

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	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:	253
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

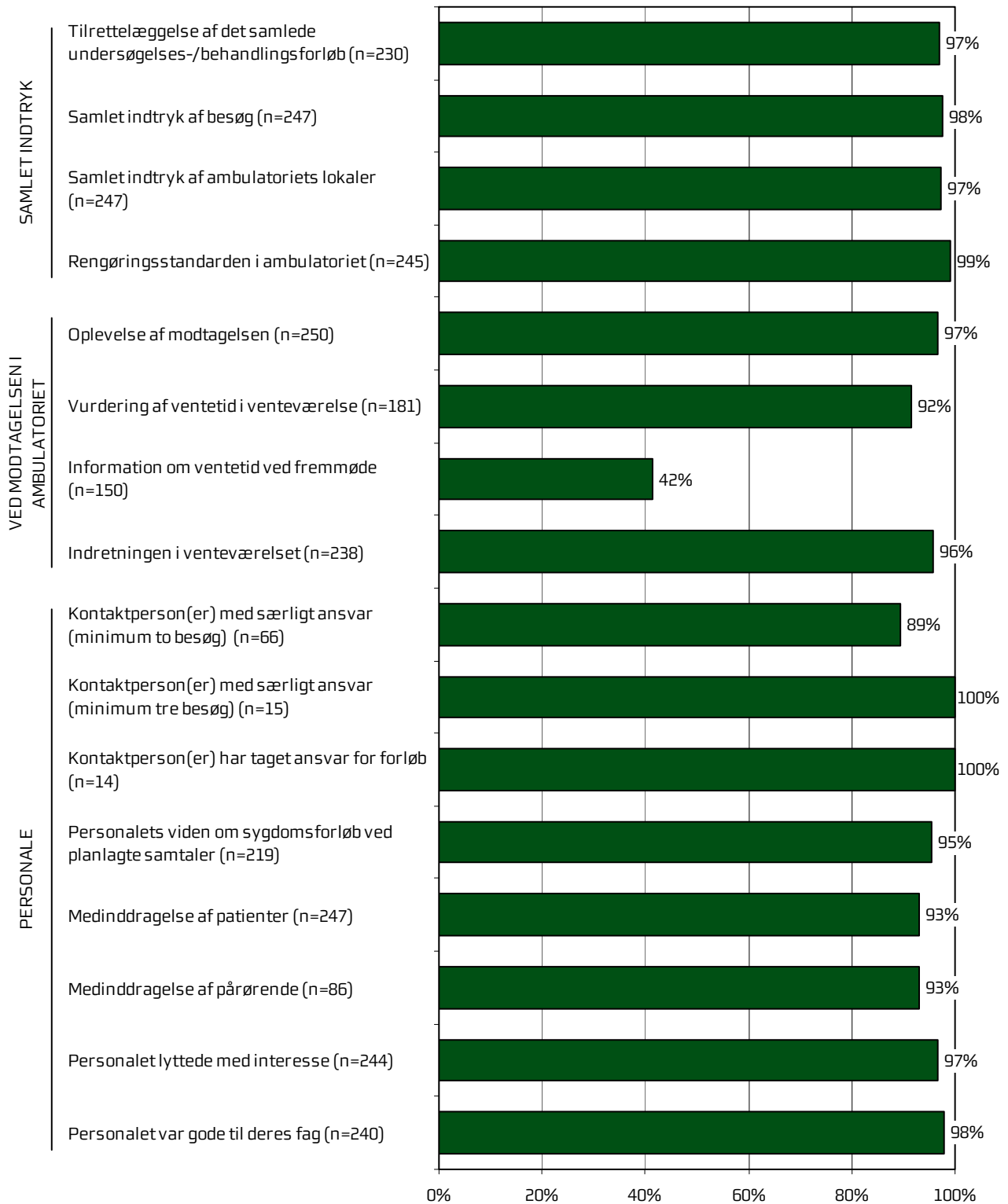
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

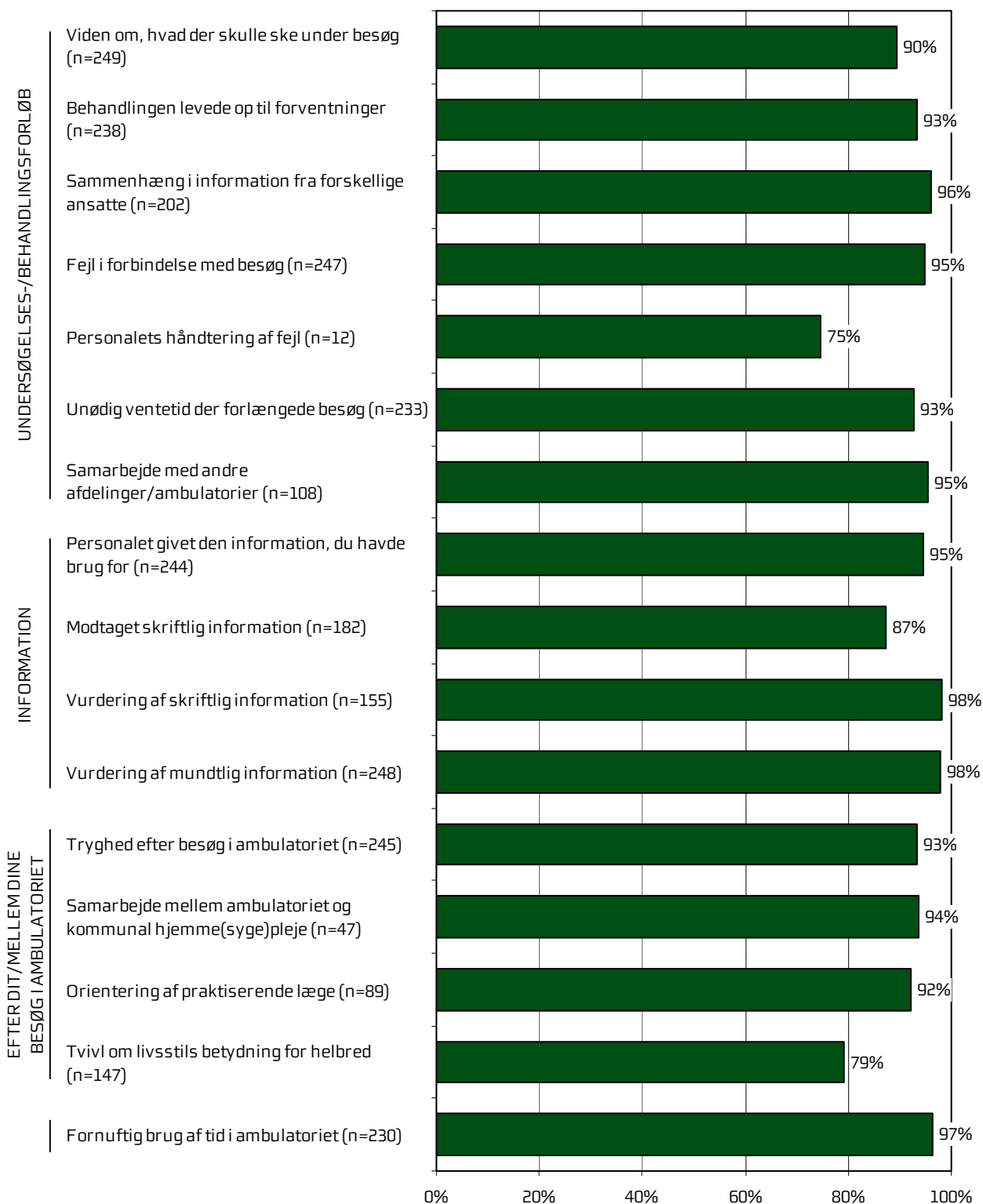
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

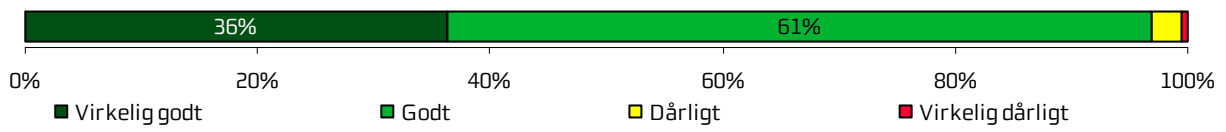
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

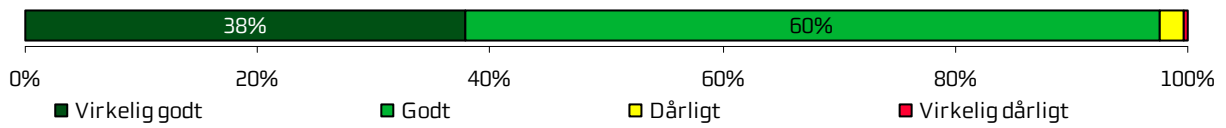
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

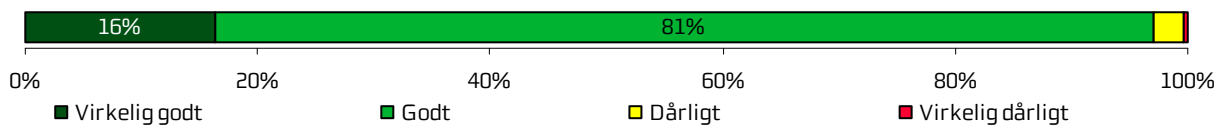
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=230)



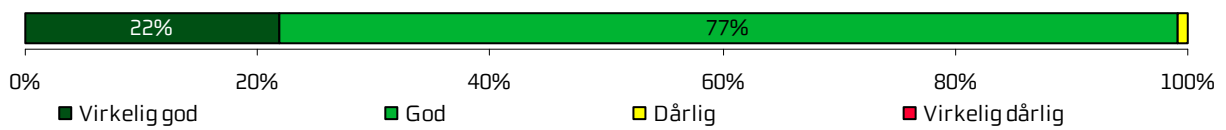
Samlet indtryk af besøg (n=247)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=247)



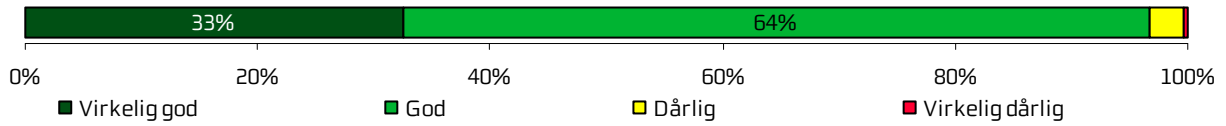
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=245)



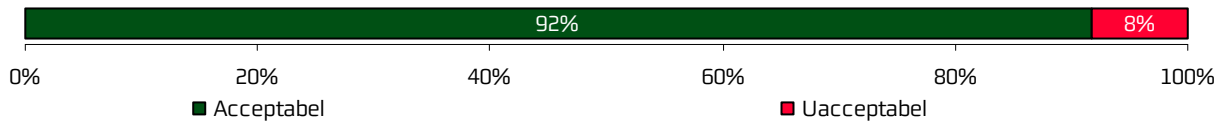
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	-	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

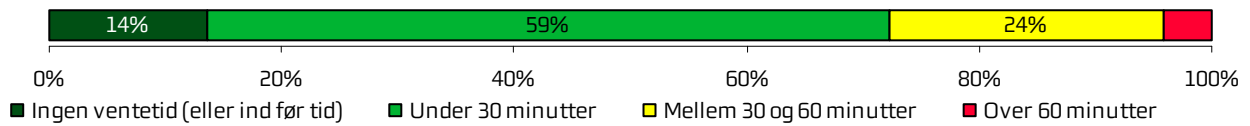
Oplevelse af modtagelsen (n=250)



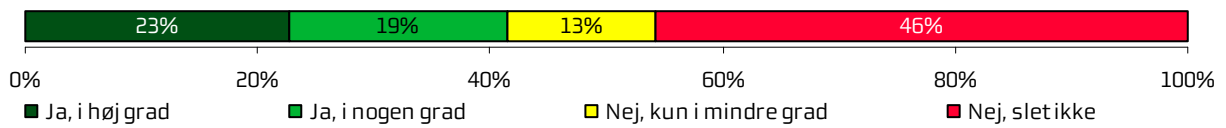
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=181)



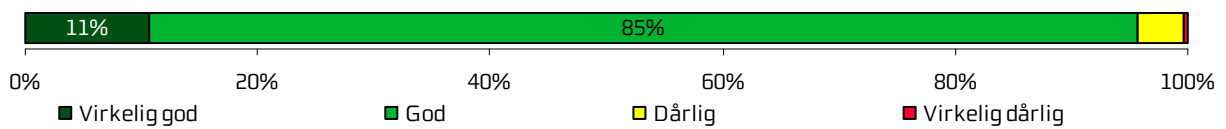
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=150)



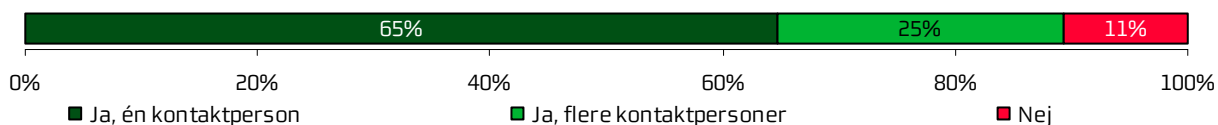
Indretningen i venteværelset (n=238)



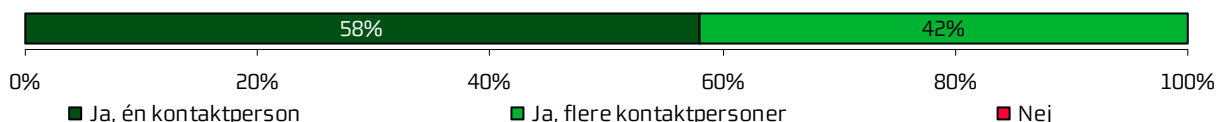
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	90 %	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	35 %	57 % *	55 % *	27 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	95 %	92 %	95 %	81 % *	90 % *

Personale

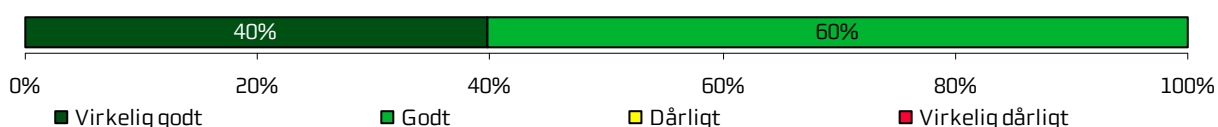
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



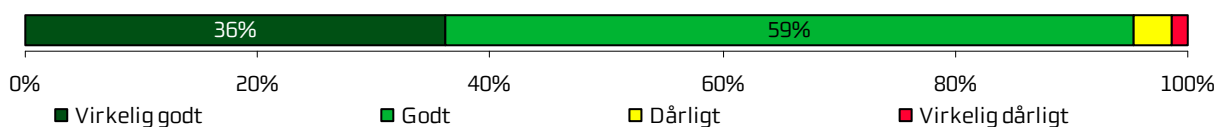
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



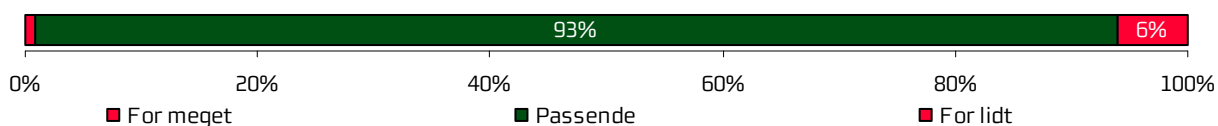
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



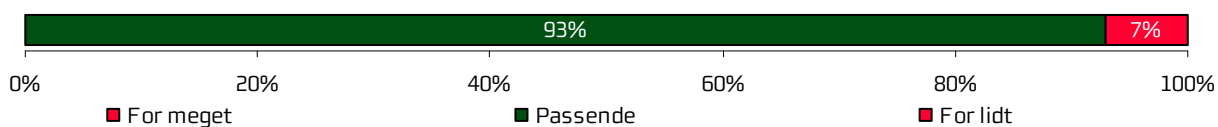
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=219)



Medinddragelse af patienter (n=247)



Medinddragelse af pårørende (n=86)



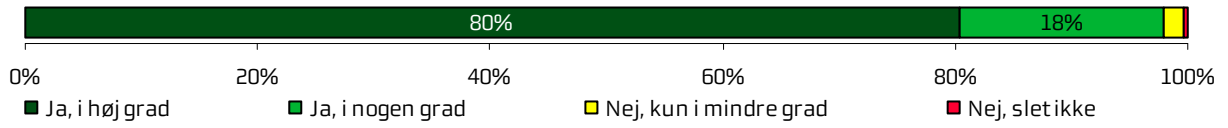
Personalet lyttede med interesse (n=244)



	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)	89 %	82 %	79 % *	89 %	69 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	93 %	70 % *	93 % *	75 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	96 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	84 %	91 %	95 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	94 %	99 %	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

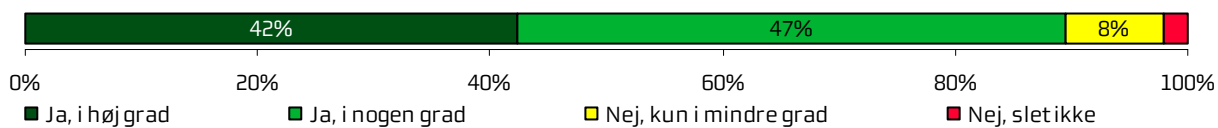
Personalet var gode til deres fag (n=240)



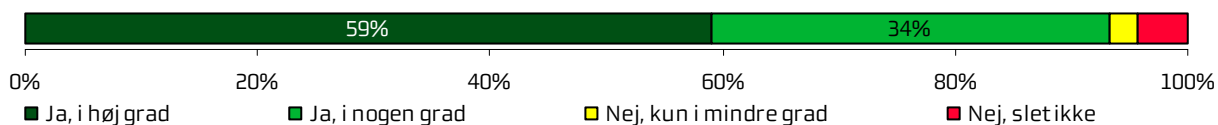
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=249)



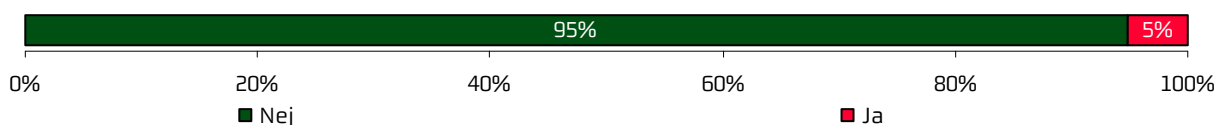
Behandlingen levede op til forventninger (n=238)



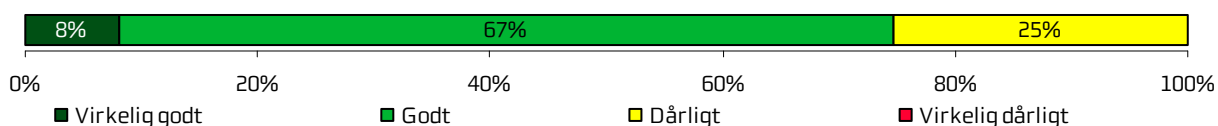
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=202)



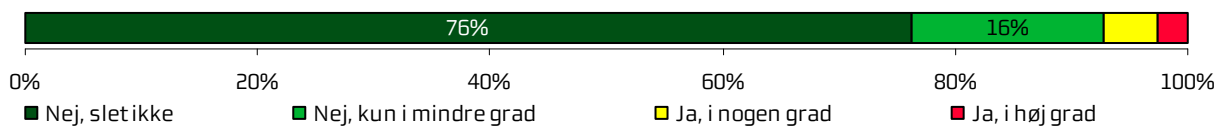
Fejl i forbindelse med besøg (n=247)



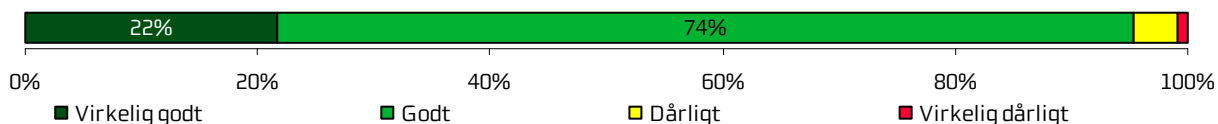
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=233)



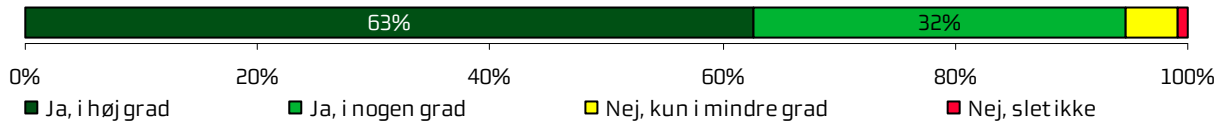
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=108)



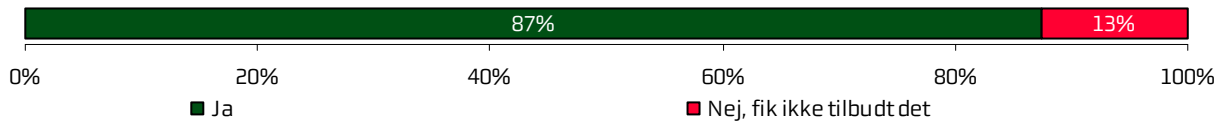
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	90 %	94 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	95 %	96 %	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	98 %	92 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	90 %	96 %	96 %	91 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	69 %	47 %	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	89 %	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	92 %	97 %	88 % *	93 % *

Information

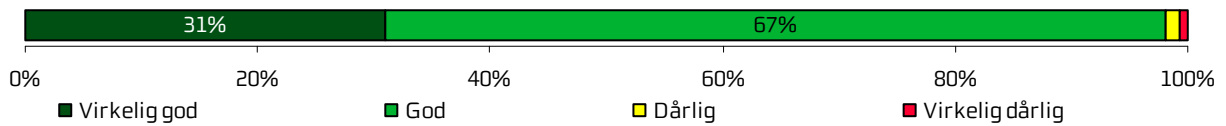
Personalet givet den information, du havde brug for (n=244)



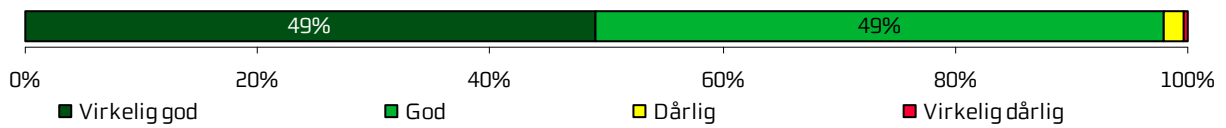
Modtaget skriftlig information (n=182)



Vurdering af skriftlig information (n=155)



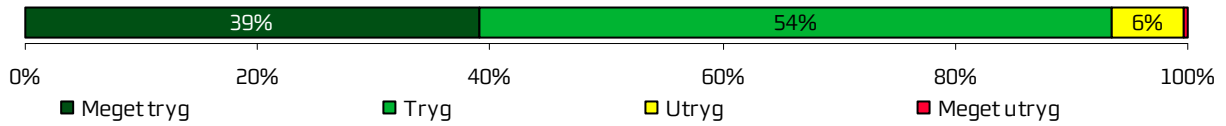
Vurdering af mundtlig information (n=248)



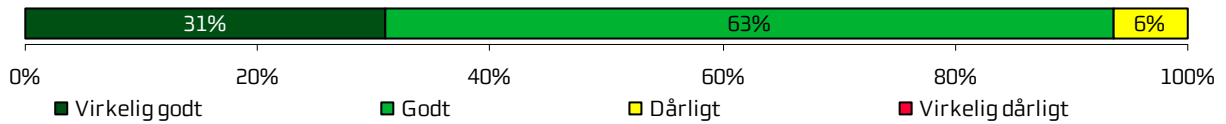
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	85 %	84 %	77 % *	58 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	97 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

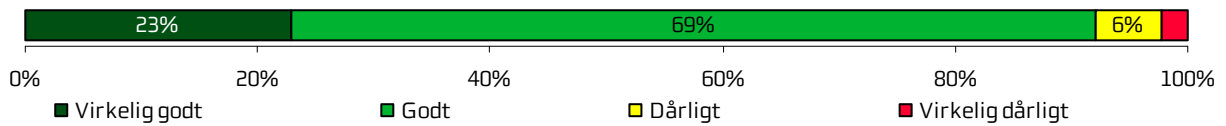
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



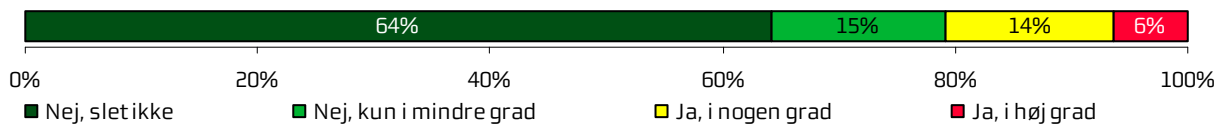
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=89)



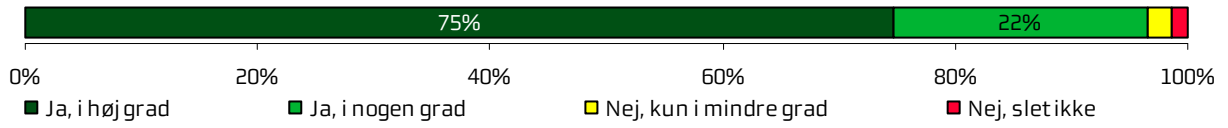
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=147)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	93 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	85 %	97 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	84 %	93 %	93 %	78 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	79 %	88 % *	80 %	69 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=230)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	98 %	95 %	97 %

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.: >>lobnr<<

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"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 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) 63 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	63%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	20%	28%
40-59 år	50%	48%
60-79 år	25%	20%
80 år eller derover	4%	4%

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	253		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	253		100%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	51		20%	
40-59 år	127		50%	
60-79 år	64		25%	
80 år eller derover	9		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	243		97%	
Pårørende	7		3%	
Modersmål				
Dansk	238		94%	
Ikke dansk	14		6%	
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	231		91%	
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	21		8%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		0%	
Diagnose				
DN81	26		10%	
DN92	36		14%	
Øvrige	191		75%	

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	36	61	3	0	230	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	36	61	3	0	230	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	56	2	2	47	4
40-59 år	35	61	3	0	121	5
60-79 år	36	62	2	0	53	5
80 år eller derover	43	57	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	0	221	15
Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	37	59	3	0	215	16
Ikke dansk	21	79	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	34	62	3	0	209	15
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	55	45	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	30	70	0	0	23	1
DN92	45	55	0	0	33	2
Øvrige	35	61	3	1	174	13

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	2	0	247
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	38	60	2	0	247
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	40	58	0	2	51
40-59 år	41	56	2	0	126
60-79 år	29	69	2	0	59
80 år eller derover	44	56	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	237
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	38	59	2	0	232
Ikke dansk	36	64	0	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	36	61	2	0	225
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	52	48	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	25	71	4	0	24
DN92	53	47	0	0	36
Øvrige	37	61	2	1	187

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	81	2	0	247
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	16	81	2	0	247
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	77	2	0	50
40-59 år	16	80	4	1	127
60-79 år	15	85	0	0	59
80 år eller derover	11	89	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	15	82	3	0	237
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	14	83	3	0	232
Ikke dansk	43	57	0	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	16	80	3	0	225
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	14	86	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	8	92	0	0	24
DN92	28	72	0	0	36
Øvrige	15	81	3	1	187

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	77	1	0	245
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	22	77	1	0	245
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	72	2	0	51
40-59 år	22	78	1	0	125
60-79 år	21	79	0	0	58
80 år eller derover	11	89	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	21	78	1	0	236
Pårørende	66	34	0	0	6
Modersmål					
Dansk	20	79	1	0	230
Ikke dansk	50	50	0	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	22	77	1	0	223
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	19	81	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	4	96	0	0	23
DN92	23	77	0	0	35
Øvrige	24	75	1	0	187

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	3	0	250
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	33	64	3	0	250
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	68	6	0	51
40-59 år	34	64	2	1	127
60-79 år	35	61	3	0	62
80 år eller derover	33	67	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	32	65	3	0	240
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	31	65	3	0	235
Ikke dansk	57	43	0	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	30	66	3	0	228
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	57	43	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	19	77	4	0	26
DN92	39	61	0	0	36
Øvrige	33	63	3	1	188

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	181	65
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	92	8	181	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	92	8	40	8
40-59 år	88	12	90	37
60-79 år	100	0	43	17
80 år eller derover	100	0	6	3
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	173	64
Pårørende	80	20	5	1
Modersmål				
Dansk	92	8	169	62
Ikke dansk	92	8	12	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	92	8	165	59
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	93	7	15	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
Diagnose				
DN81	95	5	19	7
DN92	89	11	27	9
Øvrige	92	8	135	49

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	14	59	24	4	171	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	14	59	24	4	171	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	38	31	6	37	1
40-59 år	10	61	23	6	87	3
60-79 år	13	67	21	0	39	1
80 år eller derover	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	58	24	4	165	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	13	58	25	4	160	4
Ikke dansk	18	73	9	0	11	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	14	58	24	4	156	4
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	7	71	14	7	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	12	71	12	6	17	0
DN92	15	58	19	8	26	1
Øvrige	13	57	26	3	128	4

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	23	19	13	46	150	24
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	23	19	13	46	150	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	10	17	17	57	31	7
40-59 år	26	18	12	43	76	12
60-79 år	31	22	11	36	36	4
80 år eller derover	0	20	0	80	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	18	13	46	143	23
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	22	18	12	48	141	21
Ikke dansk	33	33	22	11	9	3
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	23	19	13	45	139	19
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	20	20	10	50	10	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	23	23	8	46	13	3
DN92	25	33	8	33	24	3
Øvrige	22	15	14	48	113	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	11	85	4	0	238	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	11	85	4	0	238	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	83	4	0	49	1
40-59 år	9	85	5	1	121	4
60-79 år	12	86	2	0	58	2
80 år eller derover	13	88	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	10	85	4	0	228	8
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	10	86	4	0	224	7
Ikke dansk	31	69	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	10	85	4	0	218	6
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	16	84	0	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	0	92	8	0	25	0
DN92	11	86	3	0	35	0
Øvrige	12	84	3	1	178	8

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	65	25	11	66
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	65	25	11	66
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	58	42	0	15
40-59 år	72	8	20	25
60-79 år	61	35	4	23
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	64	24	11	62
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	64	25	11	64
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	65	25	11	65
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Diagnose				
DN81	42	50	8	12
DN92	88	13	0	8
Øvrige	67	20	13	46

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	58	42	0	15
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	58	42	0	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	45	55	0	8
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	51	49	0	13
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	55	45	0	14
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	57	43	0	14
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Diagnose				
DN81	-	-	-	1
DN92	-	-	-	2
Øvrige	56	44	0	12

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	40	60	0	0	14	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	60	0	0	14	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	21	79	0	0	7	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	12	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	38	62	0	0	13	1
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	-	-	-	-	1	0
DN92	-	-	-	-	2	0
Øvrige	32	68	0	0	11	1

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	36	59	3	1	219	29
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	36	59	3	1	219	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	58	6	0	48	3
40-59 år	36	59	2	3	111	15
60-79 år	36	62	2	0	55	7
80 år eller derover	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	3	1	210	29
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	36	59	3	1	204	29
Ikke dansk	43	57	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	37	58	4	2	197	29
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	33	67	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	23	77	0	0	22	4
DN92	36	64	0	0	33	3
Øvrige	38	56	4	2	164	22

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	93	6	247
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	1	93	6	247
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	94	6	49
40-59 år	2	94	4	127
60-79 år	0	92	8	61
80 år eller derover	0	89	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	237
Pårørende	14	71	14	7
Modersmål				
Dansk	0	93	6	233
Ikke dansk	8	92	0	13
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	1	92	7	226
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Diagnose				
DN81	0	85	15	26
DN92	0	100	0	36
Øvrige	1	93	6	185

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	86	165
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	93	7	86	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	23	28
40-59 år	0	86	14	37	90
60-79 år	0	100	0	21	42
80 år eller derover	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	79	162
Pårørende	0	100	0	6	1
Modersmål					
Dansk	0	93	7	73	163
Ikke dansk	0	92	8	12	2
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	0	92	8	77	152
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0
Diagnose					
DN81	0	100	0	5	21
DN92	0	89	11	9	27
Øvrige	0	93	7	72	117

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	71	26	2	2	244	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	71	26	2	2	244	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	68	28	0	4	50	1
40-59 år	71	27	2	1	126	1
60-79 år	75	22	3	0	60	3
80 år eller derover	71	29	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	2	2	234	7
Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	71	26	2	2	229	7
Ikke dansk	71	29	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	69	27	2	2	222	7
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	90	10	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	65	27	8	0	26	0
DN92	86	14	0	0	36	0
Øvrige	69	28	1	2	182	7

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	80	18	2	0	240	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	80	18	2	0	240	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	74	22	2	2	51	0
40-59 år	78	20	2	0	123	4
60-79 år	90	8	2	0	59	4
80 år eller derover	100	0	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	2	0	230	11
Pårørende	86	14	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	80	17	2	0	225	11
Ikke dansk	79	21	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	80	18	2	0	220	9
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	89	11	0	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	96	4	0	0	23	3
DN92	83	17	0	0	36	0
Øvrige	78	19	2	1	181	8

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	42	47	8	2	249	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	42	47	8	2	249	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	57	10	0	50	0
40-59 år	44	46	8	2	127	0
60-79 år	49	41	7	3	61	1
80 år eller derover	33	44	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	47	8	2	239	1
Pårørende	43	43	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	41	48	9	2	234	1
Ikke dansk	57	36	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	41	48	9	2	227	1
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	57	43	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	34	54	8	4	26	0
DN92	41	53	6	0	36	0
Øvrige	44	45	9	2	187	1

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	59	34	3	4	238	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	59	34	3	4	238	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	41	2	4	47	4
40-59 år	58	36	2	3	120	6
60-79 år	67	25	3	5	61	1
80 år eller derover	50	50	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	3	4	229	11
Pårørende	28	57	0	14	7	0
Modersmål						
Dansk	59	34	3	5	223	12
Ikke dansk	57	43	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	59	34	2	5	216	12
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	62	33	5	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	48	28	12	12	25	1
DN92	69	31	0	0	35	1
Øvrige	59	36	2	4	178	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	62	34	3	1	202	47
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	62	34	3	1	202	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	58	37	2	2	41	10
40-59 år	62	34	5	0	104	22
60-79 år	65	33	0	2	48	13
80 år eller derover	71	29	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	1	194	45
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	190	44
Ikke dansk	36	54	9	0	11	3
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	60	36	2	1	181	46
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	75	15	10	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	61	35	0	4	23	2
DN92	60	37	3	0	30	5
Øvrige	62	34	3	1	149	40

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	247
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	95	5	247
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	90	10	51
40-59 år	94	6	125
60-79 år	100	0	60
80 år eller derover	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	237
Pårørende	100	0	7
Modersmål			
Dansk	94	6	232
Ikke dansk	100	0	14
Afsnitsnavn			
Gynækologisk Ambulatorium Herning	96	4	226
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	80	20	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
Diagnose			
DN81	100	0	25
DN92	95	5	36
Øvrige	94	6	186

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	8	67	25	0	12	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	8	67	25	0	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	12	62	25	0	8	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	64	28	0	11	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	8	67	25	0	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	0	63	38	0	8	1
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DN81	-	-	-	-	0	0
DN92	-	-	-	-	2	0
Øvrige	10	60	30	0	10	1

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	76	16	5	3	233	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	76	16	5	3	233	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	75	15	8	2	49	2
40-59 år	75	16	5	4	123	4
60-79 år	82	16	2	0	50	5
80 år eller derover	89	11	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	17	5	3	224	10
Pårørende	100	0	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	77	16	4	3	219	10
Ikke dansk	61	23	15	0	13	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	77	16	5	2	212	11
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	70	20	5	5	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	82	18	0	0	22	2
DN92	78	14	5	3	36	0
Øvrige	75	17	5	3	175	9

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	22	74	4	1	108	103
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	22	74	4	1	108	103
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	70	9	0	22	23
40-59 år	18	79	4	0	56	55
60-79 år	31	65	0	4	26	22
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	74	3	1	105	99
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	23	72	4	1	99	100
Ikke dansk	13	88	0	0	8	3
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	19	76	4	1	95	97
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	42	58	0	0	12	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	11	89	0	0	9	13
DN92	24	71	6	0	17	17
Øvrige	22	73	4	1	82	73

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	63	32	5	1	244
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	63	32	5	1	244
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	58	32	10	0	51
40-59 år	63	33	3	1	125
60-79 år	65	32	2	2	60
80 år eller derover	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	64	31	4	1	234
Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål					
Dansk	63	32	4	1	229
Ikke dansk	50	43	7	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	62	32	5	1	223
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	70	30	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	61	35	4	0	26
DN92	57	40	0	3	35
Øvrige	64	30	5	1	183

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	87	13	182	61
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	87	13	182	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	90	10	40	11
40-59 år	90	10	94	30
60-79 år	80	20	45	15
80 år eller derover	-	-	2	4
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	174	60
Pårørende	66	34	6	0
Modersmål				
Dansk	88	12	168	61
Ikke dansk	77	23	13	0
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium Herning	87	13	164	57
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	89	11	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Diagnose				
DN81	79	21	19	6
DN92	92	8	25	11
Øvrige	88	12	138	44

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	31	67	1	1	155	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	67	1	1	155	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	79	0	0	34	0
40-59 år	35	62	2	1	84	0
60-79 år	34	66	0	0	35	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	1	1	150	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	32	66	1	1	145	0
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	32	66	1	1	139	0
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	25	75	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DN81	27	73	0	0	15	0
DN92	35	65	0	0	23	0
Øvrige	31	67	2	1	117	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	49	2	0	248
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	49	49	2	0	248
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	48	50	0	2	51
40-59 år	49	49	2	0	124
60-79 år	52	47	2	0	62
80 år eller derover	44	56	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	2	0	238
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	51	47	2	0	233
Ikke dansk	21	79	0	0	14
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	50	48	2	0	227
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	40	60	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	35	62	4	0	26
DN92	48	52	0	0	35
Øvrige	51	47	2	1	187

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	39	54	6	0	245
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	39	54	6	0	245
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	43	45	10	2	50
40-59 år	43	49	7	0	122
60-79 år	34	64	2	0	62
80 år eller derover	0	100	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	6	0	236
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	39	54	6	0	232
Ikke dansk	50	50	0	0	12
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium Herning	40	54	6	0	224
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	30	65	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DN81	20	76	4	0	25
DN92	54	46	0	0	35
Øvrige	39	53	8	1	185

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	31	63	6	0	47	3	189
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	31	63	6	0	47	3	189
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	37	56	7	0	15	1	34
40-59 år	33	62	5	0	21	1	101
60-79 år	25	63	13	0	8	1	46
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	31	61	7	0	43	2	185
Pårørende	-	-	-	-	4	0	2
Modersmål							
Dansk	26	65	8	0	36	2	186
Ikke dansk	45	55	0	0	11	1	2
Afsnitsnavn							
Gynækologisk Ambulatorium Herning	32	63	5	0	41	3	173
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	20	60	20	0	5	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0
Diagnose							
DN81	-	-	-	-	1	0	20
DN92	-	-	-	-	3	0	33
Øvrige	29	64	7	0	43	3	136

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	23	69	6	2	89	158
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	23	69	6	2	89	158
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	17	72	5	5	20	30
40-59 år	23	67	8	3	39	86
60-79 år	27	69	4	0	26	35
80 år eller derover	-	-	-	-	3	6
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	6	2	86	152
Pårørende	-	-	-	-	2	4
Modersmål						
Dansk	23	69	5	3	77	155
Ikke dansk	18	73	9	0	11	3
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	21	70	6	3	80	145
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	38	63	0	0	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	11	89	0	0	9	16
DN92	10	80	0	10	10	26
Øvrige	26	65	7	1	70	116

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	64	15	14	6	147	100
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	64	15	14	6	147	100
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	65	19	9	7	33	17
40-59 år	67	16	13	4	77	49
60-79 år	51	12	24	12	33	27
80 år eller derover	-	-	-	-	3	6
Skema udfyldt af						
Patienten	65	14	15	6	142	96
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	67	13	13	6	136	96
Ikke dansk	20	40	30	10	10	4
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	62	16	16	7	134	91
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	92	8	0	0	12	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	57	14	21	7	14	11
DN92	85	10	5	0	20	15
Øvrige	61	16	15	7	113	74

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	75	22	2	1	230	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	22	2	1	230	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	72	20	4	4	50	1
40-59 år	72	25	2	1	115	9
60-79 år	81	18	2	0	57	4
80 år eller derover	100	0	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	75	21	2	1	221	15
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	75	21	2	1	215	16
Ikke dansk	64	28	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium Herning	76	20	2	1	210	14
Gynækologisk Dagkirurgi Herning	63	37	0	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DN81	87	8	4	0	24	2
DN92	77	23	0	0	34	2
Øvrige	73	23	2	2	172	12

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		3
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		12
Pleje		2
Relationer til personale		10
Ventetid		5

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling




Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
4	Meget god modtagelse med smilende personale, hvilket virker meget positivt på en nervøs patient.	Virkelig god
6	Nej. Har oplevet en god service.	God
8	Ventede meget længe.	God
11	En sur sekretær, der knap gad at se op, sad i buret, hvor man skulle melde sin ankomst. Mange patienter er nok lidt nervøse inden undersøgelse, så det kunne nok hjælpe dem, hvis der sad en sekretær, der bare gad at smile, når [vedkommende] skulle tage imod, også selvom det er mandag.	Virkelig dårlig
14	Dejligt at blive modtaget af en smilende sygeplejerske og læge.	Virkelig god
15	Der var forsinkelse men jeg blev straks orienteret om dette og der blev fulgt op igen senere.	Virkelig god
17	Havde mange smerter og lå i en seng på gangen i en time, inden jeg blev tilset. Virkelig dårlig service!	Dårlig
24	Der var ikke noget personale, da jeg kom [om morgenen], men efter et stykke tid kom der en sød dame og spurgte hvad jeg skulle osv. Så fik jeg stillet et par spørgsmål, og inden længe kom en sygeplejerske og hentede mig.	God
25	God.	God
27	Efter en skanning var jeg indkaldt til ultralydsskanning []. Ved fremmødet her blev jeg henvist til [] ambulatorium, hvortil jeg kunne gå med det samme og blev meget venligt og imødekommende modtaget af læge NN. Senere blev jeg [flere gange] telefonisk kontaktet af læge NN og orienteret om undersøgelsens resultat.	Virkelig god
29	Personalet er meget hjælpsomt.	God
31	Dejligt afslappet stemning. Fint med TV, Kaffe/te/ vand. TV virker beroligende og afstressende.	Virkelig god
32	Informationen på Hospitalsenheden Vest gav misvisende information. De sagde, Gynækologisk Ambulatorium lå et andet sted, end det gjorde.	God
34	Nogen gange er der gået lidt længe, før en sekretær har kigget op og taget imod en.	God
35	Jeg er glad.	Virkelig god
36	Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
40	Ganske fin. Man følte sig velkommen.	God
41	Rolig, venlig og god til at informere.	Virkelig god
46	Sekretæren virkede ikke særligt venlig.	Dårlig
47	Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig.	Dårlig
49	Der var ingen "hej", og synes ikke rigtig at jeg fik et ordentligt svar, da jeg spurgte til råds. Der var en nedladende stemning.	Dårlig
50	Information af de gode, venlighed og forståelse.	Virkelig god
54	Der var ingen modtagelse, blot en skranke hvorfra man skulle melde sin ankomst.	Uoplyst

 55	Nej.	God
 59	Blev modtaget i en dejlig afslappet atmosfære af en venlig læge [].	Virkelig god
 61	Ved indgangen kunne jeg ingen skilte/vejviser finde til ambulatoriet, og var nødt til at spørge i informationen.	God
 66	Følte straks, at jeg ikke havde kemi med lægen.	Dårlig
 67	Nej.	Virkelig god
 71	Sød modtagelse. Ingen ventetid.	Virkelig god

ID Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning

Modtagelsen

 6	Jeg blev modtaget godt.	Virkelig god
 10	De var meget søde, og der var næsten ingen ventetid.	Virkelig god
 11	Ingen kommentarer.	God

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
1	Komplikationer med behandling, der medførte omoperation.	Godt
3	Føler lidt, der bliver talt hen over hovedet på mig. Fortalte ikke alt.	Uoplyst
7	Jeg fandt ud af, at man ikke kunne finde ud af, hvor mange gange jeg havde været der, og hvornår jeg var blevet opereret.	Godt
8	[] Pludselig ringede lægen efter en anden læge, der skulle kigge med, [uden at forklare hvorfor]. Så der blev jeg meget nervøs, fordi jeg troede, at der var noget galt, og fordi hun ikke havde givet mig information om, at der var en der var mere erfaren, der skulle kigge med.	Godt
13	Kontakten mellem ambulatoriet og prøvetagningen svigtede et par gange.	Godt
17	De kunne ikke finde min indre blødning i maven efter operation [].	Dårligt
25	Ingen.	Uoplyst
28	Personalet, som stod for behandlingen anden gang, var dog mere lyttende og grundige end første gang. Følte mig langt bedre tilpas og forstået anden gang.	Uoplyst
33	Skal af sted igen, da man ikke havde fået taget nok ??? til en celleprøve.	Dårligt
47	Jeg fik med pres fra en sygeplejerske lagt en spiral op. Jeg havde store smerter under indgrebet og var ked af det. Det var en ubehagelig oplevelse.	Dårligt
51	Jeg vidste ikke, at jeg skulle til ultralydsscanning, og jeg vidste ikke, at jeg skulle have haft en til at køre mig derop. Men det blev ikke noget problem.	Uoplyst
58	Ingen.	Uoplyst
62	At jeg skulle forklare, hvorfor jeg havde en akut tid og det stod i min journal, da det var en læge, der havde afgjort det efter sidste besøg. Og at den læge, jeg kom ind til, ikke vidste noget konkret om min sag, og jeg selv skulle bede om at komme videre til [et andet sygehus] for at blive vurderet, for han kunne ikke tage stilling til det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Ingen.	Uoplyst
68	At der ikke var opfølgning på, om alt var, som det skulle være med henvisning fra læge m.v. ved den første undersøgelse. Hvis jeg ikke selv havde overtaget samtalerne/brevene mellem læge og ambulatoriet i Herning, var der stadig ikke sket noget. Der var utroligt lang ventetid på at få en tid til den første undersøgelse.	Godt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	
2	De havde sagt, jeg skulle snakke med en læge, inden jeg skulle hjem. Gjorde jeg ikke, så vidste ikke, om alt var gået, som det skulle. Fordi jeg havde svært ved at vågne og var den sidste og tænkte ikke selv over det der. Men fik en fin behandling i opvågningen.	Godt
3	Første gang jeg var ved lægen, kom min spiral ikke op (hun kunne ikke sætte den op). Anden gang fandt de ud af, at jeg havde en muskelknode, så den skulle opereres væk, inden jeg kunne få spiralen op. (Det kunne den første læge jo godt have set). Tredje gang blev jeg opereret og fik spiralen op. Det var en rigtig fin behandling, men tre gange derind, inden de fandt ud af det.	Godt
10	Noget udstyr på operationsstuen virkede ikke ordentligt.	Godt
12	[] Ved mit første besøg fik jeg konstateret, at jeg havde en muskelknode i livmoderen, og vi snakkede samtidig om, at jeg havde nogle meget kraftige blødninger. Derfor fik jeg sat en	Virkelig godt

spiral op ved samme besøg. Mine blødninger blev dog kun værre og værre, og da jeg så kom til en anden gynækolog, fik jeg af vide, at mine blødninger ikke ville stoppe, før jeg fik fjernet knuden. Jeg har også prøvet at ringe op nogle gange, fordi jeg var bange, da jeg blødte rigtigt meget, men der blev ikke ringet tilbage, og jeg skulle blive ved med selv at forsøge at få fat på nogen.

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Ingen svar på blodprøve. Selvom der ikke er noget, ville et svar være rart.	Godt
4	Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb. Jeg oplevede meget dygtige og kompetente personaler, som konstant var lyttende og åbne for mine udsagn. Meget fint behandlingsforløb.	Virkelig godt
5	Jeg synes, det er meget betryggende, at selv om jeg var kaldt ind til en forundersøgelse til en operation, så vurderer personalet alligevel mig og min problemstilling. De stiller spørgsmålstegn ved, om operation er nødvendigt, og handler derefter. De tog tiden til at prøve noget andet og ændrede dermed den oprindelige behandling. Så jeg slap for en operation. Tak.	Virkelig godt
6	Ingen kommentarer. Er godt tilfreds.	Godt
10	Behageligt personale :) Dygtige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
11	Det var [rigtig] koldt i lokalet, hvilket var meget ubehageligt, når man ligger delvist afklædt under undersøgelsen og prøvetagningen.	Dårligt
12	Jeg mødte en behagelig læge og [] sygeplejerske. De havde tid til at lytte og var venlige og tillidsskabende.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede at der var "tid" til at høre på mig og svare på mine spørgsmål. Følte på intet tidspunkt at personalet var under tidspres.	Virkelig godt
16	Følte mig tryk, selvom en gynækologisk undersøgelse ikke er særlig rar. Personalet var i særdeleshed med til at skabe tryk.	Virkelig godt
19	Eneste minus var, at jeg skulle vente 45 minutter til trods for, at jeg mødte til planlagt tid.	Godt
23	Det var meget konkret. Ingen unødvendig tid spildt. Godt, alt blev gennemgået. Først når jeg syntes, det var ok, gik man videre :-)	Godt
30	Dejligt at det var den samme læge og sygeplejerske som sidste år.	Virkelig godt
32	Læge og sygeplejerske var MEGET informative og imødekomende.	Virkelig godt
36	Var til årlig kontrol, så havde ikke kontakt til forskellige behandlere.	Virkelig godt
37	Virkelig dygtig læge.	Godt
38	Personalet var utrolig søde og nærværende, og fortalte hele tiden, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
39	Første ambulatoriebesøg faldt ganske vist før [sommeren], men var meget, meget positivt. Det var en lang god samtale/undersøgelse hos en sygeplejerske NN, og jeg fik virkelig mange forskellige redskaber med, så jeg selv kunne tage vare på problemet.	Godt
40	Jeg synes, at hende, jeg var inde hos, gjorde meget ud af at gøre mig tryk. Hun er guld værd for sådan nogle som mig. :-)	Godt
41	De var gode til at berolige mig, som har skræk for læger. :-)	Virkelig godt
42	Ved første besøg fik jeg taget skrab og fik besked på, at Ambulatoriet ville give besked om resultatet. Jeg fik ingen besked og forelagde problemet ved andet besøg.	Godt
43	Der var mega lang ventetid ved blodprøvetagning. Der var alt for få siddepladser. Ventetiden var over en time.	Godt
44	Jeg synes, at det var fantastisk, at sygeplejerske NN blev tilkaldt, "da jeg var en meget nervøs	Godt

	patient", til trods for, at hun var sat på noget andet. Jeg var også nervøs, fordi det ikke var min faste læge NN, der var der. Men afløseren gjorde også et godt stykke "arbejde". Tak for det.	
48	Faglig personale uengageret i mit problem. Kørte [mange kilometer]. [Ønsker at] blive præsenteret. [] Jeg ønskede daglig ekspertise og ikke "hvad tror du selv"-spørgsmål op til flere gange.	Uoplyst
49	De tager sig godt af en, og man føler sig godt tilpas.	Godt
50	Fra at have været nervøs pga., at det var første gang, jeg skulle opereres, så må jeg sige, at den ro, der var omkring og ved personalet, og deres information, fik mig til at slappe mere af. Så ros til dem.	Virkelig godt
52	Der er gode personaler.	Virkelig godt
53	Dejligt at alle undersøgelser/prøver kunne ske den samme dag og inden for en god tidsramme. Undersøgelse, blodprøver, narkose.	Godt
54	Meget ventetid. Derudover ganske fint.	Godt
57	Lægen blev kaldt til noget andet, så der var ventetid indtil der kom en ny læge. Men dette var intet problem, jeg havde ikke travlt og fik i stedet en god snak med sygeplejerske [].	Godt
58	Fint! Dejligt, at det hver gang har været den samme læge, der har undersøgt/behandlet mig []. Stor tak herfra!	Godt
59	Jeg følte mig helt tryk.	Virkelig godt
62	Jeg synes, det er rystende, at [] jeg skal føle mig dårligt behandlet, hver gang jeg kommer på Herning Sygehus. Det synes jeg er trist. Jeg står med nogle trælse ting efter min fødsel, og kommer kun til jer, fordi I skulle være de bedste, men det er I ikke. Føler mig dårligt behandlet.	Godt
63	Jeg har bedt lægen om at lave en [] virus test, fordi jeg gerne vil vide, om jeg har den virus eller ikke. Men jeg har ikke fået svar på det, og jeg ved heller ikke, om jeg blev testet. Ved det ellers ikke.	Godt
65	Kun ventetiden før undersøgelsen var negativt.	Godt
66	Følte at sygeplejersken tog over, da hun fattede, at lægens og min kemi ikke var det bedste.	Dårligt
68	Nogle gange i starten var det meget at skulle køre for (har 45 minutter i bil hver vej). Det kunne f.eks. være for at tale om forløbet i fremtiden m.v., som nemt kunne klares over telefon, da jeg ikke skulle undersøges.	Godt
69	Jeg spurgte om nogle ting, som jeg fik lidt uklare svar på, men det skyldes, at man ikke ved meget om sygdommen. Ellers et sødt og venligt personale.	Godt
70	En fin behandling.	Godt
71	Professionelt personale.	Virkelig godt
72	Jeg blev behandlet rigtig godt og vil ikke være utryk ved at komme igen, hvis uheldet skulle ske for mig igen.	Virkelig godt
73	Kunne ønske, at personalet havde mere viden om beslægtet fagområde.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
5	Jeg synes virkelig, at jeg havde en rigtig dejlig oplevelse. De var alle sammen så søde. Jeg fik sådan en god behandling. De tog sig rigtig meget af mig. De var meget omsorgsfulde. En rigtig dejlig oplevelse, jeg aldrig glemmer.	Virkelig godt
12	Jeg blev opereret og fik knuden fjernet. Jeg synes, at det var et meget fint forløb. Men jeg synes, at det var lidt grænseoverskridende at skulle sidde i et rum med flere andre patienter, der også skulle opereres, både en mand og en kvinde, og så gennemgå med en læge, hvad det var jeg skulle opereres for.	Godt

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	De var gode til at informere mig undervejs, om hvilke overvejelser de gjorde sig, og hvorfor de ville anbefale, at vi prøvede noget andet først.	Virkelig godt
6	[Lægen var svær at forstå].	Godt
8	Jeg spurgte selv ind til det det meste af vejen, fordi de bare kiggede billeder uden at give mig information. De sagde, at de nok skulle blive bedre til at informere folk.	Godt
11	Jeg spurgte, hvad problemet kunne skyldes, hvis det ikke var cancer, men fik bare at vide: Nu må vi se hvad prøven viser. Og da jeg så fik brev [nogle] uger efter, stod der ingenting.	Dårligt
14	Jeg fik en rigtig god information og begrundelse for min behandling. Følte, at jeg ikke bare var et nummer i rækken, men at det var mig, det handlede om.	Virkelig godt
15	Jeg var ikke forberedt på at skulle have taget vævsprøve. Skulle på solferie [efterfølgende], så det var ikke så praktisk med efterfølgende blødning og forbud mod at bade.	Godt
18	Jeg fik per telefon besked af læge NN på ambulatoriet angående blodprøver. Det var flot synes jeg.	Virkelig godt
23	Tilstrækkelig. Kunne jo stille spørgsmål, hvis jeg var i tvivl.	Godt
24	Det personale, jeg mødte, var alle meget søde, lyttende og forstående. Det gav mig virkelig en stor følelse af tryk.	Virkelig godt
28	Personalet anden gang forklarede det hele super godt og sørgede for, at jeg slet ikke var i tvivl om noget.	Virkelig godt
34	Blev pludselig afsluttet på grund af godt resultat. Lidt utrygt når man har gået til opsyn i flere år.	Godt
36	Kort og præcist. Fik svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
38	Selvom de var ca. en halv time bagud, følte jeg ikke, det påvirkede min undersøgelse. De gav sig tid.	Virkelig godt
39	Ved lægeundersøgelsen kunne jeg godt have brugt oplysning om, hvad hun kunne se ved undersøgelsen. Kunne cyster eller lignende f.eks. udelukkes?	Godt
44	Nej.	Godt
50	Det skriftlige og det mundtlige havde sammenhæng, og ved den mundtlige kom der flere ord på, hvilket jeg satte pris på, også at der var tid til at høre mine supplerende spørgsmål.	Virkelig godt
54	Har blot været til én undersøgelse.	Godt
58	God dialog. Blev taget alvorligt og seriøst.	Godt
63	Jeg har ikke fået svar på, om jeg har [den diagnose] eller ej. Og det interesserer mig i høj grad.	Godt
67	Nej.	Virkelig godt
73	Bredere viden om beslægtet fagområde ville være ønskeligt.	Godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Var "dopet" med smertestillende, så husker ikke helt, hvad lægen sagde efter operation.	Virkelig godt

 5 Det var rigtig godt. Jeg blev informeret om alt. Meget positiv oplevelse. Flere talte med mig. Jeg fik alt den information, der var nødvendig. Virkelig godt

 11 Ingen kommentarer. Godt

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Min almindelige læge bør kunne se mit behandlingsforløb i min journal.	Godt
22	Jeg var kun utryk efter besøget i ambulatoriet, fordi de ikke kunne sige, hvad der var i vejen med mig.	Godt
25	Det første besøg fik jeg en meget god forklaring på mine spørgsmål. Det andet besøg også godt. Det tredje besøg fik jeg ikke meget ud af.	Uoplyst
30	Kun venlige personer over det hele.	Virkelig godt
48	Jeg har oplevet særdeles lang tid på svar. Over en måned ved første lægebesøg. Det er uacceptabelt, da man ikke ved, om resultatet er cancer eller ej.	Uoplyst
74	Jeg var tryk ved behandlingen men selvfølgelig spændt på svaret af den []prøve, jeg fik taget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
4	Jeg ringede for at få flere svar på nogle spørgsmål. Blev modtaget venligt og fik brugbare svar.	Virkelig godt
7	Var utryk, da man ikke vidste helt, om de havde fjernet min spiral, så jeg måtte ringe og var i tvivl om vandladning. Ved at man ikke måtte presse. Svært når man skal have afføring.	Godt
11	Ingen kommentar.	Godt

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Jeg synes, det var super godt, at de vurderede min behandling en ekstra gang og turde lave om i behandlingen. Desuden synes jeg, sygeplejersken gjorde det rigtigt godt. Hun tilkaldte en læge, hvis der var noget, hun var i tvivl om og gjorde det uden tøven flere gange. Og lægerne kom venligt til hjælp. God tone mellem personalegrupperne, det gør mig tryk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Jeg er godt tilfreds med at være i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	God tid. Venlige mennesker. Det værdsætter jeg meget.	Godt
11	Den bedste information fik jeg af en sygeplejerske; de to læger talte kun sammen og ikke med/til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
12	Jeg var glad for at møde en kvindelig læge, da mit problem havde med overgangsalderen at gøre. En læge, som jeg ville give topkarakter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Selvom man ikke ligefrem glæder sig til at komme til undersøgelser, har jeg alligevel kun haft positive oplevelser. Begge gange har jeg kun haft en positiv oplevelse. Jeg har kun følt, jeg var i trygge hænder hos et dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Ventetiden er et minus! Til gengæld utroligt sødt personale. [Ventetid]	Godt
20	Udstede en tid, der nogenlunde passer, så man ikke skal bruge så lang tid i venteværelset hver gang:) Hvis det er muligt. [Ventetid]	Godt
21	Personalet, som jeg mødte, var venlige og lyttende! Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. Dejligt. Personalet gav mig til at stille spørgsmål og svare mig. Dette var en særlig positiv oplevelse, som jeg husker tydeligt. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Virkelig en rigtig positiv oplevelse.	Virkelig godt
26	Bedre læsestof i venterummet. [Fysiske rammer]	Godt
28	Synes det ville være dejligt med det samme personale. [Pleje]	Virkelig godt
30	Der er vand, the og kaffe. TV, ugeblade og behagelige stole. Jeg er yderst tilfreds. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	Virkelig kompetent læge, der udstråler sikkerhed og kompetence. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
35	Det går fint.	Virkelig godt
36	Fortsæt med smil, høflighed og information, det får folk til at føle sig trygge. Dejligt, at man kommer hurtigt ind og hurtigt ud uden at føle sig som på samlebånd. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
37	Mødte omsorg og varme. [Relationer til personale]	Godt

✎ 39	Det er virkelig godt, at der er så god tid ved samtaler med sygeplejersken, og at hun er så kompetent. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 43	Min [pårørende] og jeg har været igennem samme operation og født på samme måde. Vi havde ikke fået udleveret samme brochure om forløbet. Min [pårørende] havde mere information om, hvordan man skulle forholde sig til forskellige ting efter operationen. Dem manglede jeg. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 45	Jeg synes, de/personalet var meget venlige og ansvarsbevidste :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 50	Når man som jeg er nervøs, er det dejligt, at personalet udstråler ro og kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 53	Jeg var desværre ude for at få aflyst min operation og måtte yderligere vente tre uger. Det var bestemt ikke tilfredsstillende. [Ventetid]	Godt
✎ 54	Ingen ventetid. [Ventetid]	Godt
✎ 56	Alle var virkelig søde, lyttende og gode til at informere og svare på mine spørgsmål. Jeg følte, der var den tid, jeg skulle bruge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 60	Imødekommenhed.	Godt
✎ 62	Blev lidt en forsøgskanin, da man ikke vidste, hvad man skulle gøre ved mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 64	Sødt personale, der tog hånd om mig, da jeg følte lidt ubehag ved undersøgelsen. [Relationer til personale]	Godt
✎ 72	Alle gjorde, hvad de kunne for at gøre det så behageligt som muligt.	Virkelig godt
✎ 74	Læge og sygeplejersker var meget omsorgsfulde i deres kontakt med mig. Jeg følte mig hørt og respekteret. Fortalte dem også, da jeg gik, at de var dygtige til deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
✎ 8	Tre uger efter operationen kontaktede jeg Ambulatoriet med et spørgsmål om blødning, og jeg fik et fint og venligt svar. At jeg så efterfølgende fik skriftlig svar fra lægen[] angående både blødning og vævsprøver, var ekstra flot service!! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 9	Et barn blev opereret samtidig med mig, og vi var i opvågning samtidig. Barnet græd HØJLYDT i halvanden time. Det var hårdt, da jeg ikke selv havde overskud. Min kontaktsygeplejerske var heldigvis MEGET omsorgsfuld :-). Det kunne være rart, at der var et rum for sig til børn. Det giver helt sikkert moderen "stress" i denne situation. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 12	Den dag jeg var til undersøgelse og fik en anden læge NN, og de fandt ud af, at knuden skulle fjernes, fik jeg samme dag taget blodprøve, fik en tid til operationen osv., så det var dejligt, at der blev taget hånd om det hele med det samme. [Kvalitet i behandling]	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

