uønsket hårvækst i ansigtet, og det har der ALDRIG været tale om, da jeg var på det andet sygehus. Jeg har ikke fået den behandling, jeg er blevet lovet, og synes, det er en kæmpe fejl fra lægernes side. Jeg er ikke blevet lyttet til. Jeg er meget skuffet!	Virkelig dårligt
36	Hvor en anden læge, ikke ham jeg plejer at komme ved, undersøger/scanner mig og sender mig videre, for han kunne ikke se noget, og der var noget, som han skulle kunne se.	Godt
41	Der burde stå tydeligt i indkaldelsen, hvor det er, man skal til undersøgelse, og hvad det er, man skal undersøges for/informerer om. Min [pårørende] går også i ambulatoriet og kan nemt komme i tvivl om, hvor det er hun skal til undersøgelse/behandling.	Intet svar
47	Henvisning, som jeg modtog fra min læge, var forkert.	Virkelig godt
53	Fik sendt to breve med en uges mellemrum med to forskellige udfald. Det ene brev skrevet af en læge sagde ny undersøgelse om tre måneder. Det andet skrevet af en anden læge, sagde ny undersøgelse om seks måneder. Det gjorde det hele lidt utrygt, når lægerne ikke var enige om eller ikke havde snakket sammen om, hvornår jeg skulle komme ind igen i forhold til de celleforandringer der var fundet.	Virkelig godt
56	Rod i journalpapirene.	Godt
58	Ny tid glemmes, bliver ikke automatisk tilsendt, som lovet i forbindelse med mine besøg.	Dårligt
62	Jeg var henvist, fordi jeg havde kløe og flere [infektioner] på et år. Første besøg fik jeg [medicin], og vi snakkede om utæthed med hensyn til urin. Næste gang jeg kom, troede lægen, jeg var kommet på grund af inkontinens, men jeg mente, det var angående, hvordan [medicinen] havde virket først og fremmest.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kontinenskliniken, Viborg	Håndtering af fejl
2	Man bekymrer sig, hvis der ikke kommer en tolk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎	10	Der blev lyttet for lidt til patienten, (vi alene vide). Farvel og tak.	Dårligt
✎	12	En beregnet [undersøgelse] blev undladt uden begrundelse, men det må bero på lægens skøn.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	13	Jeg skulle til samtale om konsekvenserne af en eventuel operation. Lægen troede, jeg skulle til undersøgelse. Det værste var, at han insisterede, og jeg gik.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Neonatal hørerscreening</b>			<b>Håndtering af fejl</b>
✎	4	Jordemoderen havde problemer med at få programmet på computeren til at køre, og vidste ikke helt, hvad hun skulle gøre for at få det til at virke. Hun spurgte ikke andre kolleger til råds, og brugte efter min mening alt for lang tid på at prøve sig frem! Til sidst fandt hun ud af det.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Håndtering af fejl</b>
✎	1	Kom hjem allerede fire timer efter, at jeg havde fået [foretaget behandlingen]. Oplevede let pres for, at jeg skulle tage hjem. Desværre uden ordentligt smertestillende medicin, mit eget var utilstrækkeligt, da jeg ikke var opmærksom på, at smerterne ville tiltage, når det smertestillende, jeg fik i forbindelse med operationen, ikke længere virkede.	Intet svar

## Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
3	Det vigtigste for mig, som er kommet der i mange år, er at have den samme læge, som ved alt om forløbet og ikke først skal læse journalen.	Godt
6	Utrolig praktisk samt fleksibel personalegruppe med stor respekt for hinandens kompetencer.	Virkelig godt
8	Igen professionelt.	Virkelig godt
14	Jeg er så glad for, at det er den samme læge, der foretog operationen, som også nu følger mine ambulante behandlinger. Han er utrolig dygtig og spørger ind til problemer, jeg kunne have, og det giver tryghed, at jeg ved, jeg endnu kommer i ambulant nogle gange endnu.	Virkelig godt
16	Den ene afdeling, troede jeg, var informeret, men det var jeg ikke.	Virkelig dårligt
17	Jeg går til rutinekontrol og har derfor svært ved at vurdere, om jeg vidste det på forhånd eller ville have fået nok at vide. Hvis jeg nu ikke havde vidst nok. Men jeg blev ikke overinformet, så jeg vurderer, at personalet tog godt bestik af situationen.	Godt
23	VENTETID: Skulle møde [om morgenen], og blev først kørt ned til operation [over middag]. Det må kunne gøres bedre. I ved, hvor mange der er blevet indkaldt til den dag.	Godt
26	De har sagt det helt forkerte om min behandling. Jeg var blevet lovet, at jeg kunne få laserbehandling på armene, og det kunne jeg ikke få. Jeg har aldrig sagt til lægen, at jeg havde ønsket hårvækst i ansigtet, men det var det lægen sagde til Århus Universitetshospital. Meget dårlig læge og dårlig behandling!	Virkelig dårligt
31	Fint brev med tilbage til [location].	Godt
36	Min læge har løbende kontakt med en anden læge NN om, hvad der skal gøres nu, og de plejer at være enige.	Godt
37	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
42	:-)	Virkelig godt
43	Jeg skulle til en anden undersøgelse, den blev lagt en anden dag. Dette er der, så vidt jeg ved, rettet op på :-)	Godt
50	Jeg synes virkelig, at der er stor grund til at rose personalet på den afdeling for god behandling. Ofte hører/læser man om de dårlige oplevelser, men jeg har kun ros til overs.	Virkelig godt
52	Lægen snakkede med en studerende hen over hovedet på mig, og der vidste jeg allerede, at jeg ville få en dårlig besked senere, men da jeg spurgte, fik jeg et afvisende svar. Efter sjette dag blev	Godt



jeg indkaldt, havde [kræft].

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 53 | Synes det i det store og hele har været et rigtig godt behandlingsforløb. Hvor jeg langt hen ad vejen har følt mig tryk og følt at der var styr på tingene.  | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | Rart at blive informeret om ventetiden (ca. 15 minutter).  | Godt          |
| ✎ | 59 | Jeg har sat meget stor pris på, at jeg hver gang er blevet behandlet af samme person. Det er i den grad vigtigt.   | Godt          |
| ✎ | 60 | Egen læge måtte ringe for at få besked om yderligere behandling. Vi prøvede selv at ringe til afdelingen uden resultat. Ventetiden blev dermed en måned.   | Dårligt       |
| ✎ | 62 | Jeg er nu henvist til [genoptræning], og der har været ventetid. [I efteråret] er jeg FÆRDIG, men fysioterapeuten skal IKKE MELDE TILBAGE til jer. Hvornår ved I så, at jeg skal indkaldes igen? []. | Godt          |
| ✎ | 64 | Der blev taget forskellige prøver, og jeg blev informeret om, hvornår jeg kunne forvente svaret, så jeg ikke skulle ængstes unødigt.   | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - Kontinensklinikken, Viborg**

**Samlet indtryk**

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 3  | Viborg kender intet til blodprøver afgivet på [et sygehus] få dage før mit "besøg" [på andet sygehus]. Jeg finder det ganske enkelt kritisabelt, at der endnu ikke findes et og samme system/version inden for det danske sundhedssystem, hvor også lægevagten samt de praktiserende læger er koblet på. | Godt          |
| ✎ | 5  | Jeg fik [behandling] på [klinikken]. Da de ikke virkede, blev jeg henvist til en anden afdeling. Fra jeg blev henvist, til jeg fik en tid til [behandling] på afdelingen, gik der cirka 14 dage! Og kun fordi jeg rykkede og pressede på. Muligvis kun afdelingens fejl?                                 | Godt          |
| ✎ | 7  | Kobling til fysioterapi.   | Virkelig godt |
| ✎ | 9  | Jeg oplevede læge og sygeplejersker, som meget kompetente og venlige. Der var tid til at lytte til mig, og besvare mine spørgsmål med kompetence og venlighed.   | Godt          |
| ✎ | 10 | Der bliver ikke lyttet nok til patienten.  | Dårligt       |

**ID Kommentarer - Neonatal hørerscreening**

**Samlet indtryk**

- |   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
| ✎ | 6 | "Venteværelset" var midt i gangen på patienthotellet. Jeg følte, jeg sad lidt i vejen, og "snagede" i de patienters indlæggelse, som lå på gangen - der var ikke noget reelt venteværelse i mine øjne. | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|--|--------------------------|

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**



**Samlet indtryk**

- |   |   |   |      |
|---|---|---|------|
| ✎ | 1 | Jeg finder det ubehageligt, hverken at havde navn eller kunne sætte ansigt på kirurgen. Fik ikke svar, da jeg spurgte på afdelingen, hvem der opererede. Savnede den korte samtale med kirurg og anæstesilæge, man fik før i tiden, før og efter operation. Finder det nærmest lidt krænkende ikke at ane, hvem der fører kniven. | Godt |
|---|---|---|------|

## Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
8	Jeg er startet på regelmæssig motion - kan ro to km på under otte minutter - bl.a. - og det har jeg det rigtig godt med.	Virkelig godt
11	Det vil være fint, om der var en mailadresse, som man kan melde afbud på, hvis man bliver syg/forhindret. Det er svært/umuligt at gøre, fordi der er lukket for telefonen indimellem samt i weekender, hvor man har tid til at sende [afbud].	Virkelig godt
23	Synes jeg har fået en god behandling og specielt af sygeplejerske NN. - Hun var rigtig sød og beroligende, da jeg var nervøs for operationen.	Godt
26	Dårligt!	Virkelig dårligt
27	Har en enkelt gang været til undersøgelse, hvor lægen NN ikke var orienteret om, hvad jeg kom for. Havde ikke set journalen. Han kunne ikke finde ud af EDB, måtte have hjælp af sygeplejersken. Det var utrygt.	Godt
36	Nej, men det er utrolig dejligt, at jeg altid har den samme læge.	Godt
37	Ingen gener.	Virkelig godt
42	:)	Virkelig godt
50	Har undret mig over at lægen siger, at hun ikke har hørt, hvordan det gik med mig i ambulatoriet.	Virkelig godt
59	Når jeg har bestilt en ny tid, har jeg kunnet bede om og fået opfyldt ønsket om, at samme person så mig næste gang.	Godt
61	Jeg blev henvist til []træning hos en fysioterapeut. Jeg følte mig meget usikker på omfang, varighed, procedurer m.m. Jeg følte, der var for lidt praktisk information.	Det kan jeg ikke vurdere
62	Hvordan ved i hvornår jeg er færdig med fysioterapi bækkenbundstræning? Jeg sad sammen med andre, som alle var blevet opereret! Jeg troede, at jeg gik der for at undgå operation?	Godt
ID	Kommentarer - Kontinenskliniken, Viborg	Samlet indtryk
3	Det overordnede indtryk er, at man mødes med empati og professionalisme.	Godt
10	Ikke særlig positiv.	Dårligt
11	Det er ikke alle fra andre lande, der er lige gode til det danske sprog. Det kunne godt være bedre. Der kan godt være nogle ord, man ikke får fat i.	Godt

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neonatal hørerscreening</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Mit nyfødte barn var til hørescreening.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Fik [udført indgreb] for [flere år siden]. Det [løste ikke problemet]!	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.<sup>3</sup> 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.

---

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