

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

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



13-04-2012

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
	Undersøgelses-/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.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
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).

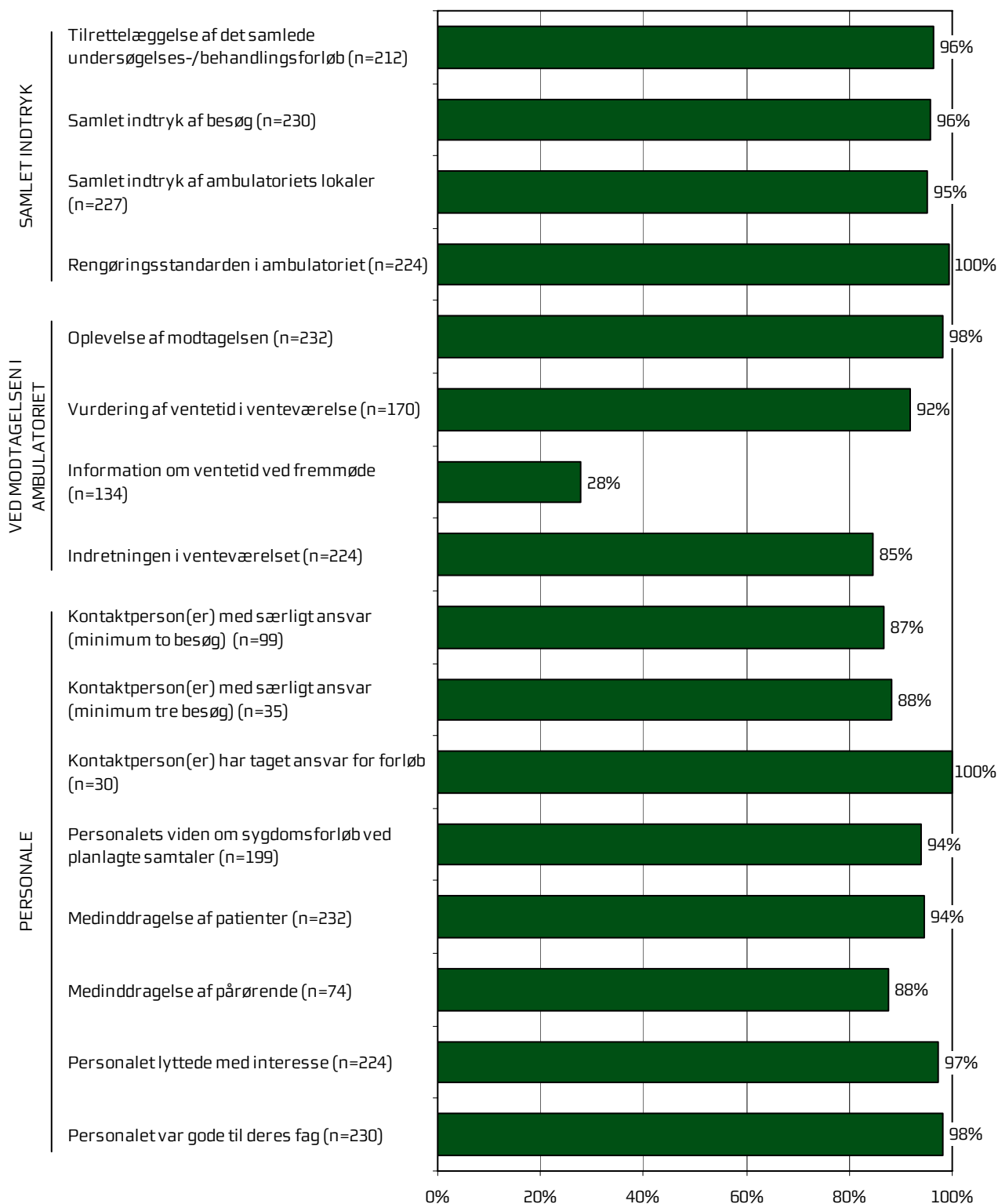
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

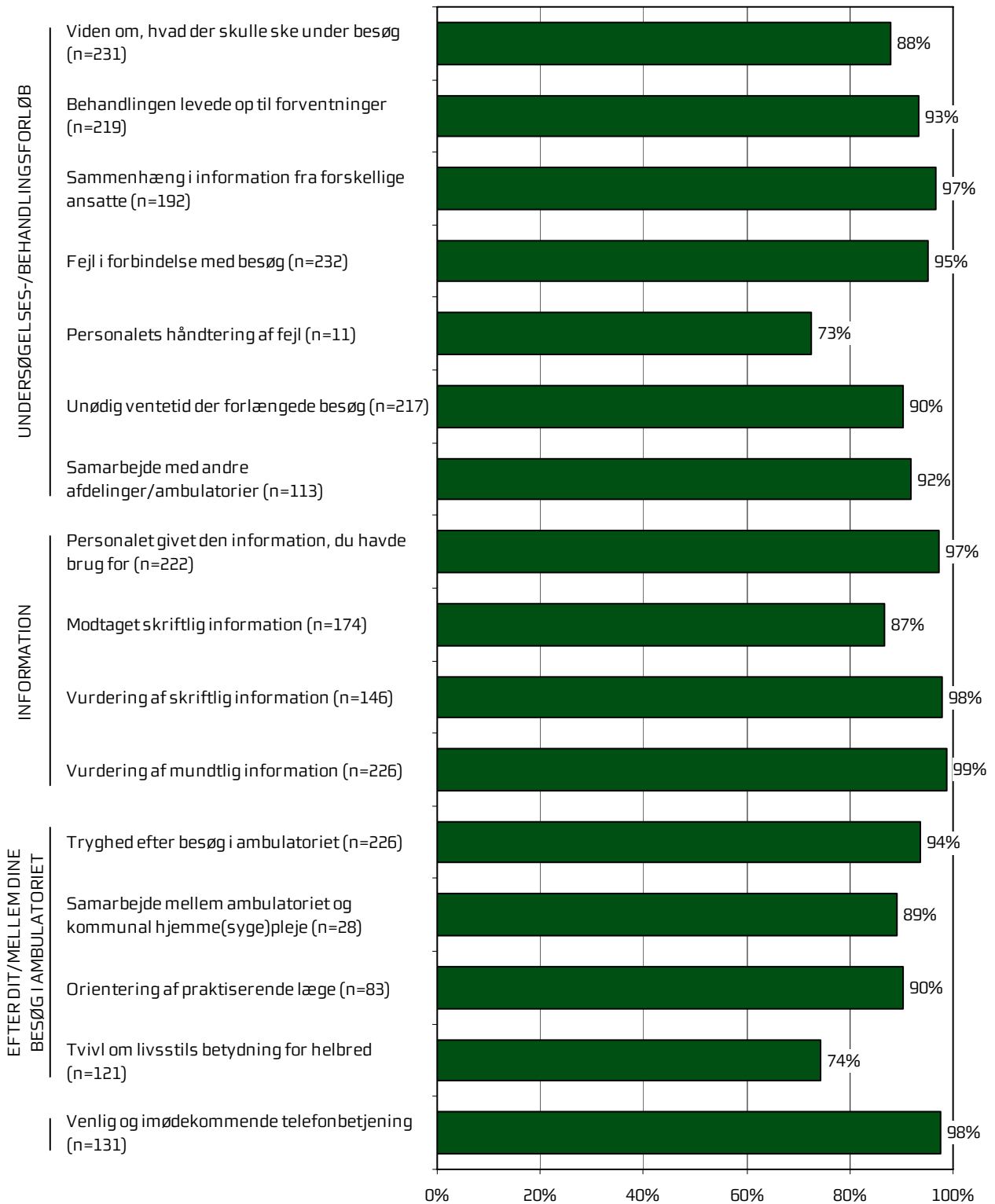
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

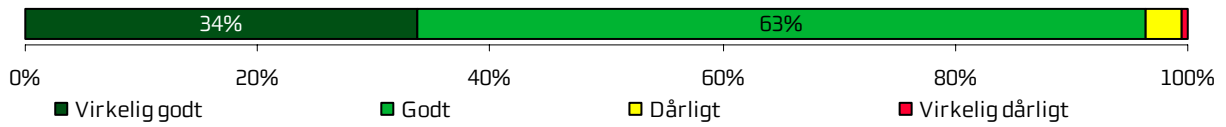
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

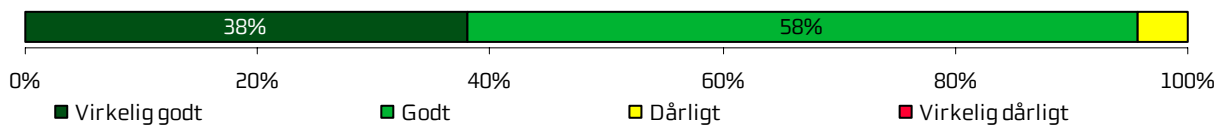
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

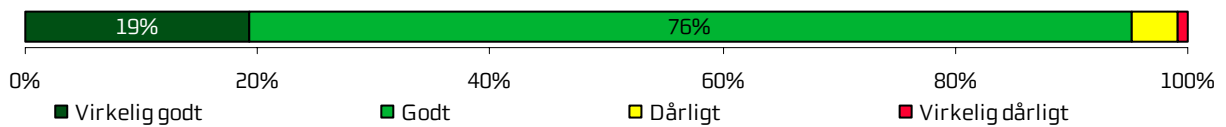
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=212)



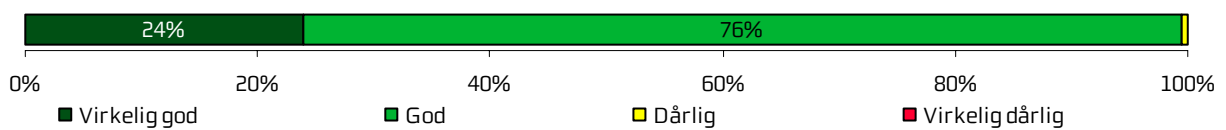
Samlet indtryk af besøg (n=230)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=227)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=224)

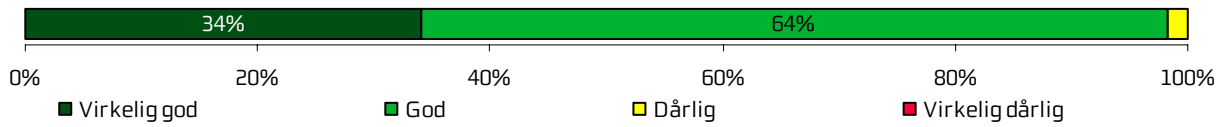


Sammenligning af afdelingens resultat

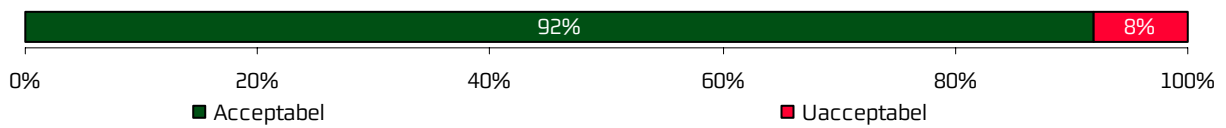
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	97 %	98 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	98 % *	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=232)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



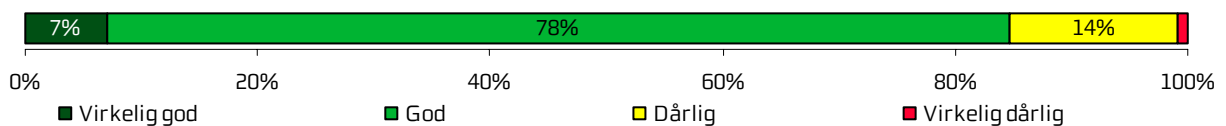
Længde af ventetid i venteværelse (n=218)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



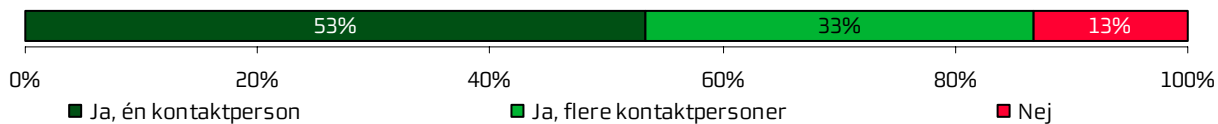
Indretningen i venteværelset (n=224)



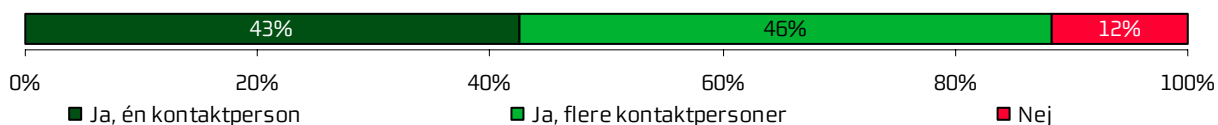
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	-	99 % *	90 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	28 %	34 %	32 %	56 % *	34 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	82 %	74 % *	92 % *	82 %	89 %

Personale

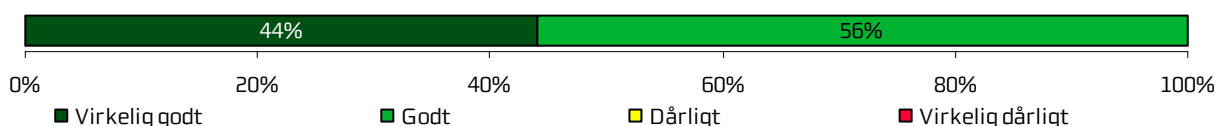
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=99)



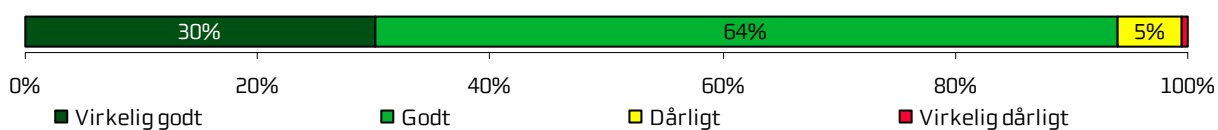
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=35)



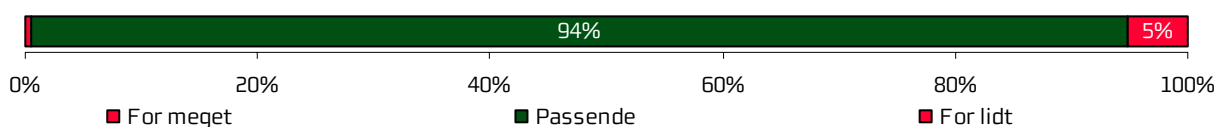
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



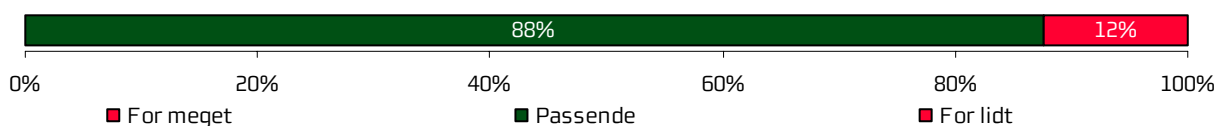
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



Medinddragelse af patienter (n=232)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



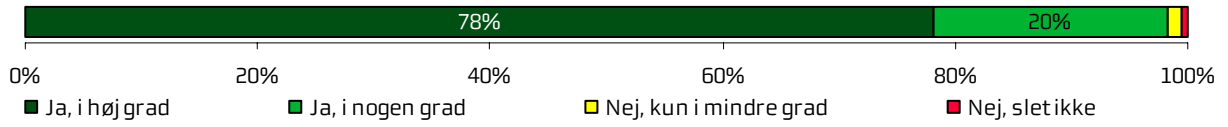
Personalet lyttede med interesse (n=224)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	87 %	71 % *	77 % *	86 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	69 %	-	89 %	74 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	91 %	94 %	99 % *	90 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	95 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	89 %	89 %	96 % *	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	99 %	95 %	97 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=230)

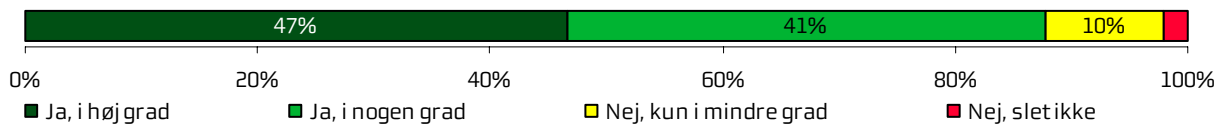


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	97 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=231)



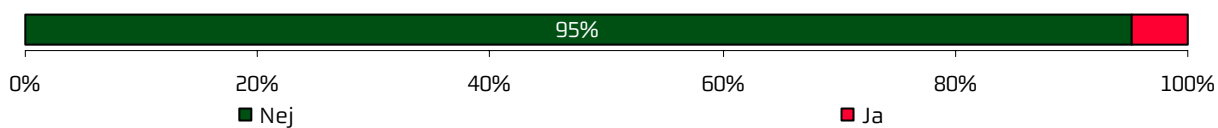
Behandlingen levede op til forventninger (n=219)



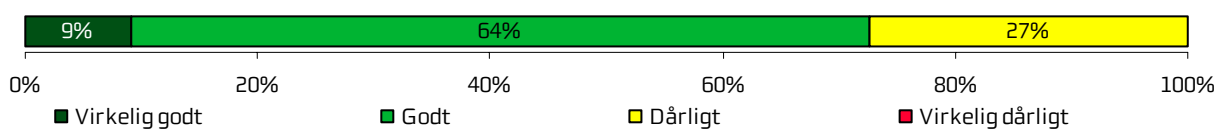
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=192)



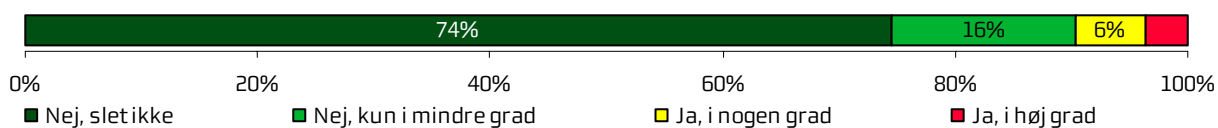
Fejl i forbindelse med besøg (n=232)



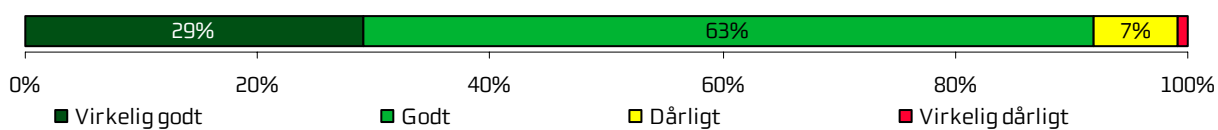
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=217)



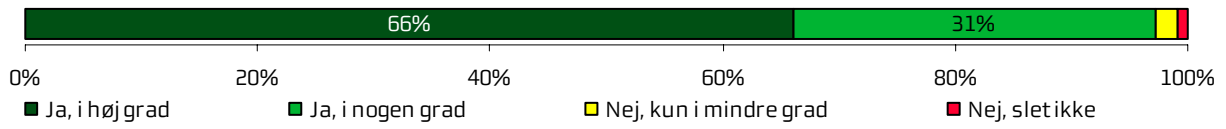
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=113)



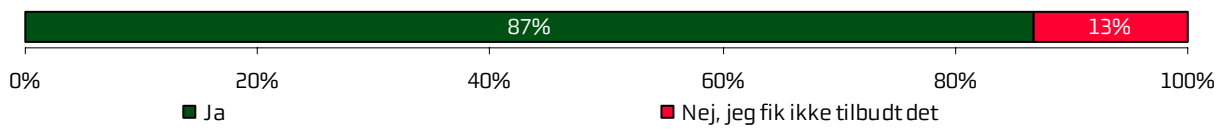
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	86 %	89 %	94 % *	83 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	92 %	96 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 % *	100 % *	93 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	99 % *	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	83 %	-	82 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	90 %	88 %	94 %	86 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	92 %	96 %	91 %	94 %

Information

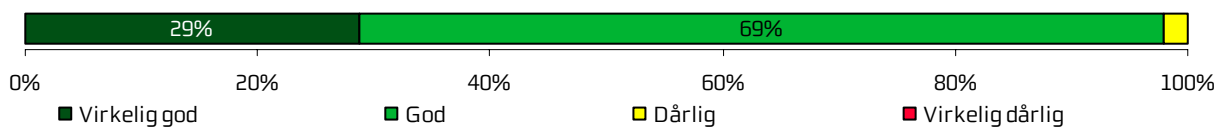
Personalet givet den information, du havde brug for (n=222)



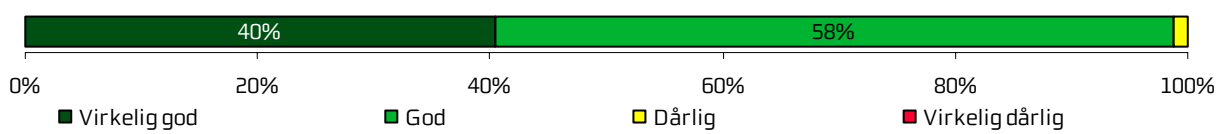
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=146)



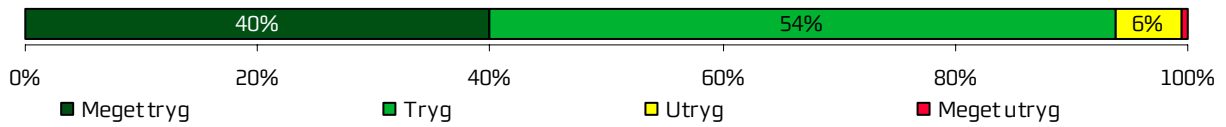
Vurdering af mundtlig information (n=226)



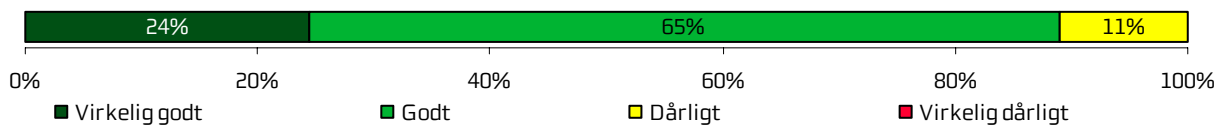
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	76 % *	-	83 %	57 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	100 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	95 % *	94 % *	100 %	97 %	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

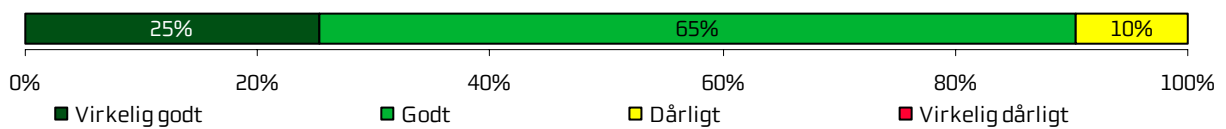
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=226)



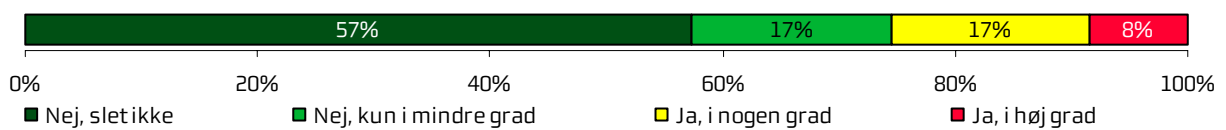
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



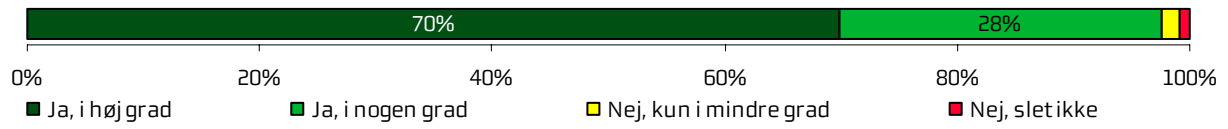
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=121)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	93 %	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	92 %	100 %	98 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	87 %	86 %	92 %	78 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	83 %	80 %	87 % *	72 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=131)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	97 %	95 %	100 %	96 %	98 %

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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. 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"/>
35. 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"/>	
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	2%	2%
Kvinde	98%	98%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	26%	35%
40-59 år	39%	39%
60-79 år	30%	21%
80- år	4%	4%

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	236		100%	
Køn				
Mand	4		2%	
Kvinde	232		98%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	62		26%	
40-59 år	92		39%	
60-79 år	70		30%	
80- år	10		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	224		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	229		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	14		6%	
AMBG - RRA	137		58%	
DKG - RRA	50		21%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35		15%	

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	34	63	3	0	212	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	34	63	3	0	209	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	72	2	2	56	2
40-59 år	38	57	5	0	87	5
60-79 år	34	64	2	0	60	6
80- år	51	49	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	3	1	203	13
Pårørende	27	73	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	33	63	3	0	209	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	25	75	0	0	12	1
AMBG - RRA	31	66	2	1	122	10
DKG - RRA	38	58	4	0	48	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	7	0	30	1

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	58	4	0	230
Køn					
Mand	-	-	-	-	3
Kvinde	38	58	4	0	227
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	30	62	8	0	59
40-59 år	45	52	3	0	92
60-79 år	37	60	3	0	70
80- år	39	61	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	4	0	221
Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	58	4	0	226
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	31	69	0	0	13
AMBG - RRA	38	59	3	0	135
DKG - RRA	34	58	8	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	6	0	32

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	76	4	1	227
Køn					
Mand	-	-	-	-	3
Kvinde	19	76	4	1	224
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	24	66	7	3	59
40-59 år	15	84	1	0	90
60-79 år	19	77	4	0	69
80- år	38	49	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	19	76	4	1	218
Pårørende	38	62	0	0	8
Modersmål					
Dansk	19	76	4	1	223
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	38	62	0	0	13
AMBG - RRA	14	78	7	1	132
DKG - RRA	22	78	0	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	70	0	3	33

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	24	76	0	0	224
Køn					
Mand	-	-	-	-	3
Kvinde	23	76	0	0	221
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	62	0	0	59
40-59 år	21	77	1	0	89
60-79 år	14	86	0	0	66
80- år	33	67	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	23	76	0	0	215
Pårørende	38	62	0	0	8
Modersmål					
Dansk	23	76	0	0	220
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	42	58	0	0	12
AMBG - RRA	23	76	1	0	131
DKG - RRA	25	75	0	0	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	33

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	2	0	232
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	33	65	2	0	228
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	34	63	3	0	62
40-59 år	30	67	2	0	90
60-79 år	34	66	0	0	70
80- år	67	33	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	2	0	222
Pårørende	75	25	0	0	8
Modersmål					
Dansk	34	65	2	0	227
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	36	64	0	0	14
AMBG - RRA	31	66	3	0	134
DKG - RRA	42	58	0	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	34

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	92	8	170	62
Køn				
Mand	-	-	3	1
Kvinde	92	8	167	61
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	91	9	57	4
40-59 år	91	9	61	30
60-79 år	93	7	42	28
80- år	100	0	9	0
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	161	61
Pårørende	87	13	8	0
Modersmål				
Dansk	92	8	167	61
Ikke dansk	-	-	3	0
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	89	11	9	5
AMBG - RRA	93	7	98	35
DKG - RRA	93	7	41	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	22	13

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	36	48	13	3	218	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	36	47	14	3	214	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	70	11	6	56	4
40-59 år	41	41	14	4	86	4
60-79 år	48	35	17	0	66	3
80- år	33	67	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	47	13	3	209	10
Pårørende	15	70	15	0	7	1
Modersmål						
Dansk	36	48	13	3	214	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	38	54	0	8	13	1
AMBG - RRA	35	47	17	2	126	5
DKG - RRA	33	52	11	4	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	9	6	33	2

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	7	21	10	62	134	20
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	7	22	11	61	131	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	21	10	58	48	5
40-59 år	6	19	10	64	47	9
60-79 år	3	16	13	68	32	6
80- år	0	50	0	50	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	20	11	63	127	19
Pårørende	13	43	0	44	7	0
Modersmål						
Dansk	7	22	10	62	132	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	0	44	11	44	9	0
AMBG - RRA	5	15	9	71	79	10
DKG - RRA	11	39	14	36	28	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	6	11	72	18	3

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	7	78	14	1	224	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	7	77	15	1	220	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	70	16	4	58	2
40-59 år	5	82	13	0	90	2
60-79 år	6	79	15	0	67	3
80- år	24	62	13	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	77	15	1	214	7
Pårørende	27	73	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	6	78	15	1	219	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	7	79	14	0	14	0
AMBG - RRA	7	74	18	2	129	3
DKG - RRA	6	85	9	0	47	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	9	0	34	1

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	53	33	13	99
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	54	33	13	98
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	48	47	5	23
40-59 år	53	32	15	41
60-79 år	55	28	17	29
80- år	80	0	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	53	33	14	95
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	53	33	13	97
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	-	-	-	2
AMBG - RRA	43	37	20	51
DKG - RRA	67	28	6	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	10	10

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	43	46	12	35
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	43	46	12	35
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	31	61	8	13
40-59 år	37	44	19	16
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	43	46	12	35
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	44	44	12	34
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	-	-	-	1
AMBG - RRA	29	53	18	17
DKG - RRA	62	31	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	44	56	0	0	30	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	44	56	0	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	81	0	0	11	1
40-59 år	54	46	0	0	13	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	56	0	0	30	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	29	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	-	-	-	-	1	0
AMBG - RRA	36	64	0	0	14	0
DKG - RRA	73	27	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	30	64	5	1	199	30
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	30	64	6	1	195	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	25	63	9	2	51	8
40-59 år	33	62	5	0	81	10
60-79 år	27	69	4	0	58	12
80- år	51	49	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	64	6	1	190	30
Pårørende	30	70	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	29	64	6	1	194	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	22	78	0	0	9	4
AMBG - RRA	32	63	5	1	111	21
DKG - RRA	29	63	8	0	48	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	65	6	0	31	3

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	0	94	5	232
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	0	94	5	228
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	93	7	61
40-59 år	0	97	3	92
60-79 år	1	93	6	69
80- år	0	90	10	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	5	222
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	0	94	5	227
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	0	100	0	14
AMBG - RRA	1	95	4	134
DKG - RRA	0	92	8	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	34

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	0	88	12	74	156
Køn					
Mand	-	-	-	2	2
Kvinde	0	87	13	72	154
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	87	13	32	30
40-59 år	0	95	5	21	71
60-79 år	0	76	24	17	50
80- år	-	-	-	3	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	64	156
Pårørende	0	100	0	8	0
Modersmål					
Dansk	0	87	13	71	154
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	-	-	-	2	12
AMBG - RRA	0	88	12	41	92
DKG - RRA	0	79	21	19	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	12	21

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	2	0	224	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	68	29	2	0	220	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	63	33	2	2	61	0
40-59 år	76	23	1	0	86	6
60-79 år	66	29	5	0	67	2
80- år	57	43	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	0	214	8
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	69	28	2	0	219	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	57	43	0	0	14	0
AMBG - RRA	66	31	2	1	130	4
DKG - RRA	78	17	4	0	46	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	34	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	78	20	1	0	230	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	78	20	1	0	226	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	64	33	3	0	62	0
40-59 år	83	16	0	1	91	1
60-79 år	85	14	1	0	68	1
80- år	76	24	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	1	0	220	3
Pårørende	89	11	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	78	20	1	0	225	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	93	7	0	0	14	0
AMBG - RRA	76	22	2	1	132	3
DKG - RRA	76	22	2	0	50	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	34	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	47	41	10	2	231	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	46	41	10	2	227	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	43	6	2	61	0
40-59 år	39	48	11	1	92	0
60-79 år	51	34	12	3	68	1
80- år	69	12	10	10	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	42	10	2	221	1
Pårørende	51	25	11	13	8	0
Modersmål						
Dansk	47	41	10	2	226	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	43	50	7	0	14	0
AMBG - RRA	45	40	12	3	133	1
DKG - RRA	52	40	8	0	50	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	44	6	3	34	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	63	30	5	2	219	10
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	63	30	5	2	215	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	54	32	8	5	57	3
40-59 år	60	38	2	0	91	1
60-79 år	77	17	5	2	62	5
80- år	63	24	13	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	5	2	209	10
Pårørende	78	22	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	64	30	5	2	214	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	62	38	0	0	13	0
AMBG - RRA	62	30	5	3	128	4
DKG - RRA	70	26	4	0	46	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	28	9	0	32	2

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	64	33	2	1	192	35
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	64	33	2	1	188	35
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	51	46	0	3	59	3
40-59 år	65	33	3	0	77	14
60-79 år	76	19	4	0	48	17
80- år	87	13	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	2	1	182	35
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	64	32	2	1	187	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	70	30	0	0	10	4
AMBG - RRA	56	40	3	2	108	22
DKG - RRA	78	20	2	0	46	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	28	5

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	95	5	232
Køn			
Mand	-	-	4
Kvinde	95	5	228
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	92	8	61
40-59 år	94	6	92
60-79 år	99	1	69
80- år	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	222
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	96	4	227
Ikke dansk	-	-	4
Afsnitsnavn			
AMBG - RGR	86	14	14
AMBG - RRA	95	5	135
DKG - RRA	98	2	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	34

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	9	64	27	0	11	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	9	64	27	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	80	20	0	5	0
40-59 år	20	60	20	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	64	27	0	11	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	10	60	30	0	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	-	-	-	-	2	0
AMBG - RRA	14	43	43	0	7	0
DKG - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	74	16	6	4	217	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	74	16	6	4	213	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	78	13	5	3	58	4
40-59 år	73	19	7	1	84	5
60-79 år	72	14	6	8	65	4
80- år	78	22	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	16	6	3	208	12
Pårørende	87	0	0	13	8	0
Modersmål						
Dansk	75	16	6	4	212	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	92	8	0	0	13	1
AMBG - RRA	74	16	6	4	125	9
DKG - RRA	73	13	13	0	45	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	24	0	9	34	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	29	63	7	1	113	80
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	29	63	7	1	110	79
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	19	64	13	3	31	19
40-59 år	31	63	6	0	51	28
60-79 år	37	59	4	0	27	28
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	63	8	1	107	76
Pårørende	36	64	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	28	63	8	1	109	79
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	13	75	13	0	8	4
AMBG - RRA	27	63	8	2	62	49
DKG - RRA	39	54	7	0	28	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	15	13

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	66	31	2	1	222
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	66	32	2	1	218
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	55	44	0	2	60
40-59 år	67	29	4	0	92
60-79 år	75	25	0	0	62
80- år	74	13	0	13	7
Skema udfyldt af					
Patienten	65	32	2	1	212
Pårørende	78	22	0	0	8
Modersmål					
Dansk	66	31	2	1	217
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	64	36	0	0	14
AMBG - RRA	64	33	2	1	125
DKG - RRA	72	26	2	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	30	0	3	33

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	87	13	174	55
Køn				
Mand	-	-	4	0
Kvinde	86	14	170	55
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	91	9	55	7
40-59 år	89	11	74	18
60-79 år	76	24	42	24
80- år	-	-	2	6
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	165	54
Pårørende	87	13	7	1
Modersmål				
Dansk	86	14	170	54
Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnitsnavn				
AMBG - RGR	70	30	10	4
AMBG - RRA	85	15	94	40
DKG - RRA	94	6	47	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	23	9

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	29	69	2	0	146	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	29	69	2	0	142	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	62	2	0	50	0
40-59 år	29	68	3	0	65	0
60-79 år	15	85	0	0	28	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	70	2	0	138	0
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	28	70	2	0	142	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	29	57	14	0	7	0
AMBG - RRA	25	75	0	0	75	0
DKG - RRA	34	64	2	0	44	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	65	5	0	20	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	40	58	1	0	226
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	40	59	1	0	222
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	58	3	0	58
40-59 år	41	59	0	0	91
60-79 år	41	57	2	0	67
80- år	45	55	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	40	59	1	0	216
Pårørende	51	49	0	0	8
Modersmål					
Dansk	40	59	1	0	221
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	23	77	0	0	13
AMBG - RRA	42	57	1	0	130
DKG - RRA	35	63	2	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	47	3	0	34

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	40	54	6	0	226
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	39	54	6	0	222
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	37	53	9	2	58
40-59 år	43	56	1	0	90
60-79 år	40	49	10	0	68
80- år	24	76	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	6	0	216
Pårørende	51	49	0	0	8
Modersmål					
Dansk	40	54	6	0	222
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBG - RGR	23	77	0	0	13
AMBG - RRA	38	56	5	1	129
DKG - RRA	42	48	10	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	44	3	0	34

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	24	65	11	0	28	3	196
Køn							
Mand	-	-	-	-	1	0	3
Kvinde	22	67	11	0	27	3	193
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	21	79	0	0	13	1	48
40-59 år	38	50	13	0	8	0	84
60-79 år	-	-	-	-	4	2	58
80- år	-	-	-	-	3	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	16	71	13	0	24	2	191
Pårørende	-	-	-	-	3	0	5
Modersmål							
Dansk	20	68	12	0	25	3	194
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Afsnitsnavn							
AMBG - RGR	-	-	-	-	2	0	12
AMBG - RRA	28	61	11	0	18	2	110
DKG - RRA	-	-	-	-	3	1	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0	28

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	25	65	10	0	83	145
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	3
Kvinde	24	66	10	0	82	142
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	17	57	26	0	23	39
40-59 år	30	66	4	0	30	60
60-79 år	28	69	3	0	25	41
80- år	22	78	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	26	64	10	0	78	140
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	25	65	10	0	81	142
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	0	67	33	0	6	8
AMBG - RRA	26	67	7	0	46	85
DKG - RRA	37	58	5	0	19	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	12	21

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	57	17	17	8	121	105
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	57	17	17	9	119	104
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	51	20	20	9	45	15
40-59 år	65	19	14	2	42	48
60-79 år	58	11	18	14	29	38
80- år	41	19	19	22	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	18	9	114	103
Pårørende	70	30	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	57	17	17	9	119	103
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn						
AMBG - RGR	57	29	14	0	7	6
AMBG - RRA	59	14	14	12	69	63
DKG - RRA	58	15	19	8	26	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	26	26	0	19	13

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	70	28	2	1	131	67	34
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	2
Kvinde	69	28	2	1	129	67	32
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	75	22	2	0	41	9	12
40-59 år	62	36	2	0	48	32	12
60-79 år	69	27	0	3	33	26	9
80- år	88	12	0	0	9	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	69	29	2	1	126	65	31
Pårørende	-	-	-	-	4	2	2
Modersmål							
Dansk	71	27	2	1	127	66	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	0
Afsnitsnavn							
AMBG - RGR	67	33	0	0	9	3	1
AMBG - RRA	67	29	3	1	75	42	18
DKG - RRA	71	29	0	0	28	12	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	19	10	5

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Modtagelsen
2	Ventede meget, meget længe før der kom en hen og tog imod, og vi vidste ikke rigtig, hvor vi skulle gøre af os selv, men da der så kom en, var hun vældig sød!	God
7	Jeg var på Grenaa Sygehus (lille sygehus), og alt foregik i en omsorgsfuld og god atmosfære.	God
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Modtagelsen
2	Venlig modtagelse og behjælpelig med råd til min pårørende om muligheder for offentlig transport ind til byen og forslag til 'ting man kan få tiden til at gå med' derinde.	Virkelig god
3	Alt for lang ventetid fra diagnosticering til behandling.	Virkelig god
6	Altid smilende.	Virkelig god
8	Synes, det var flot, at der slet ikke var ventetid :-). Men synes derimod, at det var øv, at der ikke sad en person i den store hal bag ruderne, som vidste, hvor ambulatoriet var!	Virkelig god
9	Det er dejligt, at det er det samme personale. Man føler sig virkelig godt modtaget, når personalet kan huske én. Det gør én tryk og afslappet.	Virkelig god
10	Jeg var indlagt på hjerteafdelingen, så medfølgende personale tog sig af alt det praktiske ved ankomst.	God
13	Meget hjælpsomt personale.	Virkelig god
15	Lidt i tvivl om, hvor på gangen jeg skulle placere mig i ventetiden.	God
16	Lægen NN giver mig hånden og siger: "velkommen". Så føler jeg, at jeg ikke bare kommer til ulejlighed.	Virkelig god
17	Personalet ventede på blodprøvesvar, og derfor var der ventetid før, jeg kom ind. Fik begrundelse, da jeg kom ind :)	God
21	Modtagelsen blev en smule kortfattet. Lidt mere forklaring om hvorhen og hvordan ville være bedre.	God
27	Dårligt: Lang ventetid. Sygeplejersker skal snakke noget mere sammen, så der ikke opstår fejl. Fejlgivning af piller osv. Vær sød og smilende. Hjælp den der er sengeliggende.	Dårlig
34	Husk at lytte færdigt og undgå at afbryde patienten.	God
36	Jeg synes, det var svært at finde ud af, hvor jeg skulle være henne, og der var ikke den store hjælp i personalet. Der var ikke meget venlighed over den sygeplejerske, der kom ud for at hente mig, følte mig ikke særlig godt tilpas.	Dårlig
37	Meget venlige medarbejdere. Hjælpsomme over for patienter, der var dårligt gående eller havde andre handicap (oplevelse i venteværelset).	Virkelig god
39	Jeg fik god information om alt, der skulle ske, og hvem der skulle gøre det. Det var en god fornemmelse, og det gjorde, at jeg følte mig tryk.	God
40	Det ville være dejligt med tydelig skiltning af venteområde. Hvor skal jeg være? Det havde været dejligt at have vidst, hvor længe jeg skulle vente.	Intet svar
48	Jeg blev rigtig godt informeret om alt, hvad der skulle ske og gøres. Og taget rigtig godt imod af personalet.	Virkelig god
49	Hyggelig og meget venlig modtagelse.	Virkelig god

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Modtagelsen
1	Det var rigtig rart, da jeg kom anden gang, og det var den samme søde sygeplejerske, der skulle tale med mig, og hun kunne huske mig. Det gjorde det mere trygt og gav mig en følelse af ikke kun at være én blandt mange, samlebåndsagtigt.	God
3	God behandling.	Virkelig god
4	Alle personer, også dem jeg ikke skulle have kontakt med, var venlige og smilende.	God
15	Jeg fik at vide, at jeg skulle i fuld narkose. Men da jeg lå inde på operationsstuen, fik jeg at vide, at jeg kun ville blive lokalbedøvet. Der følte jeg lige, at der var mangel på information/kommunikation.	God
18	Edb-systemerne var "nede" og derfor var der lidt "panik" fra morgenstunden.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Giver præcise oplysninger - og udleverer skriftlige vejvisere til den afdeling, man skal finde.	Virkelig god
2	Jeg følte mig helt tryk. Der var en fin information, og personalet var meget venlige. Tak for det.	Virkelig god
5	Nogle gange kunne de godt virke mere smilende og modtagende.	God
6	Nej, fik svar på det, jeg spurgte om, så er tilfreds.	God
7	Super.	Virkelig god
9	Information om, hvor man præcist skulle vente, kan blive meget bedre. Jeg vandrede frem og tilbage og var meget usikker i forhold til den (ultrakorte) vejledning jeg fik. Vær mere præcise.	Intet svar

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Fejlhåndtering
5	Der kunne ses et ekko af [et fremmedlegeme], som lægen ikke nævnte for mig. Blev kun adspurgt, om jeg var sikker på, mit [fremmedlegeme] var fjernet. Det var jeg. Senere blev det opdaget, jeg har gået med to [fremmedlegemer] samtidig!	Godt
6	"Glemte" at sende svar på én af to undersøgelser.	Godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Fejlhåndtering
22	Jeg blev ikke automatisk sendt videre til fysioterapi, måtte selv rykke.	Virkelig godt
23	Jeg skulle have haft svar pr. brev fra en anden læge pga. ferie. Men svaret kom ikke, før jeg selv ringede og rykkede for det efter en måned ca.	Godt
27	Blev undersøgt efter operationen. Men da jeg kom hjem, fik jeg en stor blodansamling, hvor I har [foretaget et større indgreb]. Jeg gik sygemeldt tre uger længere, end I sagde.	Dårligt
29	At der blev bestilt forkerte [prøver] inden ægudtagning, hvilket gik udover mig, fordi de befrugtede æg ikke kunne nedfryses!	Godt
31	Jeg oplevede ikke fejl - men oplevede forsinkelse og unødigt tur til ambulatoriet, fordi personalet lavede samme indledende undersøgelse som min egen læge. Altså, min læge havde ringet til ambulatoriet, fordi hun havde en bekymring for mig. Jeg skulle scannes, jeg ventede, jeg fik tid på ambulatoriet, de undersøgte mig - præcis som min egen læge - og sagde, at det var rigtigt, at jeg burde scannes! (Som de havde kommunikeret telefonisk med min læge). Hjem med mig igen og mere ventetid. Min kontaktperson var på ferie, så det var ukendt personale.	Intet svar
41	Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle opereres. Det fandt de først ud af en uge senere. Jeg lå en hel dag/aften uden at vide, hvad jeg skulle. Jeg blev indkaldt, og der vidste de ikke, hvorfor jeg var indkaldt, og jeg blev sendt hjem. Smerter efter første operation uden hjælp. Anden operation pga. fejl, og [flere] ar i stedet for ét [].	Dårligt
45	Fejlbehandling.	Dårligt
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Fejlhåndtering
15	Forvirring om, om jeg skulle i narkose eller ej.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
9	Læge NN og kollega var ualmindeligt søde og menneskelige. Tak for det :)	Intet svar
13	Fik at vide, at det er en nem operation, der tager en halv time. Først opererede de mig en hel time under lokalbedøvelse. Jeg kunne mærke en del af det, smerter. Derefter sagde de, at der skete komplikationer og bedøvede mig fuldt []. Vågner med et [kateter] [], fordi lægen kom til at lave [fejl]. Lægen mente, at det var fordi, JEG bevægede mig under operationen. Det holder ikke.	Intet svar
14	Læge var ikke forberedt. Måtte selv ringe for at få samtale sat i værk.	Godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
1	Havde håbet på at få løst mine problemer, men nej, [medicinen] fik blodtrykket [højt] op, og øvelserne har heller ikke løst problemerne. Det gør stadig ondt, når jeg lader vandet, og så kan jeg ikke rigtig styre det, men det må jeg vel prøve at leve med.	Godt
4	Det var et godt besøg. Hurtig og professionel behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	Ventetiden var som sådan ok, men det faktum, at der er tidsbegrænset parkering (mod betaling) gjorde, at jeg på et tidspunkt blev nervøs for at få en parkeringsbøde, også fordi undersøgelsen varede længere end forventet.	Godt
2	Meget kompetent plejepersonale, der udviste stor omsorg under opvågning og indtil hjemsendelse. Meget professionelt at få afrundet med samtale med kirurgen (der også var den samme som havde udført indledende undersøgelse forud for aftale om kirurgi!)	Virkelig godt
4	Det drejede sig kun om én undersøgelse, svaret fik jeg med det samme.	Godt
7	I [vinter] skulle jeg have [en operation]. Jeg blev spurgt om, hvem jeg ønskede skulle operere mig, hvilket jeg fik bekræftet. På operationsdagen blev jeg så alligevel fortalt, at en anden læge skulle operere mig, selvom den ønskede læge var på arbejde!	Godt
10	Besøget i Gynækologisk var ét af mange på forskellige afsnit, og havde udelukkende til formål at stille en endelig diagnose. []	Virkelig godt
14	Skiftede læger to gange midt i klargøring af operation. Uheldigt, når man er angst. Læge, der var svær at forstå, tog ikke angst alvorligt. På opvågningen meget ubehageligt. Sygeplejersken havde travlt med at fortælle en anden patient om [en begivenhed], mens jeg var tydeligt oprevet. Meget ubehageligt.	Dårligt
19	Var yderst tilfreds. Der blev tilkaldt læge NN, da anden læge NN ville have ekstra sikkerhed, før hun udtalte sig.	Virkelig godt
21	Det var lidt træls, at fysioterapeuten ikke var til stede i første omgang og dermed længere tid før behandling.	Godt
23	Jeg er generelt godt tilfreds.	Virkelig godt
26	Kommunikationen mellem sengeafdeling og ambulatorium var ikke god i forbindelse med en operation. Jeg er i behandling for barnløshed og fik en graviditet udenfor livmoderen. Efter operation fik jeg at vide, at det videre forløb i behandlingen, skulle jeg tale med ambulatoriet om. Jeg skulle ringe til dem ang. []blodprøver, og spurgte der til en samtale om videre behandling og fik et ret uhøfligt svar om, at nu måtte jeg lige vente til hcg. var faldet til 0. (Det var ikke en sygeplejerske fra ambulatoriet, jeg talte med, men det troede jeg). Så efter [flere] uger var hcg faldet til 0 og jeg talte med en person fra ambulatoriet. Nu kunne jeg samme dag få svar på nogle spørgsmål og [et par] dage senere få en tid til uddybende samtale. Min journal var tilsyneladende kommet i en forkert bunke, hvilket resulterede i, at jeg måtte vente [flere] uger for at få svar på, hvilke konsekvenser operationen havde haft for min fertilitet.	Virkelig godt
27	Gik til læge i et helt år og skiftede læge. Så fandt de ud af, at det nok var [én sygdom]. Jeg blev scannet, og de fandt ud af, at det var [en anden sygdom]. Efter scanningsbilledet blev jeg indlagt [om formiddagen] og hentet af en portør [om eftermiddagen] med smerter. Efter operationen havde jeg stadigvæk smerter.	Dårligt
30	Jeg har kun haft kontakt med overlægen, og har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
31	Jeg synes, der var forbavsende lidt kommunikation afdelingerne igennem. I mit tilfælde gik korrespondancen via Post Danmark!	Godt

Bilag 5











	32	Kun at det ikke er smart, at computeren går ned, så de ikke ved alt det, sagen handlede om.	Godt
	34	Fortæl, hvad undersøgelsen indebærer samtidig med behandlingen/undersøgelsen.	Godt
	41	Eftersom de ikke vidste noget i starten, ville det være rart at vide hvorfor, og hvorfor jeg stadig, har problemer med foden. Og det ville være rart at vide, hvorfor den ser ud som den gør. Ikke nok information.	Dårligt
	44	Kun en telefonsamtale som lægen havde, mens jeg lå på briksen og skulle undersøges. Var irriteret over samtalen og mente, den kunne vente :-{	Godt
	46	Blev forladt med benene oppe i "tagrenden", da lægen skulle tilse en anden patient. Ret ubehageligt at vente på den måde.	Godt
	50	Jeg ville gerne have vidst, at der var foretaget et "meget stort" keglesnit, hvilket jeg først fik at vide efter [flere] besøg i ambulatoriet efter operationens komplikationer.	Godt
ID	Kommentarer - DKG - RRA		Samlet indtryk
	1	Særligt synes jeg, at sygeplejerskerne var venlige og omsorgsfulde, hvorimod jeg ved begge mine besøg oplevede, at lægen, jeg talte med inden operationen, virkede fortravlet, hård og ikke så behagelig i sine udmeldinger (måske fordi jeg var meget sårbar og ikke følte mig taget alvorlig. Følte, at de bagatelliserede det problem, jeg kom med).	Godt
	5	Kvinden ved skranken/telefonen var ved begge mine besøg MEGET forkølet/snottet. Det fremstod faktisk noget uhygiejnisk! Ellers var alt GODT!	Virkelig godt
	7	Det hele var perfekt.	Virkelig godt
	13	Da jeg er utrolig bange for nåle og hospitaler, ville jeg gerne have min kæreste med ind, da jeg skulle i narkose, men det var der ikke tid til fordi der var travlt. Det gav mig en meget dårlig oplevelse, og jeg synes, det var utrygt at få at vide, at der var travlt, for er man så sikker på at få den rigtige behandling hvis det hele skal gå hurtigt?	Dårligt
	16	Dejligt, at besøg på Dagkirurgisk kunne ske samme dag som i ambulatoriet. Også planlagt operationsdato fik vi aftalt.	Virkelig godt
	17	Jeg har en positiv oplevelse af min behandling/min kontakt med ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	5	Kom rigtig godt fra Gynækologisk til en fysioterapeut, og hun vidste alt om mine behov og var god til at hjælpe.	Virkelig godt
	9	Min spiral blev fjernet efter [nogle] uger på grund af store gener. Snorene var klippet [for korte] []. Jeg kunne føle spiralen lige fra start til slut.	Godt
	11	Jeg fik at vide, at da [det ikke var første gang], jeg evt. skal opereres for det samme, skulle jeg viderebehandles på [andet sygehus]. Jeg har været godt tilfreds med [det ene sygehus]. Jeg synes, systemet træder på de læger, der er ansat [på det ene sygehus], når operationen lige så godt kan foretages her.	Virkelig godt
	12	Jeg er godt tilfreds, når jeg er i behandling. Dog har jeg været utrolig ked af den ventetid, jeg har oplevet. Der gik over et halvt år fra vores første samtale til vi kom i gang.	Godt
	15	FANTASTISK at blive mødt af personer fra Røde Kors og guidet til den afdeling, man skulle møde på. Det giver TRYGHED.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
4	Godt.	Virkelig godt
6	Det fremgår ikke tydeligt af indkaldelsen, hvad undersøgelsen går ud på.	Godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	Ved undersøgelsens start fortalte personalet, at min læges henvisning ikke indeholdt oplysninger om årsagen til undersøgelsen. Man havde derfor ikke haft mulighed for at forberede sig. Måske af samme grund modtog jeg fik en uges tid efter undersøgelsen en noget uventet besked om, at min lidelse kræver kontrol en gang om året. Det var slet ikke oppe at vende under undersøgelsen, og det kom derfor som en overraskelse.	Godt
2	Rigtig godt med udlevering af folder om den diagnose, der var mistanke om ved indledende undersøgelse, og som senere blev bekræftet. Det gav tid til at reflektere og finde spørgsmål, der så kunne besvares på dagen på Dagkirurgisk. Fin folder om patientrettigheder og folder om selve arbejdsgangen, med beskrivelse af hvad man kunne forvente, og hvordan man skulle forholde sig efter hjemsendelse. Meget trygt med specifikation om hvor man skal henvende sig i tilfælde af problemer det første døgn og om, hvornår man bliver 'sluppet' og givet videre til en almindelig læge!	Virkelig godt
5	Den læge, jeg havde, var virkelig sød og dygtig. Han fandt frem til nogle andre smerter, jeg også har, og har fået mig i behandling for dem også.	Godt
9	Det har været godt at få udleveret skriftlig information inden den mundtlige. Men det skriftlige kan på ingen måde stå alene, da det ofte giver flere spørgsmål. Den mundtlige samtale med både læger og sygeplejersker har været rigtig givende.	Virkelig godt
10	Fik straks at vide, at undersøgelsen ikke viste noget unormalt.	Virkelig godt
11	Efter accept til operation fik jeg straks en operationsaftale. Talte med læge NN og fik taget blodprøve. Alt klaret på en dag. Flot.	Virkelig godt
16	Ok.	Virkelig godt
23	Har kun fået skriftlig information ved indkaldelse til undersøgelse.	Virkelig godt
25	Det har været af stor betydning for mig at kende til enkelthederne/detaljerne omkring behandlingsforløbet. Jeg har fået svar, meget uddybende, de gange, det har været nødvendigt. Har ligeledes efterfølgende haft positiv samtale med en læge pr. telefon.	Virkelig godt
27	En sygeplejerske kom med smertestillende pille, fordi jeg havde mange smerter efter operationen. Hun havde i hvert fald ikke læst mine papirer, for hun kom med en morfinpille, og dem kan jeg ikke tåle, så jeg begyndte at kaste op efter indtagelse af denne pille.	Dårligt
31	Den information jeg i første omgang fik, var vævende, da det udelukkende handlede om, at jeg skulle videre til en anden undersøgelse. De vidste ikke hvor lang ventetid, der ville være...	Godt
34	Spørg ind til om patienten har forstået forløbet. Og gå informationen igennem igen.	Godt
40	Brevet var svært at forstå, og jeg måtte ringe for at få det forklaret. Undersøgelsen og behandlingen var ok.	Godt
43	Personalet har været gode til at forklare forløbet og har taget sig tid til vores spørgsmål. Ydermere har de været gode til at lytte og tage udgangspunkt i vores tilfælde.	Virkelig godt
47	Jeg kunne godt have ønsket, at lægen var lidt mere "til stede" under undersøgelsen samt bagefter for at mindske utryghed, stolen på m.m.	Godt

Bilag 5

	50	Mundtlig information sker meget hurtigt, hvilket betyder, at jeg af og til oplevede at have glemte informationen, når jeg kom hjem. På trods af, at jeg normalt fungerer fint med mundtlig kommunikation og absolut ikke har problemer med at huske.	Godt
ID	Kommentarer - DKG - RRA		Samlet indtryk
	1	Synes, at det skriftlige har været alt for minimalt og slet ikke uddybende nok. Det kan være meget svært at huske de ting, man får mundtligt, da man er omtåget og påvirket af situationen.	Godt
	10	Jeg synes, der mangler lidt interesse i patienten fra lægens side.	Dårligt
	11	Jeg var ikke informeret om, at der ville gå længere end en time fra ankomst, til behandlingen gik i gang, hvilket betyder meget, når man er fastende. Det blev jeg først informeret om, da jeg sad i venteværelset.	Godt
	16	Jeg var berørt af manglende "privatsituation". Jeg var vidne til et sygdomsforløb (alvorligt), som blev kommunikeret læge og patient i mellem før operationen i venteværelset. MIN LÆGE talte først med mig inde på operationsstuen. Det, synes jeg, er værdighed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Ringede selv efter besked.	Godt
	4	Mange tak for god behandling og friske indslag i samtalen.	Godt
	5	Følte, at der blev taget godt af mig, og at jeg fik alt nødvendigt at vide. Jeg har kunnet ringe og få svar på mine spørgsmål. På samme tid får jeg hurtigt svar tilbage.	Virkelig godt
	9	Ingen grund til at udfylde et langt skema, som man så alligevel ikke skal bruge til det, som jeg var [indlagt] for [].	Godt
	14	Fik journalen. Kunne godt bruge en ordliste med gængse ord, som de blandt andet giver på Skejby.	Dårligt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Meget tilfreds!	Virkelig godt
9	Til den indledende samtale på forløbet gjorde jeg opmærksom på, at jeg muligvis havde en alvorlig genetisk sygdom []. Jeg spurgte, om jeg skulle have det undersøgt inden behandlingens start, men fik at vide, at det skulle jeg IKKE. Jeg gjorde det dog alligevel. Jeg er bærer af den alvorlige genetiske sygdom []. Jeg synes, at lægen skulle have lyttet noget mere til mig. Jeg følte ikke, at han gad lytte til mig, og det har gjort, at jeg ikke stoler 100 procent på lægerne.	Virkelig godt
17	Jeg har ikke været i kontakt med egen læge, så jeg ved ikke, om hun har modtaget information fra jer.	Godt
29	Jeg savnede oplysninger omkring livsstil og PCO, hvilket jeg selv måtte opsøge og undersøge. Det burde være en del af behandlingen, når det er en af årsagerne til ufrivillig barnløshed.	Godt
41	Det er svært at sige, for på daværende tidspunkt stode jeg blindt på systemet og var tryk! Ja, jeg har overvejet min livsstil, men kan ikke [gå til hverken dans eller sport], uden at det gør forfærdeligt ondt.	Dårligt
42	Ventetiden på tre måneder, synes jeg, var for lang tid at vente, inden jeg kom ind.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
1	Efter mit første besøg [] blødte jeg rigtig meget. Det var svært at vide, hvor meget er for meget. Endte også med, at jeg var nødt til at blive opereret igen for at stoppe blødningen. Det var utrygt.	Godt
8	Jeg er utryk omkring min sygdom og uvidenhed omkring, hvad der kan forbedre/forværre/genskabe problemerne! Sex er svært at snakke om!	Godt
15	Jeg synes, jeg fik meget forskellige informationer om, hvor meget jeg måtte bevæge mig og løfte efter operationen. Og så manglede jeg lidt mere konkret information om, hvornår jeg måtte begynde at arbejde igen. Jeg fik alt at vide mellem en uge og seks uger.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har ikke talt med min læge om, hvad der står vedrørende behandlingsforløbet.	Virkelig godt
15	Kun taknemmelighed for hjælpen og venligheden.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - AMBG - RGR	Samlet indtryk
3	At blive taget så godt hånd om og få svar på det, vi spurgte om, kan man ikke være taknemmelig nok for. For slet ikke at tale om den behandling jeg fik ved undersøgelserne. Den kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Der var koldt i opvågningen. Og frøs ved opvågning, men det kan selvfølgelig have været som følge af narkosen. Der blev dog flaks bragt rigelige varmetæpper og suppleret med smertestillende af det yderst venlige og kompetente personale! Tak for god og tryk behandling, I har været fantastiske!	Virkelig godt
6	Jeg syntes, det var lidt hårdt psykisk at skulle sidde så tæt på de gravide.	Virkelig godt
7	Manglede læsestof.	Godt
9	Det er ikke rart, at gravide, der skal til kontrolscanning, skal forbi venteområdet til fertilitetsbehandling. Jeg bliver meget ked af at se alle de gravide gå forbi, når jeg ikke selv kan blive det. Det ville gøre oplevelsen bedre, hvis de ikke var der!	Virkelig godt
10	Konstaterede, at rengøring/hygiejne var helt i top på de afdelinger på Randers Sygehus, jeg kom på (og det var mange i den [tid], jeg var indlagt) :-)	Virkelig godt
12	Godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. De var også gode til at gøre en ubehagelig undersøgelse så behagelig som muligt via information undervejs og venlig/kærlig opmærksomhed.	Virkelig godt
13	Jeg var meget tilfreds med mit besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
14	Oplevelsen i opvågningen og skift af lægen under operation overskygger alt det andet, som var godt.	Dårligt
18	Kort og godt er jeg rigtig godt tilfreds med pleje og behandling på begge sygehuse. Jeg er blevet taget godt imod af de forskellige instanser, og mine kontrolbesøg er fuldt ud tilfredsstillende. Korte ventetider.	Intet svar
20	Opvågningen var en dejlig oplevelse af tryghed og omsorg.	Godt
21	Meget behagelig behandling fra alle og specielt fra den kontaktansvarlige sygeplejerske.	Godt
22	Mere læsestof i venteværelset ville være dejligt.	Virkelig godt
23	Det kan være meget svært at få telefonisk kontakt. Selv i den korte telefontid. Men personalet er altid meget søde og hjælpsomme, når det lykkedes.	Virkelig godt
24	En ros til et dygtigt og omsorgsfuldt personale, der var gode til at få det følelsesmæssige aspekt med i samtalen.	Virkelig godt
25	Har været i tvivl om indholdet af et brev, jeg modtog efter en undersøgelse. Ønskede i den forbindelse en opringning fra læge NN, der undersøgte mig. Fik ganske kort efter denne opringning med uddybende forklaring. Virkelig god service, som giver tryghed.	Virkelig godt
26	Jeg synes, lægen burde have set efter en graviditet uden for livmoderen, da hun opdagede, at der ikke var et foster i livmoderen. I stedet blev jeg sendt hjem med en medicinsk abort.	Virkelig godt
27	Læs patientens papirer, før I giver nogen piller. Følg en på toilettet lige efter operationen, fordi man føler sig meget utryk og usikker.	Dårligt
28	Bemærkede ikke noget i forhold til rengøring. Kiggede ikke efter det.	Godt

- | | | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ 32 | De var rigtig søde og venlige. Tager godt i mod nede på afdelingen. | Godt |
| ✎ 33 | Jeg synes i den grad, at det har været en positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Synes ikke, det er acceptabelt, at patienter, som skal have foretaget en abort, skal sidde sammen med glade gravide kvinder. | Godt |
| ✎ 35 | Venteværelset er lidt "spooky". Stolene i en lang tarm. Ingen vinduer. Men det kan sagtens gå. Det fungerer jo. | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Det er nogle søde og rare personer, jeg har haft med at gøre. De har været yderst hjælpsomme, hvis jeg har været i tvivl om noget. | Godt |
| ✎ 39 | Jeg er særlig glad for, at samme læge ønsker at være tilstede ved næste kontrol. Hun er klar over, hvad det drejer sig om. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Jeg synes, eftersom de er under pres, at det er fint, men jeg er utilfreds. Personalet var til dels rigtig søde. Der var rent og ryddeligt. De er helt sikkert dygtige, ved ikke, hvad der er gået galt. | Dårligt |
| ✎ 46 | Sødt og smilende personale, der taler i et sprog, alle kan forstå. Og informerede om hele indgrebet (undersøgelsen). Også forklaring fremover og tjek hos egen læge var med :) | Godt |
| ✎ 48 | Personalet var søde til at høre, om man manglede noget. De gjorde, så jeg følte mig godt tilpas på afdelingen, og de var meget hjælpsomme. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - DKG - RRA

Samlet indtryk








- | | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ 1 | Jeg tror, de gør det så godt, de kan, ud fra de ressourcer, der er. Travlhed. Kan tydeligt mærke, at der er travlt, men skønt at opleve de mennesker, der trods det formår at yde en god service. Venlige, imødekommende, opmærksomme, omsorgsfulde osv. | Godt |
| ✎ 2 | De var søde og rare, så man følte sig tryk. | Godt |
| ✎ 3 | Jeg følte mig tryk. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Kedeligt venteværelse, kedeligt/gammelt "litteratur"! | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Jeg har svaret på hvordan jeg oplevede mine besøg på ambulatoriet på gynækologisk afdeling i Randers. Min vurdering af selve kegleoperationen var yderst positiv med meget søde sygeplejersker. | Godt |
| ✎ 9 | Jeg synes, at ALT forløb så flot, som det kunne. Jeg synes kun, at jeg havde særdeles positive oplevelser. Tænk at jeg også fik eneværelse pga. [min tilstand]. Jeg synes, det var mere, end jeg kunne forlange. Alt i alt en virkelig god oplevelse. Alle var gode, lige fra rengøringsassistenten til overlægen. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Der kunne godt være noget nyere læsestof. Meget af det, der ligger fremme er flere år gammelt eller er så flænset. Desuden ville det være godt at kunne få lidt vand eller anden drikke mod betaling selvfølgelig :-) | Godt |
| ✎ 13 | Jeg synes ikke, det er rart at få at vide, at der er travlt, og at det hele skal gå meget hurtigt. Men bagefter var personalet søde til at sørge for mig. | Dårligt |
| ✎ 14 | En times ventetid på Gynækologisk Aambulatorium. Derefter igen ca. en times ventetid på et andet ambulatorium for at skulle ind og tale med læge NN, hvilket jeg oplevede meget overfladisk. Svarede på få spørgsmål og lavede mindre undersøgelse (tog ca. to minutter). Kunne den samme læge fra Gynækologisk Ambulatorium ikke have gjort dette via uddelegeret ansvarsopgave? | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ 1 | Venteværelset er lidt kedeligt, men eftersom ventetiden er utrolig kort, kan man sagtens leve med det, ros for dette. NB: Har ikke noget med undersøgelse og behandling at gøre, men dog med BESØG. Parkeringsmulighederne i Randers VAR eminente, men er blevet indskrænket i årenes løb. | Virkelig godt |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|

Bilag 5

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 5 | Det kunne være rart med noget mere telefontid, da det ofte er vanskeligt at komme i kontakt med jer. Telefontiden er på nogle dumme tidspunkter, og burde strække sig længere over dagen. | Virkelig godt |
|  | 8 | Lysere farver. | Virkelig godt |
|  | 9 | Informere om ventetid. Eventuelt lave sms-service, når forsinkelsen er på over en time. Undlade at sende skema til udfyldelse, hvis det ikke skal bruges. | Godt |
|  | 10 | De har virkelig fortjent ros i ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 12 | Utroligt søde læger og sygeplejersker (fertilitsbehandling). | Godt |
|  | 14 | Kvinder der skal til opfølgende samtale efter en sen abort skal IKKE sidde en time og vente foran scanningslokaler og se gravide - og heller ikke have samtalen i et scanningslokale. | Dårligt |
|  | 15 | Jeg er en gammel dame [] og bilist [mellem to byer]. Jeg er tryk ved alene at stå ved sygehuset, bl.a. ved venlighed og Røde Kors. | 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.