

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Kvindeafdelingen

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	58%

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 tests 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).

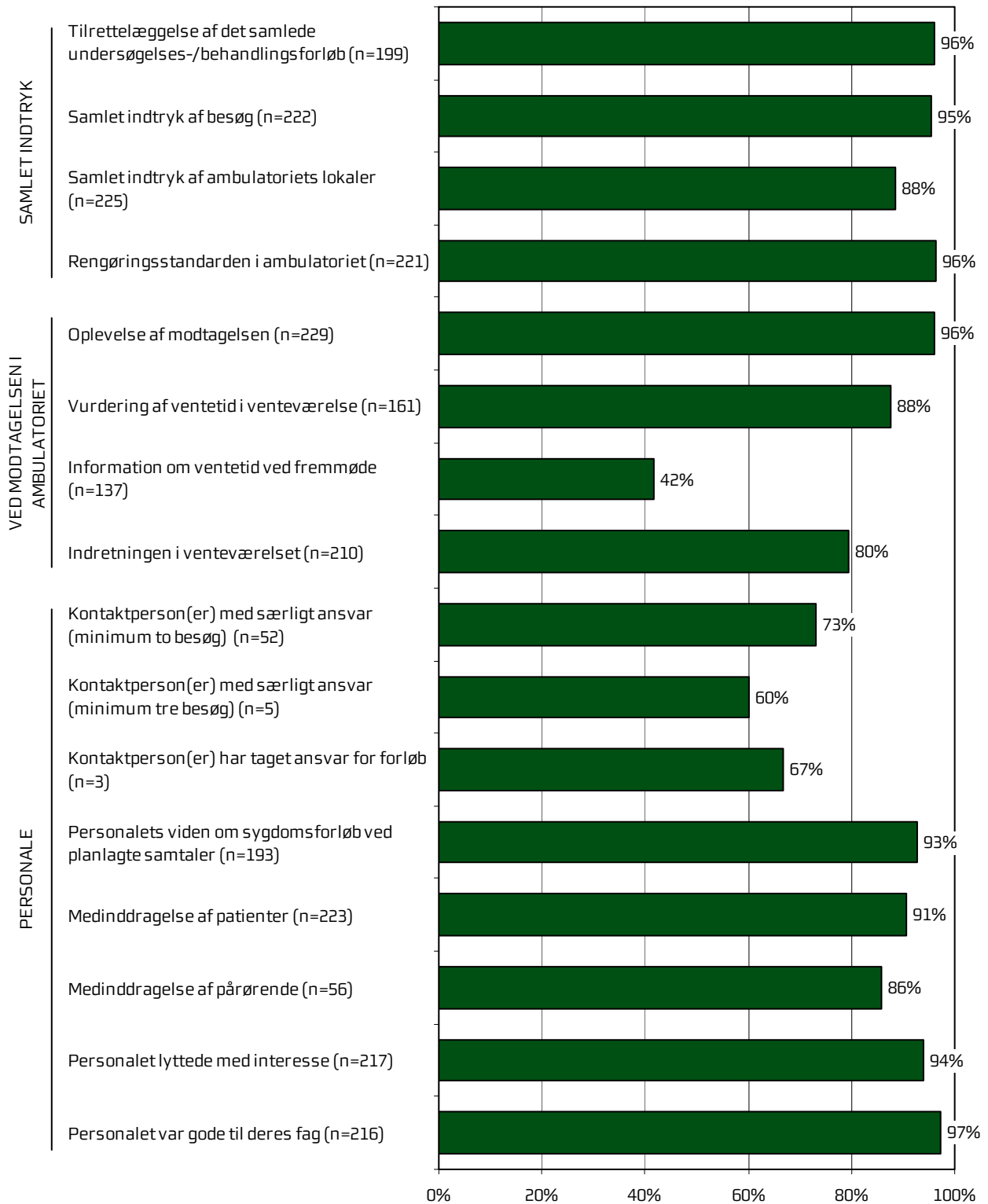
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

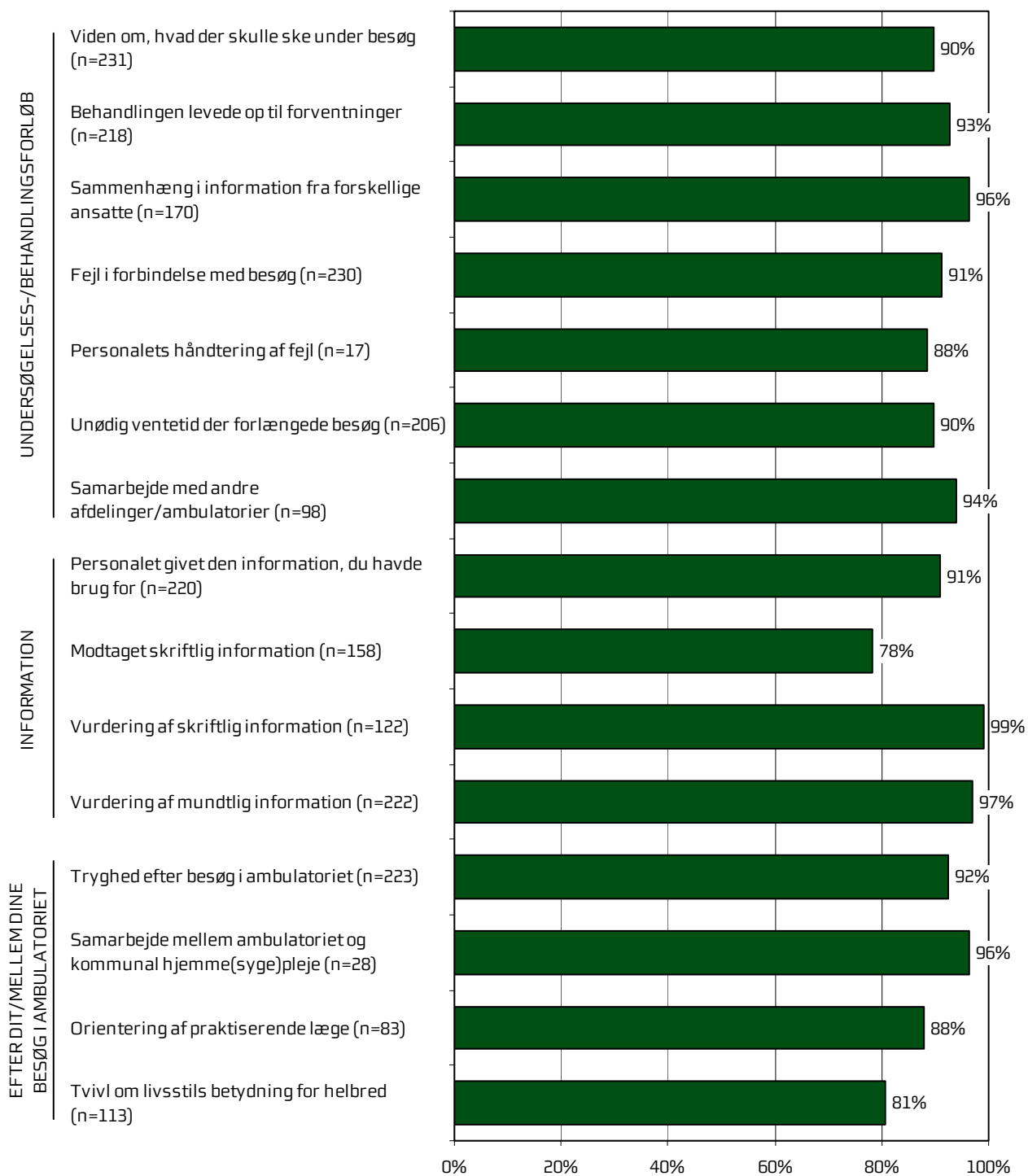
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Kvindeafdelingen

2010-tallet er for: Kvindeafdelingen

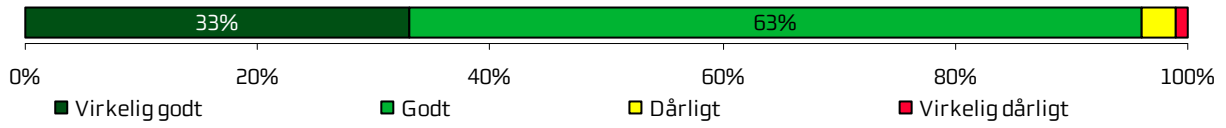
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

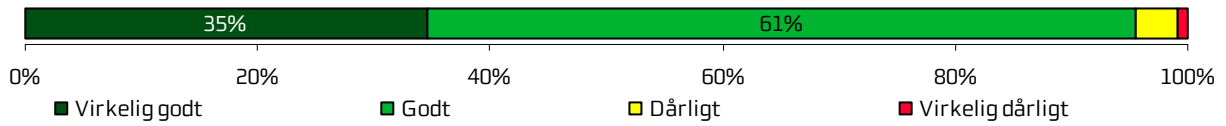
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

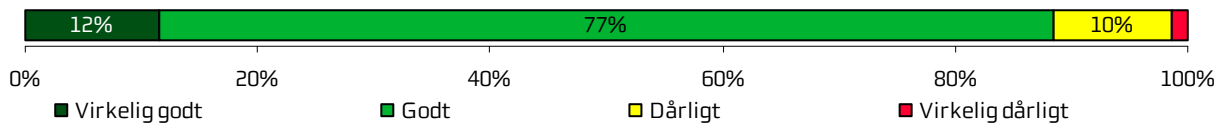
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



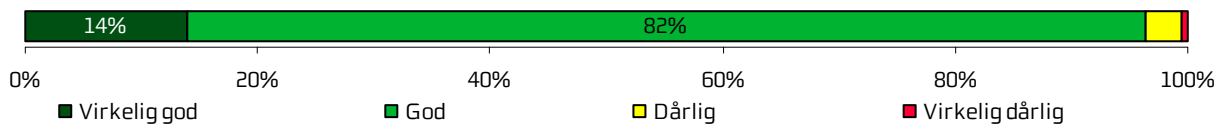
Samlet indtryk af besøg (n=222)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=225)



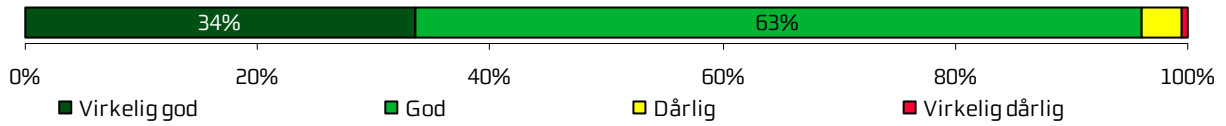
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=221)



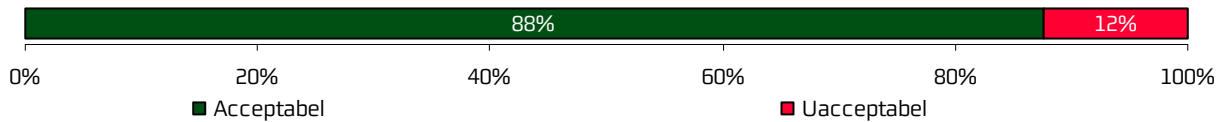
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	94 %	98 %	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	90 %	-	95 % *	91 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	100 % *	97 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

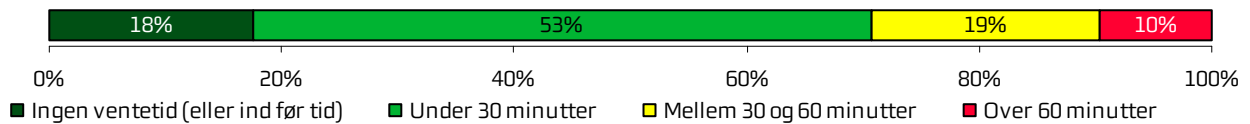
Oplevelse af modtagelsen (n=229)



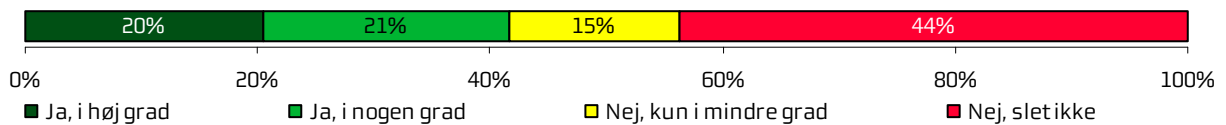
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=161)



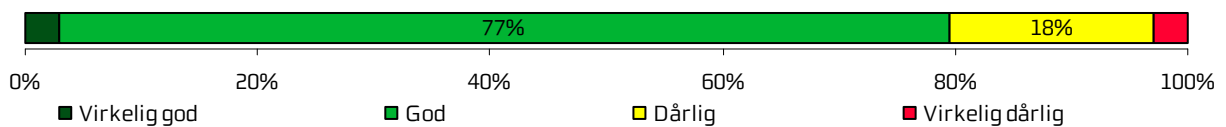
Længde af ventetid i venteværelse (n=154)



Information om ventetid ved fremmøde (n=137)



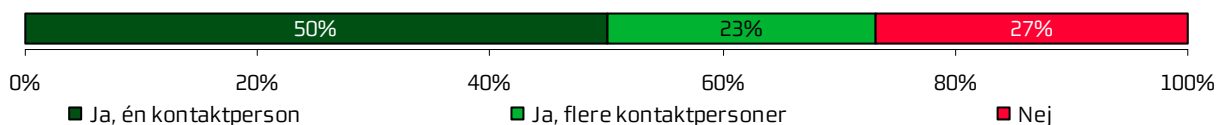
Indretningen i venteværelset (n=210)



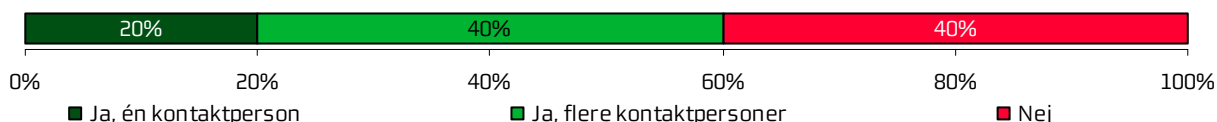
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 % *	99 %	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	92 %	87 %	95 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	41 %	50 %	52 %	41 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	79 %	86 %	93 % *	82 %	84 %

Personale

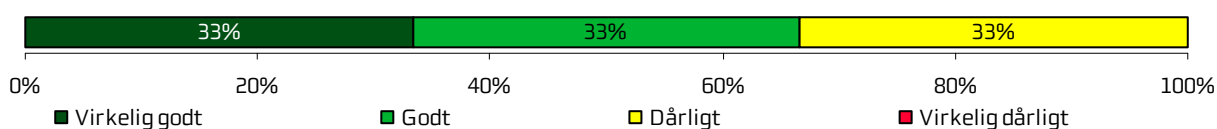
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



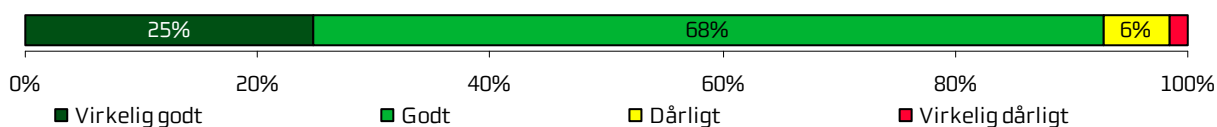
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



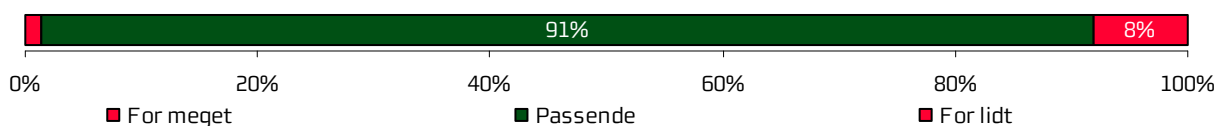
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



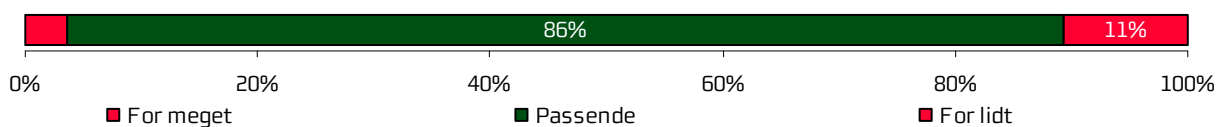
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=193)



Medinddragelse af patienter (n=223)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



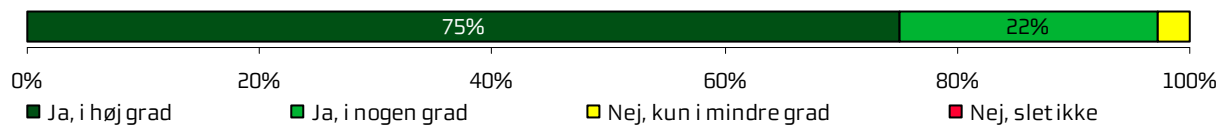
Personalet lyttede med interesse (n=217)



	2012	2011	2010	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)	73 %	78 %	77 %	79 %	68 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	60 %	85 %	85 %	88 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	67 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	94 %	95 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 % *	95 %	94 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	94 %	91 %	96 % *	86 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	95 %	96 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

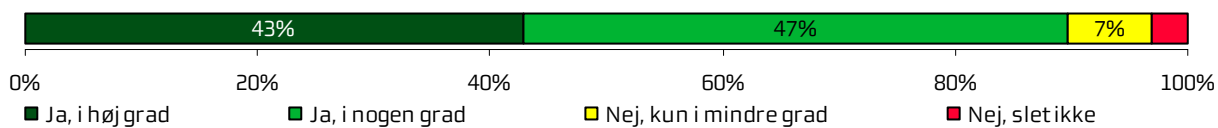
Personalet var gode til deres fag (n=216)



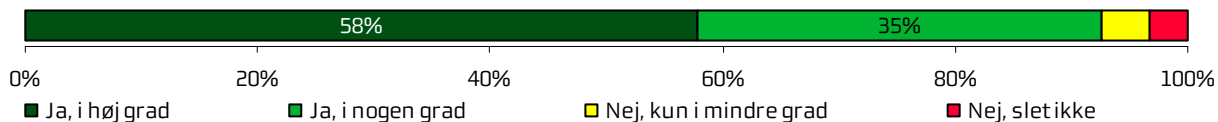
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	97 %	99 %	95 %	98 %

Undersøges-/behandlingsforløb

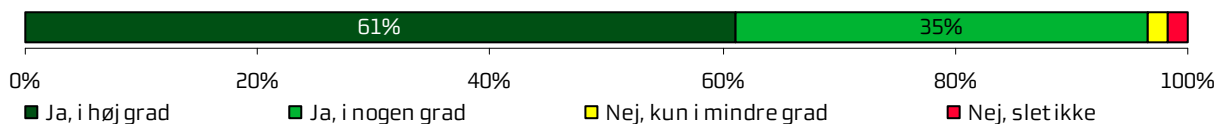
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=231)



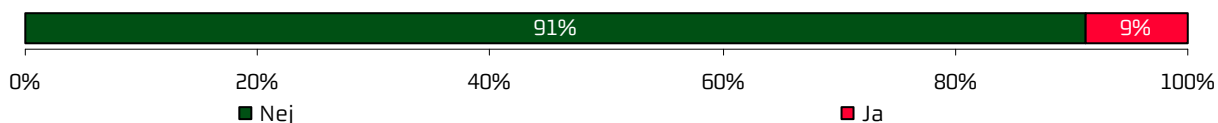
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



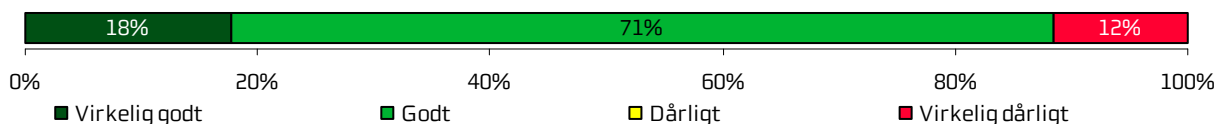
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=170)



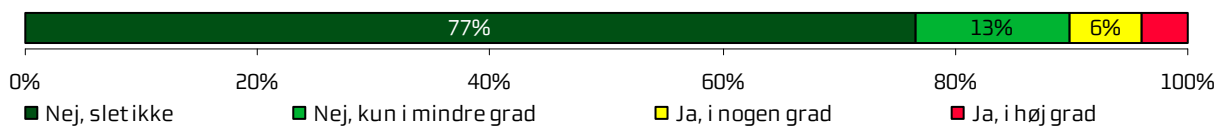
Fejl i forbindelse med besøg (n=230)



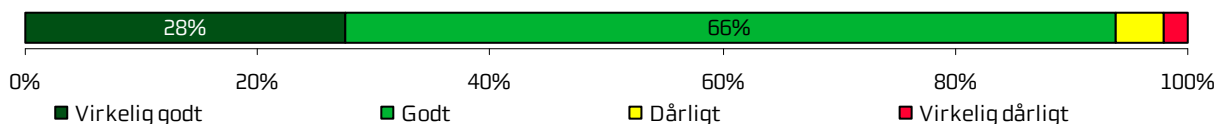
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=206)



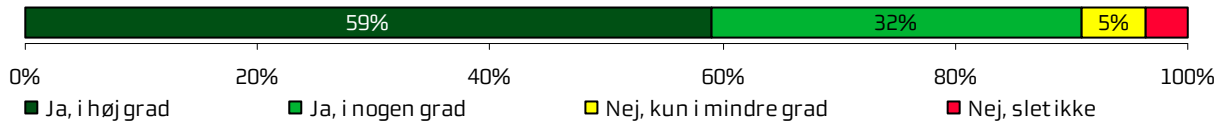
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



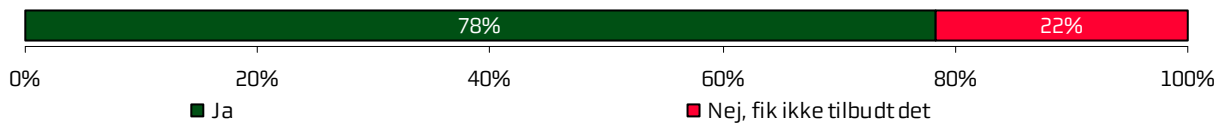
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	87 %	94 %	86 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	88 %	96 %	88 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	96 %	92 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 %	92 %	92 %	87 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	68 %	74 %	81 %	52 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	90 %	87 %	90 %	82 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	87 %	95 %	87 %	92 % *

Information

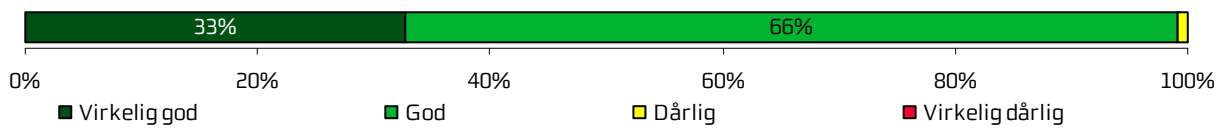
Personalet givet den information, du havde brug for (n=220)



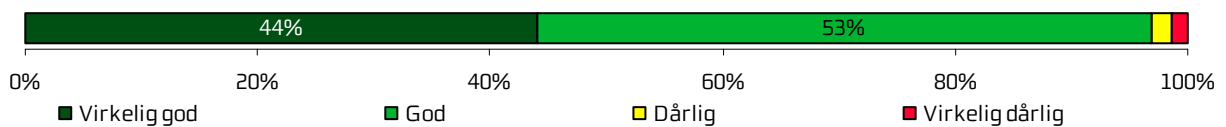
Modtaget skriftlig information (n=158)



Vurdering af skriftlig information (n=122)



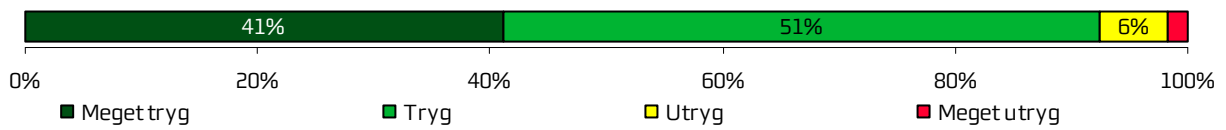
Vurdering af mundtlig information (n=222)



	2012	2011	2010	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?	91 %	93 %	-	95 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	73 %	77 %	85 %	63 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	94 % *	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	97 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

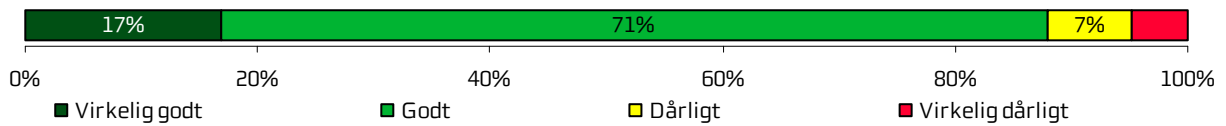
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=223)



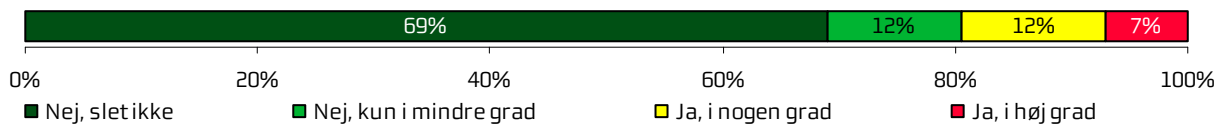
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=113)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	92 %	95 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	92 %	98 %	100 %	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	90 %	81 %	88 %	80 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	80 %	78 %	78 %	68 % *	73 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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"/>

Løbenr.: >>labnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9		
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

6. december 2012

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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	58%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	27%	32%
40-59 år	35%	36%
60-79 år	30%	23%
80 år eller derover	8%	7%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		233		100%
Køn				
Mand		0		0%
Kvinde		233		100%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		0%
20-39 år		62		27%
40-59 år		81		35%
60-79 år		70		30%
80 år eller derover		19		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		225		97%
Pårørende		6		3%
Modersmål				
Dansk		212		91%
Ikke dansk		20		9%
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi		23		10%
Sengeafsnit P6 gyn		210		90%

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	33	63	3	1	199	25
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	63	3	1	199	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	70	6	2	53	8
40-59 år	33	64	3	0	70	8
60-79 år	43	53	2	2	60	7
80 år eller derover	33	67	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	3	1	193	24
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	34	62	3	1	182	21
Ikke dansk	25	69	6	0	16	4
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	55	45	0	0	22	1
Sengeafsnit P6 gyn	31	65	3	1	177	24

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	35	61	4	1	222
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	35	61	4	1	222
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	29	57	12	2	61
40-59 år	30	69	1	0	77
60-79 år	43	55	0	1	67
80 år eller derover	44	56	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	34	61	4	1	214
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	37	59	3	0	201
Ikke dansk	10	80	5	5	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	59	41	0	0	22
Sengeafsnit P6 gyn	32	63	4	1	200

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	77	10	1	225
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	12	77	10	1	225
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	14	76	8	2	62
40-59 år	8	77	13	3	79
60-79 år	9	79	12	0	67
80 år eller derover	31	69	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	10	78	11	1	217
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	11	76	11	1	204
Ikke dansk	15	85	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	9	78	13	0	23
Sengeafsnit P6 gyn	12	77	10	1	202

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	14	82	3	0	221
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	14	82	3	0	221
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	18	77	3	2	61
40-59 år	14	82	4	0	80
60-79 år	10	89	2	0	63
80 år eller derover	19	75	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	14	83	3	0	213
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	13	82	4	1	200
Ikke dansk	15	85	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	18	82	0	0	22
Sengeafsnit P6 gyn	14	82	4	1	199

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	4	0	229
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	34	63	4	0	229
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	76	2	0	62
40-59 år	34	61	5	0	79
60-79 år	43	51	4	1	70
80 år eller derover	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	34	62	4	0	221
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	35	61	4	0	208
Ikke dansk	25	75	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	68	32	0	0	22
Sengeafsnit P6 gyn	30	66	4	0	207

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	88	12	161	68
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	88	12	161	68
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	79	21	53	9
40-59 år	86	14	59	21
60-79 år	97	3	37	32
80 år eller derover	100	0	11	6
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	156	65
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	87	13	141	67
Ikke dansk	89	11	19	1
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	88	13	16	7
Sengeafsnit P6 gyn	88	12	145	61

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	18	53	19	10	154	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	18	53	19	10	154	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	12	47	29	12	51	2
40-59 år	15	56	14	15	59	0
60-79 år	24	58	18	0	33	3
80 år eller derover	40	50	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	53	20	10	150	4
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	17	54	19	10	136	3
Ikke dansk	22	44	22	11	18	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	6	56	19	19	16	0
Sengeafsnit P6 gyn	19	53	20	9	138	5

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	20	21	15	44	137	18
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	20	21	15	44	137	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	22	20	20	37	49	3
40-59 år	16	18	10	57	51	7
60-79 år	25	32	7	36	28	7
80 år eller derover	22	11	33	33	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	20	15	44	132	18
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	20	20	13	47	120	16
Ikke dansk	25	31	25	19	16	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	13	13	7	67	15	0
Sengeafsnit P6 gyn	21	22	16	41	122	18

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	3	77	18	3	210	15
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	3	77	18	3	210	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	2	85	12	2	59	3
40-59 år	1	72	22	4	69	6
60-79 år	3	74	19	3	62	6
80 år eller derover	11	79	11	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	3	76	18	3	202	15
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	3	75	19	3	189	15
Ikke dansk	0	90	5	5	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	0	73	27	0	22	1
Sengeafsnit P6 gyn	3	77	16	3	188	14

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	23	27	52
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	50	23	27	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	40	30	30	10
40-59 år	43	14	43	14
60-79 år	52	29	19	21
80 år eller derover	71	14	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	46	25	29	48
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	49	26	26	47
Ikke dansk	60	0	40	5
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	-	-	-	0
Sengeafsnit P6 gyn	50	23	27	52

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	20	40	40	5
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	20	40	40	5
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	2
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	20	40	40	5
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	20	40	40	5
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	-	-	-	0
Sengeafsnit P6 gyn	20	40	40	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	3	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	25	68	6	2	193	32
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	25	68	6	2	193	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	64	9	4	56	6
40-59 år	22	72	6	0	67	12
60-79 år	29	68	2	2	56	11
80 år eller derover	31	69	0	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	6	2	187	31
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	26	67	6	1	174	30
Ikke dansk	11	78	6	6	18	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	50	50	0	0	18	5
Sengeafsnit P6 gyn	22	70	6	2	175	27

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	223
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	1	91	8	223
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	89	11	62
40-59 år	3	91	7	77
60-79 år	1	91	7	67
80 år eller derover	0	94	6	16
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	216
Pårørende	0	80	20	5
Modersmål				
Dansk	1	91	8	202
Ikke dansk	5	85	10	20
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	0	95	5	22
Sengeafsnit P6 gyn	1	90	8	201

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	4	86	11	56	168
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	4	86	11	56	168
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	91	9	22	40
40-59 år	11	72	17	18	60
60-79 år	0	100	0	11	56
80 år eller derover	0	80	20	5	11
Skema udfyldt af					
Patienten	4	85	12	52	165
Pårørende	-	-	-	3	2
Modersmål					
Dansk	0	91	9	43	161
Ikke dansk	15	69	15	13	6
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	0	100	0	5	18
Sengeafsnit P6 gyn	4	84	12	51	150

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	68	26	6	0	217	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	26	6	0	217	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	59	31	10	0	61	1
40-59 år	71	24	5	0	76	4
60-79 år	71	25	3	2	65	5
80 år eller derover	73	27	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	5	0	210	12
Pårørende	60	20	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	70	24	5	1	197	11
Ikke dansk	47	42	11	0	19	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	74	26	0	0	23	0
Sengeafsnit P6 gyn	67	26	6	1	194	12

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	22	3	0	216	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	22	3	0	216	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	70	24	7	0	59	2
40-59 år	72	27	1	0	78	2
60-79 år	84	16	0	0	63	6
80 år eller derover	73	20	7	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	3	0	209	12
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	78	19	3	0	196	11
Ikke dansk	47	53	0	0	19	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	74	22	4	0	23	0
Sengeafsnit P6 gyn	75	22	3	0	193	12

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	43	47	7	3	231	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	43	47	7	3	231	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	57	10	6	62	0
40-59 år	50	40	6	4	80	0
60-79 år	43	50	7	0	70	0
80 år eller derover	67	28	6	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	48	7	3	223	0
Pårørende	33	33	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	46	46	6	2	210	0
Ikke dansk	10	55	20	15	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	61	35	0	4	23	0
Sengeafsnit P6 gyn	41	48	8	3	208	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	58	35	4	3	218	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	58	35	4	3	218	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	51	34	9	7	59	3
40-59 år	53	41	3	3	75	4
60-79 år	69	28	2	2	65	5
80 år eller derover	61	33	6	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	4	3	211	11
Pårørende	60	20	20	0	5	1
Modersmål						
Dansk	61	32	4	3	201	9
Ikke dansk	19	69	6	6	16	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	71	19	5	5	21	2
Sengeafsnit P6 gyn	56	37	4	3	197	10

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	61	35	2	2	170	52
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	61	35	2	2	170	52
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	45	2	4	49	13
40-59 år	64	33	2	2	61	17
60-79 år	70	28	2	0	47	17
80 år eller derover	67	33	0	0	12	5
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	1	2	163	52
Pårørende	20	60	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	65	32	1	2	154	48
Ikke dansk	25	69	6	0	16	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	85	10	5	0	20	2
Sengeafsnit P6 gyn	58	39	1	2	150	50

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	230
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	91	9	230
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	89	11	62
40-59 år	91	9	80
60-79 år	93	7	69
80 år eller derover	94	6	18
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	222
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	90	10	209
Ikke dansk	100	0	20
Afsnitsnavn			
Dagkirurgi	96	4	23
Sengeafsnit P6 gyn	91	9	207

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	18	71	0	12	17	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	18	71	0	12	17	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	57	0	28	7	0
40-59 år	0	100	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	71	0	12	17	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	71	0	12	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0
Sengeafsnit P6 gyn	19	75	0	6	16	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	77	13	6	4	206	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	77	13	6	4	206	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	59	22	14	5	58	2
40-59 år	78	11	4	7	72	5
60-79 år	90	8	2	0	59	4
80 år eller derover	88	6	6	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	13	6	4	199	12
Pårørende	40	40	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	80	11	5	4	186	12
Ikke dansk	47	32	16	5	19	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	85	10	5	0	20	1
Sengeafsnit P6 gyn	76	13	6	4	186	11

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	28	66	4	2	98	97
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	28	66	4	2	98	97
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	61	10	0	31	23
40-59 år	18	76	3	3	34	39
60-79 år	38	58	0	4	26	29
80 år eller derover	33	67	0	0	6	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	65	4	2	92	96
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	30	63	5	2	83	94
Ikke dansk	13	87	0	0	15	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	36	55	9	0	11	10
Sengeafsnit P6 gyn	26	68	3	2	87	87

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	32	5	4	220
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	59	32	5	4	220
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	35	53	5	6	62
40-59 år	62	26	9	3	76
60-79 år	77	18	3	2	65
80 år eller derover	69	25	0	6	16
Skema udfyldt af					
Patienten	59	32	6	3	213
Pårørende	60	20	0	20	5
Modersmål					
Dansk	61	31	5	2	200
Ikke dansk	37	37	11	16	19
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	61	35	0	4	23
Sengeafsnit P6 gyn	59	31	6	4	197

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	78	22	158	63
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	78	22	158	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	84	16	49	12
40-59 år	80	20	56	24
60-79 år	75	25	44	21
80 år eller derover	63	38	8	6
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	155	60
Pårørende	-	-	2	2
Modersmål				
Dansk	80	20	143	58
Ikke dansk	57	43	14	5
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	100	0	22	1
Sengeafsnit P6 gyn	75	25	136	62

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	33	66	1	0	122	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	66	1	0	122	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	22	75	3	0	40	1
40-59 år	38	62	0	0	45	0
60-79 år	40	60	0	0	32	0
80 år eller derover	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	1	0	119	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	32	68	1	0	114	0
Ikke dansk	57	43	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	45	55	0	0	22	0
Sengeafsnit P6 gyn	30	69	1	0	100	1

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	44	53	2	1	222
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	44	53	2	1	222
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	34	59	3	3	61
40-59 år	41	56	3	0	77
60-79 år	60	39	0	1	67
80 år eller derover	31	69	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	2	1	215
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	45	52	1	1	202
Ikke dansk	37	58	5	0	19
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	62	38	0	0	21
Sengeafsnit P6 gyn	42	54	2	1	201

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	41	51	6	2	223
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	41	51	6	2	223
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	50	8	3	60
40-59 år	36	56	8	0	77
60-79 år	50	46	1	3	68
80 år eller derover	41	53	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	6	2	216
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	44	49	5	2	203
Ikke dansk	16	69	16	0	19
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	61	30	9	0	23
Sengeafsnit P6 gyn	39	54	6	2	200

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	28	68	4	0	28	4	182
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	28	68	4	0	28	4	182
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	21	79	0	0	14	2	44
40-59 år	20	80	0	0	5	0	71
60-79 år	50	50	0	0	6	0	54
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2	12
Skema udfyldt af							
Patienten	29	67	4	0	24	4	180
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
Modersmål							
Dansk	31	63	6	0	16	2	177
Ikke dansk	25	75	0	0	12	2	4
Afsnitsnavn							
Dagkirurgi	-	-	-	-	3	0	19
Sengeafsnit P6 gyn	20	76	4	0	25	4	163

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	17	71	7	5	83	136
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	17	71	7	5	83	136
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	15	73	8	4	26	36
40-59 år	17	56	18	9	23	53
60-79 år	20	76	0	4	25	38
80 år eller derover	11	89	0	0	9	8
Skema udfyldt af						
Patienten	16	72	6	5	79	134
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	18	71	6	6	68	130
Ikke dansk	14	72	14	0	14	6
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	30	60	0	10	10	12
Sengeafsnit P6 gyn	15	73	8	4	73	124

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	69	12	12	7	113	105
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	69	12	12	7	113	105
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	82	6	9	3	34	27
40-59 år	73	15	7	5	41	38
60-79 år	55	10	19	16	31	33
80 år eller derover	43	29	29	0	7	6
Skema udfyldt af						
Patienten	71	11	11	7	109	102
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	69	11	13	7	100	98
Ikke dansk	69	15	8	8	13	6
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	83	0	8	8	12	11
Sengeafsnit P6 gyn	67	13	13	7	101	94

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer













		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		15
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		9
Pleje		4
Relationer til personale		11
Ventetid		6

Kvindeafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
1	Der var ingen personale til stede.	Uoplyst
3	Rettidigt. Informativt.	Virkelig god
4	En del forsinket.	Virkelig god
5	Gerne lidt tydeligere skiltning af, at man skal køre sit sygesikringsbevis gennem maskinen. Så man ikke behøver at forstyrre personalet.	God
7	Nej, det var super godt.	Virkelig god
8	Den var okay, men det jeg fortalte hende, sagde hun ikke videre til sygeplejerske NN, selvom hun sagde, at hun ville.	God
10	Jeg blev modtaget til tiden og af en virkelig sød sygeplejerske, som fulgte mig hele dagen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Modtagelsen
3	Dårlig skiltning i forhold til venterum, og hvor man skulle henvende sig.	Dårlig
4	Svært at finde vej.	Dårlig
5	Jeg kom ind akut, så der var nogen ventetid, men jeg fik tilbudt en seng, da jeg fik det dårligt af at sidde og vente. Så ventetiden var ok.	God
10	Man burde have oplyst, at man skal bruge sygesikringskortet i den lille computer, i brevet man får vedrørende forundersøgelse.	Virkelig god
12	Ved forundersøgelsen var personalet rigtig søde. Ved selve indlæggelsen var det meget upersonligt.	God
13	Det var helt umuligt at få en parkeringsplads og var derfor ca. 15 minutter for sent på den trods det, at jeg ca. ankom 20 minutter før. Det var en utrolig dårlig start. Men blev taget okay imod af en sygeplejerske, da jeg endelig kom ind.	God
14	Jeg er imponeret! Alle personaler sagde godmorgen, da vi sad i modtagelsen. TAK.	Virkelig god
15	Jeg fandt selv frem til procedure med at melde ankomst.	Uoplyst
18	Jeg har en enkelt gang oplevet ventetid på op imod en time. Det var ikke acceptabelt, når man har en tid!	God
20	Jeg var heldig at være på spor af, hvor der var læger denne dag. Der var flere, som ventede meget lang tid, og det satte sit præg på stemningen i venteværelset. Det skal siges, at de fik valget, om de ville have en anden tid en anden dag, men takkede nej tak.	God
22	Ringede nogle dage før jeg havde en tid i Ambulatoriet og havde nogle spørgsmål omkring undersøgelsen. Snakkede med sekretæren. Hun vidste INGENTING om noget. Manglede en, der vidste noget mere om selve undersøgelsen.	God
24	[Sad i venteværelset i 45 minutter], uden at nogen sagde noget om, hvorfor jeg ventede. Ikke i orden!	Dårlig
26	Synes det var ærgerligt, at pårørende ikke måtte vente i venteværelset. Kunne godt have brugt min mands hånd i ventetiden.	Virkelig god
28	Ingen personlig modtagelse, kun scanner :(Dårlig

31	Jeg har været her flere gange på forskellige afdelinger og altid fået en dejlig behandling. De har altid været så søde ved mig, så der er kun godt at sige. Men jeg tror også, at dem, der har passet mig, var tilfredse. Hvis du viser smil og tænker på dem, så har vi dejligt. Husker alle det, så har vi det godt.	Uoplyst
36	Meget ventetid.	God
38	OK.	God
39	Er modtaget med smil af et venligt personale.	God
40	Smart med den elektroniske modtagelse. Ikke så personligt, men helt OK!	God
46	Lille trangt venteværelse.	God
47	Der var ingen modtagelse.	Dårlig
50	En sygeplejerske viste os til rette angående sygesikring, fulgte os til elevator og ned, hvor vi skulle være.	Virkelig god
52	Jeg ventede nok i ca. to timer, fra jeg ankom, til jeg blev opereret. Havde tre samtaler (sygeplejerske, læge NN, læge). Det var hårdt at sidde og vente (der var forsinkelse den dag), da jeg var fastende og nervøs, og man bare sidder og sidder, mens folk går frem og tilbage.	God
54	Forvirring blandt de ankommende om, hvor man skulle henvende sig.	God
55	Helt klart et stort plus at der er kommet selvbetjening ved check in.	Virkelig god
56	Rolig henvisning i en nervøs situation for mit vedkommende, hvilket virkede beroligende.	Virkelig god
59	Alt blev godt forklaret, og der blev lyttet til alt hvad jeg sagde.	Virkelig god
60	Imødekommende, smilende, hjælpsomme.	God
61	Den maskine, man viser sit sygesikringskort, virkede ikke. Synes, det er psykisk hårdt, at man sidder og har mistet, og så sidder man i samme venteværelse som nybagte forældre og gravide. Alle gange, på nær sidste gang, har jeg ventet over en time. Det er lang tid.	God
64	Jeg skulle møde [et bestemt klokkeslæt]. Der var ingen personer i sekretariatet. Der stod en søjle, hvorpå der stod 'lidt længere ventetid pga. nyt EDB-system'. Jeg opdagede, at personalet sad i frokoststuen, og der var bestemt ingen, der kom ud på trods af, at jeg var sat til [dette tidspunkt]. Tilfældigvis kom der en fra blodbanken, jeg kendte efter 20 minutter, og jeg spurgte, om hun vidste, om gynækologisk afdeling var i frokoststuen. Herefter gik der fem minutter, og der kom en og sagde, at jeg snart blev kaldt ind. Vent med at indkalde, til frokostpausen er slut.	Virkelig dårlig
65	Har kun været der en gang. Det var svært at finde et toilet for venteværelset til gæster.	God
68	- Godt. - Imødekommende. - Kort ventetid.	Virkelig god
69	Der sad en masse mennesker, og man vidste ikke helt, hvem man skulle henvende sig til.	Dårlig
70	Det var svært at få scanneren til at virke. Jeg var i forvejen lidt spændt/nervøs og havde svært ved at finde overskud til at sætte mig ind i, hvordan den fungerer. Havde fortrukket en venlig, imødekommende og personlig kontakt. Jeg oplevede, at sygeplejersken/social- og sundhedsassistenten, der hentede mig i venteværelset, IKKE gav hånd og heller ikke præsenterede sig med navn og stillingsbetegnelse. Hun var venlig nok, MEN det er det første indtryk, der tæller!	Dårlig
71	Venteværelset fremstår som kedeligt og gråt. Dunkel belysning. Det kunne godt trænge til en mere moderne og lys fremtoning. Moderne kunst med farver (ens humør afhænger jo af lyset).	Virkelig god

	73	Det tog lidt lang tid, inden man kom til, selv om man havde meget ondt. Men da man først var i gang, så gik det hurtigt.	God
	74	Et mere lyst og venligt rum og et bredere udvalg af læsestof/aviser.	God
	75	Desværre fik jeg slet ingen besked om, at man med en akuttid kunne komme til at vente i over to timer.	Virkelig god
	77	Modtagelsen i Horsens var fin og professionel. Men jeres afdeling i anden by er ret underlig. Hvis man er heldig, er der en sekretær, som opdager, at man kommer, og ellers skal man bare vente, til man bliver kaldt ind.	God
	78	Mange forskellige læger. Ville gerne have den samme.	God
	79	Gynækologisk ambulatorium: Venteværelset var mørkt uden dagslys. Fællesambulatoriet var lyst og venligt.	God
	81	Fik super sød hjælp af tilstedeværende sygeplejerske på kontoret.	Virkelig god
	82	Lægen var meget smilende og imødekommende.	Virkelig god
	83	Fint, ikke lang ventetid.	God
	84	Kommer kun til ambulans behandling, der varer fem til ti minutter. Personalet er dygtige og meget venlige. Ventetid: nul til max 20 minutter. Flot!	God
	85	Lang ventetid, men sød og venlig modtagelse af sygeplejerske, der undskyldte den lange ventetid!	God
	87	Det var en venlig modtagelse.	God

Kvindeafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
4	Der deltog en ekstra læge i min undersøgelse, uden at jeg var blevet informeret derom.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Fejlhåndtering
7	Jeg fik [indgreb i underlivet]. Da jeg kom hjem, [opstod der komplikationer]. Min egen læge [ordnede det], og det holdt, til jeg skulle ned til jer igen.	Uoplyst
15	Jeg oplevede, hvilket jeg også har informeret den pågældende læge om, at den kommunikation, der fandt sted i selve undersøgelsesforløbet, vidner om, at man ud fra en misforstået opfattelse af: "Hvordan orienterer jeg patienten om det, der skal ske". Talte ned til mig, samtidig med en høj grad af moralske undertoner.	Uoplyst
18	Læge NN glemte at give bedøvelse, inden hun skulle tage vævs- og celleprøver i livmoderen.	Virkelig godt
19	Blødning efter operationen, da kar ikke var lukket ordentlig!!	Godt
21	Første gang: Var henvist til den forkerte afdeling. Anden gang: Min journal var der ikke. Skulle først lige finde den og have ført den ind i systemet.	Godt
30	Strømafbrydelse midt i scanningen. Alt udstyr skulle genstartes, og de indtastede data var tabt. Trægt computersystem. Langsom om at starte op igen.	Godt
44	Efter undersøgelsen, skulle jeg have indkaldelse til operation. Dette skete ikke, så efter godt en måned kontaktede jeg selv afdelingen, og der var sket en fejl.	Godt
45	Min journal var blevet væk mellem første og anden gang.	Virkelig godt
47	Skulle have skyllet underlivet og hørte lægen sige til sekretæren, som hjalp til, at det skulle have været sterilt. Ikke videre sjovt at høre, men turde ikke sige noget. Frygter da bakterier.	Virkelig dårligt
48	Blodprøvetagning mislykkedes tre gange, men lykkedes fjerde gang.	Godt
52	[En uge] efter keglesnittet fik jeg så kraftig blødning med frisk blod og store blodklumper, at jeg måtte ringe til vagtlægen. Lægen fik mig indlagt i en anden by [om morgenen]. Jeg blev genopereret i narkose. Jeg blev behandlet godt, men er betænkelig ved, at det andet sygehus og Horsens' elektroniske system ikke taler sammen. Dvs. der gik ingen information tilbage til Horsens. Jeg blev udskrevet. Fik ingen information om videre forløb hjemme, og hvad jeg skulle være opmærksom på.	Uoplyst
57	Lægen troede, hun skulle foretage et keglesnit, men det havde jeg tidligere fået. Jeg havde endda fået diverse smertestillende piller. Vel fordi der på papiret stod keglesnit. Tilkaldt læge NN gav hende ret. Der kunne ikke foretages yderligere "snit", så de "nøjedes" med at tage et skrab, som heldigvis viste ingen celleforandringer. Alt dette foregik i en beroligt god tone. Når jeg er bange og nervøs, snakker jeg uafbrudt og fortæller historier, så det hele endte med en befriende latter.	Virkelig godt
61	At jeg kom til samtale, og at personalet ikke var klar over, at der var taget forskellige blodprøver, jeg skulle have svar på. Nogle fandt de, og andre kunne de ikke finde. De var blevet væk. Det tager så yderligere fire uger, inden der kommer svar på de nye. Der skulle sendes henvisning til andet sygehus, det var glemt.	Godt
64	Man sender en læge, der bestemt ikke virkede kompetent på dette område. Han skulle først via skærm og spørge mig, hvorfor jeg var her. Han var meget famlende i alt, hvad han sagde. Han var overhovedet ikke interesseret i, hvordan jeg havde det pt. Jeg havde i høj grad indtryk af, at sygeplejerskerne var mere inde i stoffet. Jeg følte, det var et helt spildt besøg. Var han virkelig læge?	Godt
65	Jeg synes ikke lægen havde læst henvisningen fra lægen (egen læge) ordentligt. Samt hun	Godt

nævner, jeg har født fire børn, [hvilket ikke er korrekt].


- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 67 | Fik konstateret endometriose på samme sygehus [for nogle år siden]. Men fik ikke opfattelsen af, at de vidste det. | Uoplyst |
| ✎ 73 | Jeg blev forvekslet med en anden patient, da en fra en anden afdeling skulle passe mig i week-enden. | Godt |
| ✎ 76 | Jeg fik forkerte oplysninger angående, hvor længe jeg skulle faste/undgå drikke, så min operation blev udskudt i fire timer. | Godt |
| ✎ 79 | På henvisningen stod anden afdeling, hvor jeg ventede ca. en halv time, før det blev opklaret, at jeg skulle være mødt på Gynækologisk Ambulatorium, hvor jeg så kom til. | Godt |
| ✎ 88 | Første gang/undersøgelse var undersøgelsesrummet, briks og instrumenter ISKOLDE, og lægen lavede et [indgreb]. Og først bagefter fortalte hun, at tidligere lavede man dette under bedøvelse. Det var en meget grim og smertefuld oplevelse for mig. Jeg oplevede det som et overgreb. MEGET mangelfuldt, at jeg ikke blev informeret om, hvad der skulle ske. Jeg var chokeret både fysisk og psykisk flere dage efter undersøgelsen. Der manglede printerpapir til scanningsbilledet, [der manglede også] handsker og lægen tumlede med lyset, og var meget ukoncentreret. Dette ved første undersøgelse. | Uoplyst |


Kvindeafdelingen


Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Ville gerne have været informeret om, at jeg ville kunne opleve smerter i 14 dage til tre uger efter undersøgelse.	Uoplyst
6	Efter undersøgelse ventede jeg halvanden time på at komme til samtale med sygeplejerske NN, og da jeg spurgte hvor længe de forventede, jeg skulle vente, var det lige pludselig min tur. Her var der gået en halv time siden den sidste patient var kommet ud. Det er ikke acceptabelt og overbærenheden var ikke blevet større af, at jeg først havde ventet halvanden time på undersøgelsen.	Godt
9	Søde mennesker, så stor ros :-)	Virkelig godt
10	Jeg havde en virkelig god oplevelse på ambulatoriet. God behandling og kompetente folk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
8	Ventetid på Horsens Ambulatorium vedrørende scanning af bækkenbund er lig med to år. Derfor blev jeg spurgt, om jeg ville videre til andet sygehus, hvor ventetiden er seks måneder. Det, synes jeg, er en virkelig god service. Det viser, at læge/personalet tager mit problem alvorligt. Tusind tak for det.	Godt
9	Nej.	Godt
11	Da jeg mødte i ambulatoriet, havde jeg det rigtig dårligt. Da sendte de mig akut til en anden afdeling, og de, synes jeg, var rigtig godt.	Godt
12	Synes ikke, min kontaktperson var særlig omsorgsfuld. Følte mig lidt som "Palle alene i verden". Kom 7.15. Sad i venteværelset til 7.50, uden der var nogen, der kontaktede mig. Blev ført til stue, hvor jeg igen sad i 40 minutter. Blev så gjort klar til operation og ventede så alene i to timer. Kunne sagtens sidde selv, men det virkede så koldt, og man er jo lidt utryk, når man skal under kniven. Et lille klap på hånden eller lidt information undervejs havde været rart. Til gengæld var portør og holdet på operationsstuen så søde og omsorgsfulde.	Godt
13	Jeg synes, jeg får mange forskellige oplysninger. Jeg får ét at vide lige efter undersøgelsen og noget andet i svaret, der bliver sendt til mig. Har endda oplevet at få et svar, efter undersøgelse, som senere ikke viste sig at passe helt.	Dårligt
20	Grunden til, at jeg skriver, at jeg ikke vidste, hvad undersøgelsen omfattede, var, at jeg havde ringet derud for at høre hvad undersøgelsen bestod af, da jeg var meget forkølet. Hvis det var den helt store undersøgelse, ville jeg melde fra, men sekretæren kunne ikke ud af journalen læse, hvad undersøgelsen bestod af. Vi besluttede, at jeg skulle komme, og så kunne jeg afgøre, om jeg kunne klare det. Undersøgelsen bestod kun i et skrab, så det gik lige :-).	Godt
24	Skulle møde fastende [tidligt om morgenen]. Ventede i venteværelset [længe] uden, at nogen kom og sagde hvorfor. Kom så ind på stuen og fik at vide, at operationen ville blive forsinket []. Det er i orden, og når bare man bliver orienteret om, hvorfor man venter, er det ok. (Jeg blev opereret [en del timer senere]). Mit samlede indtryk er godt. I skal bare orientere os om tingene.	Virkelig godt
26	En rigtig god behandling. Alt i alt en super god oplevelse.	Godt
29	Undersøgelsen foregik under rolige forhold, og jeg blev løbende informeret under hele undersøgelsen. Yderst venlig læge og personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
35	Jeg føler slet IKKE, at jeg blev lyttet til, da jeg sagde til lægen (NN) ved sidste besøg, at jeg ville have bedøvelse. Og der blev ikke sagt, hvad der ville ske []. Jeg har nemlig fået bedøvelse ved tidligere undersøgelse ved NN. Alt dette resulterede i, at jeg besvimeede og faldt om pga. nervøsitet og dårlig information igennem den sidste undersøgelse! Lægen havde travlt med at komme hjem! Jeg var den sidste patient!!!	Godt


38	Meget tilfreds.	Virkelig godt
40	jeg var i høj grad positiv over det første besøg i afdelingen, hvor en læge NN virkelig tog sig tid til at lytte og undersøge mig. En rigtig god oplevelse! De andre undersøgelser med en anden læge NN var også OK.	Virkelig godt
41	Der blev ikke lagt en plan. Jeg skulle gang på gang bare "vente og se". Forskellige læger hver gang jeg kom ind til nye undersøgelser. Lægerne var altid ret uvidende om mit sygdomsforløb.	Dårligt
42	Var kun til én undersøgelse, så grundlaget for svarene er sparsomt.	Godt
43	Har efter eget ønske været til undersøgelse hos den samme hospitalslæge. Hun har været meget grundig, informerende, lyttende, og jeg har i høj grad været inddraget i beslutningstagningen.	Uoplyst
45	Der er langt fra [min hjemby] til Horsens for en pensionist.	Godt
47	Gik skuffet derfra. De ville ikke scanne min tilbageværende ægleder men gav mig bare besked om at gå hjem og tabe mig. Så nu får jeg min læge til at sende mig til en privat gynækolog.	Dårligt
48	Mødte ind fastende [om morgenen], men blev først opereret [seks og en halv time senere]. Den ventetid ville jeg godt have været forberedt på.	Godt
49	Skulle tale med læge NN. Ventede i to timer pga. en eller anden fejl.	Godt
50	Fin information.	Virkelig godt
52	Efter operation på andet sygehus fortsatte mine blødninger (ikke kraftige, men frisk blod dagligt). Gik til egen læge []. Blev henvist til Horsens Gynækologisk Afdeling. Blev undersøgt her []. Blev sat i medicinsk behandling. Lægen kendte kun til min indlæggelse i Horsens via min henvisning fra praktiserende læge. I skrivende stund har jeg gennemført den medicinske behandling []. Den har ikke haft effekt. Har igen ringet til min egen læge for at få at vide, hvad jeg skal gøre. På Gynækologisk Afdeling fik jeg ingen information om, hvad jeg eventuelt skulle gøre ved fortsat blødning. Jeg er forvirret og træt!	Godt
53	Behandlingen var meget smertefuld og der var ikke nogen form for smertestillende (lattergas eller andet).	Godt
55	Oplevede et par gange, at lægen udtalte: Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre ved dig... Og fik den fornemmelse, at man så tiden an til næste undersøgelse. På den baggrund, har jeg stoppet samarbejdet med sygehuset, da jeg har haft celleforandringer i [flere] år. Nu er jeg startet ved en privat gynækolog, som allerede nu, har indgået et samarbejde med andet sygehus for at finde en optimal løsning på mit problem.	Dårligt
56	Tryk situation, hvor alle spørgsmål var velkomne. Under undersøgelsen var både læge og sygeplejerske meget forstående og betryggende.	Virkelig godt
57	SUPER.	Virkelig godt
59	Rigtig søde og interesserede personaler.	Virkelig godt
61	Jeg synes, at man skulle have mere empati med folk, der mister. Selvom lægerne/sygeplejerskerne oplever det tit, falder verden sammen for det par, der mister. Først tredje gang jeg mistede, oplevede jeg et strejf af empati. Jeg synes, at personalet, når man er indlagt, er meget flinke. Nogle læger har jeg oplevet mere professionelle end andre, men sådan er det jo med kemi.	Uoplyst
64	Jeg er sat til et svar på nogle prøver, der blev taget ved sidste undersøgelse. Lægen anede overhovedet ikke, at det var derfor, jeg kom. Han skulle først til at læse på skærm, da jeg forklarede, hvorfor jeg var der. Lægen ledte frem og tilbage på skærm, men det var sygeplejersken, der fandt det. Jeg følte en stor utryghed ved at være der. Ikke på noget tidspunkt blev jeg undersøgt på ny for at se, hvordan og om der var sket ændring. Og hvis jeg ikke selv havde insistere på en opfølgning, var det aldrig sket.	Virkelig dårligt
65	Har kun været til undersøgelse en gang. Synes efterfølgende ikke, at jeg blev lyttet helt til, og	Godt


- jeg har en fornemmelse af, at vurderingen ikke var rigtig. Overvejer, om jeg skal søge en anden vurdering.
-  67 Havde tisset inden scanningen, men blæren var stadig fyldt. Kunne se, at hun undrede sig over det, men det blev der ikke yderligere talt om. Har sidenhen undret mig en del over det. []


Dårligt
 -  70 Personalet, såvel læge som plejepersonale, var yderst professionelt, optrådte venligt, smilende og imødekommende. Der var tid til at tale tingene igennem. De var gode til at lytte og inddrage mig som patient. Jeg følte mig i gode hænder. Jeg er meget tilfreds med undersøgelserne/behandlingsforløbet!

Godt
 -  80 Jeg kan sige, jeg var godt tilfreds med læge NN. Meget omsorgsfuld. []

Virkelig godt
 -  82 Lægen har spurgt andre læger om deres mening med hensyn til mine smerter. Det var jeg imponeret over. Det var dejligt at høre.

Virkelig godt
 -  83 Selve konsultationen gik meget hurtigt. Blev meget forbavset over resultatet. Det var der ikke tid til at tale om. Inden jeg havde fået tøj på, var en hektisk læge i gang med at diktere. En sygeplejerske forsøgte at redde situationen i al hast, mens jeg forsøgte at holde tårnene tilbage.

Dårligt
 -  85 Havde svært ved at finde oplysninger fra anden afdeling, formentlig på grund af nyt IT-system.





Godt
 -  88 Jeg blev ikke informeret om, hvad der skulle ske. Jeg var chokeret både fysisk og psykisk flere dage efter undersøgelsen. Der manglede printerpapir til scanningsbilledet, handsker og lægen tumlede med lys og var meget ukoncentreret. Dette ved undersøgelse nummer et.

Uoplyst

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
5	jeg fik noget information, mens jeg ventede på stuen sammen med andre patienter. Vi sad alle, således at vi kunne høre, hvad hver især drøftede med diverse læger og sygeplejersker. Det var mit indtryk, at nogen syntes, at det var meget ubehageligt. Jeg skulle kun have lavet et lille indgreb, men hvis det havde drejet sig om noget "større", ville jeg ikke have brudt mig om, at mine medpatienter ufrivilligt lyttede med.	Godt
7	Jeg var vældig glad for al den information jeg fik. Alle har gjort et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
4	Har talt med to reservelæger, som jeg syntes var meget dygtige til deres fag.	Godt
14	Jeg har fået en god behandling. Var tilfreds med, at jeg kom til Horsens i stedet for et andet sygehus, da jeg fik en overlegen oplevelse!	Virkelig godt
23	Nej.	Godt
27	Jeg vidste, hvad jeg skulle. [] Der var ikke brug for meget information.	Virkelig godt
32	En god kontakt med lægen under undersøgelsesforløbet. Lægen var meget oplysende og var god til at vejlede mig omkring medicin.	Godt
37	Nej.	Godt
38	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
39	Med hensyn til undersøgelse og behandling fik jeg den information, jeg havde brug for, men jeg kunne godt have ønsket mig den samme læge hver gang, fordi det giver mere tryghed.	Uoplyst
41	Jeg har fået modstridende råd og oplysninger om min lidelse af forskellige læger. Jeg blev ikke taget alvorligt, når jeg beskrev mine symptomer. Fik at vide, at jeg ikke havde nogen sygdom, og hvad jeg oplevede var et tilfældigt, et enkeltstående tilfælde, på trods af at jeg oplyste om samme symptomer igennem mange år. Blev nægtet information om, hvad det kunne skyldes, hvordan det kunne behandles og fremtidsperspektiver, med svaret "det kan vi jo ikke vide", og "vi må jo vente og se". På trods af at min lidelse ikke er ualmindelig, og jeg mener at de netop burde vide det. Google.com har givet mig den eneste information, som jeg har om min lidelse, og jeg har selv måtte komme med forslag til mulig behandling.	Dårligt
45	++	Godt
50	Fik flere gode råd, som jeg er glad for.	Virkelig godt
52	Jeg fik ingen særskilt information tilsendt om keglesnittet i forbindelse med indkaldelsen. Ringede selv og spurgte og "googlede" diverse informationsmateriale fra andre sygehuse.	Godt
56	Alle spørgsmål blev besvaret. Meget informativ samtale både før og efter undersøgelsen.	Virkelig godt
57	Brevet med ingen celleforandringer, pyha det var da godt. Du vil blive indkaldt igen. Betryggende.	Virkelig godt
61	Jeg er stadig i et forløb, venter, men ved ikke, hvad der videre skal ske, hvis prøver er ok.	Uoplyst
65	Informationen var vel god set ud fra lægens synsvinkel og vurdering. Den afhjalp bare ikke mit problem.	Godt
67	Kunne måske have haft behov for en henvisning til en afdeling med speciale [inden for det område, hvor jeg har problemer]. Blev bare spist af med [symptombehandling]. Men føler ikke, at det er nok.	Dårligt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  70 | Informationen var letforståelig og brugbar. Jeg var tryk ved at vide, at jeg kunne kontakte ambulatoriet pr. telefon, hvis jeg havde nye spørgsmål eller fik helbredsmæssige problemer relateret til den problematik, jeg var henvist for. Fik ikke brug for at kontakte ambulatoriet yderligere. | Godt |
|  80 | Godt tilfreds, som det nu kan være. | Virkelig godt |
|  85 | God og vejledende information af læge NN. | Godt |
|  88 | Ved de fleste spørgsmål, har jeg sat to kryds, et 1-tal, der står for min første undersøgelse og et 2-tal, der er svar for min seneste undersøgelse. | Uoplyst |

Kvindeafdelingen

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














ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Nej alt forløb yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
7	Meget god, og flinke til at vise, hvor man skulle være.	Virkelig godt
14	Jeg motionerer meget!	Virkelig godt
17	Den henvisende læge havde IKKE modtaget epikrise. Jeg måtte selv fortælle om indgreb, komplikationen m.m., da jeg var til kontrol hos speciallægen, der havde henvist mig ca. tre uger efter sidste ambulatoriebesøg. Kun muligt fordi jeg er sygeplejerske.	Godt
38	OK.	Virkelig godt
41	Min læge har ikke modtaget oplysninger fra mine besøg hos ambulatoriet. Min egen læge har måtte sende henvisninger, så jeg kunne komme tilbage til ambulatoriet for mere information, da hverken lægen eller jeg havde nogen konkrete oplysninger.	Dårligt
43	Der går alt for lang tid, før praktiserende læge får besked fra ambulatoriet efter hvert besøg. Jeg har selv kontaktet ambulatoriet hver gang for at få en ny tid.	Uoplyst
45	Alle var meget venlige.	Godt
52	Mit forløb er ikke afsluttet, og jeg har svært ved at få at vide, hvad der skal ske, om der skal ske noget og af hvem. Bl.a. i relation til eventuel fortsat sygdomsmedling. Jeg er gået fra at være meget tilfreds i starten til at være meget utilfreds.	Godt
61	Selvom man er overvægtig, har man også følelser. Det kan helt sikkert være en årsag, men [det er] ikke sikkert, det er den eneste grund til ens problem.	Uoplyst
63	Efter jeg var kommet hjem, og igen måtte kontakte Horsens Sygehus på grund af smerte, fik jeg også en god behandling. De ringede tilbage til mig. Det var trygt.	Godt
66	Er lidt utryk ved, [at jeg har nogle symptomer], og jeg føler ikke, det har sammenhæng med min diagnose.	Godt
70	Undersøgelsesrum: lille og trangt men lyst. Venteværelse: dunkelt belyst, kun med ruder mod gangen. Savner dagslys og frisk luft. Ugegamle gratisaviser. Toilet: usle omklædningsforhold. Det var et lille mørkt og gammelt skyllerum.	Godt
75	Jeg oplevede desværre, at jeg ikke hos mig egen læge kunne få besked om, hvad de havde skrevet om mig, inden jeg i anden omgang skulle i ambulatoriet. Dette var med over en uges mellemrum.	Godt
80	Jeg kunne bare ringe, hvis jeg havde problemer. Var NN der ikke, så ringede hun tilbage til mig senere. Det var bare rart.	Virkelig godt
85	God og faglig information.	Godt

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Alt i alt et rigtig godt forløb. Bemærkede ventesalen nede i forhallen, som jeg synes fungerede yderst godt i kraft af de to frivillige, som var tilknyttet. Det gav en god tryghed og virkede rigtig effektivt. Stor ros til dem fra mig. De gjorde et rigtig godt indtryk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Venteværelset ligger et sted, hvor der er stor gennemgang.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
1	Tilfreds.	Godt
2	Jeg har kun positive oplevelser fra starten med forundersøgelser, operation samt mine kontrolundersøgelser i ambulatoriet.	Virkelig godt
6	Det var rigtig godt at blive ringet op et par måneder efter behandlingen, hvor der blev hørt til, hvordan det var gået, og at der altid kunne gøres noget, hvis ikke resultatet var tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at et andet hospital kunne lære lidt af Horsens, da man bliver hjulpet, lige når man kommer ind af frivillige, der hjælper med at finde, hvor afdelingen ligger. TAK.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at personalet godt kunne sige, at der var et lagen til at tage om min bare numse på toilettet, hvor jeg klædte mig af. En knage/stol til tøj kunne også bruges. [Kommunikation og information]	Godt
13	Ved mit sidste besøg var der rodet og beskidt på toilettet, hvor jeg skulle klæde mig af. Der stod en gammel buket blomster, som lugtede af råd. Det var ikke til at finde bind efter undersøgelsen. Har ved de sidste to undersøgelser gået hjem og følt, at jeg har haft en dårlig oplevelse. Der har ikke været rent, og lægen, der har foretaget undersøgelsen, virkede slet ikke nærværende. Som om det er en fabrik. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
16	Travle, men venlige mennesker, der tager pænt imod. Sidst jeg var i undersøgelsesrummet, lå der beskidt tøj på toilettet og på gulvet, og der lugtede af kloak. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
17	Lyttede interesseret, da jeg talte om utilsigtede hændelser i forbindelse med indgreb. Gav mig medhold i, at det var en utilsigtet hændelse, der havde været tale om, selv om afdelingen normalt ikke betragter [det] som en utilsigtet hændelse. Ville indberette hændelsen efter vores drøftelse af dette. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	To ud af tre gange, hvor jeg har haft tid på Horsens Sygehus, har der været skidt og støv rundt omkring. Mest i venteværelset og på paneler ved gulvet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Søde læger og sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
26	Jeg synes, det var meget søde og kompetente sygeplejersker. God behandling, tak :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
28	Eftersom jeg måtte vente 70 minutter og uden besked på ventetid, var der ikke den fornødne tillid, da jeg så kom ind pga. anden aftale, som jeg også kom for sent til. Derfor skal jeg endnu engang tage fri for at tage til undersøgelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt

✎ 31	Jeg har altid fået en dejlig behandling, så kun godt at sige. Også her fik jeg en god behandling.	Uoplyst
✎ 33	Ja, der skulle ikke være så mange forskellige læger og sygeplejersker. [Pleje]	Godt
✎ 34	Toiletter kunne måske godt rengøres bedre samt fjerne rust på rør. Venteværelse kunne sagtens piftes lidt op og udbygges og gøres mere indbydende. Undersøgelseslokale måske en anelse for mørkt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 37	Venteværelset: Dårlig udluftning. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 38	Jeg var MEGET tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
✎ 39	Personligt synes jeg, at toiletterne var dårlige og i høj grad trængte til at blive renoveret. Undersøgelsesrum var for små samt meget dårlige omklædningsrum. Men personalet var meget venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 41	Jeg mødte både få sympatiske læger, med tid og overskud, men desværre også læger der ikke tog mig, mine oplysninger og bekymringer alvorligt. Læger som ikke udviste overskud og tid til, at give oplysninger om sygdommen, eller hvordan jeg skulle forholde mig når jeg kom hjem. Desværre overskyggede oplysningerne med de uoplagte læger de gode. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 45	JEG SYNES, DET HAVDE VÆRET DEJLIGT AT KUNNE FÅ SIN JOURNAL MED HJEM. DET GIVER BEDRE TID TIL AT FORSTÅ SIN SYGDOM, NÅR DET ER EN TING, MAN IKKE KENDER NOGET TIL I FORVEJEN. DET KAN VÆRE SVÆRT AT OPFANGE ALT I DEN TID, MAN ER PÅ AMBULATORIET, MEN JEG HAR FÅET EN GOD FORKLARING AF MIN EGEN LÆGE EFTERFØLGENDE. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 46	Ventetiden lidt for lang i et for trængt venteværelse. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 50	Super.	Virkelig godt
✎ 51	Jeg blev ikke informeret om, at I ville sende et spørgeskema. Jeg blev noget urolig, da der lå en kuvert fra sundhedsvæsenet. Troede, at det måske var et svar på en celleprøve, jeg havde fået foretaget for nylig.	Virkelig godt
✎ 52	Kommunikation! Mellem sygehuse og praktiserende læger. Til patienten. Især om efterforløb, risici og forholdsregler. Det kan blive MEGET bedre. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 55	Evt. åbne op for et samarbejde med andre læger/sygehuse, når der opstår tvivl ved en patients sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 56	Rigtig nervøs situation blev forandret til en rigtig positiv og rolig situation.	Virkelig godt
✎ 57	[] Jeg kom jo i et lidt alvorlig ærinde. Skal ligge i en ikke særligt flatterende stilling, men det håndterer læger og sygeplejersker til ug. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 58	Ventetiden op til operation var lang, ellers var det en god oplevelse med god behandling. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 60	Det var rigtig dejligt, at de informerede en om, hvorfor der pludselig blev lang ventetid. Og da det var midt i spisetiden, var det super med en sandwich og et glas saft:-) [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 61	Jeg synes, at man skulle være tilknyttet den samme læge så vidt muligt, så de ikke skal sætte sig ind i ens forløb igen og igen. De har for travlt, det stakkels personale. Når man er indlagt, er personalet, der passer en, dygtige og rare, og man har den samme. Det er godt. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst

 62	Venteværelset var mørkt, lidt trist. Ikke meget læsestof eller drikkevarer, når ventetiden var så lang. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
 63	Den dag, jeg blev opereret og var sammen med de andre patienter på opvågningsstuen, kan jeg kun sige, at vi alle blev taget godt om. Hele tiden var sygeplejersken omkring os, spurgte, om vi havde det godt, og om vi manglede noget. Jeg kan kun sige god for Horsens Sygehus. [Pleje]	Godt
 64	Der bør være en sekretær til stede, eller der bør være sat en besked op om, hvordan man skal forholde sig. Man bør ikke kalde folk ind i frokostpause. Det er helt uanstændigt signalerer helt klart, at man ikke har respekt for andres tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
 69	På indkaldelsen stod et tidspunkt, hvor man kunne ringe. Dette var det eneste tidspunkt, ingen tog telefonen på. Den ringede ikke optaget. [Kommunikation og information]	Godt
 70	Jeg synes, personalet skal arbejde mere bevidst med konsekvent at præsentere sig hver gang ved modtagelsen af patienten i venteværelse og/eller undersøgelsesrum ved at give hånd, se patienten i øjnene, præsentere sig med navn, stillingsbetegnelse og så fortælle patienten kort, hvad vedkommende skal gøre for mig som patient aktuelt. Det har at gøre med, at jeg føler mig respekteret som det menneske, jeg er. Jeg har tænkt meget på det siden, nu hvor jeg selv har oplevet at være i patientrollen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
 71	Undersøgelsesrummets toiletskyl er besværligt at betjene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 72	Jeg blev mødt af imødekomme sygeplejersker og læger, som var meget lyttende til det, jeg sagde. De var kompetente og dygtige. God oplevelse (venteværelset kunne måske godt gøres lidt mere hyggeligt). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
 74	Ambulatoriet skal snart flytte i nye lokaler, så jeg forventer, at det bliver rigtig dejligt.	Godt
 82	Der var lidt mørkt i venteværelset, synes jeg. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 85	Gamle lokaler, men rent og pænt. Fint indrettet efter omstændighederne. Godt forløb, til trods for besvær med, at finde henvisning pga. nyt IT-system. God patient inddragelse. Meget lang ventetid pga. travlhed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
 86	Bedre.	Godt
 87	Nyere læsestof vil være en god ide. [Fysiske rammer]	Godt
 88	De sidste to undersøgelser har været med den samme læge, og lægen var meget venlig, gav sig god tid og spurgte ind til mine behov. Det er jeg meget taknemmelig for. Jeg følte mig [imødekommet] og ikke blot som et nummer. [Relationer til personale]	Uoplyst

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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

