

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	430
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

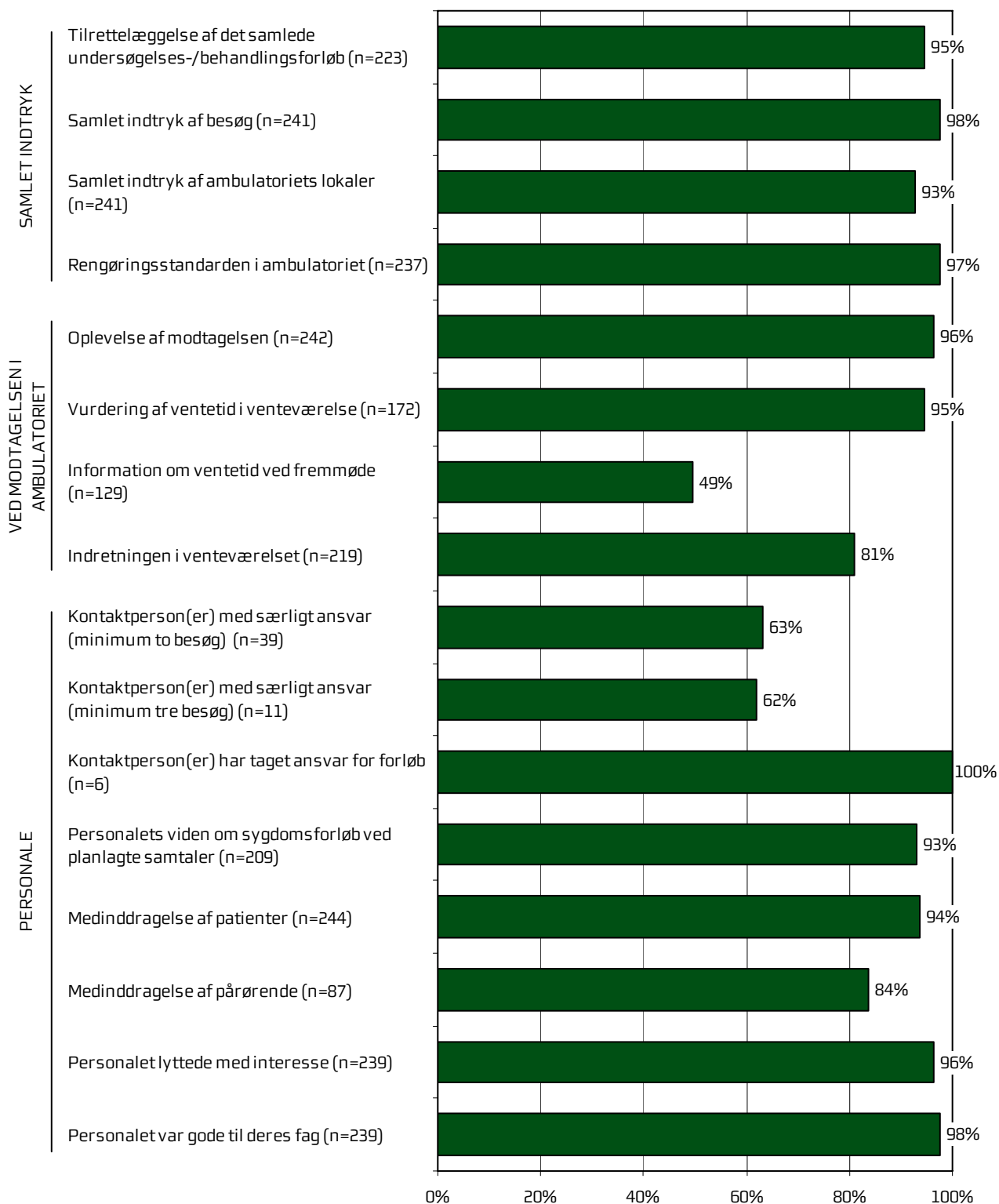
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

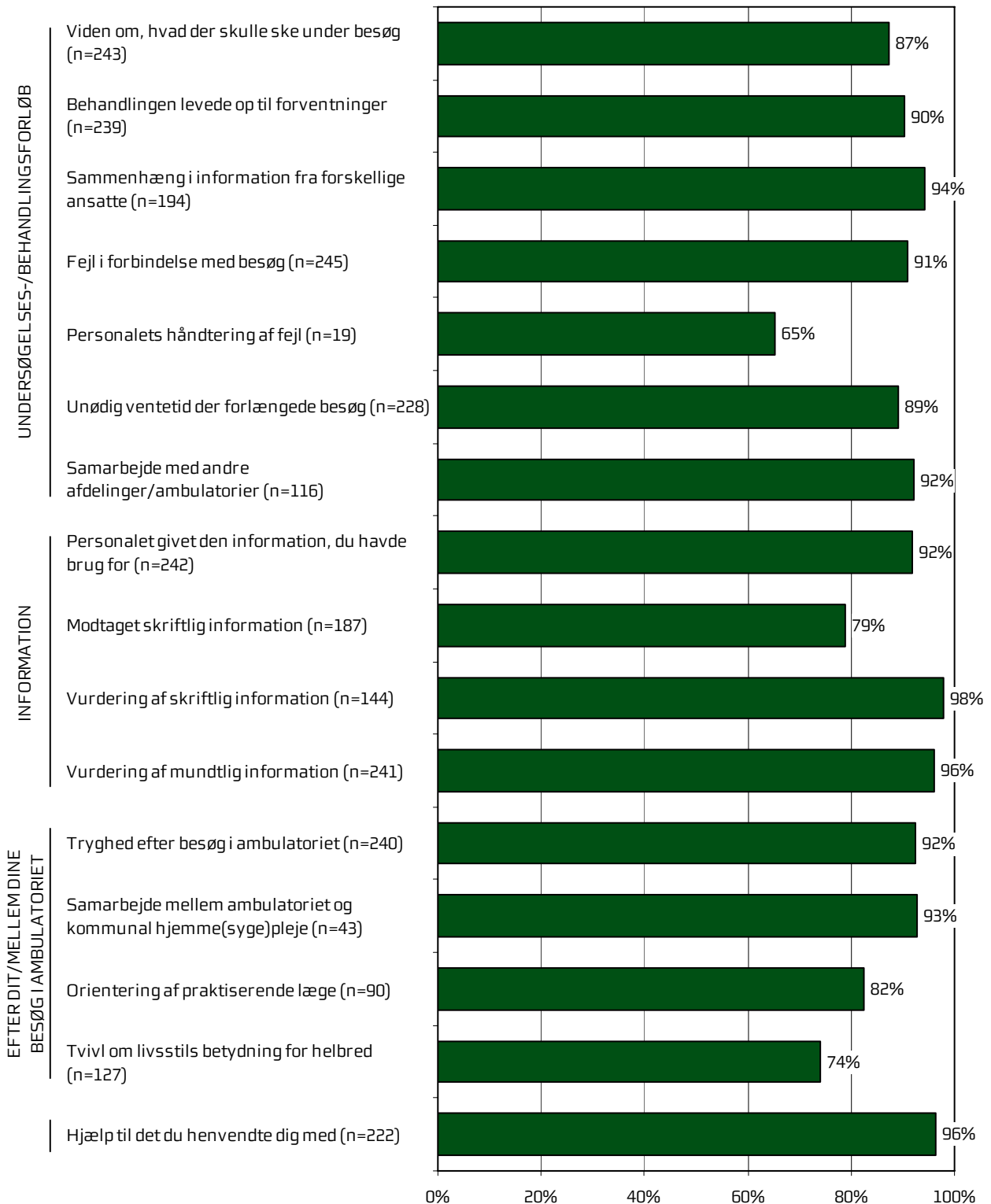
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Kvindeafdelingen

2009-tallet er for: Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

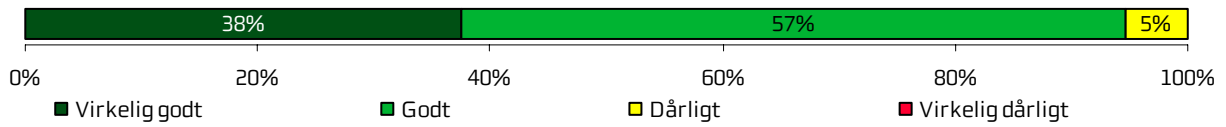
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

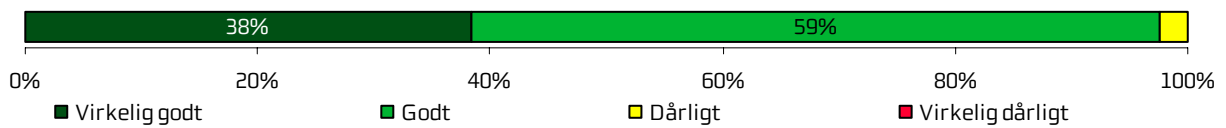
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

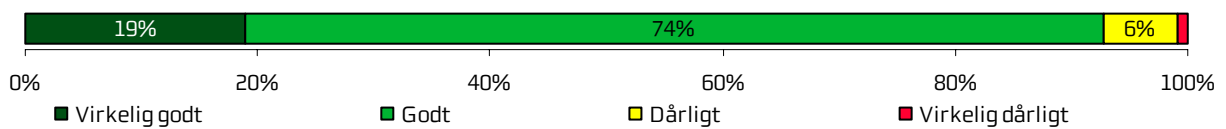
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=223)



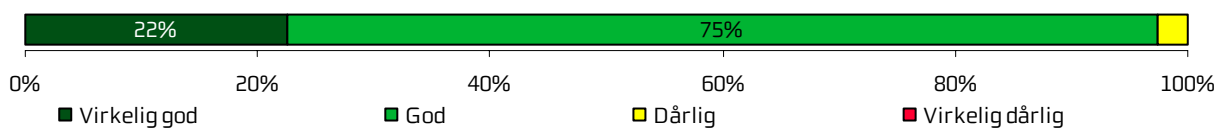
Samlet indtryk af besøg (n=241)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=241)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=237)

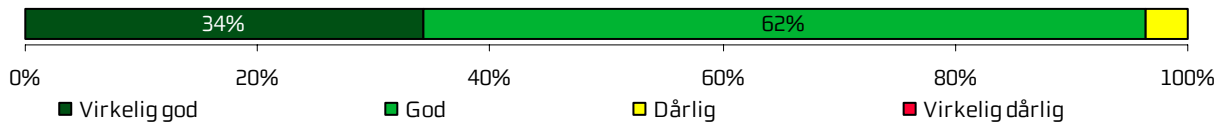


Sammenligning af afdelingens resultat

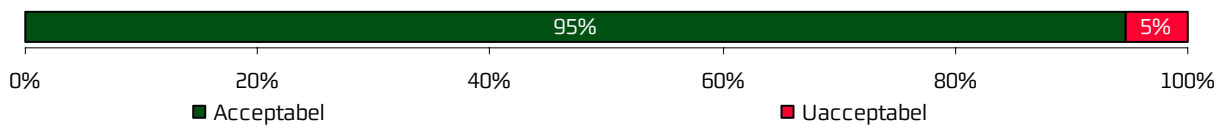
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	98 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=242)



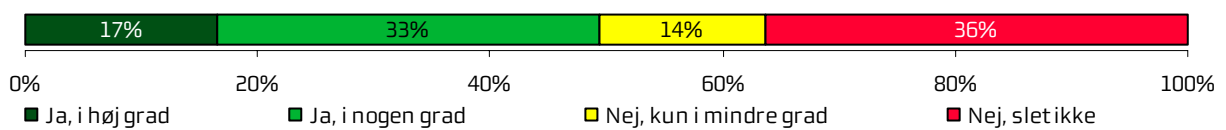
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=172)



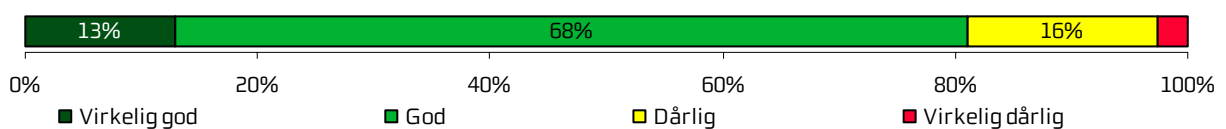
Længde af ventetid i venteværelse (n=235)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



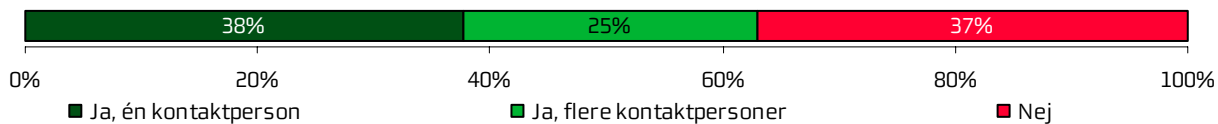
Indretningen i venteværelset (n=219)



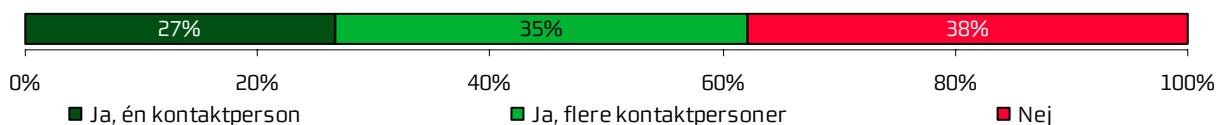
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	99 %	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	48 %	37 % *	65 % *	36 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	87 %	83 %	93 % *	76 %	83 %

Personale

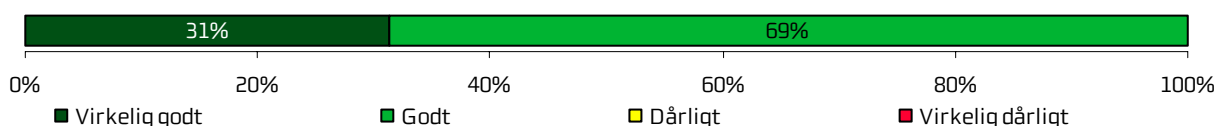
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=39)



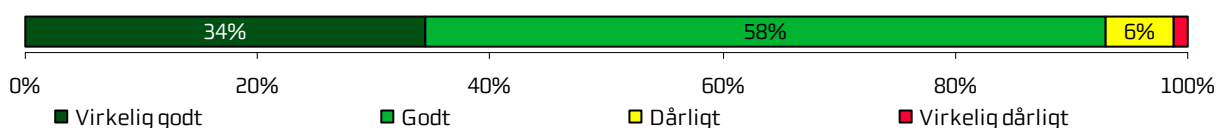
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



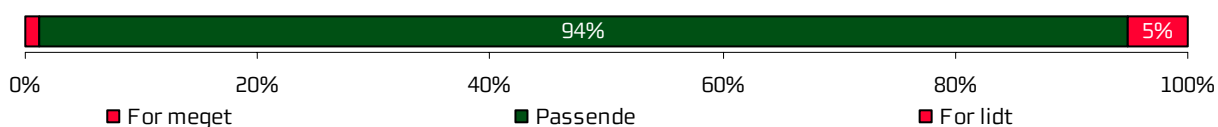
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



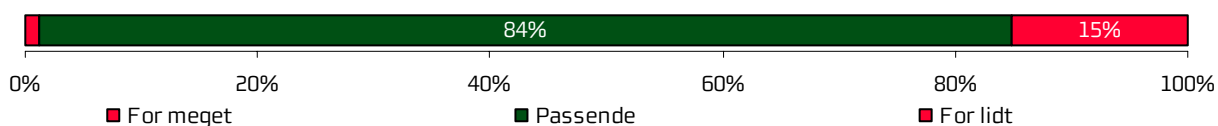
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=209)



Medinddragelse af patienter (n=244)



Medinddragelse af pårørende (n=87)



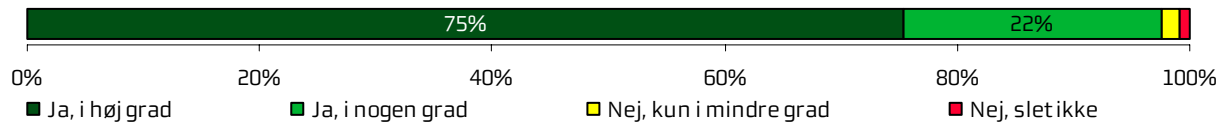
Personalet lyttede med interesse (n=239)



	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)	63 %	88 % *	75 % *	85 % *	64 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	62 %	88 %	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	89 % *	98 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	92 %	95 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	91 %	89 %	96 % *	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	95 %	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

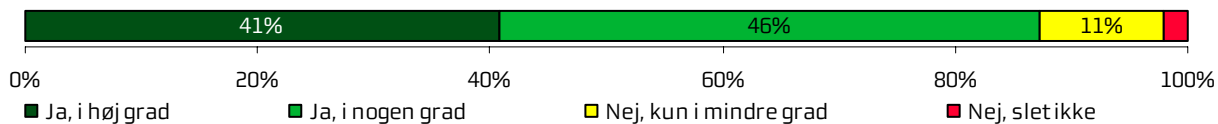
Personalet var gode til deres fag (n=239)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	97 %	99 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

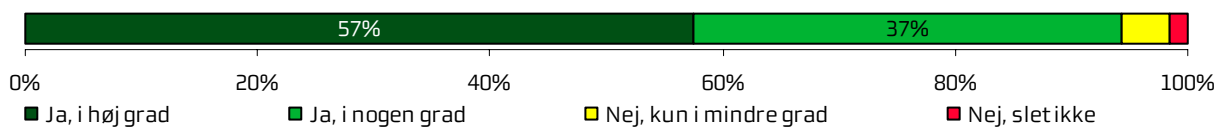
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=243)



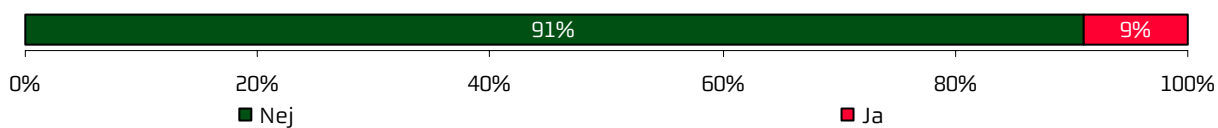
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



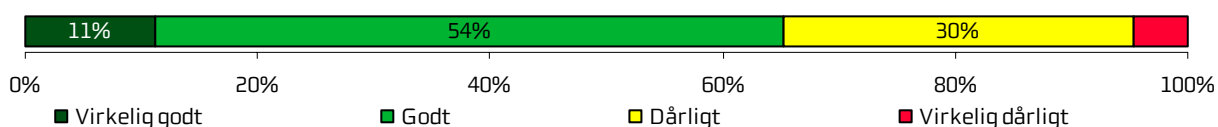
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=194)



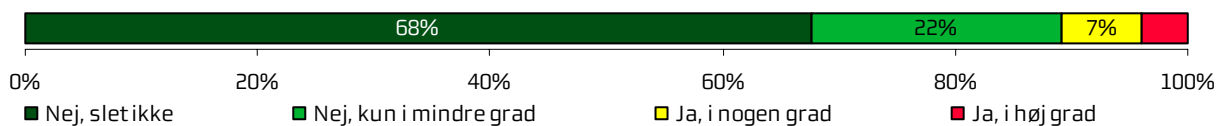
Fejl i forbindelse med besøg (n=245)



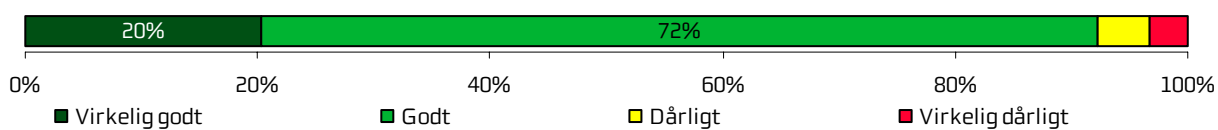
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=228)



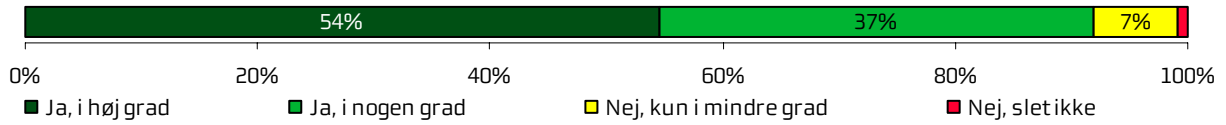
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=116)



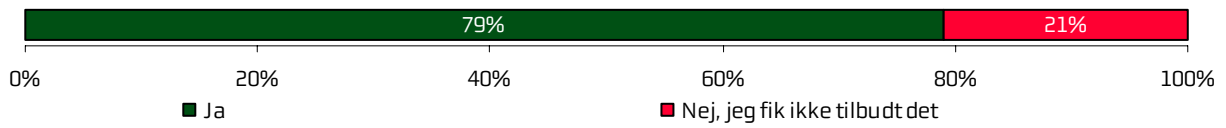
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	91 %	88 %	95 % *	86 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	91 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	62 %	-	91 % *	34 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	90 %	91 %	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	88 %	95 %	89 %	92 %

Information

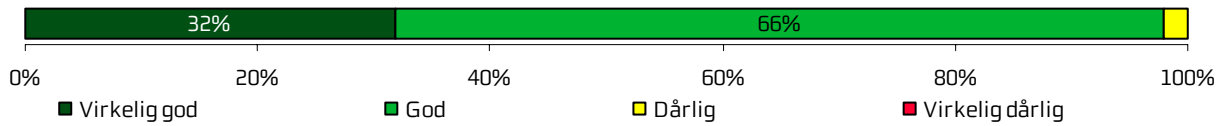
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



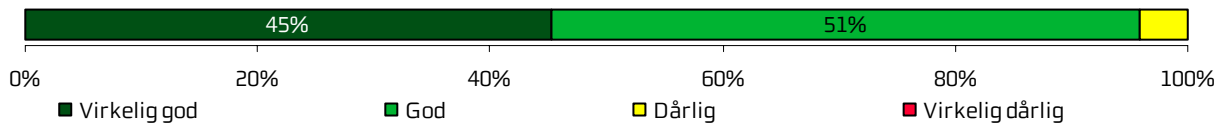
Modtaget skriftlig information (n=187)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



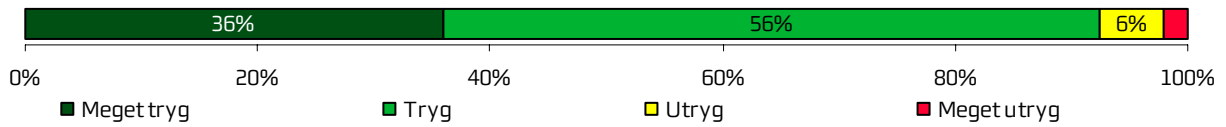
Vurdering af mundtlig information (n=241)



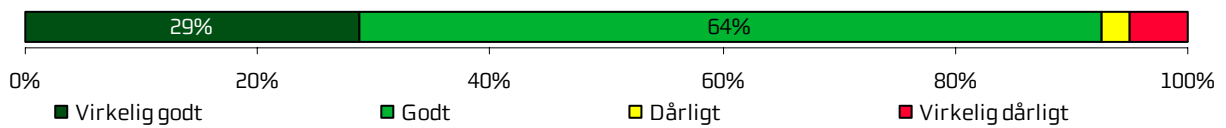
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	77 %	-	83 %	62 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	94 %	98 %	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	99 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

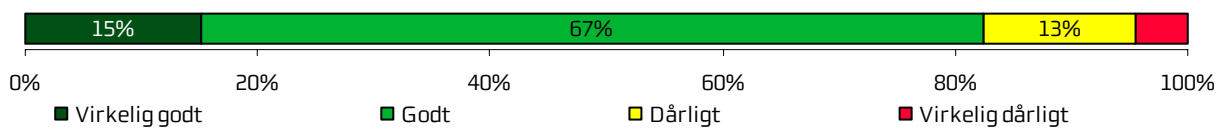
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=240)



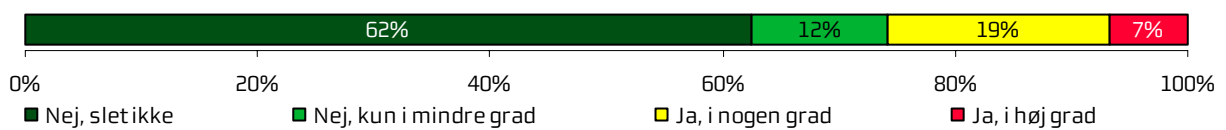
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=90)



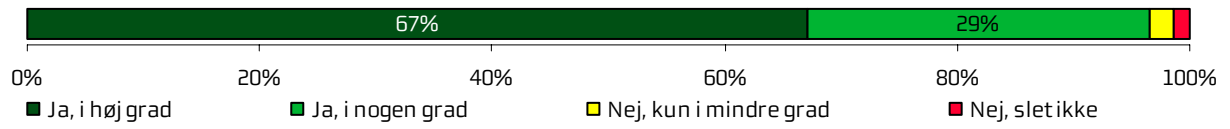
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	94 %	98 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	91 %	96 %	97 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	95 % *	92 % *	93 % *	81 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	79 %	77 %	78 %	67 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	94 %	93 % *	98 %	92 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	

11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

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

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	14%	14%
Kvinde	85%	86%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	4%
20-39 år	22%	32%
40-59 år	33%	31%
60-79 år	32%	24%
80- år	10%	9%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	254		100%	
Køn				
Mand	36		14%	
Kvinde	218		86%	
Aldersgruppe				
0-19 år	7		3%	
20-39 år	56		22%	
40-59 år	84		33%	
60-79 år	82		32%	
80- år	25		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	237		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	236		95%	
Ikke dansk	12		5%	
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	6		2%	
Gynækologisk ambulatorium Y18	134		53%	
Gynækologisk dagkirurgi	28		11%	
Kontinenskliniken Y18	59		23%	
Neonatal hørescreening	13		5%	
Svangreambulatorium Y18	13		5%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		0%	

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	38	57	5	0	223	20
Køn						
Mand	34	63	3	0	32	3
Kvinde	38	56	6	0	191	17
Aldersgruppe						
0-19 år	53	47	0	0	7	0
20-39 år	27	57	15	0	46	6
40-59 år	39	57	4	0	79	4
60-79 år	35	62	3	0	71	7
80- år	55	45	0	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	6	0	211	20
Pårørende	48	52	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	38	57	5	0	210	20
Ikke dansk	40	52	7	0	12	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	83	17	0	0	6	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	32	62	6	0	116	12
Gynækologisk dagkirurgi	48	48	4	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	38	60	2	0	53	4
Neonatal hørescreening	45	36	18	0	11	1
Svangreambulatorium Y18	33	56	11	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	38	59	2	0	241
Køn					
Mand	32	68	0	0	34
Kvinde	39	58	3	0	207
Aldersgruppe					
0-19 år	68	32	0	0	7
20-39 år	33	57	10	0	50
40-59 år	40	58	1	0	82
60-79 år	33	67	0	0	78
80- år	50	50	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	3	0	229
Pårørende	62	38	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	228
Ikke dansk	48	52	0	0	12
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	100	0	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	34	64	2	0	127
Gynækologisk dagkirurgi	50	46	4	0	28
Kontinensklinikken Y18	34	66	0	0	56
Neonatal hørescreening	46	46	8	0	13
Svangreambulatorium Y18	40	50	10	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	6	1	241
Køn					
Mand	23	69	6	3	35
Kvinde	18	75	6	0	206
Aldersgruppe					
0-19 år	26	74	0	0	7
20-39 år	22	76	2	0	51
40-59 år	17	72	10	1	82
60-79 år	15	77	6	1	78
80- år	31	65	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	17	75	6	1	229
Pårørende	48	38	13	0	8
Modersmål					
Dansk	18	74	7	1	228
Ikke dansk	39	61	0	0	12
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	50	50	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	13	79	7	1	127
Gynækologisk dagkirurgi	19	74	7	0	27
Kontinensklinikken Y18	23	68	7	2	57
Neonatal hørescreening	33	67	0	0	12
Svangreambulatorium Y18	45	55	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	75	3	0	237
Køn					
Mand	24	76	0	0	33
Kvinde	22	75	3	0	204
Aldersgruppe					
0-19 år	39	61	0	0	7
20-39 år	24	72	4	0	53
40-59 år	29	70	1	0	79
60-79 år	12	85	3	0	75
80- år	26	69	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	21	76	3	0	226
Pårørende	60	40	0	0	8
Modersmål					
Dansk	21	76	3	0	224
Ikke dansk	48	52	0	0	12
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	50	50	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	20	76	4	0	124
Gynækologisk dagkirurgi	19	81	0	0	27
Kontinensklinikken Y18	20	80	0	0	55
Neonatal hørescreening	46	46	8	0	13
Svangreambulatorium Y18	27	73	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	62	4	0	242
Køn					
Mand	34	59	6	0	32
Kvinde	34	62	3	0	210
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	7
20-39 år	25	71	4	0	53
40-59 år	34	61	6	0	82
60-79 år	35	62	3	0	77
80- år	52	48	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	32	64	4	0	230
Pårørende	70	30	0	0	7
Modersmål					
Dansk	34	62	4	0	228
Ikke dansk	49	51	0	0	12
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	67	33	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	31	67	2	0	129
Gynækologisk dagkirurgi	48	48	4	0	27
Kontinensklinikken Y18	29	64	7	0	55
Neonatal hørescreening	54	46	0	0	13
Svangreambulatorium Y18	27	64	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	172	73
Køn				
Mand	100	0	22	12
Kvinde	94	6	150	61
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	5	2
20-39 år	89	11	38	14
40-59 år	95	5	63	19
60-79 år	96	4	53	27
80- år	100	0	13	11
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	167	67
Pårørende	-	-	4	3
Modersmål				
Dansk	94	6	162	70
Ikke dansk	100	0	9	3
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	-	-	3	3
Gynækologisk ambulatorium Y18	95	5	99	31
Gynækologisk dagkirurgi	85	15	20	7
Kontinensklinikken Y18	100	0	37	20
Neonatal hørescreening	100	0	6	7
Svangreambulatorium Y18	83	17	6	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	46	11	5	235	6
Køn						
Mand	55	32	13	0	31	1
Kvinde	37	47	10	6	204	5
Aldersgruppe						
0-19 år	26	58	16	0	7	0
20-39 år	35	54	11	0	50	1
40-59 år	30	43	15	13	82	0
60-79 år	48	41	9	1	73	4
80- år	52	48	0	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	46	11	5	225	5
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	39	46	10	5	222	6
Ikke dansk	31	42	18	9	12	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	50	50	0	0	6	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	30	54	10	6	126	2
Gynækologisk dagkirurgi	32	36	16	16	25	2
Kontinensklinikken Y18	52	33	15	0	54	1
Neonatal hørescreening	67	33	0	0	12	1
Svangreambulatorium Y18	73	27	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. 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	17	33	14	36	129	19
Køn						
Mand	7	29	36	29	14	1
Kvinde	18	33	12	37	115	18
Aldersgruppe						
0-19 år	21	39	19	22	5	0
20-39 år	6	33	12	49	31	2
40-59 år	23	34	11	32	53	4
60-79 år	15	32	17	35	34	8
80- år	17	17	31	34	6	5
Skema udfyldt af						
Patienten	15	32	15	38	125	18
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	17	33	15	35	120	19
Ikke dansk	13	37	0	50	8	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	3	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	17	37	8	38	78	13
Gynækologisk dagkirurgi	31	31	13	25	16	3
Kontinensklinikken Y18	8	21	29	42	24	2
Neonatal hørescreening	-	-	-	-	4	1
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 15. 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	68	16	3	219	19
Køn						
Mand	20	59	21	0	29	3
Kvinde	12	69	16	3	190	16
Aldersgruppe						
0-19 år	30	52	18	0	6	1
20-39 år	11	70	17	2	42	7
40-59 år	12	60	23	5	74	7
60-79 år	9	79	10	1	75	3
80- år	27	59	14	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	69	17	3	207	19
Pårørende	48	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	12	69	17	3	207	19
Ikke dansk	34	56	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	10	74	13	2	121	7
Gynækologisk dagkirurgi	15	67	19	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	14	59	24	4	51	3
Neonatal hørescreening	38	38	13	13	8	5
Svangreambulatorium Y18	29	43	29	0	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	25	37	39
Køn				
Mand	-	-	-	3
Kvinde	35	25	40	36
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	27	20	53	10
40-59 år	29	14	57	7
60-79 år	42	43	15	14
80- år	51	11	38	8
Skema udfyldt af				
Patienten	37	27	36	37
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	38	25	37	39
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	30	23	47	30
Gynækologisk dagkirurgi	-	-	-	0
Kontinenskliniken Y18	60	40	0	5
Neonatal hørescreening	-	-	-	0
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. 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	27	35	38	11
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	22	32	46	9
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	27	35	38	11
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	27	35	38	11
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	14	29	57	7
Gynækologisk dagkirurgi	-	-	-	0
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	3
Neonatal hørescreening	-	-	-	0
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	69	0	0	6	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	69	0	0	6	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	31	69	0	0	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	-	-	-	-	2	1
Gynækologisk dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	3	0
Neonatal hørescreening	-	-	-	-	0	0
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	58	6	1	209	33
Køn						
Mand	33	64	3	0	30	4
Kvinde	35	58	6	1	179	29
Aldersgruppe						
0-19 år	26	74	0	0	7	0
20-39 år	32	52	12	4	44	8
40-59 år	45	48	6	1	69	12
60-79 år	27	69	4	0	71	9
80- år	34	66	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	6	1	198	32
Pårørende	43	57	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	35	58	6	1	197	32
Ikke dansk	35	55	10	0	11	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	60	40	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	30	62	8	0	106	20
Gynækologisk dagkirurgi	48	48	4	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	33	61	4	2	51	6
Neonatal hørescreening	40	40	10	10	10	3
Svangreambulatorium Y18	22	67	0	11	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	244
Køn				
Mand	0	94	6	35
Kvinde	1	93	5	209
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	2	89	10	53
40-59 år	2	94	3	83
60-79 år	0	94	6	79
80- år	0	100	0	22
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	6	232
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	1	94	5	232
Ikke dansk	8	74	18	11
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	0	100	0	5
Gynækologisk ambulatorium Y18	2	93	5	130
Gynækologisk dagkirurgi	0	100	0	27
Kontinensklinikken Y18	0	93	7	57
Neonatal hørescreening	8	92	0	13
Svangreambulatorium Y18	0	82	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	84	15	87	159
Køn					
Mand	0	70	30	10	23
Kvinde	1	85	13	77	136
Aldersgruppe					
0-19 år	0	81	19	6	1
20-39 år	0	88	12	33	21
40-59 år	0	83	17	18	64
60-79 år	0	78	22	22	58
80- år	13	87	0	8	15
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	78	156
Pårørende	0	84	16	6	2
Modersmål					
Dansk	1	85	13	77	156
Ikke dansk	0	70	30	10	2
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	4	2
Gynækologisk ambulatorium Y18	3	78	19	37	94
Gynækologisk dagkirurgi	0	92	8	13	15
Kontinensklinikken Y18	0	77	23	13	43
Neonatal hørescreening	0	91	9	11	2
Svangreambulatorium Y18	0	89	11	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1

Tabel 22. 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	69	28	3	0	239	10
Køn						
Mand	62	38	0	0	34	1
Kvinde	70	26	4	0	205	9
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	56	36	8	0	53	1
40-59 år	74	22	3	1	80	3
60-79 år	69	29	3	0	78	3
80- år	76	24	0	0	21	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	4	0	228	9
Pårørende	77	23	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	70	26	4	0	227	9
Ikke dansk	45	55	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	100	0	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	70	26	4	0	125	7
Gynækologisk dagkirurgi	81	15	4	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	60	37	2	2	57	1
Neonatal hørescreening	54	46	0	0	13	0
Svangreambulatorium Y18	64	27	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. 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	75	22	2	1	239	7
Køn						
Mand	80	20	0	0	35	0
Kvinde	75	22	2	1	204	7
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	62	32	6	0	51	1
40-59 år	78	20	1	1	81	2
60-79 år	80	18	0	1	77	3
80- år	79	21	0	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	2	1	228	6
Pårørende	72	28	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	76	21	2	1	228	6
Ikke dansk	50	50	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	100	0	0	0	6	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	73	26	2	0	124	6
Gynækologisk dagkirurgi	89	7	4	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	78	19	0	3	58	0
Neonatal hørescreening	67	33	0	0	12	0
Svangreambulatorium Y18	55	36	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. 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	41	46	11	2	243	5
Køn						
Mand	38	47	15	0	34	1
Kvinde	41	46	10	2	209	4
Aldersgruppe						
0-19 år	42	45	13	0	7	0
20-39 år	35	46	13	6	50	3
40-59 år	40	49	9	1	83	0
60-79 år	40	46	12	1	80	1
80- år	57	38	4	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	47	10	2	231	5
Pårørende	23	40	37	0	8	0
Modersmål						
Dansk	41	47	10	2	231	4
Ikke dansk	45	28	18	10	11	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	4	2
Gynækologisk ambulatorium Y18	36	49	11	4	130	1
Gynækologisk dagkirurgi	64	32	4	0	28	0
Kontinensklinikken Y18	33	51	16	0	57	1
Neonatal hørescreening	62	31	8	0	13	0
Svangreambulatorium Y18	40	50	10	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. 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	60	31	5	5	239	7
Køn						
Mand	59	28	9	3	32	1
Kvinde	60	31	4	5	207	6
Aldersgruppe						
0-19 år	84	16	0	0	7	0
20-39 år	48	30	9	14	51	2
40-59 år	58	39	2	1	82	1
60-79 år	64	28	4	4	75	4
80- år	71	17	8	4	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	32	4	5	227	7
Pårørende	74	13	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	60	31	5	5	226	7
Ikke dansk	57	36	0	7	12	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	60	40	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	57	33	5	5	127	4
Gynækologisk dagkirurgi	68	25	7	0	28	0
Kontinensklinikken Y18	57	31	6	6	54	2
Neonatal hørescreening	77	8	0	15	13	0
Svangreambulatorium Y18	55	36	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 26. 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	57	37	4	1	194	50
Køn						
Mand	42	46	8	4	24	8
Kvinde	60	36	4	1	170	42
Aldersgruppe						
0-19 år	58	42	0	0	7	0
20-39 år	51	40	5	4	45	8
40-59 år	65	31	3	1	65	18
60-79 år	52	45	3	0	58	20
80- år	64	26	10	0	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	4	2	182	50
Pårørende	64	23	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	58	36	4	2	184	47
Ikke dansk	39	61	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	80	20	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	57	37	5	1	101	30
Gynækologisk dagkirurgi	67	33	0	0	24	4
Kontinensklinikken Y18	51	39	7	2	41	13
Neonatal hørescreening	38	54	0	8	13	0
Svangreambulatorium Y18	67	33	0	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	245
Køn			
Mand	97	3	34
Kvinde	90	10	211
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	85	15	53
40-59 år	92	8	83
60-79 år	92	8	79
80- år	96	4	23
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	233
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	91	9	232
Ikke dansk	100	0	12
Afsnitsnavn			
ambulatoriet fødegangen	100	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	91	9	129
Gynækologisk dagkirurgi	93	7	28
Kontinensklinikken Y18	91	9	57
Neonatal hørescreening	92	8	13
Svangreambulatorium Y18	82	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

Tabel 28. 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	11	54	30	5	19	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	12	57	26	5	18	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	74	13	13	7	1
40-59 år	17	50	33	0	6	0
60-79 år	22	21	57	0	5	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	54	30	5	19	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	11	54	30	5	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	11	78	11	0	9	2
Gynækologisk dagkirurgi	-	-	-	-	2	0
Kontinensklinikken Y18	0	20	80	0	5	0
Neonatal hørescreening	-	-	-	-	1	0
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	68	22	7	4	228	13
Køn						
Mand	65	26	3	6	31	4
Kvinde	68	21	7	4	197	9
Aldersgruppe						
0-19 år	45	29	14	13	7	0
20-39 år	61	24	6	9	47	2
40-59 år	62	27	8	4	79	4
60-79 år	72	20	7	1	75	5
80- år	95	0	5	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	22	7	3	216	13
Pårørende	53	11	13	23	8	0
Modersmål						
Dansk	69	20	6	4	216	12
Ikke dansk	35	47	18	0	11	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	68	24	6	2	120	6
Gynækologisk dagkirurgi	69	15	4	12	26	1
Kontinensklinikken Y18	66	23	9	2	53	5
Neonatal hørescreening	62	15	8	15	13	0
Svangreambulatorium Y18	64	18	9	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 30. 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	20	72	4	3	116	73
Køn						
Mand	35	58	7	0	14	12
Kvinde	18	74	4	4	102	61
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	25	59	3	13	31	15
40-59 år	24	74	2	0	46	22
60-79 år	6	84	10	0	30	26
80- år	19	81	0	0	5	9
Skema udfyldt af						
Patienten	19	73	5	3	111	68
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	20	74	4	3	105	73
Ikke dansk	27	55	10	8	11	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	2	3
Gynækologisk ambulatorium Y18	16	73	7	4	55	39
Gynækologisk dagkirurgi	17	83	0	0	18	5
Kontinensklinikken Y18	17	78	4	0	23	22
Neonatal hørescreening	44	33	0	22	9	2
Svangreambulatorium Y18	25	75	0	0	8	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	37	7	1	242
Køn					
Mand	54	40	6	0	33
Kvinde	55	37	7	1	209
Aldersgruppe					
0-19 år	55	45	0	0	7
20-39 år	38	47	15	0	52
40-59 år	57	36	6	1	82
60-79 år	59	35	6	0	77
80- år	66	29	0	4	24
Skema udfyldt af					
Patienten	54	38	8	1	230
Pårørende	48	52	0	0	8
Modersmål					
Dansk	55	37	7	1	229
Ikke dansk	57	36	7	0	12
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	67	33	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	50	42	7	1	129
Gynækologisk dagkirurgi	63	33	4	0	27
Kontinensklinikken Y18	61	30	7	2	56
Neonatal hørescreening	46	31	23	0	13
Svangreambulatorium Y18	50	40	10	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	79	21	187	49
Køn				
Mand	62	38	26	6
Kvinde	82	18	161	43
Aldersgruppe				
0-19 år	81	19	5	2
20-39 år	67	33	39	14
40-59 år	87	13	71	10
60-79 år	84	16	60	13
80- år	42	58	12	10
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	177	47
Pårørende	72	28	7	1
Modersmål				
Dansk	79	21	177	46
Ikke dansk	73	27	10	2
Afsnitsnavn				
ambulatoriet fødegangen	-	-	4	2
Gynækologisk ambulatorium Y18	80	20	96	30
Gynækologisk dagkirurgi	88	12	26	2
Kontinensklinikken Y18	77	23	43	9
Neonatal hørescreening	67	33	9	4
Svangreambulatorium Y18	63	38	8	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0

Tabel 33. 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	32	66	2	0	144	0
Køn						
Mand	33	67	0	0	15	0
Kvinde	32	66	2	0	129	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	26	70	4	0	26	0
40-59 år	36	61	3	0	61	0
60-79 år	25	75	0	0	48	0
80- år	59	41	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	2	0	136	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	31	66	2	0	137	0
Ikke dansk	41	59	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	3	0
Gynækologisk ambulatorium Y18	32	67	1	0	75	0
Gynækologisk dagkirurgi	30	65	4	0	23	0
Kontinensklinikken Y18	28	69	3	0	32	0
Neonatal hørescreening	67	33	0	0	6	0
Svangreambulatorium Y18	20	80	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 34. 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	45	51	4	0	241
Køn					
Mand	43	55	3	0	35
Kvinde	46	50	4	0	206
Aldersgruppe					
0-19 år	53	47	0	0	7
20-39 år	40	52	8	0	52
40-59 år	51	45	5	0	81
60-79 år	37	60	2	0	78
80- år	61	39	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	4	0	229
Pårørende	48	52	0	0	8
Modersmål					
Dansk	45	51	4	0	229
Ikke dansk	53	37	10	0	11
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	83	17	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	43	53	4	0	125
Gynækologisk dagkirurgi	50	50	0	0	28
Kontinensklinikken Y18	43	52	5	0	58
Neonatal hørescreening	58	33	8	0	12
Svangreambulatorium Y18	27	64	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 35. 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	36	56	6	2	240
Køn					
Mand	31	66	0	3	35
Kvinde	37	55	6	2	205
Aldersgruppe					
0-19 år	55	45	0	0	7
20-39 år	35	54	6	4	49
40-59 år	35	57	8	1	81
60-79 år	29	64	4	2	79
80- år	58	37	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	34	58	6	2	228
Pårørende	48	52	0	0	8
Modersmål					
Dansk	37	56	5	2	228
Ikke dansk	25	56	19	0	11
Afsnitsnavn					
ambulatoriet fødegangen	50	50	0	0	6
Gynækologisk ambulatorium Y18	36	56	8	0	125
Gynækologisk dagkirurgi	32	61	4	4	28
Kontinensklinikken Y18	28	65	2	5	57
Neonatal hørescreening	75	17	8	0	12
Svangreambulatorium Y18	36	55	0	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 36. 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	29	64	2	5	43	5	192
Køn							
Mand	66	34	0	0	9	2	23
Kvinde	20	71	3	6	34	3	169
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	4
20-39 år	25	65	0	10	11	2	41
40-59 år	27	64	9	0	11	1	70
60-79 år	28	64	0	8	14	1	60
80-år	-	-	-	-	4	1	17
Skema udfyldt af							
Patienten	28	63	3	6	37	5	186
Pårørende	-	-	-	-	4	0	4
Modersmål							
Dansk	30	61	3	6	38	4	186
Ikke dansk	18	82	0	0	5	1	5
Afsnitsnavn							
ambulatoriet fødegangen	-	-	-	-	2	0	4
Gynækologisk ambulatorium Y18	15	70	5	10	20	2	107
Gynækologisk dagkirurgi	-	-	-	-	3	0	21
Kontinensklinikken Y18	45	55	0	0	11	2	43
Neonatal hørescreening	80	20	0	0	5	0	8
Svangreambulatorium Y18	-	-	-	-	2	1	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 37. 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	15	67	13	4	90	153
Køn						
Mand	40	40	20	0	15	20
Kvinde	10	72	12	5	75	133
Aldersgruppe						
0-19 år	38	62	0	0	5	2
20-39 år	9	58	23	9	22	30
40-59 år	19	62	13	6	31	52
60-79 år	12	80	8	0	24	53
80- år	12	77	12	0	8	16
Skema udfyldt af						
Patienten	13	68	14	5	84	147
Pårørende	58	42	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	15	67	13	5	80	150
Ikke dansk	20	68	12	0	9	3
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	0	100	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	12	71	14	2	42	87
Gynækologisk dagkirurgi	0	90	0	10	10	17
Kontinensklinikken Y18	30	45	20	5	20	36
Neonatal hørescreening	29	57	0	14	7	6
Svangreambulatorium Y18	17	50	33	0	6	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 38. 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	62	12	19	7	127	115
Køn						
Mand	30	20	25	25	20	14
Kvinde	68	10	18	4	107	101
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	74	7	12	7	27	26
40-59 år	61	17	17	6	48	35
60-79 år	59	7	27	7	41	34
80- år	64	23	13	0	8	16
Skema udfyldt af						
Patienten	64	12	18	5	121	109
Pårørende	40	0	22	38	5	3
Modersmål						
Dansk	67	9	19	5	116	113
Ikke dansk	9	41	20	29	10	2
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	60	0	20	20	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	67	9	24	0	66	62
Gynækologisk dagkirurgi	62	15	15	8	13	14
Kontinensklinikken Y18	50	19	16	16	32	24
Neonatal hørescreening	-	-	-	-	3	10
Svangreambulatorium Y18	71	14	0	14	7	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 39. 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	67	29	2	1	222	22
Køn						
Mand	77	16	3	3	31	4
Kvinde	66	31	2	1	191	18
Aldersgruppe						
0-19 år	68	32	0	0	7	0
20-39 år	59	34	4	2	45	8
40-59 år	69	31	0	0	77	6
60-79 år	64	31	3	3	72	6
80- år	85	10	5	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	2	1	210	22
Pårørende	62	25	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	68	28	2	1	210	21
Ikke dansk	45	55	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
ambulatoriet fødegangen	80	20	0	0	5	1
Gynækologisk ambulatorium Y18	63	33	2	2	115	14
Gynækologisk dagkirurgi	81	19	0	0	27	1
Kontinensklinikken Y18	65	31	2	2	51	5
Neonatal hørescreening	69	15	15	0	13	0
Svangreambulatorium Y18	70	30	0	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling












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

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

Kvindeafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Modtagelsen
2	Service og evnen til at lytte og sætte patienten videre i "systemet" er til stede. Det virker be-tryggende.	God
5	Venlig. Villig til at besvare mine spørgsmål.	Virkelig god
7	Alt i orden.	God
9	Søde, forstående kvinder tager godt imod!	Virkelig god
10	Der var lidt stresset.	God
16	Meget almindelig modtagelse.	Intet svar
18	Det hele foregik stille og roligt.	Virkelig god
22	Super sted at komme. Utrolig rart personale:)	Virkelig god
23	Ventede en time.	Dårlig
26	Kun venlighed.	Virkelig god
30	Venlig og professionel.	Virkelig god
31	Man følte sig velkommen.	God
32	Blev ikke modtaget. Sygesikringskort i maskine. Okay.	Dårlig
36	Blev modtaget af en venlig sygeplejerske.	Virkelig god
38	Det var bare en maskine, der modtog.	Dårlig
40	Hvis jeg skal finde noget, gjorde det ikke noget med en beskrivelse af, hvor afdelingen ligger, inden man kommer første gang.	Virkelig god
43	Bliver altid modtaget med et smil, og de ansatte er meget imødekommende.	Virkelig god
48	Dejlig stemning.	Virkelig god
49	Altid venlig og høflig betjening.	God
51	Der var en fejl i starten, senere ved kontrol har alt været perfekt	Virkelig god
57	Rart, at I har fået en scanner sat op.	God
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi	Modtagelsen
1	Blev modtaget af en meget lidt service-minded sekretær, som sad og gemte sig bag en glaslå-ge og virkede ret træt af at sidde der. Anviste ret ligeglad, hvor venteværelset var, hvorefter hun med et smæld lukkede glaslågen igen.	Dårlig
8	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig god
9	Super sød og dejlig modtagelse!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kontinenskliniken Y18	Modtagelsen
1	Det er noget forvirrende, om det skulle være etage syv eller otte. Etage syv har et meget dår-ligt venterum lige foran elevatorerne.	Dårlig

	4	Mit kendskab til klinikken drejer sig om et kontrolbesøg og en samtale med en læge af cirka ti minutters varighed. [].	God
	10	Mangler personlig betjening.	Dårlig
	12	Indkaldelsen henviste til forkert etage.	Dårlig
	14	Fejlinformation på indkaldelse vedrørende mødested pga. omflytning.	Dårlig
	15	Venligt og kompetent personale. Faciliteter uhensigtsmæssige.	God
	17	I forbindelse med fremmødet var mødested flyttet. Personale var vejledende. Ok! Oplevede dette pga. flytningen. Led ingen nød,	God
	21	Dårlig første gang, da jeg blev placeret på gangen ved elevatoren uden mulighed for at få noget at drikke. Og det var en blæreundersøgelse, jeg skulle til ved sygeplejersken, hvor jeg skulle møde med fyldt blære :(Anden gang ved lægen var det helt ok :-)	God
	22	Meget imødekommende sygeplejersker og læge.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - Neonatal hørescreening	Modtagelsen
	5	Det var rart at blive mødt af én, man kender.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - Svangreambulatorium Y18	Modtagelsen
	1	Virkede ikke til at vide, at jeg kom og til hvad.	Dårlig
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	1	Én ud af [flere] gange blev jeg modtaget i telefonen af en uforstående sygeplejerske. Jeg havde det rigtig skidt og benyttede mig af et direkte nummer, jeg havde fået udleveret. Hun sagde, at de havde travlt, og at de ikke havde plads til mig. Jeg insisterede og fik lov at komme. Hun undskyldte senere, da hun godt kunne se, at jeg havde det meget dårligt.	God

Kvindeafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Fejlhåndtering	
1	Der var sket en fejl på laboratoriet, så jeg kunne ikke få svar på den prøve, der var lavet.	Virkelig godt	
2	En meget utilfredsstillende konsultation, hvor en læge NN, der blev tilkaldt, på en i øvrigt yderst bemærkelsesværdig måde, besluttede sig for at lave en [behandling], uden yderligere undersøgelser i øvrigt. Kun fordi jeg selv, da jeg kom hjem, fandt det betænkelig, at jeg ikke blev skannet, opfangede en anden læge, at der var tale om en decideret fejlbehandling. Jeg oplevede, at det var meget tilfældigt, og heldigt, at jeg netop fik talt med denne [anden] læge. Under hele forløbet har jeg oplevet mange forskellige holdninger og behandlingsforslag. Jeg blev oplyst om, at [behandlingen] kunne have medført alvorlige bivirkninger.	Godt	
15	Jeg troede, at min livmoder var nedsunken og deraf smerterne, fordi de sås på scanningen ifølge lægen. Men i stedet havde en [] sat sig i klemme mellem livmoder og tarm. Det var åbenbart ikke til at se på en [CT-scanning].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
17	For hurtig og forkert diagnose/konklusion stillet. På dette grundlag blev jeg taget af "kræftpakken". Det viste sig senere ved operation på andet sygehus, at der var tale om kræft.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
20	At jeg skulle på et andet sygehus.	Godt	
33	Undersøgelse for livmoderhalskræft. Jeg gik og ventede et telefonisk svar i [nogle] uger. Så ringede jeg selv til afdelingen og fik at vide, at hvis der er normale celler, hører man intet. Det mener jeg ikke, er en ok fremgangsmåde. Det er rart at få besked under alle omstændigheder.	Godt	
35	Læge NN blev tilkaldt for at vurdere en scanning. Han fortalte mig, at jeg havde [komplikation]... Det var sket over en uge tidligere! Han vidste altså ikke, hvad han kiggede efter, men kiggede bare. Jeg blødte meget voldsomt, og han skulle vist vurdere, om jeg skulle have en operationel [behandling] eller endnu en medicinsk.	Godt	
51	De kaldte et forkert navn, der resulterede i, at de glemte mig.	Godt	
53	Jeg kan ikke vurdere, om det øvrige personale mener, der var en fejl i min undersøgelse, men jeg oplevede den ikke behagelig.	Dårligt	
55	Det passer ikke med informationsbrevet og undersøgelsen. Manglende svar på undersøgelser.	Godt	
56	Dog blev jeg ringet op af andet sygehus, som tilsyneladende havde planlagt samme operation til mig [til vinter]. Jeg blev opereret i Viborg [et par dage før]! Ved ikke lige, hvordan det kunne ske, og blev noget overrasket over at blive ringet op to dage efter operationen med henblik på en ny operation.	Intet svar	
	ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi	Fejlhåndtering
2	Ventede på operation i syv timer, da det som skulle bruges til operation, skulle hentes i [anden by].	Godt	
3	Der manglede notat i journalen fra forundersøgelsen angående operation af brok, hvilket havde betydning mht. bedøvelsen.	Virkelig godt	
	ID	Kommentarer - Kontinenskliniken Y18	Fejlhåndtering
6	Har selv måttet kontakte afdelingen igen, da der er gået lang tid uden indkaldelse til operation.	Godt	
7	[Om formiddagen i efteråret] var jeg til samtale med læge NN, og hende synes jeg ikke om. Jeg fik så mange skældud, så jeg var rystet, da jeg gik derfra. Jeg vidste ikke, at det var noget andet, jeg fejlede. Så hende ønsker jeg ikke at møde mere. []	Dårligt	
10	At lægen ikke var klar over, hvad jeg skulle have af undersøgelser. Jeg måtte spørge ind til, om jeg ikke også skulle have den og den undersøgelse.	Dårligt	

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 18 | Jeg kan ikke forstå, hvorfor de forskellige afdelinger mht. forskellige undersøgelser ikke kommunikerer bedre end de gør... Det virker frustrerende og gør mig utryg! | Dårligt |
| ✎ 23 | Når man indkalder patienten, skal man huske, at det er dén dato, man har, ikke en anden. Så går man forgæves. | Dårligt |

ID Kommentarer - Neonatal hørescreening

Fejlhåndtering

- | | | |
|-----|----------------------------|------------------|
| ✎ 3 | Glemte at sende os videre. | Virkelig dårligt |
|-----|----------------------------|------------------|

ID Kommentarer - Svangreambulatorium Y18






Fejlhåndtering

- | | | |
|-----|--|---------|
| ✎ 1 | Der var ikke styr på de oplysninger, der var. | Dårligt |
| ✎ 3 | Rygmarvsbedøvelse blev lagt forkert første gang. | Godt |

Kvindeafdelingen



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Ja. Jeg oplevede et meget upassende besøg hos læge NN. Jeg forsøgte at få en dialog med ham om den episode, jeg havde været ude for. Herunder den oplevelse, at lægen, der fejlvurderede, havde en højst uheldig adfærd, men jeg antager, at han ikke tog mig særlig alvorligt. Hans mobiltelefon(er) synes tilsyneladende meget vigtige undervejs. Endvidere sagde han, at der ikke ville være sket alverden ved en varmebehandling nr. to. Desværre blev jeg efterfølgende bekræftet i, at det ikke er sandt. Jeg finder det meget upassende, at han ikke fremstod nærværende og ærlig.	Dårligt
4	Der mangler informationer afdelingerne imellem. Har stadig ikke fået fuldt svar fra den overordnede afdeling, men kun fra jer.	Godt
5	Fik kompetente, forståelige svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
10	Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling, da jeg kom tilbage til opvågningen, men jeg synes, det var utrygt, at jeg ikke havde en klokkesnor.	Virkelig godt
14	Man kan tydeligt fornemme nedskæringer og besparelserne. Personalet påvirket.	Godt
15	Lægen var måske for hurtig til at konkludere, at [jeg skulle have en bestemt operation], når årsagen var en helt anden. Jeg var glad for, at man på Herning Sygehus valgte at bruge en kikkert først.	Godt
17	Efter 11 dage modtog jeg skriftligt svar på prøve. I brevet står der således: "Jeg har nu fået svar på den celleprøve, jeg tog []. Denne er normal." I journalen står der således: "[Prøven] er mindre egnet til [] vurdering, da materialet er sparsomt, men på det foreliggende ingen tegn på [sygdom]". Altså efter min opfattelse et forkert skriftlig svar givet til mig. Man bør ikke skrive til mig, at prøven er normal, når den reelt var for lille til, at der kan ses noget.	Godt
25	Ventetiden var acceptabel, men unødigt lang. Havde meldt min ankomst i informationen på afdelingen, men jeg var ikke blevet registreret hos den læge, jeg skulle tale med. Så de ventede på mig, og jeg på dem.	Godt
27	Min søster og jeg går til regelmæssige kontroller [] grundet cancer i den nærmeste familie. Vi bliver behandlet rigtig fint. Har ikke nogen klager overhovedet.	Virkelig godt
28	Det er en undersøgelse, min pårørende og jeg går til [jævnligt] i forbindelse med noget genetisk [].	Godt
29	Var på undersøgelsestidspunktet ekstremt plaget af migræne [], men lægen vidste ikke noget om migræne eller migræne medicin, og jeg blev ikke henvist til en anden afdeling. Jeg blev dog opfordret til at kontakte egen læge, hvilket jeg dog på daværende tidspunkt ikke orkede.	Intet svar
35	Der gik meget lang tid, før tingene blev ført ind i min journal. Jeg ringede undervejs til egen læge, som ikke kunne holde sig opdateret, faktisk over en uge efter den aktuelle behandling.	Godt
38	Det virkede som en kompetent læge, jeg var hos.	Godt
39	Der var sygdom blandt personalet og lægen måtte forlade vores samtale, før vi overhovedet kom i gang. Jeg blev sendt til blodprøver og i venteværelset igen, indtil der var en ny læge klar.	Dårligt
40	Fin kommunikation mellem min læge og de to sygehuse.	Virkelig godt
43	Kun positivt.	Virkelig godt
45	Først ved udskrivningssamtalen, fik jeg at vide at pga. [] kejsersnit, så er det indgreb jeg har fået, meget smertefuldt/besværligt pga. ar i livmoderen. Det havde ikke ændret noget ved indgrebet, men det havde været rart at vide.	Godt
46	Ventetid kun fordi der var strømsvigt, hvilket personale ikke kunne gøre for :-)	Godt

-  49 Dejligt at mærke, at personalet tog en og problemerne seriøst og lyttede. Gode til at forklare om undersøgelserne og forløbet generelt. Virkelig godt
-  51 Alt er foregået på rekordtid. Jeg er yderst tilfreds og fortæller det videre ved enhver lejlighed. Virkelig godt
-  52 Blev meget hurtigt afvist og talt ned til. Der blev ikke ordentligt lyttet til min problemstilling, men kun talt generelt. Fik at vide, at sådan noget lavede de ikke mere, og jeg kunne selvfølgelig godt få det lavet hos det private, men det var for egen regning. Ligesom I heller ikke betaler for tatoveringer. Men da det overhovedet ikke har med udseende at gøre, men ubehag og smerter, finder jeg det svar meget stødende. Godt
-  54 Som jeg opfattede det, var der lidt forvirring omkring det, jeg fik at vide om forløbet og det, der faktisk skete. Men det blev ikke på nogen måde gjort henover hovedet på mig. Jeg blev absolut godt informeret om ændringer og hvorfor! Virkelig godt
-  57 Oplevede en læge, der ikke gad læse den seneste læges kommentar i min journal, fordi det var "for indviklet". Det er ikke acceptabelt! Hvorefter han tyssede på mig, da jeg ville forklare ham beskeden! Intet svar






ID Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi

Samlet indtryk

-  1 Jeg havde en dårlig oplevelse med sekretærerne i ambulatoriet. De påstod af flere omgange ikke at have modtaget min henvisning. Min henvisende læge måtte sende den tre gange, (de havde fax kvittering på alle gangene). Jeg fik en rystende besked fra sekretæren i telefonen, som sagde, at nu skulle jeg ikke ringe mere. De havde papir alle steder, og folk ringede hele tiden, og var jeg utilfreds, kunne jeg bare klage. Jeg ringede dog igen, da jeg ingen tid fik tilsendt. "Så får du en tid, nu du ringer og brokker dig". Hvilket jeg faktisk ikke gjorde, havde bare brug for at blive opereret. Det går bare ikke at have folk med den indstilling ansat i det offentlige sundhedsvæsen. Den oplevelse gjorde faktisk, at jeg blev noget nervøs ved at benytte Viborg Sygehus. Har de styr på det! Dårligt
-  8 Det var rigtig godt. Virkelig godt


ID Kommentarer - Kontinensklinikken Y18

Samlet indtryk

-  8 I forhold til, at den undersøgelse viste, det var urinlederen, der var [problemer med]. Passede ikke, jeg blev opereret i prostata. Godt
-  10 Lægen var vrissen. Godt
-  18 Jeg synes også, at undersøgelsesforløbet har taget for lang tid [foreløbigt over et halvt år]. Godt
-  20 Jeg fik som løsning på mit problem [] opsat en ring i skeden. Og det er aftalt med de to afdelinger, at jeg kan henvende mig igen, hvis brugen af ringen giver problemer, så en anden behandling er nødvendig. Godt
-  22 Det har været en positiv oplevelse. Virkelig godt


ID Kommentarer - Neonatal hørescreening

Samlet indtryk

-  2 Man skal virkelig presse, næsten angribe, læger for at få en tid i ambulatoriet. Det er frustrerende at gå hjem fra egen læge med anbefalinger: "Slap nu af, og held og lykke". Og ved at kvindeambulatoriet ønsker ikke at give tid til undersøgelse, og derfor er den eneste måde at henvende sig selv til ambulatoriet. Godt


ID Kommentarer - Svangreambulatorium Y18

Samlet indtryk

-  1 Der var alt for meget unødigt ventetid. Det virkede som om, at man bare skulle vente og vente. Med andre ord: Der var ting, som kunne været gået meget hurtigere, hvis man havde haft mere styr på det. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Min kontaktperson var superdygtig, lyttende, havde erfaring, virkede fagligt dygtig, forståen- Virkelig godt

Bilag 5

de, smilende. Nogle andre blandt personalet forstod tydeligvis ikke, hvad det vil sige at lide af svær morgenkvalme. Under indlæggelse ville det være godt at blive tilbudt noget at spise og drikke oftere. Lidt ad gangen hver time for eksempel.


Kvindeafdelingen

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Efter jeg kom ind til en specialist, har forløbet fremstået langt mere kvalificeret. Alene det, at han straks foreslog en vandscanning og andre tiltag, der øgede trygheden og tilliden. Først her, efter at have været hyppig gæst, fik jeg tilbudt pågældende læge som kontaktperson.	Dårligt
5	Efter læge NN's eminente arbejde, fik jeg uddybende svar på mine mange spørgsmål.	Virkelig godt
6	Fik at vide, at der var to til otte ugers ventetid. Det blev [flere måneder] i stedet. Fik også at vide, at forløbet for operationen ville foregå over to dage. Nu skal det hele foregå på [ca. én dag].	Godt
10	Jeg manglede mere viden i efterforløbet. Hvad må jeg og ikke må, og hvad sker der nu.	Virkelig godt
13	Da jeg får forskellige indkaldelser, ville jeg gerne have, at der på hver indkaldelse lige stod en kort standardtekst sammen med mødetiden, om hvad det var, at undersøgelsen gik ud på.	Godt
14	Har været udsat for kommunikationssvigt afdelingerne i mellem. Jeg har fået indkaldelse til indlæggelse, som ikke var aftalt! Svar på [prøve] 14 dage efter, hvor der var infektion forårsaget af personalemangel.	Godt
17	En uge efter modtagelse af svar på prøver ringer jeg for at få at vide, hvornår jeg kan forvente at få at vide, hvornår jeg skal opereres. Jeg får at vide, at der kun laves operationsplaner for en måned ad gangen. Jeg kan ikke få at vide, hvornår jeg kan forvente at modtage besked om, hvornår jeg skal opereres. Jeg får herudover at vide, at jeg jo ikke er en hastesag mere. Jeg føler mig hensat i syltekrukke.	Godt
19	Læge var meget vanskelig at forstå. Godt, at der var en sygeplejer med!	Godt
30	God information før og under undersøgelsen. Passende tid til afsluttende konklusioner.	Virkelig godt
31	Nej, udover at alt forløb meget godt, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
32	Forvirrende, at der er en ny læge ved hvert besøg [], da de har forskellige meninger, og man skal begynde forfra hver gang. Men havde det ikke været for anden læge NN, havde jeg ikke fået tilbudt flere valgmuligheder for behandling. Ønsker indflydelse på, hvilken læge jeg skal konsultere, da jeg gerne vil have en læge, jeg har tillid til, og ikke brød mig om første læge NN. Desuden vil jeg helst have en kvindelig.	Godt
35	Jeg havde et atypisk abortforløb, som jeg manglede mere information om undervejs i forhold til, at det ikke var normalt, men heller ikke bekymrende. Beskrivelserne passede ikke i det skriftlige.	Godt
37	Jeg har endnu ikke hørt vedrørende behandling.	Godt
41	Nej, har kun fået kopi af min egen journal.	Godt
47	De har ikke fortalt mig, hvordan min operation forgår helt rigtigt.	Godt
49	Mange gode og uddybende forklaringer. Generelt og ved spørgsmål. Jeg var aldrig i tvivl om undersøgelserne eller forløbet.	Virkelig godt
51	Nej, der manglede ikke noget.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Mangler at få dato på indkaldelse til kontrol efter operation af brok.	Virkelig godt
4	Jeg fik tilsendt skriftlig information før min behandling. Efterfølgende blev jeg ikke tilbudt noget, selv om det havde været nødvendigt under operationen at behandle mig for noget	Godt




Bilag 5

andet end først forventet.

-  7 Utilfreds med, at lægen efter operationen ikke fortalte mig, hvad vedkommende havde gjort, hvad konsekvenserne var for mig og hvor lang tid, jeg skulle være sygemeldt? Godt



ID Kommentarer - Kontinensklinikken Y18

Samlet indtryk

-  15 Meget lang ventetid fra forundersøgelse til indkaldelse (ca. tre måneder undervejs) fra lægerne (ca. et halvt år). UTILFREDSSTILLENDE. Godt
-  18 Savnede bedre information og klare svar. Godt
-  22 Nej, alt har bare været perfekt. Virkelig godt


ID Kommentarer - Neonatal hørescreening

Samlet indtryk

-  1 Den mundtlige information, jeg fik efter min fødsel, var bestemt ikke god af dagvagten på barselsgangen. Jeg skulle selv spørge og gøre alt, hvilket jeg syntes var rigtig træls, når man ligger med en [særlig tilstand]. Jeg fik ikke nogen information omkring det, der var sket før jordemoderen, som var med under forløbet, kom ned for at hilse på! Så alt i alt var selve hende vi havde i dagvagten ikke særlig god til at informere, og vi blev overladt meget til os selv. Godt
-  2 Det afhænger af, hvilken læge, det var. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


-  1 Det har været meget positivt at blive mødt af den samme person stort set hver gang. Det giver tryghed, og hun kender mig og mit forløb. Virkelig godt

Kvindeafdelingen

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


ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Nej, jeg kan blot konstatere, at jeg først sidst i forløbet har følt mig tryk og taget alvorligt. Ingen tvivl om, at der er stor forskel på lægernes indsigt, interesse og specialisering. Jeg har virkelig lyst til at navngive en enkeltstående læge, hvis adfærd virker utilfredsstillende, selvom man er en "institution" og "kulturbærer", hvad jeg antager vedkommende er, er der grænser for, hvilken fremtoning man kan tillade sig over for patienterne.	Dårligt
17	Der blev hverken skriftligt eller mundtligt givet nogen information om ventetider/frit sygehusvalg. Der blev kun givet information om, at afdelingen havde kapacitetsproblemer pga. overtageelse af patienter fra andet sygehus pga. nedlæggelse af afdeling her.	Godt
24	Selvom sygeplejepersonalet havde travlt, fik jeg en GOD behandling. Personalet var søde og imødekommende.	Godt
41	Nej, er tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på indtil videre.	Godt
44	Ingen hjælp af hjemmepleje/sygeplejerske. Søgte selv lægehjælp. Til kontrol [flere] gange ved lægen.	Godt
49	Jeg har forladt undersøgelserne med ro og en klar forventning om, at personalet har styr på situationen.	Virkelig godt
51	Min egen læge har aldrig spurgt til noget, så jeg aner ikke, hvad hun ved.	Virkelig godt
53	Jeg har to gange tidligere været til undersøgelse i ambulatoriet og fået en meget fin behandling.	Intet svar
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Min oplevelse: Da jeg blev indlagt i gynækologisk dagsafsnit havde jeg en rigtig god oplevelse. Der var bare styr på tingene. Jeg oplevede ventetid, men var informeret om hvorfor. Det var en rigtig rar oplevelse, at jeg skulle hilse på/tale med lægen inden indgrebet. Havde desuden en god oplevelse i forbindelse med narkose og opvågning.	Dårligt
4	Jeg har manglet information omkring, hvordan min operation var gået. Fik efterfølgende tilfældigt at vide hos min læge, at der var fundet atypiske celler under operationen og at jeg nu skulle have en større operation. Ved henvendelse til ambulatoriet fik jeg at vide, at det havde de tænkt sig at informere om, til en samtale efter tre måneder. Er nu kommet på venteliste til endnu en operation.	Godt
6	Efter scanning af [organ] måtte jeg selv rykke for svar, selvom aftalen var, at der ville blive ringet i løbet af ti dage (havde dog fået svar fra egen læge, men det var på hans eget initiativ). Det var afdelingen ikke vidende om. Efter [indgreb] kom der hurtigt svar.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kontinensklinikken Y18	Samlet indtryk
10	Jeg har været utryk mellem besøgene, da jeg ikke har været fuldt informeret om, hvad der sker. Jeg ved ikke, om der er kontakt med min egen læge. Jeg har ringet til min læge, men han oplyser, at han ikke har hørt noget endnu.	Godt
11	Jeg har ikke hjemmehjælp.	Godt
22	Tak for god behandling.	Virkelig godt
23	Jeg fik indsat et net, kunne ikke tåle det. Det burde være sagt, hvis man skulle ringe til sygehuset og ikke til en læge hjemme. Det dur ikke, min faldt ud i den ene side med store smerter.	Godt
ID	Kommentarer - Svangreambulatorium Y18	Samlet indtryk

Bilag 5

 1 Gik derfra meget mere utryg, end da jeg kom, da det ikke virkede som om, der var helt styr på tingene. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


















 1 Der skal kun udleveres et akutnummer til afdelingen, hvis det er meningen, man må bruge det. Ellers giver det ikke mening. Selvfølgelig benytter man det kun, hvis det virkelig er nødvendigt. I mit tilfælde én gang. Virkelig godt

Kvindeafdelingen

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	Samlet indtryk
1	Jeg har bedt om tidlige morgentimer ved hver indkaldelse, men har desværre kun været heldig at få tildelt en sådan én gang. Jeg arbejder på fuld tid, så det er ikke særlig hensigtsmæssigt at få en tid midt på dagen. Jeg ved godt, at ikke alle kan få disse tider, men der planlægges jo i god tid. Så jeg har lidt svært ved at forstå, at man ikke kan tage dette hensyn, i det mindste så det ikke bliver en middagstid.	Godt
2	1: Patienten bør tages alvorligt. 2: Kontaktlægeordningen er en god idé, men det er også afgørende, hvem man "tildeles". 3: Hvis man henvender sig til ledelsen, bør der være en helt anden nærværende dialog, knap så arrogant. Det ville klæde læge NN!	Dårligt
3	Kunne ønske, at det var samme læge ved begge undersøgelser.	Godt
5	Venligt personale. Fredeligt ophold efter hver operation. Alle mine spørgsmål blev besvaret, så jeg blev bekendt med forløbet. Mht. rengøring. Sprit og håndvask var MEGET brugt.	Virkelig godt
7	I orden.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det var rigtig godt.	Godt
10	Manglede et telefonnummer, som pårørende kunne ringe til. Telefonen på det nummer, der stod på indkaldelsen, blev ikke taget efter kl. 16, så [min pårørende] kunne ikke få fat i opvågningen, så han vidste ikke, hvad der skete med mig. Fik en meget dårlig behandling på sengestuen. Blev overladt til mig selv og måtte selv spørge efter smertestilling og mad.	Virkelig godt
11	Jeg kunne ønske mig, at personalet var så nogenlunde den samme hver gang.	Godt
12	De var meget omsorgsfulde og udviste empati. Det var rigtig rart.	Godt
14	Man mærker stress hos personalet, hvilket er forståeligt med besparelsen indenfor sundhedssektoren. Gør i nogen grad én utryg.	Godt
15	Ventetiden er alt for lang i Viborg, og når man ringer og spørger til tiderne, synes det ikke vigtigt.	Godt
17	Særligt godt: Ingen ventetid på undersøgelse. Undersøgelse dagen efter henvendelse fra egen læge. På selve undersøgelsesdagen følte jeg mig godt og professionelt behandlet af personalet. Dette kan gøres bedre: Der burde ikke gives svar på, at prøve var normal, når den reelt var for lille til, at der kunne ses noget. Jeg burde have været oplyst om dette og om, at der forventedes foretaget ny prøvetagning i forbindelse med operation. Det burde være muligt at få en operationsdato med hjem ved undersøgelse eller senest, når svar fra prøver modtages. Der bør gives information om ventetider/frit sygehusvalg.	Godt
19	Kunne ønske mere information om eventuelle NYE medikamenter for dårlige ben efter KEMO. Har i [flere] år haft meget dårlige ben, og de bliver ikke bedre. Det er meget irriterende og ødelæggende for mit liv. Er der virkelig ikke sket noget nyt om det i alle disse år?	Godt
21	Toilettet var beskidt i kummen.	Virkelig godt
22	Jeg er hjemmevejleder for patienten. Hun er langt tilbage i udvikling. Der er måske mulighed for fremover at tænke på, at hun ikke ved ret meget vedrørende sin krop.	Virkelig godt
23	Alt for lang ventetid. Lægerne var hurtige og dygtige, da man kom ind. Ventetiden [på ca. en time] kunne være brugt til at få taget blodprøve, som man skulle have taget bagefter. Min behandling er ren rutinetjek, er ikke akut syg. Måske man kunne aflyse tiden, når man ved, der er ventetid. Ville hellere dette og have mulighed for at komme en anden dag.	Godt
24	Jeg har været glad for mit "besøg" på Viborg Sygehus. Det vil jeg vælge igen og igen. TAK for god behandling.	Godt

Bilag 5

	25	Sikre sig at registreringen af fremmødte patienter går videre til læge/sygeplejerske (læge/sygeplejerske og jeg sad og ventede på hinanden, fordi jeg ikke var blevet registreret). Ros til kvindelig læge og sygeplejerske, som gav sig god tid til at lytte og svare på spørgsmål. Følte ikke, at jeg var bare var et nummer i rækken.	Godt
	29	Bedre samarbejde mellem forskellige afdelinger. De opfordrede til, at jeg fik psykologhjælp, men det var ikke den hjælp, jeg havde brug for. Men jeg fik også en god forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne blive opereret for mine [] problemer, da der ville være for mange bivirkninger efter operationen.	Intet svar
	30	Meget effektiv. Fornødne tid til information var til rådighed.	Virkelig godt
	33	"Venteværelset" er et ikke nærmere afgrænset område. Nærmest bare en gang. Det ville være fint, hvis møblerne i det mindste stod i små grupper, så man havde mulighed for at sætte sig for sig selv.	Godt
	34	Jeg synes, personalet var virkelig søde og venlige.	Godt
	36	Jeg har været tilfreds med personalet. De ved jo godt, at man er nervøs for undersøgelser, så de er gode til at informere om, hvad der skal ske.	Virkelig godt
	41	Det eneste er toiletbesøg. Når man som jeg er handicappet med rollator, er der ikke meget plads, samt det er lidt svært at sidde i nogle af stolene, svært at komme op og ned. Har altid en med til hjælp.	Godt
	42	Fortalte før (behandlingen)/samtale med læge, at der muligvis ville komme en studerende med. Rart at være forberedt på, at der var flere til samtalen. Kom med flere muligheder for behandling, så man selv kunne være medbestemmende i, hvad der var mest hensigtsmæssigt for én!	Godt
	49	Personalet fremstod nærværende og seriøse i deres arbejde. Stor ros herfra!	Virkelig godt
	50	Alle i ambulatoriet var flinke og imødekommende.	Virkelig godt
	51	Jeg kan ikke forestille mig, at noget kunne gøres bedre.	Virkelig godt
	53	Den læge, der modtog mig, var meget usikker på undersøgelsen og valgte at tilkalde en læge NN. Denne læge NN havde vagt og valgte at besvare telefonopkald samtidig med, at han scannede mig i underlivet (jeg oplevede nærmest, han "rodede" rundt i mit underliv meget fraværende, da han jo samtidig skulle besvare spørgsmål i telefonen). Da han var færdig med samtalen, "rodede" han videre og begyndte at stille mig en masse spørgsmål (samme spørgsmål som den første læge havde stillet inden undersøgelsen). Læge NN blev ved med at stille spørgsmål, samtidig med jeg fik besked fra sygeplejersken om, at jeg kunne forlade lejet. Jeg stod for enden af "undersøgelsesbordet" uden tøj på underlivet i flere minutter og besvarede spørgsmål fra læge NN. Jeg kan ikke vurdere, om det øvrige personale mener, der er en fejl i undersøgelsen. Men jeg oplevede undersøgelsen forvirrende og ubehagelig.	Intet svar
	54	Jeg synes, at personalet var venligt, smilende og imødekommende, og jeg har virkelig anbefalet afdelingen som et godt og trygt sted at komme. Jeg blev henvist af egen læge! Jeg har i øvrigt indtryk af, at mange kvinder overhovedet ikke kender til denne afdeling.	Virkelig godt
	57	Min journal skulle have været sendt til andet sygehus for fire uger siden. Ringede til afdelingen på det andet sygehus i går, og I har endnu ikke sendt den (har fået det bekræftet af jeres afdeling). Det er en ting, I LET kan forbedre!	Intet svar
ID	Kommentarer - Gynækologisk dagkirurgi		Samlet indtryk
	1	Når man har lægestuderende med, synes jeg, det var en bedre idé at spørge folk på et andet tidspunkt/sted, om denne studerende må deltage/foretage undersøgelser, end når man står i døren ind til konsultationsrummet, og læge og studerende sidder og smiler til en... (Jeg tror, nogle kan have svært ved at sige nej, hvis de ikke ønsker at deltage.	Dårligt
	2	Lokalerne er ikke optimale ved en ventetid på syv timer. Jeg havde behov for at ligge ned.	Godt
	4	Det ville være dejligt, hvis personalet ville hjælpe med at informere de pårørende straks efter en operation og fortælle, hvordan den er forløbet, indtil man igen selv er i stand til at tage	Godt

kontakt.

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 5 | Jeg har været godt tilfreds med alt. | Godt |
| ✎ 8 | Alt var godt. | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Jeg vil gerne sige, at det var en "god" oplevelse, selvom jeg absolut ikke er glad for at skulle opereres. Sødt og imødekomende personale, der gav udtryk for, at de godt vidste, at det ikke er så sjovt! Tusind tak for det. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Kontinenskliniken Y18

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 1 | Når man får en henvisning til en afdeling, må der ikke være tvivl om, at det er det rigtige sted, hvor man sidder og venter. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Jeg kan ikke vurdere rengøringen. | Godt |
| ✎ 3 | Jeg havde altid fået en god behandling af rare mennesker. | Intet svar |
| ✎ 5 | Har følelsen af, at der bliver lyttet til spørgsmål (usikkerhed) om problemer i forbindelse med [sygdomsovervejelser], og at der tilbydes eventuel undersøgelse og lignende til belysning af problemet. Fint. | Intet svar |
| ✎ 8 | Der var en god atmosfære, og man var god til at forklare, hvordan undersøgelsen skulle foregå. | Godt |
| ✎ 9 | Det eneste vi kan klage over: det tager for lang tid. Et år er for meget. | Godt |
| ✎ 10 | Min egen læge har været god til at fortælle mig, hvad og hvilke undersøgelser jeg skulle have. Venteværelset manglede nydateret læsestof. Der manglede siddeplader, og rummet var for lille. | Godt |
| ✎ 13 | Stor ros til personalet! Både sygeplejersker og den læge, som undersøgte mig. Han [er nem at forstå]. Jeg skal [opereres] i næste uge og er helt tryk ved det. | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Uhensigtsmæssigt at skulle gå fra information til ambulatorium på hver sin etage! | Godt |
| ✎ 16 | Særdeles kompetente sygeplejersker, som bl.a. via INFORMATION og empati fik ubehagelige undersøgelser til at "forsvinde". Tak til dem for den ekstra indsats. Hurtig og velunderbygget diagnose. Behandlingen virker! Også tak for det! | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Jeg manglede nok lidt "diskussion". | Godt |

ID Kommentarer - Neonatal hørescreening

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 2 | Man skal lytte efter patienter og give nogle oplysninger og informationer omkring tilstanden og prognose! | Godt |
| ✎ 4 | Alt gik meget stærkt ved min fødsel, så bemærkede ikke noget, som kunne være bedre. Fik den hjælp af personalet, som var nødvendig. Rigtig god oplevelse :) | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Da jeg havde født, lå alle de brugte klude, håndklæder m.v. i en stor kurv. Der var selvsagt meget blod på, hvilket lå til skue for familien, der kom på besøg. Det var en uheldig oplevelse, og kurven burde have været fjernet fra stuen. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | De var behjælpelige med vejledning til hjælp til amning. Samt "på sætning" af baby :-). Førnævnte ment meget positivt og som en stor hjælp. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Man følte sig tryk. Det gav selvtillid til, at man kunne klare opgaven som ny mor. Stor ros til personalet. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Svangreambulatorium Y18


Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|------|
| ✎ 2 | Er imponeret over jeres flotte fødestuer! | Godt |
|-----|---|------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

Bilag 5

-  1 God hygiejne især på toilettet med afspritning. Godt med kontaktperson. Evt. informere hele personalet om hyperemesispatienter, så de har forståelse for ens situation og kan hjælpe på bedste vis. Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

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

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