

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	423
Besvarelser fra afdelingens patienter:	247
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

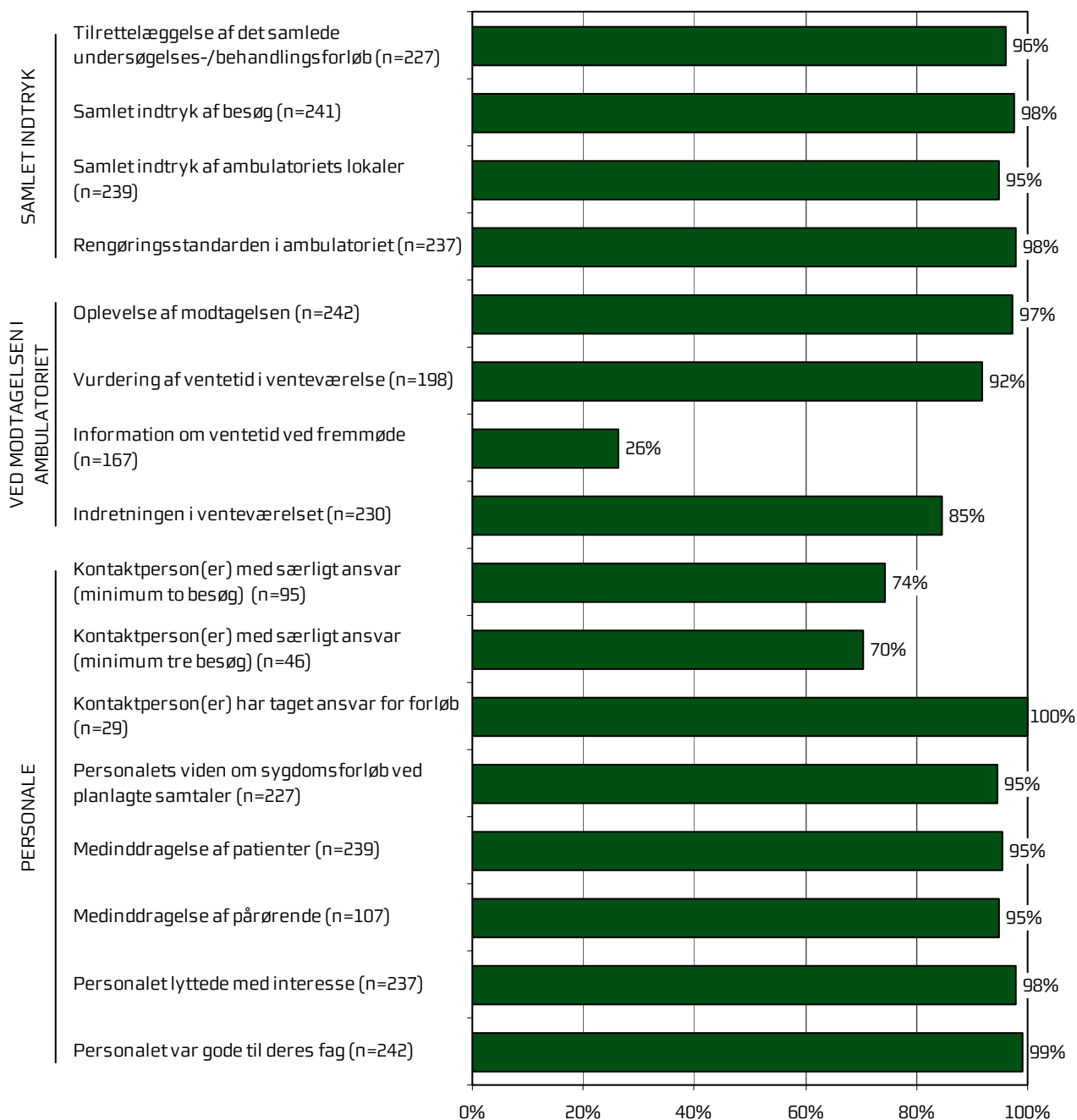
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

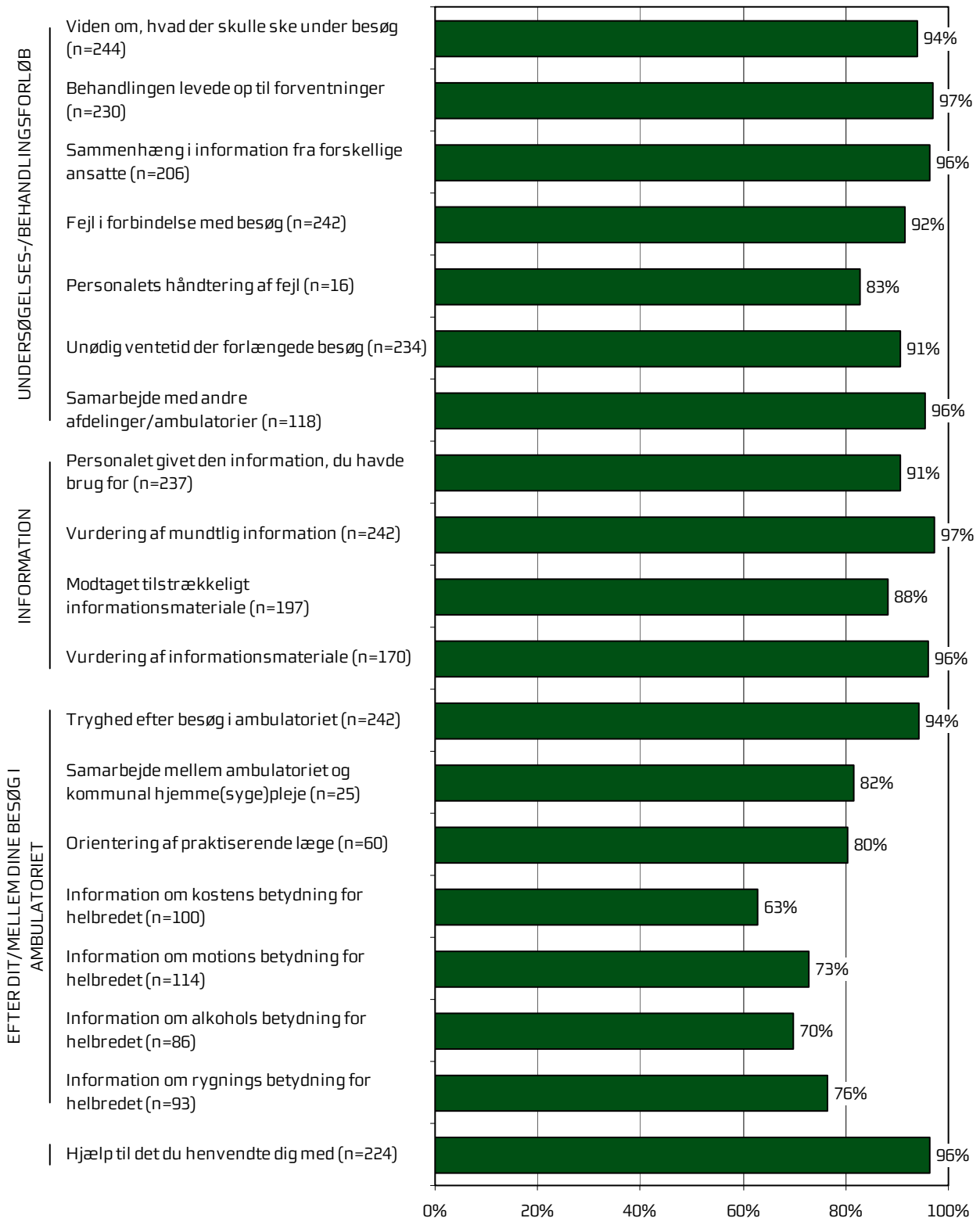
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

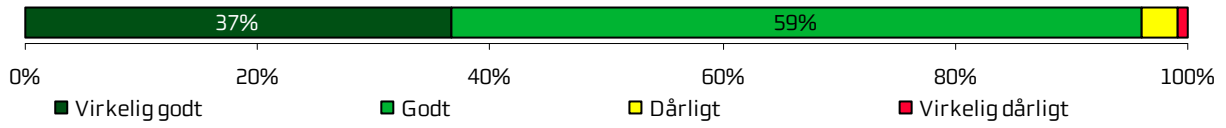
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

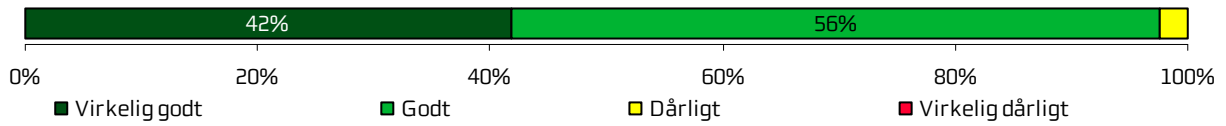
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

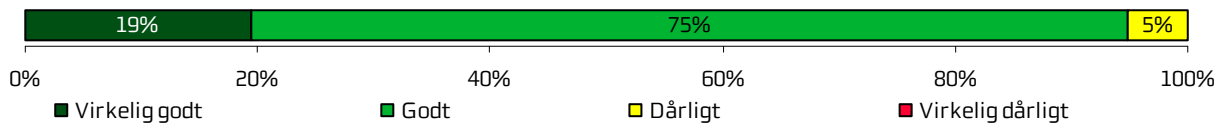
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=227)



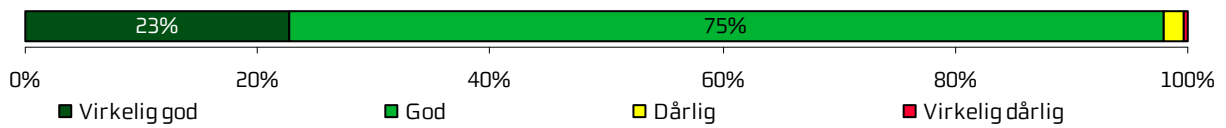
Samlet indtryk af besøg (n=241)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=239)



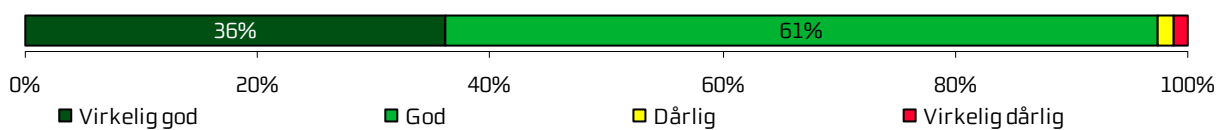
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=237)



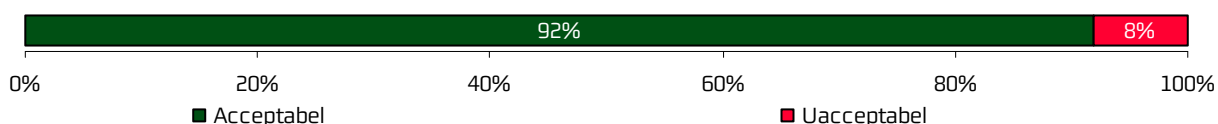
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

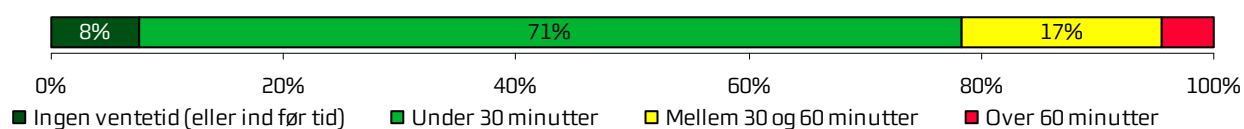
Oplevelse af modtagelsen (n=242)



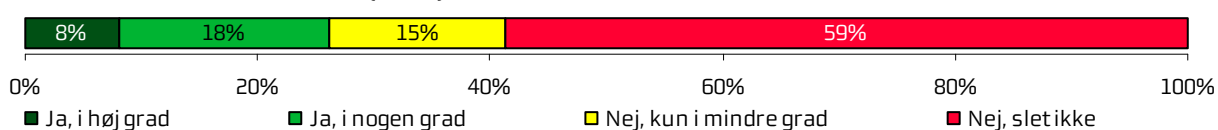
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=198)



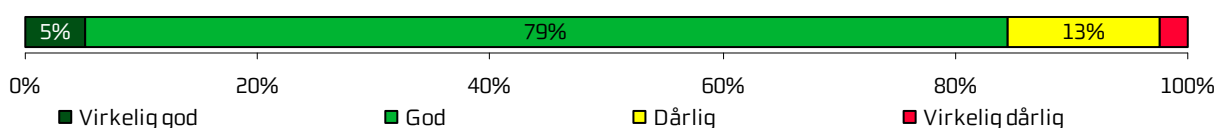
Længde af ventetid i venteværelse (n=191)



Information om ventetid ved fremmøde (n=167)



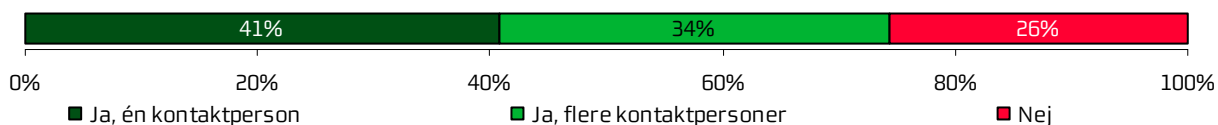
Indretningen i venteværelset (n=230)



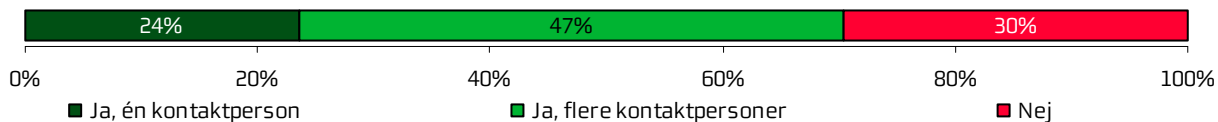
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	-	-	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	26 %	-	-	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	-	-	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

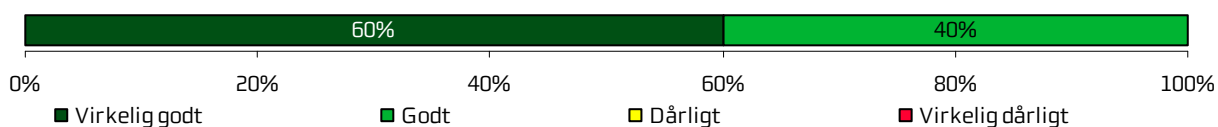
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



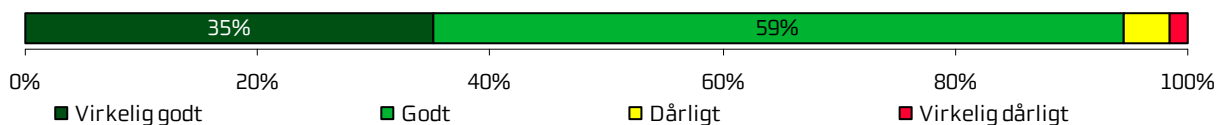
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



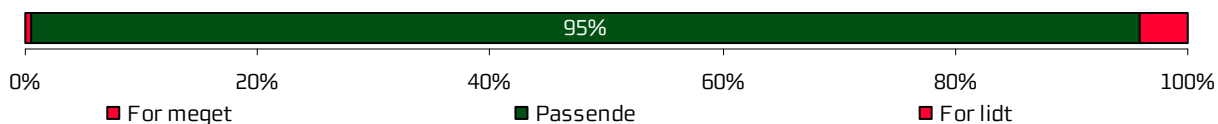
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=29)



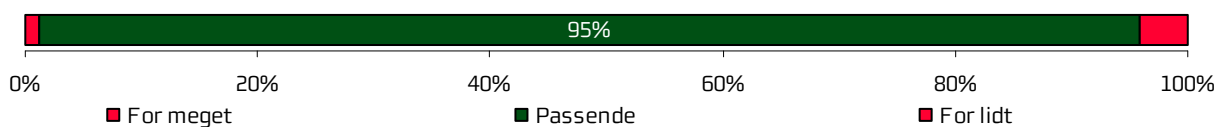
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



Medinddragelse af patienter (n=239)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



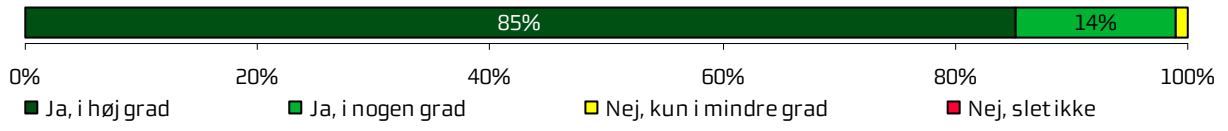
Personalet lyttede med interesse (n=237)



	2013	2012	2011	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)	74 %	-	-	87 % *	66 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	-	-	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	95 %	85 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

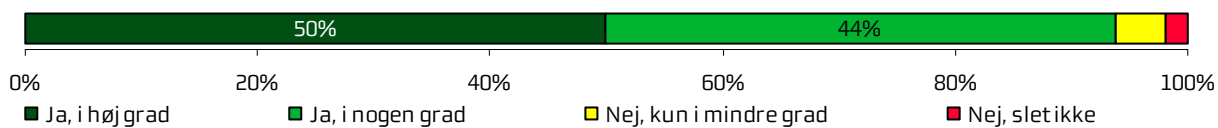
Personalet var gode til deres fag (n=242)



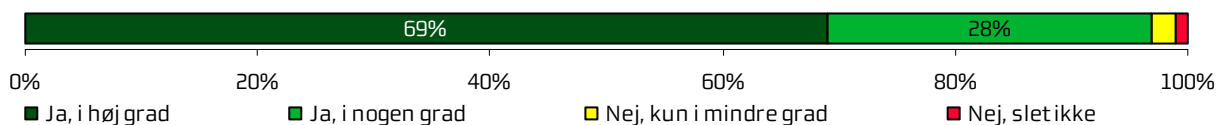
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=244)



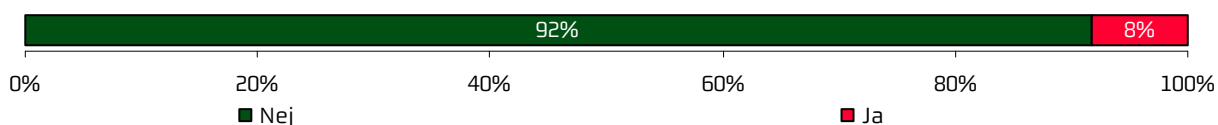
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



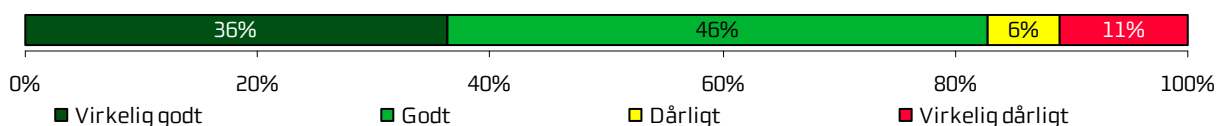
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



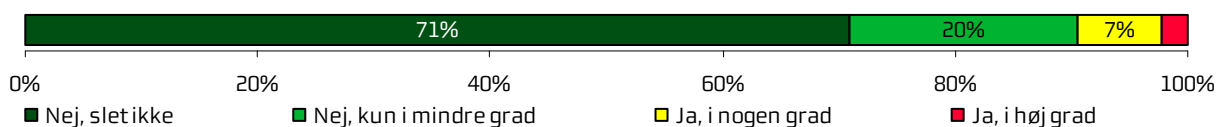
Fejl i forbindelse med besøg (n=242)



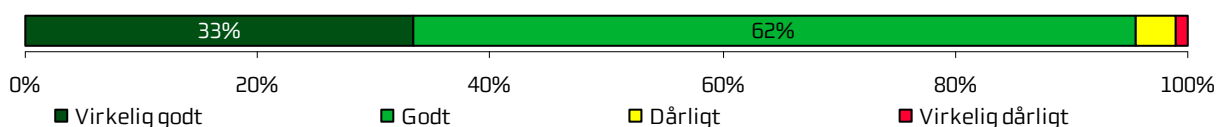
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=234)



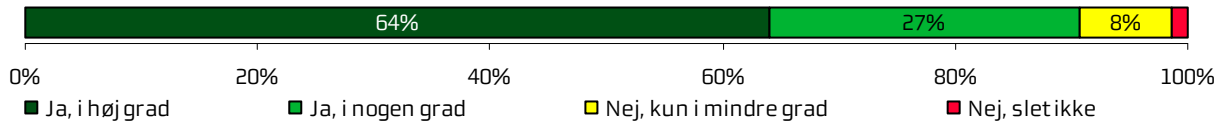
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



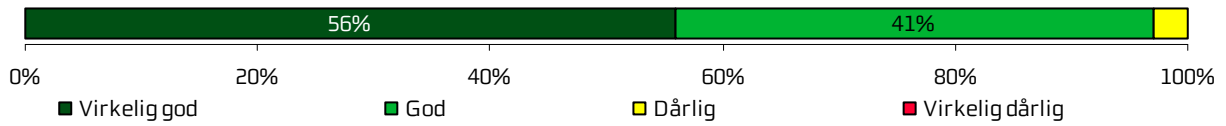
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	97 %	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	97 % *	88 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	86 %	44 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *

Information

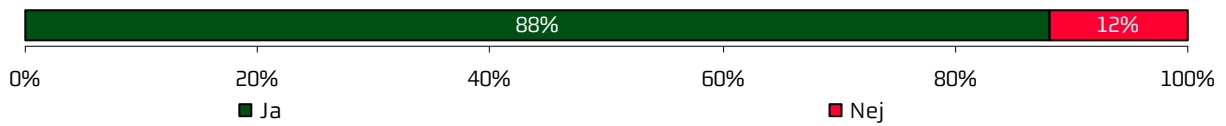
Personalet givet den information, du havde brug for (n=237)



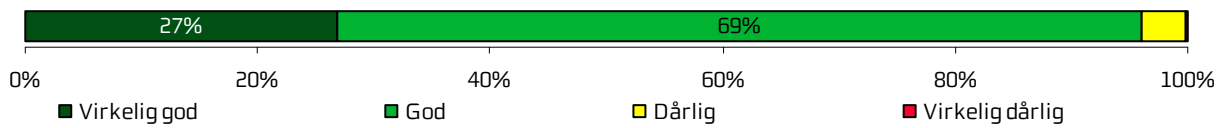
Vurdering af mundtlig information (n=242)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=197)



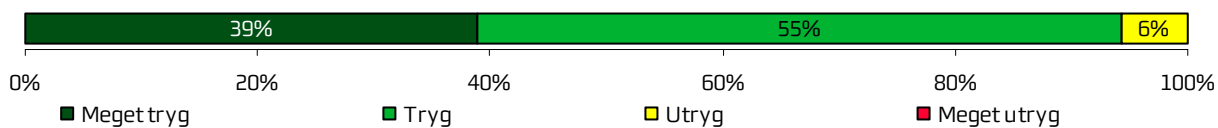
Vurdering af informationsmateriale (n=170)



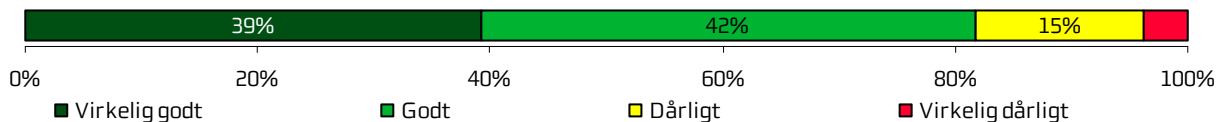
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	90 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

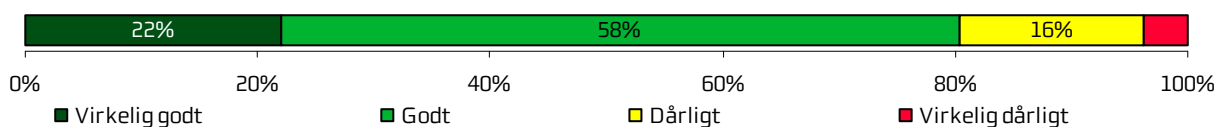
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=242)



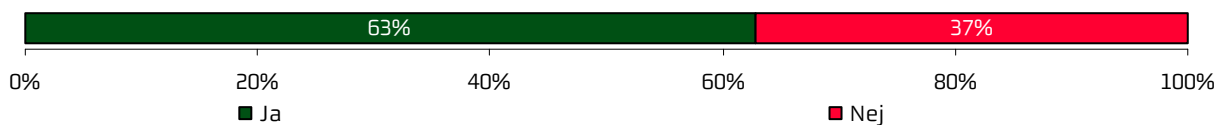
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



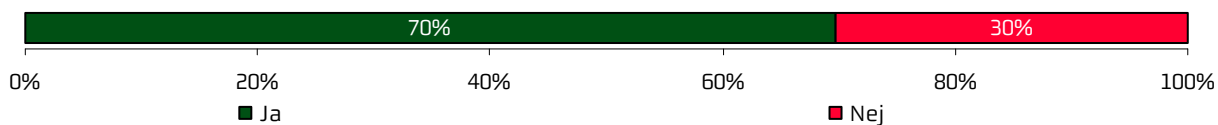
Information om kostens betydning for helbredet (n=100)



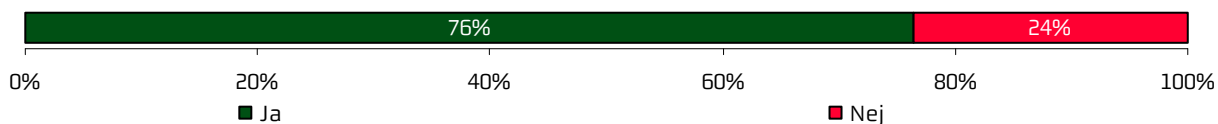
Information om motions betydning for helbredet (n=114)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=86)



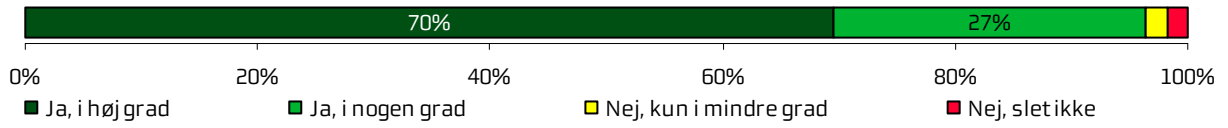
Information om rygningens betydning for helbredet (n=93)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	-	-	95 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	-	-	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	79 % *	26 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	73 %	-	-	84 % *	35 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	70 %	-	-	74 %	28 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	82 %	42 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=224)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	58%	100%
Køn		
Mand	6%	9%
Kvinde	94%	91%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	4%
20-39 år	43%	49%
40-59 år	25%	26%
60-79 år	24%	17%
80 år eller derover	3%	3%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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		247		100%
Køn				
Mand		16		6%
Kvinde		231		94%
Aldersgruppe				
Under 20 år		13		5%
20-39 år		105		43%
40-59 år		61		25%
60-79 år		60		24%
80 år eller derover		8		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		229		95%
Pårørende		13		5%
Modersmål				
Dansk		228		94%
Ikke dansk		15		6%
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR		15		6%
Vulva-amb		5		2%
Urogynækologisk amb		20		8%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		1%
Ikke Familieambulatoriet		11		4%
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik		48		19%
Gynækologisk Endo-amb		13		5%
Gynækologisk cancer-amb		72		29%
Gynækologisk benign-amb		7		3%
Gynækologisk Ambulatorium Y		42		17%
Gynækologisk Akutmodtagelse		7		3%
Familieambulatoriet		5		2%

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	37	59	3	1	227	12
Køn						
Mand	35	54	11	0	15	1
Kvinde	37	60	3	1	212	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	89	4	0	12	1
20-39 år	33	62	4	1	100	3
40-59 år	41	53	4	2	54	5
60-79 år	41	57	2	0	55	3
80 år eller derover	48	52	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	3	1	213	11
Pårørende	46	37	17	0	12	1
Modersmål						
Dansk	37	59	3	1	211	12
Ikke dansk	35	57	8	0	15	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	58	33	8	0	12	2
Vulva-amb	-	-	-	-	4	0
Urogynækologisk amb	22	72	0	6	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	20	70	10	0	10	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	40	55	2	2	47	1
Gynækologisk Endo-amb	46	54	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	45	54	1	0	67	3
Gynækologisk benign-amb	14	86	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	29	66	5	0	38	3
Gynækologisk Akutmodtagelse	17	67	17	0	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	3	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	2	0	241
Køn					
Mand	29	61	10	0	16
Kvinde	42	56	2	0	225
Aldersgruppe					
Under 20 år	11	86	4	0	13
20-39 år	36	61	3	0	103
40-59 år	49	47	3	0	59
60-79 år	47	53	0	0	59
80 år eller derover	41	59	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	2	0	226
Pårørende	34	62	4	0	13
Modersmål					
Dansk	43	55	3	0	226
Ikke dansk	31	69	0	0	14
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	69	31	0	0	13
Vulva-amb	-	-	-	-	4
Urogynækologisk amb	42	53	5	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	27	64	9	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	42	54	4	0	48
Gynækologisk Endo-amb	31	69	0	0	13
Gynækologisk cancer-amb	51	49	0	0	71
Gynækologisk benign-amb	14	86	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	36	62	2	0	42
Gynækologisk Akutmodtagelse	29	57	14	0	7
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	75	5	0	239
Køn					
Mand	45	47	8	0	16
Kvinde	18	77	5	0	223
Aldersgruppe					
Under 20 år	11	86	4	0	13
20-39 år	16	73	10	0	103
40-59 år	21	79	0	0	57
60-79 år	23	74	3	0	58
80 år eller derover	36	64	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	19	76	5	0	224
Pårørende	39	58	4	0	13
Modersmål					
Dansk	19	76	6	0	224
Ikke dansk	30	70	0	0	14
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	38	62	0	0	13
Vulva-amb	-	-	-	-	4
Urogynækologisk amb	20	80	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	27	64	9	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	23	66	11	0	47
Gynækologisk Endo-amb	0	85	15	0	13
Gynækologisk cancer-amb	23	72	6	0	71
Gynækologisk benign-amb	0	100	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	13	88	0	0	40
Gynækologisk Akutmodtagelse	14	71	14	0	7
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

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	23	75	2	0	237
Køn					
Mand	69	31	0	0	16
Kvinde	20	78	2	0	221
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	13
20-39 år	22	76	2	0	102
40-59 år	26	74	0	0	57
60-79 år	18	78	2	2	57
80 år eller derover	36	53	12	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	1	0	222
Pårørende	35	52	13	0	13
Modersmål					
Dansk	21	76	2	0	221
Ikke dansk	42	58	0	0	15
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	15	85	0	0	13
Vulva-amb	-	-	-	-	4
Urogynækologisk amb	21	79	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	18	82	0	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	34	62	4	0	47
Gynækologisk Endo-amb	0	100	0	0	13
Gynækologisk cancer-amb	28	69	1	1	71
Gynækologisk benign-amb	0	100	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	15	82	3	0	39
Gynækologisk Akutmodtagelse	43	57	0	0	7
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	1	1	242
Køn					
Mand	21	79	0	0	15
Kvinde	37	60	2	1	227
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	12
20-39 år	27	67	3	3	105
40-59 år	34	66	0	0	59
60-79 år	50	50	0	0	58
80 år eller derover	49	51	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	2	1	226
Pårørende	39	61	0	0	12
Modersmål					
Dansk	36	61	2	1	224
Ikke dansk	43	57	0	0	15
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	53	47	0	0	15
Vulva-amb	40	60	0	0	5
Urogynækologisk amb	45	50	0	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	40	60	0	0	10
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	23	73	2	2	48
Gynækologisk Endo-amb	38	54	8	0	13
Gynækologisk cancer-amb	46	53	0	1	70
Gynækologisk benign-amb	14	86	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	25	75	0	0	40
Gynækologisk Akutmodtagelse	43	43	14	0	7
Familieambulatoriet	20	80	0	0	5

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	198	45
Køn				
Mand	91	9	13	3
Kvinde	92	8	185	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	11	2
20-39 år	87	13	87	15
40-59 år	93	7	48	13
60-79 år	98	2	44	15
80 år eller derover	100	0	8	0
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	186	41
Pårørende	100	0	10	3
Modersmål				
Dansk	93	7	184	42
Ikke dansk	78	22	13	2
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	88	13	8	7
Vulva-amb	100	0	5	0
Urogynækologisk amb	89	11	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	100	0	9	2
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	88	12	42	5
Gynækologisk Endo-amb	89	11	9	3
Gynækologisk cancer-amb	95	5	60	11
Gynækologisk benign-amb	80	20	5	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	100	0	30	12
Gynækologisk Akutmodtagelse	71	29	7	0
Familieambulatoriet	-	-	3	1

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	8	71	17	5	191	6
Køn						
Mand	0	91	9	0	12	1
Kvinde	8	70	18	5	179	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	96	0	0	10	1
20-39 år	8	71	16	4	87	0
40-59 år	2	70	22	6	47	1
60-79 år	14	65	16	5	40	3
80 år eller derover	0	87	13	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	8	72	17	4	181	4
Pårørende	6	49	45	0	8	2
Modersmål						
Dansk	7	72	18	3	177	6
Ikke dansk	10	67	7	15	13	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	0	75	13	13	8	0
Vulva-amb	-	-	-	-	4	1
Urogynækologisk amb	5	68	16	11	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Ikke Familieambulatoriet	13	88	0	0	8	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	5	76	17	2	42	0
Gynækologisk Endo-amb	11	56	33	0	9	0
Gynækologisk cancer-amb	14	68	14	4	57	3
Gynækologisk benign-amb	0	60	20	20	5	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	7	64	29	0	28	1
Gynækologisk Akutmodtagelse	0	86	0	14	7	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	3	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	18	15	59	167	29
Køn						
Mand	3	10	24	63	11	2
Kvinde	8	19	15	58	156	27
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	10	26	54	9	2
20-39 år	3	16	17	64	80	7
40-59 år	6	24	18	52	42	5
60-79 år	23	15	7	55	31	13
80 år eller derover	19	19	0	62	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	7	18	14	60	157	27
Pårørende	35	29	29	6	8	2
Modersmål						
Dansk	8	18	15	58	158	24
Ikke dansk	3	15	13	70	8	5
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	14	14	29	43	7	1
Vulva-amb	-	-	-	-	3	2
Urogynækologisk amb	6	25	13	56	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Ikke Familieambulatoriet	25	38	13	25	8	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	0	5	18	77	39	2
Gynækologisk Endo-amb	0	25	13	63	8	1
Gynækologisk cancer-amb	21	23	6	49	47	13
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk Ambulatorium Y	4	23	19	54	26	4
Gynækologisk Akutmodtagelse	0	17	33	50	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	2	1

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	5	79	13	2	230	9
Køn						
Mand	2	84	14	0	15	0
Kvinde	5	79	13	2	215	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	63	34	0	13	0
20-39 år	4	75	17	4	95	6
40-59 år	4	88	9	0	58	2
60-79 år	8	79	11	2	57	0
80 år eller derover	13	87	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	80	13	2	214	9
Pårørende	4	65	15	17	13	0
Modersmål						
Dansk	5	79	14	2	214	9
Ikke dansk	6	78	9	7	14	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	7	87	7	0	15	0
Vulva-amb	0	60	40	0	5	0
Urogynækologisk amb	11	83	6	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	9	55	36	0	11	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	0	74	20	7	46	1
Gynækologisk Endo-amb	0	92	8	0	12	1
Gynækologisk cancer-amb	7	79	13	0	67	2
Gynækologisk benign-amb	0	100	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	5	82	11	3	38	3
Gynækologisk Akutmodtagelse	14	57	14	14	7	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	2	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	34	26	95
Køn				
Mand	17	31	51	8
Kvinde	42	34	24	87
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	25	47	29	52
40-59 år	65	7	28	13
60-79 år	62	18	20	21
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	42	32	26	90
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	42	36	22	89
Ikke dansk	22	0	78	6
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	-	-	-	0
Vulva-amb	-	-	-	1
Urogynækologisk amb	67	0	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Ikke Familieambulatoriet	33	67	0	6
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	14	51	35	37
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	4
Gynækologisk cancer-amb	64	24	12	33
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	-	-	-	1
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	0
Familieambulatoriet	-	-	-	3

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	24	47	30	46
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	24	48	28	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	13	55	32	37
40-59 år	69	0	31	5
60-79 år	-	-	-	2
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	24	46	30	44
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	25	50	25	43
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	-	-	-	0
Vulva-amb	-	-	-	1
Urogynækologisk amb	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	-	4
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	13	56	31	32
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	2
Gynækologisk cancer-amb	-	-	-	3
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	-	-	-	0
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	0
Familieambulatoriet	-	-	-	2

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	60	40	0	0	29	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	60	40	0	0	29	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	56	44	0	0	22	3
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	39	0	0	28	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	28	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	-	-	-	-	0	0
Vulva-amb	-	-	-	-	0	0
Urogynækologisk amb	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Ikke Familieambulatoriet	-	-	-	-	3	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	63	37	0	0	19	3
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	-	2	0
Gynækologisk cancer-amb	-	-	-	-	3	0
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	0	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	4	2	227	16
Køn						
Mand	20	69	11	0	13	3
Kvinde	36	59	4	2	214	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	80	7	0	8	4
20-39 år	31	62	5	2	103	1
40-59 år	36	56	6	2	56	5
60-79 år	48	52	0	0	53	6
80 år eller derover	0	100	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	59	4	2	215	12
Pårørende	45	50	5	0	9	4
Modersmål						
Dansk	36	59	4	2	212	14
Ikke dansk	32	58	10	0	13	2
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	53	40	7	0	15	0
Vulva-amb	-	-	-	-	4	1
Urogynækologisk amb	26	68	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	25	63	13	0	8	3
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	27	67	4	2	48	0
Gynækologisk Endo-amb	23	77	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	49	49	2	0	63	7
Gynækologisk benign-amb	14	86	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	34	58	5	3	38	3
Gynækologisk Akutmodtagelse	0	67	17	17	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	239
Køn				
Mand	0	98	2	16
Kvinde	1	95	4	223
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	96	4	13
20-39 år	0	96	4	102
40-59 år	0	92	8	61
60-79 år	2	98	0	57
80 år eller derover	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	224
Pårørende	19	77	4	12
Modersmål				
Dansk	1	96	4	223
Ikke dansk	0	92	8	14
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	0	93	7	15
Vulva-amb	0	100	0	5
Urogynækologisk amb	0	95	5	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	0	91	9	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	0	96	4	47
Gynækologisk Endo-amb	0	100	0	13
Gynækologisk cancer-amb	0	97	3	68
Gynækologisk benign-amb	0	100	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	2	93	5	42
Gynækologisk Akutmodtagelse	0	86	14	7
Familieambulatoriet	-	-	-	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	95	4	107	134
Køn					
Mand	0	100	0	10	6
Kvinde	1	94	4	97	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	92	8	6	7
20-39 år	0	94	6	53	50
40-59 år	0	100	0	20	41
60-79 år	5	92	4	25	32
80 år eller derover	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	96	129
Pårørende	20	75	5	8	5
Modersmål					
Dansk	1	95	4	97	127
Ikke dansk	0	89	11	8	7
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	0	100	0	5	10
Vulva-amb	-	-	-	1	4
Urogynækologisk amb	0	100	0	6	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	0	67	33	6	5
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	0	97	3	33	14
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	4	9
Gynækologisk cancer-amb	0	90	10	29	41
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	3	4
Gynækologisk Ambulatorium Y	7	93	0	14	27
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	2	5
Familieambulatoriet	-	-	-	2	2

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	80	18	2	0	237	6
Køn						
Mand	53	45	2	0	16	0
Kvinde	82	16	1	1	221	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	86	11	4	0	13	0
20-39 år	77	20	2	0	102	2
40-59 år	82	14	2	2	58	2
60-79 år	82	18	0	0	57	1
80 år eller derover	86	14	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	83	15	1	1	221	6
Pårørende	29	67	4	0	13	0
Modersmål						
Dansk	81	17	2	1	221	5
Ikke dansk	78	22	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	73	27	0	0	15	0
Vulva-amb	80	20	0	0	5	0
Urogynækologisk amb	79	16	5	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	64	27	9	0	11	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	77	21	2	0	48	0
Gynækologisk Endo-amb	85	15	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	82	18	0	0	67	3
Gynækologisk benign-amb	100	0	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	85	13	0	3	39	3
Gynækologisk Akutmodtagelse	57	29	14	0	7	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	14	1	0	242	3
Køn						
Mand	71	26	2	0	16	0
Kvinde	86	13	1	0	226	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	22	4	0	13	0
20-39 år	78	21	1	0	104	0
40-59 år	88	11	2	0	59	2
60-79 år	94	6	0	0	58	1
80 år eller derover	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	13	1	0	227	2
Pårørende	71	24	4	0	12	1
Modersmål						
Dansk	87	13	1	0	225	3
Ikke dansk	72	22	6	0	15	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	80	20	0	0	15	0
Vulva-amb	80	20	0	0	5	0
Urogynækologisk amb	90	10	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	73	18	9	0	11	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	85	13	2	0	48	0
Gynækologisk Endo-amb	85	15	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	90	10	0	0	69	2
Gynækologisk benign-amb	86	14	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	85	12	2	0	41	1
Gynækologisk Akutmodtagelse	57	43	0	0	7	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	44	4	2	244	1
Køn						
Mand	61	37	0	2	16	0
Kvinde	49	44	4	2	228	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	52	16	4	13	0
20-39 år	49	46	3	1	104	0
40-59 år	46	45	4	5	61	0
60-79 år	56	39	5	0	59	0
80 år eller derover	60	40	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	43	4	2	228	1
Pårørende	21	75	0	4	13	0
Modersmål						
Dansk	49	44	4	2	227	1
Ikke dansk	57	43	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	40	53	7	0	15	0
Vulva-amb	0	80	20	0	5	0
Urogynækologisk amb	40	50	5	5	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	36	55	0	9	11	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	58	40	2	0	48	0
Gynækologisk Endo-amb	46	54	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	63	36	1	0	70	1
Gynækologisk benign-amb	43	57	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	50	38	5	7	42	0
Gynækologisk Akutmodtagelse	14	71	14	0	7	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	2	1	230	14
Køn						
Mand	60	38	2	0	15	1
Kvinde	70	27	2	1	215	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	88	4	0	11	2
20-39 år	62	33	5	0	97	7
40-59 år	73	23	0	4	56	4
60-79 år	80	20	0	0	58	1
80 år eller derover	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	216	12
Pårørende	55	41	4	0	11	2
Modersmål						
Dansk	70	26	2	1	214	13
Ikke dansk	46	54	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	73	27	0	0	15	0
Vulva-amb	-	-	-	-	3	2
Urogynækologisk amb	65	30	0	5	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	33	56	11	0	9	2
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	70	28	2	0	43	5
Gynækologisk Endo-amb	77	23	0	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	75	25	0	0	69	2
Gynækologisk benign-amb	57	43	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	74	18	5	3	39	2
Gynækologisk Akutmodtagelse	17	67	17	0	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	3	1	206	36
Køn						
Mand	39	61	0	0	13	3
Kvinde	76	21	3	1	193	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	33	21	0	9	4
20-39 år	61	35	4	0	90	14
40-59 år	80	14	4	2	48	12
60-79 år	91	9	0	0	54	4
80 år eller derover	61	39	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	3	1	194	32
Pårørende	73	27	0	0	9	4
Modersmål						
Dansk	75	22	3	1	191	34
Ikke dansk	67	33	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	67	27	7	0	15	0
Vulva-amb	-	-	-	-	3	1
Urogynækologisk amb	80	15	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	75	25	0	0	8	3
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	59	39	2	0	44	4
Gynækologisk Endo-amb	78	22	0	0	9	4
Gynækologisk cancer-amb	83	14	3	0	58	11
Gynækologisk benign-amb	33	50	17	0	6	1
Gynækologisk Ambulatorium Y	80	17	0	3	35	7
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	2	5
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	242
Køn			
Mand	74	26	16
Kvinde	93	7	226
Aldersgruppe			
Under 20 år	96	4	13
20-39 år	90	10	103
40-59 år	91	9	59
60-79 år	96	4	59
80 år eller derover	88	12	8
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	226
Pårørende	70	30	13
Modersmål			
Dansk	92	8	225
Ikke dansk	80	20	15
Afsnitsnavn			
Y-DAGKIR	87	13	15
Vulva-amb	-	-	4
Urogynækologisk amb	100	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	91	9	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	85	15	48
Gynækologisk Endo-amb	85	15	13
Gynækologisk cancer-amb	92	8	71
Gynækologisk benign-amb	100	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	98	2	41
Gynækologisk Akutmodtagelse	86	14	7
Familieambulatoriet	-	-	4

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	36	46	6	11	16	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	27	55	7	11	13	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	39	0	19	8	2
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	47	7	11	13	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	32	50	7	12	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	-	-	-	-	1	0
Vulva-amb	-	-	-	-	0	0
Urogynækologisk amb	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Ikke Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	67	33	0	0	6	0
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	-	1	1
Gynækologisk cancer-amb	0	80	20	0	5	1
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	-	-	-	-	0	1
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	1	0
Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	20	7	2	234	9
Køn						
Mand	56	27	8	8	15	1
Kvinde	72	19	7	2	219	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	29	0	0	11	2
20-39 år	69	19	10	2	102	2
40-59 år	68	28	1	3	58	2
60-79 år	76	14	9	2	55	3
80 år eller derover	88	0	12	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	20	7	1	219	8
Pårørende	54	4	14	28	12	1
Modersmål						
Dansk	71	20	7	2	220	6
Ikke dansk	57	19	8	16	12	3
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	67	20	13	0	15	0
Vulva-amb	-	-	-	-	4	1
Urogynækologisk amb	67	22	6	6	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	80	20	0	0	10	1
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	62	26	11	2	47	1
Gynækologisk Endo-amb	69	23	8	0	13	0
Gynækologisk cancer-amb	71	14	12	3	69	2
Gynækologisk benign-amb	67	33	0	0	6	1
Gynækologisk Ambulatorium Y	80	20	0	0	40	0
Gynækologisk Akutmodtagelse	83	0	0	17	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	3	1	118	81
Køn						
Mand	35	50	15	0	8	5
Kvinde	33	63	3	1	110	76
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	94	0	0	7	4
20-39 år	28	64	8	0	54	36
40-59 år	36	60	0	4	28	19
60-79 år	45	55	0	0	26	22
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	4	1	109	77
Pårørende	60	40	0	0	6	4
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	106	80
Ikke dansk	32	68	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	44	56	0	0	9	2
Vulva-amb	-	-	-	-	1	2
Urogynækologisk amb	25	75	0	0	8	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	33	67	0	0	6	3
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	23	69	8	0	26	17
Gynækologisk Endo-amb	63	38	0	0	8	5
Gynækologisk cancer-amb	45	52	3	0	29	24
Gynækologisk benign-amb	20	80	0	0	5	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	24	65	6	6	17	16
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	3	3
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

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	64	27	8	1	237
Køn					
Mand	69	21	10	0	16
Kvinde	64	27	8	1	221
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	11	37	0	13
20-39 år	54	36	9	1	103
40-59 år	67	25	8	0	60
60-79 år	79	16	4	2	54
80 år eller derover	69	13	0	17	7
Skema udfyldt af					
Patienten	64	26	8	1	222
Pårørende	49	47	4	0	12
Modersmål					
Dansk	64	26	9	1	220
Ikke dansk	66	34	0	0	15
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	67	33	0	0	15
Vulva-amb	40	20	40	0	5
Urogynækologisk amb	79	11	11	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	64	27	9	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	66	26	9	0	47
Gynækologisk Endo-amb	69	23	8	0	13
Gynækologisk cancer-amb	71	26	1	1	68
Gynækologisk benign-amb	57	29	14	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	59	33	3	5	39
Gynækologisk Akutmodtagelse	14	29	57	0	7
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

Tabel 32. 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	56	41	3	0	242
Køn					
Mand	37	55	8	0	16
Kvinde	57	41	3	0	226
Aldersgruppe					
Under 20 år	67	33	0	0	13
20-39 år	54	42	3	0	103
40-59 år	50	45	5	0	61
60-79 år	65	35	0	0	57
80 år eller derover	51	49	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	57	40	3	0	226
Pårørende	41	59	0	0	13
Modersmål					
Dansk	57	40	3	0	225
Ikke dansk	53	47	0	0	15
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	47	53	0	0	15
Vulva-amb	60	20	20	0	5
Urogynækologisk amb	45	50	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	55	45	0	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	53	43	4	0	47
Gynækologisk Endo-amb	69	31	0	0	13
Gynækologisk cancer-amb	66	34	0	0	70
Gynækologisk benign-amb	43	57	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	54	44	2	0	41
Gynækologisk Akutmodtagelse	43	43	14	0	7
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	88	12	197	42
Køn				
Mand	97	3	11	3
Kvinde	88	12	186	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	51	49	8	4
20-39 år	87	13	88	15
40-59 år	91	9	45	15
60-79 år	89	11	49	8
80 år eller derover	100	0	7	0
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	187	39
Pårørende	89	11	8	3
Modersmål				
Dansk	89	11	184	40
Ikke dansk	80	20	12	2
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	93	7	14	0
Vulva-amb	60	40	5	0
Urogynækologisk amb	100	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	60	40	5	5
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	93	7	44	3
Gynækologisk Endo-amb	100	0	8	5
Gynækologisk cancer-amb	86	14	56	13
Gynækologisk benign-amb	80	20	5	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	87	13	30	11
Gynækologisk Akutmodtagelse	67	33	6	1
Familieambulatoriet	-	-	4	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	69	4	0	170	19
Køn						
Mand	31	66	0	3	11	0
Kvinde	27	69	4	0	159	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	66	29	6	7	1
20-39 år	23	72	5	0	78	7
40-59 år	23	74	3	0	36	8
60-79 år	39	61	0	0	43	2
80 år eller derover	31	69	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	4	0	161	18
Pårørende	23	64	6	6	7	1
Modersmål						
Dansk	27	69	3	0	163	15
Ikke dansk	17	68	14	0	6	4
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	15	85	0	0	13	0
Vulva-amb	-	-	-	-	4	0
Urogynækologisk amb	44	56	0	0	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Ikke Familieambulatoriet	0	60	20	20	5	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	33	67	0	0	42	2
Gynækologisk Endo-amb	29	71	0	0	7	1
Gynækologisk cancer-amb	24	70	7	0	46	9
Gynækologisk benign-amb	20	60	20	0	5	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	28	68	4	0	25	2
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	4	2
Familieambulatoriet	-	-	-	-	2	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	6	0	242
Køn					
Mand	51	39	10	0	16
Kvinde	38	56	5	0	226
Aldersgruppe					
Under 20 år	7	89	4	0	13
20-39 år	39	54	7	0	102
40-59 år	41	53	6	0	61
60-79 år	41	54	5	0	59
80 år eller derover	31	69	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	39	55	5	0	227
Pårørende	17	66	17	0	13
Modersmål					
Dansk	40	55	5	0	226
Ikke dansk	28	63	8	0	15
Afsnitsnavn					
Y-DAGKIR	50	43	7	0	14
Vulva-amb	0	80	20	0	5
Urogynækologisk amb	25	65	10	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Ikke Familieambulatoriet	18	73	9	0	11
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	52	46	2	0	48
Gynækologisk Endo-amb	46	46	8	0	13
Gynækologisk cancer-amb	39	57	4	0	70
Gynækologisk benign-amb	29	71	0	0	7
Gynækologisk Ambulatorium Y	38	57	5	0	42
Gynækologisk Akutmodtagelse	17	67	17	0	6
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4

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	39	42	15	4	25	8	204
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	2	11
Kvinde	43	37	16	4	22	6	193
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	4	7
20-39 år	10	79	12	0	10	1	91
40-59 år	61	17	22	0	5	2	52
60-79 år	53	15	17	15	6	1	51
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	41	42	17	0	20	4	199
Pårørende	28	45	0	28	5	4	4
Modersmål							
Dansk	43	42	11	5	21	6	195
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	9
Afsnitsnavn							
Y-DAGKIR	-	-	-	-	3	0	11
Vulva-amb	-	-	-	-	0	0	5
Urogynækologisk amb	-	-	-	-	1	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	-	-	2	3	6
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	17	83	0	0	6	1	41
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	-	0	0	13
Gynækologisk cancer-amb	57	29	0	14	7	1	61
Gynækologisk benign-amb	-	-	-	-	1	0	5
Gynækologisk Ambulatorium Y	-	-	-	-	4	2	34
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	0	1	6
Familieambulatoriet	-	-	-	-	0	0	4

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	22	58	16	4	60	179
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	12
Kvinde	23	58	17	2	57	167
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	10
20-39 år	17	53	26	4	22	80
40-59 år	13	65	13	9	15	44
60-79 år	31	65	5	0	19	40
80 år eller derover	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	22	59	17	2	56	170
Pårørende	-	-	-	-	3	9
Modersmål						
Dansk	23	56	17	4	52	173
Ikke dansk	15	74	11	0	8	6
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	-	-	-	-	3	10
Vulva-amb	-	-	-	-	3	2
Urogynækologisk amb	17	83	0	0	6	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	9
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	20	60	0	20	5	43
Gynækologisk Endo-amb	-	-	-	-	4	9
Gynækologisk cancer-amb	33	52	14	0	21	48
Gynækologisk benign-amb	0	80	20	0	5	1
Gynækologisk Ambulatorium Y	11	56	33	0	9	33
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	-	-	1	6
Familieambulatoriet	-	-	-	-	1	3

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	63	37	100	141
Køn				
Mand	65	35	10	6
Kvinde	63	37	90	135
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	9
20-39 år	70	30	50	53
40-59 år	59	41	17	43
60-79 år	56	44	23	35
80 år eller derover	64	36	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	97	130
Pårørende	-	-	3	10
Modersmål				
Dansk	62	38	93	133
Ikke dansk	68	32	7	8
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	60	40	5	9
Vulva-amb	-	-	1	4
Urogynækologisk amb	83	17	6	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	2	9
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	76	24	29	19
Gynækologisk Endo-amb	67	33	9	4
Gynækologisk cancer-amb	50	50	28	43
Gynækologisk benign-amb	-	-	3	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	42	58	12	29
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	3	4
Familieambulatoriet	-	-	1	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	114	125
Køn				
Mand	88	12	11	5
Kvinde	71	29	103	120
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	9
20-39 år	82	18	58	44
40-59 år	52	48	18	42
60-79 år	67	33	28	29
80 år eller derover	100	0	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	109	116
Pårørende	-	-	4	9
Modersmål				
Dansk	73	27	106	119
Ikke dansk	72	28	8	6
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	67	33	6	8
Vulva-amb	-	-	2	3
Urogynækologisk amb	83	17	6	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	3	8
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	94	6	35	12
Gynækologisk Endo-amb	67	33	9	4
Gynækologisk cancer-amb	60	40	30	40
Gynækologisk benign-amb	-	-	3	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	47	53	15	26
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	3	4
Familieambulatoriet	-	-	1	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	70	30	86	153
Køn				
Mand	73	27	12	4
Kvinde	69	31	74	149
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	10
20-39 år	78	22	54	48
40-59 år	49	51	12	48
60-79 år	56	44	12	45
80 år eller derover	76	24	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	81	144
Pårørende	-	-	4	9
Modersmål				
Dansk	72	28	80	145
Ikke dansk	41	59	6	8
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	-	-	4	10
Vulva-amb	-	-	1	4
Urogynækologisk amb	-	-	2	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	2	9
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	89	11	36	11
Gynækologisk Endo-amb	33	67	6	7
Gynækologisk cancer-amb	61	39	18	52
Gynækologisk benign-amb	-	-	3	3
Gynækologisk Ambulatorium Y	45	55	11	30
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	1	6
Familieambulatoriet	-	-	1	3

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	93	146
Køn				
Mand	73	27	12	4
Kvinde	77	23	81	142
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	10
20-39 år	91	9	56	46
40-59 år	52	48	15	44
60-79 år	54	46	14	43
80 år eller derover	76	24	5	3
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	88	137
Pårørende	-	-	4	9
Modersmål				
Dansk	78	22	86	139
Ikke dansk	54	46	7	7
Afsnitsnavn				
Y-DAGKIR	60	40	5	9
Vulva-amb	-	-	2	3
Urogynækologisk amb	-	-	2	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
Ikke Familieambulatoriet	-	-	2	9
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	91	9	35	12
Gynækologisk Endo-amb	60	40	5	8
Gynækologisk cancer-amb	78	22	23	47
Gynækologisk benign-amb	-	-	4	2
Gynækologisk Ambulatorium Y	55	45	11	29
Gynækologisk Akutmodtagelse	-	-	2	5
Familieambulatoriet	-	-	1	3

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	2	2	224	16
Køn						
Mand	84	11	2	2	15	1
Kvinde	69	28	2	2	209	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	57	7	4	13	0
20-39 år	61	36	3	0	100	3
40-59 år	80	14	2	4	52	8
60-79 år	81	17	0	2	53	5
80 år eller derover	48	52	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	2	2	210	15
Pårørende	63	24	9	4	12	1
Modersmål						
Dansk	70	26	2	2	209	15
Ikke dansk	62	38	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Y-DAGKIR	77	23	0	0	13	1
Vulva-amb	-	-	-	-	3	1
Urogynækologisk amb	78	17	0	6	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Ikke Familieambulatoriet	55	18	18	9	11	0
Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	80	20	0	0	46	2
Gynækologisk Endo-amb	58	42	0	0	12	1
Gynækologisk cancer-amb	76	24	0	0	63	6
Gynækologisk benign-amb	43	57	0	0	7	0
Gynækologisk Ambulatorium Y	67	26	3	5	39	3
Gynækologisk Akutmodtagelse	17	50	33	0	6	1
Familieambulatoriet	-	-	-	-	4	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	19
Kommunikation og information	20
Kontaktperson	7
Kvalitet i behandling	17
Pleje	3
Relationer til personale	17
Ventetid	6

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Y-DAGKIR	Modtagelsen
5	Venlig, glad, effektiv og munter.	Virkelig god
7	Personalet i receptionen er fuldstændig ligeglade, næsten grove (lavede bemærkninger, da jeg gik på gangen). De tager ikke telefonen og virker ret overlegne!	God
ID	Kommentarer - Vulva-amb	Modtagelsen
2	Synes det var en god introduktion til vulvodyni.	Virkelig god
4	En venlig og imødekommende betjening.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urogynækologisk amb	Modtagelsen
3	Der har ved hvert besøg været ventetid, en gang dog kun 15 minutter, men ellers har ventetiden, som jeg HUSKER det, været over en halv time, og en enkelt gang (ved forundersøgelse til operation) en time eller over. Var jeg dog blevet informeret om :-).	Virkelig dårlig
4	Der var ikke nogen "modtagelse", men en skranke, hvor du går hen og siger, at du er kommet.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Vi var til efterfødselssamtale, og på trods af at det var 8 måneder efter fødslen, havde jeg haft kontakt med jordemoderen, og hun kunne sagtens huske os. En meget god oplevelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ikke Familieambulatoriet	Modtagelsen
1	Altid imødekommende personale på kontoret. Især NN :-).	Virkelig god
2	Ved ankomst var der lidt rod i, hvor og hvordan man skulle melde sin ankomst, som man plejer at skulle. Derud over var det helt i orden.	God
3	Tjekkede selv ind ved en scanner, så på den måde ingen personlig modtagelse.	God
4	Man skal køre sit kort igennem en maskine?	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Modtagelsen
4	Der er ingen modtagelse, før sygeplejerske kommer og henter en. Lugen har været lukket alle de gange, jeg har været der.	Virkelig dårlig
6	Vi kunne godt mærke, at der var travlt på ambulatoriet. Vi kunne godt have haft brug for mere tid til samtaler evt. i forhold til mislykkede forsøg.	God
8	Jeg synes, det var lidt forvirrende at finde ud af, hvor vi skulle være, og det var ret langt at gå, når man har smerter (spontan abort).	God
11	Ingen kontakt. Man går bare ind og venter. Men har dog heller ikke behov for kontakt/modtagelse, så derfor god.	God
12	Første gang vidste jeg ikke, om jeg skulle henvende mig ved sekretæren eller blot tage plads i venteværelset. Det er ikke synligt, at man skal melde sig der (vindue lukket).	God
13	Meget flinke og venlige og vant til kvinder, der er uligevægtige pga. hormoner. Desværre er de det ikke i receptionen.	God
14	Der var ingen i receptionen, men læge NN tog godt imod os.	God

✎ 15	Der mangler folk til at modtage os, og indtil videre duer scanneren ikke til sygesikringsbevis.	God
✎ 17	1. Følte mig tryk. 2. Trods travlhed oplever jeg, der er tid til patienten. 3. God og positiv atmosfære. 4. Professionelt personale.	Virkelig god
✎ 20	Vi er altid blevet taget rigtig godt imod af diverse sygeplejersker. Vi har aldrig følt os som 'et nummer i rækken'.	Virkelig god
✎ 22	Hver gang en positiv modtagelse og guidning til, hvor man lige skulle gå hen.	Virkelig god
✎ 24	Der var ikke rigtigt tale om en modtagelse ud over, at der stod et skilt på skranken om, at jeg skulle tage plads i venteværelset, og at jeg ville blive modtaget der, når sekretæren var tilbage. Men jeg så hende aldrig.	Dårlig

ID Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb
















Modtagelsen

✎ 2	Jeg blev guidet igennem hele afdelingen for at komme til ambulatoriet (indgangen var vist blevet flyttet). Gik i hvert fald forbi alle de indlagte. Måtte spørge, om jeg var det rette sted, hvilket jeg var.	Dårlig
✎ 3	Der var ikke nogen direkte modtagelse. Jeg kørte mit sygesikringsbevis igennem, og satte mig i venteværelset.	God
✎ 6	Ventetiden var lang pga. noget koks med planlægning eller skredne tider.	Virkelig god

ID Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb

Modtagelsen

✎ 2	Selv-check-in fungerer godt.	God
✎ 4	Følte, de tog kærlig hånd om mig og var forståelige over for min nervøse reaktion.	God
✎ 6	På afdeling Y har jeg altid fået en fin behandling, så jeg har altid følt mig tryk ved at møde op.	Uoplyst
✎ 8	Der var intet personale/sekretær ved skranken, det var sidst på dagen.	God
✎ 11	Kom for sent på grund af trafik og ombygning af parkering. De fandt tid til mig alligevel!	Virkelig god
✎ 13	Er kommet ude ved jer de sidste [mange år] og kan kun sige, at tingene er blevet bedre i løbet af årene.	God
✎ 15	Det var ingen ventetid. Fik straks at vide, at jeg havde fået nye kontaktpersoner. Super.	Virkelig god
✎ 16	Fik en god behandling af alle på Skejby.	Virkelig god
✎ 19	Fint, men lidt meget larm fra håndværkere!!	God
✎ 22	Søde og venlige mennesker.	Virkelig god
✎ 23	Stille og rolig og forklarende med, at undersøgelsen kunne tage længere pga. nyt udstyr.	Virkelig god
✎ 24	Nej.	Virkelig god
✎ 26	Alle har været meget hjælpsomme og venlige.	Virkelig god
✎ 30	Der var en del ventetid, og nogle gange fik vi ikke besked om, hvor lang tid, der ville gå, inden vi kunne forvente at komme til. Ved sidste besøg skulle jeg have besked om, om kræften havde bredt sig, og om jeg skulle have efterbehandling, og lige netop den gang ventede vi rigtig længe. På et tidspunkt kom en sød sygeplejerske hen og sagde til mig, at jeg ikke behøvede at være nervøs, men ellers var informationen sparsom.	God
✎ 32	Virkelig dejlig modtagelse. Meget kompetente og altid velforberedte medarbejdere.	Virkelig god

	37	Jeg fik en meget fin modtagelse af lægen og sygeplejersken. Men hvad er modtagelsen, var det da jeg kom i afdelingen og fik at vide af en sekretær at jeg skulle sætte mig for enden af gangen? Spørgsmålet er derfor ikke helt entydig.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Gynækologisk benign-amb		Modtagelsen
	2	Det hele var, som det skal være, venligt og professionelt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y		Modtagelsen
	7	Sød og venlig.	God
	10	Venteværelset er meget uinteressant. Lysmæssigt og møblering.	Virkelig god
	12	Det var en virkelig sød og venlig sygeplejerske, som modtog mig.	Virkelig god
	13	Virkelig venligt og imødekommende.	Virkelig god
	14	Jeg synes, der mangler et afkrydsningsfelt mellem god og dårlig. Modtagelsen var hverken/eller, men acceptabel. Et smil hjælper altid!	God
	16	Jeg kom til før tid :-).	God
	19	En sygeplejerske tog rigtig fint hånd om min pludselige [] reaktion på at gense ambulatoriet/afdelingen, hvor [et familiemedlem] har været indlagt [].	God
	22	Jeg følte, at tingene blev forklaret rigtig godt og på en forståelig måde uden en masse medicinske betegnelser.	God
	24	Omsorgsfuldt og nærværende personale trods tydelig travlhed.	God
	26	Forvirring, da jeg ikke kunne komme ind (ankom før åbningstid)... Kom derfor til at benytte personaleindgangen, gennem kælderen.	Uoplyst
	27	Så søde mennesker!!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Gynækologisk Akutmodtagelse		Modtagelsen
	1	Jeg ankom om eftermiddagen, og Gynækologisk Ambulatorium virkede lidt forladt. Da jeg fandt en sygeplejerske, var oplevelsen/modtagelsen ganske god.	God
	3	Folk var meget venlige.	Virkelig god

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Y-DAGKIR	Fejlhåndtering
3	Jeg blev ikke indkaldt til operation, før jeg selv henvendte mig igen.	Virkelig godt
7	Han kunne ikke tage prøve, men det skulle de vide i forvejen.	Uoplyst
ID Kommentarer - Urogynækologisk amb		
3	Jeg var blevet bedt om at møde ind til en snak/undersøgelse, og ved denne undersøgelse blev det besluttet, at jeg skulle observeres. I stedet for at sende mig hjem blev jeg tilbudt at få foretaget forundersøgelse/forberedelse til observation samme dag. Det var dejligt, men jeg oplevede meget lang ventetid pga., jeg blev oplyst, at jeg ville komme til 20 min efter min ankomst. Var jeg dog bare blevet informeret om ventetiden.	Uoplyst
5	Ingen.	Uoplyst
ID Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik		
2	At en sygeplejerske sagde, at jeg producerede lidt æg, men jeg producerer mange. Hun ringede hurtigt og rettede fejloplysningen.	Virkelig godt
6	Uoverensstemmelser i forhold til printet informationsmateriale, og det materiale, som findes på nettet. Alt for lav hormondosis fra start (i første forsøg).	Virkelig godt
7	Jeg blev ikke kontaktet efter at have ringet ind og lagt besked om, at der skulle ringes tilbage. Fejlen blev dog rettet. Blev ikke kontaktet med blodprøvesvar.	Godt
18	Fik ikke svar på blodprøve per telefon som lovet. Det var vigtigt i forhold til om min dosis medicin skulle ændres. Måtte selv ringe til [] vagtlæge, da det var [weekend]. Fik ændret min dosis en dag senere end ellers planlagt.	Virkelig godt
19	Glemte at udskrive medicin til apoteket.	Godt
25	Fik svar om graviditet, hvor der blev givet udtryk for, at begge blodprøver var positive, hvilket viste sig at være fejlskøn, hvor tre blodprøver var negative!	Uoplyst
ID Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb		
3	Jeg havde forinden over telefonen fået at vide, at læge NN ville være den, som fulgte mig under mit forløb i Aarhus. Til min store ærgrelse var det ikke NN, men i stedet anden læge NN, der skulle undersøge/behandle mig den pågældende dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Der blev ikke lavet en klar aftale om det videre behandlingsforløb, det har jeg efterfølgende selv fulgt op på.	Godt
ID Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb		
7	Ingen.	Uoplyst
10	Blodprøve taget hos egen læge var ikke tilstede/kunne ikke findes (svar).	Dårligt
17	Overså en komplikation efter operation på trods af mine klager/symptomer.	Godt
18	Ja, jeg fik fejlagtigt brev om udeblivelse!	Godt
21	Mine papirer blev væk, derfor skulle de samme blodprøver tages igen. Lang ventetid.	Godt
25	Jeg fik et brev, samt en sms med en dato for undersøgelse, som viste sig at være en anden end den, som de i informationen var bekendt med.	Godt

- | | |
|--|---|
| <p>✎ 35 Personalet ved modtagelsen havde ikke tastet mig ind i computeren, da jeg kom ind, og gav dem mit brev.</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p>ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y</p> | <p>Fejlhåndtering</p> |
| <p>✎ 22 For det første blev jeg indkaldt uden min egen læge havde sagde det. Til det blev jeg nervøs omkring, hvad det gik ud på, og forsøgte selv at opsøge svar på Internettet og min familie. Dernæst fik jeg dog en god forklaring af personalet på ambulatoriet, da jeg kom ind. Men har endnu ikke fået svar på min undersøgelse, til trods for jeg kontaktede dem og skulle få et brev. Det er over en måned siden.</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p>ID Kommentarer - Familieambulatoriet</p> | <p>Fejlhåndtering</p> |
| <p>✎ 1 1) Den sidste stikpille faldt ud igen, da jeg var på toilettet, hvorved fødslen gik i stå. Der blev hurtigt sat en ny op efter samtykke med læge. 2) Jeg fik underlivsbetændelse efter forløbet, så jeg skulle nok have haft en gang penicillin mere, selvom jeg fik "dårlig mave".</p> | <p>Virkelig godt</p> |

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Y-DAGKIR	Samlet indtryk
2	Jeg fik en oplevelse af at være rekonvalescent i højere grad, end jeg havde forventet. Måske skyldtes det, at jeg var hjemme så kort tid efter operation? Var meget træt i flere uger. Fik en styrtblødning og kunne ikke finde oplysninger om, om der var normalt.	Virkelig godt
6	Det var en god oplevelse!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Vulva-amb	Samlet indtryk
3	Der er alt for lang ventetid. [Mange] måneder med en cyste/knude og uvished er lang tid at vente, selvom jeg ringede [og sagde, at] hvis der var afbud, kunne jeg komme. Mærkeligt: ingen afbud i otte måneder.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urogynækologisk amb	Samlet indtryk
4	Jeg oplevede sidste gang, at jeg var på Y, at vi, mens jeg var inde og skulle tale med lægen, kontant blev afbrudt af en sygeplejerske, som kom ind og afventede en pause, og til sidst kom en anden læge ind for at snakke med "min" læge.	Dårligt
6	Efter operation (ambulant) blev jeg spurgt, om jeg ønskede en opringning dagen efter, hvilket jeg sagde ja til. Dette skete ikke. Det blev jeg ked af, da jeg havde et par spørgsmål.	Godt
ID	Kommentarer - Ikke Familieambulatoriet	Samlet indtryk
1	Jeg er godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
1	Fik forskellige beskeder fra sekretærerne angående tilmelding til kort protokol. Én sagde, jeg fint kunne tilmelde mig i weekenden, hvilket passede mig bedre i forhold til adgang til telefon. Mandag fik jeg besked om ingen plads pga. "forkert" tilmelding (og der var ikke flere pladser).	Godt
2	Sygeplejerskepersonalet er søde og forstående.	Godt
3	1. En laborant blev hurtigt tilkaldt, da en blodprøve ikke kunne bruges. Let for mig, ingen ventetid og nyt besøg til blodprøve ikke nødvendigt. 2. Fik fremrykket tid til moderkageprøve. Kortere tids bekymring.	Virkelig godt
6	Travlheden prægede behandlingen. Særligt med hensyn til ventetid imellem behandlinger. Vi oplevede flere gange at blive afvist, da der var for mange tilmeldte til kort protokol.	Godt
8	Jeg synes, at man lige så godt kunne have foretaget blodprøven under selve undersøgelsen i stedet for, at man skulle helt ned til indgang 3. Det er meget langt at gå med smerter (min kæreste måtte køre mig i kørestol til sidst). Og det er heller ikke rart at blive udstillet igennem hele hospitalet, når man i forvejen er i en ulykkelig situation.	Godt
9	Manglede information om forløbets varighed. Fik god information omkring det lægelige, men manglede viden om tidshorisont.	Dårligt
10	Der er en utilfredsstillende kontaktmulighed til sekretariatet.	Godt
12	[Mit forløb] drejer sig om fertilitetsbehandling. <input type="checkbox"/> Jeg er ikke gravid endnu, men det regner jeg med at blive :-)	Godt
15	Jeg fik [efter en del] scanninger at vide, at jeg har [en lidelse]. Men det vidste de ikke de næste, der skulle [behandle mig]. Det administrative må glippe af og til.	Virkelig godt
20	Det eneste negative i forbindelse med min <input type="checkbox"/> behandling på Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling	Virkelig godt

	Y er deres telefonsystem. Jeg har flere gange ringet i over en time, før jeg kom igennem. Et køsystem ville være på sin plads.	
21	Behandlingsforløbet set over et år: Jeg har ikke været ordenligt informeret om tilmelding til behandling og jeg har fået mange forskellige beskeder om, hvordan jeg skulle tilmelde mig. Dette har givet meget forvirring.	Godt
22	Rart at få tilknyttet læge og kontaktsygeplejerske, men synes det var lidt forvirrende, da jeg oplevede tre forskellige læger ved scanninger inden ægudtagelse. Kunne godt have brugt en, maksimum to forskellige.	Virkelig godt
23	Sødt og rart personale, meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
25	Systemet med at få taget blodprøver i anden by, som skal sendes, kunne være bedre.	Godt
ID Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb		Samlet indtryk
3	Jeg håber fremadrettet, at det vil være den samme læge NN, der følger mig.	Godt
5	Føler altid, der er givet fine informationer omkring, hvad der skulle ske.	Godt
8	Super kompetente og dygtige læger, sygeplejersker og assistenter.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb		Samlet indtryk
3	Personalet var søde og behagelige. Gode til at forklare undervejs, hvilket virkede beroligende.	Virkelig godt
4	Har været så tilfreds med min behandling og nogle fantastiske søde mennesker, vi mødte hele vejen igennem. Tusind tak til jer.	Virkelig godt
5	Der var ventetid, inden jeg kom til, da hende, der skulle undersøge mig, hjalp akut et andet sted. Selve undersøgelsen var yderst effektiv.	Virkelig godt
9	Det er ikke altid samme svar, som jeg får fra lægen (den person, som giver mig svar på prøverne) som næste gang, jeg er til undersøgelse. De bruger forskellige termer omkring testresultater.	Godt
12	Er ambulatoriet selve det rum, hvor jeg blev behandlet, eller fra det tidspunkt hvor jeg scannede mit sygesikringskort og ventede på behandling? Det synes jeg ikke fremgår klart af spørgsmålene.	Godt
14	Dejligt, at blodprøverne bliver sendt fra egen læge, så de er undersøgt, når man kommer!	Virkelig godt
15	Nej, er en af de heldige, der slap hurtig igennem.	Godt
16	Jeg synes, at jeg virkelig fik en god behandling.	Virkelig godt
16	Jeg var godt tilfreds, mens jeg lå derude på Skejby, de var flinke alle sammen.	Virkelig godt
17	Jeg er overordnet glad og godt tilfreds med personalet, information og det faglige niveau. Information om hvor alvorlig min sygdom er vurderet, fik jeg først kendskab til over et år efter operation, og det var fordi jeg fik tilsendt kopi af journal fra egen læge.	Godt
19	Glad for læge NN og min "gamle" sygeplejerske NN :-).	Virkelig godt
22	Jeg er yderst tilfreds.	Godt
27	Det var et ukompliceret tilfælde, da jeg blev opereret og det ikke havde bredt sig [].	Godt
28	Jeg synes at alle, lige fra kantinedamen til overlægen, har været utrolig søde, hjælpsomme og imødekomende. Der blev svaret på alt, hvad jeg spurgte om, og jeg følte mig aldrig usikker og bange for noget, nå ja, altså bortset fra CT-scanneren, den var aldeles væmmelig...	Virkelig godt
30	Der blev oplyst forkerte tidshorisonter og information om, hvad der skulle ske ved første besøg i Skejby af lægen på andet sygehus.	Godt





✎	31	Jeg synes, det er enormt rart at blive taget så godt i mod, som jeg gjorde. Man bliver informeret om navne på personalet der er tilstede, og der er enorm forståelse for nervøsitet, og at man synes det er lidt ubehageligt, det man skal igennem. Stor ros til personalet for, at jeg føler mig virkelig godt tilpas i en ellers ikke så behagelig undersøgelse.	Virkelig godt
✎	32	Dejligt at afdelingen "tog kampen op" med en henvisning til Onkologisk afdeling (Nørrebrogade), der var forsvundet i systemet. Derved sikrede de, at min behandlingsgaranti blev overholdt.	Virkelig godt
✎	36	Jeg har hele tiden haft den samme læge, men [] jeg fik en ny sidst, jeg var der. Han havde sat sig godt ind i mit forløb. Sygeplejerskerne har været forskellige, men det har været fint for mig. Den vigtigste person for mig er lægen.	Virkelig godt
✎	37	Superb. Meget kompetent læge, der var god til at forklare, rigtig behagelig. Sygeplejersken fulgte pænt op og gav mig kontaktpersonmulighed, også selv om det kun var en "engangsforeteelse".	Virkelig godt
✎	38	Jeg har nydt at komme ind til lægen, som var den samme hver gang, og meget søde og dygtige sygeplejersker hver gang. Selv rengøringsdamen kom og spurgte til en.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Gynækologisk benign-amb	Samlet indtryk
✎	1	Læge NN, der opererede mig, var gået hjem, da jeg vågnede fra narkosen. Derfor utilstrækkelig information om operation.	Godt
	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
✎	1	Det er uklart, om dette også gælder dagskirurgisk. Men det går jeg hermed ud fra. Jeg havde et spørgsmål, som jeg skulle stille kirurgen, og det kunne kun lade sig gøre, da jeg lå klar på operationsbordet, hvor der skete meget andet. Det havde været bedre at kunne gøre det før/efter.	Virkelig godt
✎	7	Synes, der var for lang tid fra undersøgelse i foråret til operation i [efteråret].	Godt
✎	8	Jeg oplevede, at alle personalegrupper havde, eller tog sig, al tid i verden til mig. Det var et meget kompetent og positivt personale, der fagligt, men også menneskeligt var yderst kompetent.	Virkelig godt
✎	10	Godt og konstruktivt.	Godt
✎	12	Jeg var kun til en enkelt undersøgelse i ambulatoriet. Dels fik jeg at vide, at der ikke var noget ondartet at se, og dels fik jeg udleveret information, hvoraf jeg tydeligt kunne se årsagen til mine problemer. SUPER!	Virkelig godt
✎	15	Et overraskende positivt undersøgelsesforløb (et koloskopi), der ellers tidligere har været forbundet med smerte. For første gang oplevede jeg ingen smerter, idet personalet rådede mig til at hoste ved udtagning af celleprøven.	Virkelig godt
✎	25	Ambulant operation.	Godt
	ID	Kommentarer - Gynækologisk Akutmodtagelse	Samlet indtryk
✎	1	Jeg blev henvist fra egen læge til en akuttid, og jeg oplevede et godt samarbejde mellem min praktiserende læge og gynækologisk ambulatorium.	Godt
	ID	Kommentarer - Familieambulatoriet	Samlet indtryk
✎	1	Meget professionel behandling. Jeg følte mig 100 procent tryk ved både jordemoder NN og de læger, vi var i kontakt med.	Virkelig godt

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

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


ID	Kommentarer - Y-DAGKIR	Samlet indtryk
1	Under forundersøgelse havde jeg fået opfattelsen af, at det kun tog et øjeblik. Ville gerne have vidst, operationen tog 45 min., og man skulle hvile nogle timer bagefter. Det var mest for tilrettelæggelse af min kørsel hjem bagefter, jeg troede det alt i alt varede ca. en halv time.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Vulva-amb	Samlet indtryk
1	Materialet er blevet bedre, mens jeg har været i behandling. Men patientforeningens hjemmeside synes jeg godt, man kunne formidle i materialet.	Godt
3	Når man får besked om, at man har en kronisk sygdom, manglede jeg meget mere snak og information, i stedet fik jeg en pjece i hånden og ud. Derefter fik jeg forkert medicin.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urogynækologisk amb	Samlet indtryk
4	De har ikke på noget tidspunkt givet en samlet information om, hvad det hele gik ud på. Afklaringer af hvad? Hvis a, den hjælp, hvis b den hjælp, hvis c ingen hjælp.	Dårligt
6	Et par spørgsmål. Jeg henvendte mig til "min" læge efter nogle dage. Der fik jeg svar på mine spørgsmål.	Godt
8	Var ikke tilstrækkeligt informeret om, hvor ondt jeg kunne få. Havde MEGET ondt i en uge, og jeg havde indtryk af, at det kun var et lille indgreb.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg er meget taknemmelig for muligheden for en efterfødselssamtale. Den har været med til, at jeg har kunnet ligge en voldsom oplevelse på hylden, og at jeg tør se frem mod en eventuel fremtidig fødsel. En meget professionel oplevelse, hvor jordemoderen dog turde sætte sig selv i spil. Meget store roser :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ikke Familieambulatoriet	Samlet indtryk
2	Vi fik ingen hjælp/inspiration m.v. til, hvordan vi skal hjælpe vores datter.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
1	Det er komplekst stof at sætte sig ind i som patient. Behandlingen er omfattende og stiller store krav. Det er frustrerende og hårdt, at ventetiden og usikkerheden om, om man får plads til behandling, bliver så stor en faktor. Personalet virker yderst kompetente, men pressede på ressourcer.	Godt
2	Det vil være rart at kunne tale med en sygeplejerske, når man ringer, eventuelt med spørgsmål til feber, i stedet for kontorphonale. Set ud fra, at de er uddannet sygeplejersker.	Godt
9	Godt skriftligt materiale, men mangler mere information om det praktiske forløb.	Dårligt
13	Altid flinke, uanset hvor meget man ringer og spørger.	Godt
17	Personalet har været gode og meget professionelle formidlere.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at jeg er blevet misinformeret angående ventetider i forbindelse med PGD. Blev først oplyst, at ventetiden var seks måneder. Det blev senere ændret til "næsten et år". Min aktuelle ventetid var 14 måneder. Derudover blev jeg ikke informeret om, at der kunne være ventetid mellem mine behandlinger. (Jeg kan først få min næste behandling i tredje periode efter min første behandling, dvs. en ventetid på seks måneder fra, at første behandling mislykkedes).	Godt

20	Jeg har altid fået den nødvendige information i tide forud for nye faser i behandlingen.	Virkelig godt
22	Synes, at personalet, både i receptionen og sygeplejerskerne, var gode til at informere om det hele, behandlingsforløb, evt. bivirkninger osv.	Virkelig godt
25	Mangler information om specielt syndrom, meget sjældent, så sikkert derfor det ikke er tilgængeligt på dansk.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb	Samlet indtryk
2	Jeg mødte ingen, da jeg ankom. Der var ventetid på over 30 min., så jeg vidste ikke, om jeg var blevet glemt. God idé, hvis en fra personalet havde henvendt sig og sagt, at der var ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
2	Skriftligt materiale, der sagde, at jeg skulle tage blodprøve før kegleoperation, dette var gammel information, der ikke var gældende.	Virkelig godt
4	Let forståelig information af personalet, vi mødte.	Virkelig godt
15	Meget passende i min situation.	Godt
16	Helt okay.	Virkelig godt
16	Har ikke mærket noget efter min sygdom, har fået en god behandling.	Virkelig godt
27	Jeg har ikke fået noget skriftligt materiale, ej heller film eller DVD.	Godt
28	Den har været til og med kryds og slange, helt i top. Der har været én enkelt læge, der gjorde, at jeg følte mig helt og aldeles fortabt, fordi jeg ikke forstod, hvad det var, han sagde. Min søster kan heldigvis latin, så hun oversatte bagefter. Pågældende læge er der ikke mere, så situationen vil ikke opstå igen.	Virkelig godt
30	I det hele taget fik jeg kortere forløb stillet i udsigt, hvilket skuffer én dybt i forbindelse med en kræftsygdom. Ikke, at jeg kan klage over, hvor hurtigt det gik, for det var okay, men man skal bare ikke stille patienten noget i udsigt, som man ikke kan holde. Så hellere tie stille!	Godt
36	I starten fik jeg de informationer, som lægen vurderede, at jeg kunne klare at høre. Da han fornemmede, at jeg kunne tåle at høre mere, fortalte han mig det, som jeg skulle vide, og det har været så godt for mig.	Virkelig godt
37	Tak for hjælpen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk benign-amb	Samlet indtryk
1	Der står ikke i pjecer om fastning, at rygning ikke er tilladt.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
3	Gør mere for at gøre kvinder roligere med hensyn til livmoderhalskræftundersøgelse. Brevet inden er ret foruroligende, og først i dialogen med lægen får man alt at vide.	Godt
4	Havde en akut tid, så der var ingen forudgående information eller forberedelse.	Godt
9	Information om forventet sygemelding passede ikke.	Godt
11	Meget misvisende indkaldelse!	Dårligt
13	Jeg fik på et tidspunkt brev med svar om en prøve, der var sendt til andet sygehus. Det brev var i professionel sprogbrug, og da jeg ikke kunne komme til at tale med min læge, var det lidt træls at tænke på, hvad de forskellige ord betød. Det er måske prøven sendt fra min læge, tænker jeg.	Virkelig godt
15	Jeg var godt informeret i forvejen, men fik en god uddybende mundtlig information på de områder, jeg havde spørgsmål til.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 20 | Måske følte jeg lidt forvirring omkring det skriftlige materiale. Det kom lidt sent, faktisk efter alt var overstået, og jeg måtte selv spørge om mange ting. | Godt |
|  | 21 | Ikke fået noget. | Godt |
|  | 22 | Fik ingen information, kun et brev. | Godt |
|  | 24 | Der var ikke helt overensstemmelse mellem den skriftlige og mundtlige information. | Godt |



ID Kommentarer - Gynækologisk Akutmodtagelse

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------|
|  | 1 | Da der var tale om en akuttid, fik jeg ikke meget information forud for behandlingen. Dog var den mundtlige information under undersøgelsen samt det informationsark, jeg fik med hjem, ganske udmærket. | Godt |
|---|---|--|------|

















ID Kommentarer - Familieambulatoriet

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Det skriftlige materiale var fint. Der stod, hvad vi havde brug for at vide. | Virkelig godt |
|  | 2 | Modtog ikke noget på skrift, men oplevede ikke, at det var nødvendigt. | Virkelig godt |

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

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

	ID Kommentarer - Y-DAGKIR	Samlet indtryk
2	Jeg fik mulighed for selv at beslutte operation på baggrund af grundig information fra gynækologen.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Urogynækologisk amb	Samlet indtryk
	1 Årsagen til utryghed var, at jeg var en af de sidste patienter, og tiden blev presset, da jeg blev nødt til at få lagt kateter 15 min. før lukketid, så jeg kunne udskrives. Instruktionen var hurtig, og jeg følte mig ikke klædt godt på til at tage hjem.	Godt
	ID Kommentarer - Ikke Familieambulatoriet	Samlet indtryk
	1 Der er altid mulighed for telefonisk kontakt mellem besøgene. Og der er som regel også tid. Ellers bliver der altid ringet tilbage.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
	2 Jeg var tryk! []. Undtagen efter ægudtagning, hvor man har det dårligt og har småfeber og er påvirket af alle de hormoner, man har fået.	Godt
	5 Intet information om det kommende forløb med hensyn til tidsfrister og tidspunkter.	Dårligt
	6 Med hensyn til fokus på kost: det fik jeg først øjnene op for, da jeg selv kontaktede en diætist. Vi kunne godt have haft brug for en efterbehandling efter mislykket forsøg, evt. i form af en samtale, hvor forsøget blev rundet af, og der blev kigget frem mod næste forsøg. Vi oplevede både at være trygge og utrygge gennem behandlingsforløbet. Det er selvfølgelig en presset situation at stå i (helt naturligt), men travlheden gjorde af og til, at vi skulle være meget på mærkerne.	Godt
	8 Jeg ville gerne have været bedre informeret om, hvor længe jeg kunne forvente at have smerter, hvor længe jeg kunne forvente at bløde, og om at der ville komme store klumper væv/blod ud, så man ikke bliver forskrækket over det.	Godt
	9 Manglede en plan for forløbet. Tidspunkt for behandlingsstart. Hvornår man bliver indkaldt igen?	Dårligt
	12 Meget lange ventetider mellem behandlinger. [].	Godt
	15 Jeg kunne godt tænke mig yderligere fokus på mundtlig information om bivirkninger af det medicin, man får, så man ved, hvad der er normalt.	Virkelig godt
	17 Positivt :-). Engagerede fagpersoner.	Virkelig godt
	21 Der skal være mere styr på proceduren for at forhindre stor forvirring over, at man skal gøre det på en anden måde. Ændringerne skal meldes ud meget tydeligt og klart!	Godt
	24 Svarene er på baggrund af et besøg.	Godt
	25 Sekretær skal ikke udtale sig om behandling, da patienter er individer og ofte har forskellige behandlinger, hvilket har skabt forvirring omkring opstart af medicin.	Godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb	Samlet indtryk
	1 Det har været dybt frustrerende, at jeg ikke har kunnet få lov til/mulighed for at snakke med min kontaktlæge ved nytilkomne spørgsmål. Fik at vide af sekretæren, at det måtte vente til min telefontid tre uger senere.	Godt
	3 Jeg følte mig utryk, da jeg kørte hjem, da jeg havde meget ondt. Det var ikke nemt for lægen at sætte spiralen op, der var store smerter forbundet med det.	Godt

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
1	Angående venteværelset synes jeg, det ville være godt med lidt større rum, så der er mulighed for flere grupper! Nogle har brug for tv til afledning, andre for at læse avis/blade, andre for at snakke med pårørende.	Virkelig godt
4	Føler, det er hårdt at have en dato hængende over hovedet, men ved udmærket godt, det er for mit eget bedste. Sikkert noget man skal lære at leve med.	Virkelig godt
5	Jeg fejler ikke noget. Det er undersøgelser, jeg får lavet hvert andet år, da jeg er disponibel for kræft via en genfejl. Har tidligere talt kort med en kræft/genforsker om kost, motion med meres betydning for helbredet.	Virkelig godt
12	Det er umuligt at få kontakt til en læge i forbindelse med spørgsmål.	Godt
15	Tilbuddene om terapi i grupper med kræftramte kom alt, alt for lang tid efter afslutning af behandling. Havde absolut ikke lyst til at skulle konfronteres med egne og andres oplevelser efter at være så langt fra det. Ville bare gerne videre med livet.	Godt
16	Jeg var lidt utryk, før jeg skulle op. Men ellers okay.	Virkelig godt
24	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg har været meget tilfreds med lægen og hans håndtering af min sygdom.	Virkelig godt
28	Har kun plusord at sige om det.	Virkelig godt
37	Var i første omgang lidt i tvivl, om det var det rigtige sted, jeg satte mig, da der ikke var andre pt. Sekretæren sagde noget i retning af: 'For enden af gangen'.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk benign-amb	Samlet indtryk
3	Efter mit første ambulatoriebesøg blev jeg ringet op af lægen, som gav mig svar på blodprøve. Dette var en stor lettelse for mig og er lægen dybt taknemmelig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
1	[], Svært at komme igennem på telefon for at få prøvesvar og lidt overvældende at skulle have dårlige nyheder over telefon af en fremmed læge.	Virkelig godt
6	Skulle ringe fjorten dage efter og få svar. Fik bare en telefonsvarer, på trods af at jeg ringede i telefontiden. Svareren gav besked om, at jeg ville modtage et brev. Det var utilfredsstillende og tre lange dage!	Godt
11	Ja, det er ikke i orden at komme ind til forskellige læger, der siger det totalt modsatte af den anden læge! Jeg mener også, det er LÆGEN, der skal tage hånd om en patient til undersøgelsen og IKKE en SYGPLEJERSKE! Når man er inde ved lægen!	Dårligt
15	Det tog en del tid, før jeg fik svar på prøven, selvom jeg ved besøget fik at vide, at jeg ville få svar efter fjorten dage. Efter en måned forsøgte jeg at komme i kontakt med ambulatoriet telefonisk, men fik en meget dårlig telefonsvarer, som jeg ikke kunne høre []. Jeg kontaktede informationen telefonisk og bad dem omstille mig til ambulatoriet, men de kunne heller ikke komme igennem. De kunne således ikke hjælpe. Men samme dag modtog jeg per post svar fra prøverne. Jeg vil meget gerne, at lyd kvaliteten på telefonsvareren ændres til det bedre.	Virkelig godt
18	Ikke andet end, at det er svært at huske. Der er gået [nogle] måneder, siden jeg var af sted :-)	Godt
22	Det er selve det, at jeg ikke har fået noget svar efter over en måned, der gør mig utilfreds. Selv efter at have ringet ind den dato, som jeg fik besked på, uden at kunne komme igennem, men egen læge har heller ikke svaret mig på min mail eller brev.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Akutmodtagelse	Samlet indtryk
1	Jeg har ikke efterfølgende været ved praktiserende læge eller i anden behandling, selvom jeg stadig oplever smerter. Efter undersøgelsen på Gynækologisk Ambulatorium, kender jeg årsa-	Godt

gen og ved, at det er "helt normalt" og kan kontrolleres med almindelige smertestillende. Det er nok for mig.

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

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

ID	Kommentarer - Y-DAGKIR	Samlet indtryk
2	Jeg kunne have ønsket mig en mulighed for at få lidt mere information/øvelse ved fysioterapeuten. Var meget glad for den information, jeg fik, men det var meget kort tid, der var afsat. Personalet virkede meget professionelt, og jeg havde oplevelsen af et godt samarbejds-klima, hvilket gør mig tryk som patient. Som glutenallergiker havde det været rart, om der havde været et stykke glutenfrit knækbrød efter operationen, når man kommer fastende. Knækbrød kan holde længe! Jeg er yderst tilfreds med det samlede forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
4	Jeg synes både lægen og sygeplejerskerne mødte mig på en venlig og fagligt kompetent og samtidig uhøjtidelig facon, som var vældig rar at opleve. Jeg var nervøs for undersøgelsen og bedøvelsen, men de lyttede og forklarede og viste mig den omsorg, jeg havde brug for. Hele forløbet gik imponerende hurtigt, og jeg har kun rosede ord til hele teamet. Tak for god behandling. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Der skal være en kontaktperson. Patienten skal vide, hvad der sendes til ens praktiserende læge. Klar forståelse for, hvordan afdelingen samarbejder og udveksler informationer om patienter. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Vulva-amb	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det er anmassende, at der kører et fjernsyn med lyd med en tilfældig udsendelse. Hellere noget stilfærdigt musik. Ellers lav to venteafdelinger, så man kan vælge tv fra. [Fysiske rammer]	Godt
2	Med henhold til at jeg har fået en telefontid, synes jeg, at det er træls, at der er sådan et stort tidsrum, som de kan ringe i pga. mit arbejde. Og hvis jeg så ikke tager telefonen, er den telefontid spildt. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - Urogynækologisk amb	Samlet indtryk
1	Operationen gjorde meget ondt (var kun i lokalbedøvelse), og der var meget lidt omsorg, selv om jeg lå dårligt og græd af smerte og ubehag. Meget samlebåndsagtigt. Også efterfølgende på opvågningen var der ikke meget omsorg, selvom jeg fortsat græd, fordi det havde været så ubehageligt under operationen. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
2	De hjalp mig med at finde rundt.	Virkelig godt
3	Jeg har kun positive ting at fortælle om forløbet. Men jeg blev meget utryk, da jeg efter [lidt over en måned] havde glædet mig til en LILLE løbetur. Inden løbeturen ville jeg tisse, og ud kom noget tråd. Det, var jeg ikke blevet informeret om, kunne ske, og derfor tænkte jeg meget over, om der var noget, der var gået op. Men når jeg ser tilbage, kunne jeg vel have sagt mig selv det! Tak for god behandling. Indgrebet har VIRKELIG givet mig min livskvalitet tilbage :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Det eneste som jeg oplevede som virkelig positivt, var undervisningen og øvelser hos fysioterapeuten. Det ville jeg virkelig gerne have haft meget mere af, også gerne på hotel (når vi var undersøgt). Jeg har oplevet meget, meget, meget svingende brug af de skemaer, der bliver udfyldt. Nogle læger kigger KUN på skemaet. Andre bruger det IKKE, men siger: Prøv at komme tilbage senere. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Stor ros til specielt NN og NN for deres utrolig venlige måde at være på. En fantastisk oplevelse at mærke indlevelse, nærvær, rigtig god information og opfølgning. En meget tilfreds patient. Giv gerne dette videre, de har fortjent det :)	Virkelig godt

[Kommunikation og information, Relationer til personale]

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Bedre stole i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Ikke Familieambulatoriet	Samlet indtryk
 1	God information vedrørende forløbet af konsultationen. Anerkendende tone og imødekom- menhed. Venteværelset er lidt sært i sin opbygning, hvis der sidder mange og venter, er der ikke megen plads. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
 2	Venteværelset/gangen er uinspirerende og snæver med plads, når der er barnevogn med. Synes, at det var en super oplevelse, at hospitalsklovnene var forbi, da vi skulle ind til sidste undersøgelse. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklini	Samlet indtryk
 1	Ventetiden på at komme i behandling og usikkerheden på, om man får en plads, er ekstremt belastende, men det er jo et ressourcspørgsmål, som ambulatoriet ikke har så meget indfly- delse på. Men det er meget hårdt at blive afvist i forhold til plads til behandling... Men jeg kan dog ikke se, at der er en anden måde at gøre det på?? Det er bare meget uheldigt, at det påvir- ker en yderligere i en allerede svær situation, hvor man efterhånden mere har "brug for plads" end mere ventetid. Det er sikkert også forskelligt, hvor meget man påvirkes af det... [Ventetid]	Godt
 2	Det kunne være godt, hvis det var muligt at ringe til en sygeplejerske, når man bliver utryg, eksempelvis efter udtagning/ægoplægning. Her skal man igennem kontorpersonale, og da man er påvirket af hormoner, er det rart at tale med en sygeplejerske. [Kommunikation og information]	Godt
 7	Synes, at venteværelset er meget kedeligt, men det er jo en detalje, ikke vigtigt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 8	Det ville have været rart at have været informeret om ventetiden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
 9	Ved modtagelsen: mundtlig information, evt. fra sygeplejerske, om, hvad besøget gik ud på og om, hvem vi skulle snakke med og evt. om videre prøver samme dag. Mangler mere viden om hvorfor henvisning (lægelig indsigt i journal) forberedt. For lang ventetid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
 10	Det ville være behageligt med drikkevand i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
 12	Fertilitetsklinikken er super dygtige og MEGET omsorgsfulde. Det eneste er ventetider. Man kan reelt få udsat sin behandling seks måneder, da de kan give to gange afslag, plus der er lukket i sommeren og ved juletid. Det er meget hårdt at vente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
 13	Venteværelset kunne godt trænge til en opfriskning og flere blade/magasiner/aviser. Det er jo af ældre dato alt i alt. [Fysiske rammer]	Godt
 14	Adgang til drikkevand. Der var kander, men intet i dem. Derudover virkede det mærkeligt, at vi fik udleveret billeder af scanningen og bagefter blev informeret om, at de skulle betales i re- ceptionen. Det ville have været mere passende, at de først informerede om dette og så spurg- te, om man ville have dem. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
 15	Personalet er altid rigtig søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt

✎ 16	Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelset var indrettet anderledes. Som det er nu vender stole/sofaer ind mod hinanden i gruppe af ca. 46 siddepladser. I forbindelse med fertilitetsbehandling møder man en til to personer af gangen til en meget intim og privat behandling. Det kunne venteværelse afspejle/imødekomme ved at lave mindre stolegrupper, der var forsøgt afgrænsede fra hinanden (f.eks. ved hjælp af store planter eller lignende). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	- Er i fertilitetsbehandling og finder det frustrerende, at man kan blive afvist to gange foruden ferielukket mellem jul og nytår. - Senere åbningstider, evt. weekend.	Virkelig godt
✎ 18	Den mundtlige information angående ventetid var misvisende. I må hellere oplyse længere ventetid og så få glade patienter, som kommer til før end forventet, end at oplyse en forholdsvis kort ventetid, og så få frustrerede patienter, der får udskudt ventetiden flere gange. Jeres hjemmeside kunne godt være bedre. Der er links, der ikke virker, og det kan være ulogisk, hvor man skal finde den information man søger. Opdateringen med hensyn til behandlingsperioder og ferielukning kan også opdateres hurtigere/oftere. Generelt har jeg følt mig godt tilpas i jeres afdeling. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
✎ 20	Jeg er meget tilfreds med mit forløb på AU Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y. Jeg har altid følt, at jeg er blevet behandlet af kompetente fagfolk, og selvom jeg sjældent har været hos den samme læge og den samme sygeplejerske to gange i streg, så har jeg altid oplevet, at den læge og den sygeplejerske, jeg kom ind til, virkelig havde sat sig grundigt ind i min journal. Jeg synes dog, det er frustrerende, at man kan blive afvist to gange ved tilmelding til behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 21	Rigtig søde personaler. [Relationer til personale]	Godt
✎ 22	Synes, at det har været betryggende, at hver gang man ringere, svarede de altid pænt og forståeligt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 25	Ved, jeg har et sjældent syndrom, og mangler lidt information, hvilket jeg ved, er svært at skaffe. Og har givet lidt problemer med kommunikation om medicin, derfor lidt kritik. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Endo-amb	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg synes, at det plejer at fungere rigtig godt det hele. Denne gang var det dog svært at finde ind til venteværelset. Jeg blev guidet hele vejen ind igennem afdelingen!	Godt
✎ 7	Der var meget ombygning, så der gik mandlige håndværkere rundt i venteposition inden operationen, hvor jeg sad i sygehustøj (nederdel).	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
✎ 1	Det super gode for mig under hele forløbet ([flere år]) var, at jeg havde den samme læge, som opererede mig!! Det var trygt og godt, man følte/oplevede, at han/hun kendte mit forløb og spurgte ind til komplikationer ved mit forløb. Det vil jeg MEGET ønske, at I vil fortsætte med? Det er besparende på mange måder, f.eks.: Ikke vær nervøs/bekymret før ambulatoriebesøg og heller ikke efter! TAK :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 4	Har modtaget den bedste tænkelige behandling. Fantastisk sød sygeplejerske, der tog hånd om mig efter kikkertoperationen og forklarede mig om medicin, hvordan jeg ville have det i tiden efter, og hvad der ville være godt for mig med hensyn til kost og motion m.m. Min læge var også helt fantastisk og behandlede os så pænt og havde god forståelse for min reaktion på sygdommen. Han var der virkelig for os. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Jeg har været helt tilfreds.	Godt
✎ 12	Venligt personale.	Godt

- [Relationer til personale]
- ✎ 15 Venteværelset kan hurtig blive trang og ens pårørende blive skræmt. De ser måske deres eget familiemedlem på vej i sammen frygtelige situation. Men sådan må det være!!!! Det kan være svært at se, hvilket toilet der må bruges!!!!
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 16 Har været glad, når jeg har mødt op derude på Skejby. De har virkelig været flinke hele vejen igennem.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 16 Jeg har været tilfreds, mens jeg lå derude og efter, [hvor jeg] skulle til kontrol, hvor alle har været flinke.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 17 Venteværelse og undersøgelsesrum er dårlige, formentlig pga. byggeri/ombygning.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 20 Det er VIREKLIG GODT at være tilknyttet den SAMME LÆGE under hele forløbet: Samtale før og efter operation, selve operationen samt kontrolforløbet. Det giver stor tryghed.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 21 Det kunne være ønskeligt, at man samlede flere undersøgelser samme dag, da jeg [] har meget langt til hospitalet, hvilket betyder, at hele min dag bliver brugt. I mit tilfælde var jeg af sted den ene dag kun for en blodprøve, næste dag til scanning og tredje gang i samme uge til en [] undersøgelse. Disse tre undersøgelser BURDE kunne være foretaget samme dag. Godt
- ✎ 26 Det har været besværligt med parkering og at beregne tiden på grund af byggekaos, men jeg har kun ros tilovers for personalet.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 28 Jeg synes, at venterummene er kedelige og triste, men sådan ER venteværelser jo. Rigtig dejligt, at der så er adgang til kaffe og te med videre. Også dejligt, at der kommer nogen og fortæller om eventuel ventetid.
[Fysiske rammer, Ventetid] Virkelig godt
- ✎ 29 Mere fokus på rengøring i rummene. Personalet havde en god hygiejne/spritning af hænderne.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 30 Jeg synes, placeringen af venteværelset (blandt patienterne) er uhensigtsmæssig. Bl.a. blev jeg ved mit første besøg konfronteret med en patient, der helt tydeligt have været i kemobehandling (intet hår), og jeg kunne selvfølgelig ikke lade være med at tænke, at det var mig om en til to måneder. Venteværelset ligger også lige ved siden af spisestuen, hvor man også ser mere eller mindre dårlige patienter. Jeg tror, det ville være rarere, hvis det lå væk fra selve afdelingen.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 32 Sammenhængende behandling er super! Dejligt at gå til kontrol ved den samme læge!
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 33 Jeg synes, at det har været nogle rigtige gode læger/sygeplejerske! De gjorde mig meget rolig.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 34 Jeg synes, at NN er god til at lytte, forstå og forklare.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 35 Jeg synes, de skulle have mere opmærksomhed på at tjekke patienter ind grundigt.
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 36 Hvis man skal på toilet, mens man er i ambulatoriet, skal man bruge patienternes toilet (jeg har i hvert fald aldrig fundet et, der var forbeholdt ambulatoriet). Jeg synes, det var bedre, at der var et toilet kun forbeholdt patienter i ambulatoriet. Ellers synes jeg, at afdelingen er en super god afdeling, og det gælder både under min indlæggelse og mine kontroller der. Det er så dejligt, at man har den samme læge, og det er også det, der gør, at jeg vil give højeste karakter.
[Fysiske rammer, Kontaktperson] Virkelig godt

37	Kompetente, gode til patientperspektiv/ser mennesket, god information, venlige og behagelige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - Gynækologisk benign-amb		Samlet indtryk
1	Alt i alt god oplevelse med Skejby Sygehus.	Godt
2	Jeg kan godt lide tonen, der bliver brugt i kommunikationen. Ikke for faglig, men klar, tydelig og med fokus på min situation, plus at jeg blev inddraget i valg af behandlingsmetode. [Kommunikation og information]	Godt
ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y		Samlet indtryk
1	Personalet gør meget for, at man føler sig helt tryk :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Er forsat i behandlings/udredningsforløb. Der var en LIGEVÆRDIG dialog mellem lægen og mig. Hun LYTTEDE og udviste EMPATI trods stor travlhed i afdelingerne :) Sekretærerne var også meget imødekommende :) Problem med postforsendelse betød, at jeg mødte en uge for tidligt. I oplyste, at I havde sendt brev til mig om ændring af tid, MEN jeg har aldrig modtaget dette (heller ikke e-post!) :([Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
3	Godt med opfordring til hånddesinfektion. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Har været i ambulatoriet mange gange og er altid blevet behandlet meget venligt af både sygeplejersker og læger, hvilket betyder mere for mig end lokalers indretning! [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at jeg har fået en super fin behandling - af alle personalegrupper. Jeg har stor tillid til deres faglighed og medmenneskelighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	God information på ambulatoriet og det efterfølgende hjemmeforhold, og opmærksomhed på det konkrete forløb. [Kommunikation og information]	Godt
12	Takket været mit besøg i ambulatoriet fandt jeg ud af, at jeg ikke fejlede noget ondartet, og at mine smerter skyldes muskelspændinger. Jeg kom efterfølgende i behandling hos en dygtig fysioterapeut og har det nu meget bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg vil MEGET gerne udtrykke min STORE tilfredshed med min modtagelse, undersøgelse m.m. Jeg oplevede det faktisk som om, at jeg var den første patient, de modtog. Det kunne jeg jo sagtens konstatere, at DET var jeg i hvert fald ikke! Men det var med et smil, venlighed og indlevelsesevne fra først til sidst. Et lille minus: Der kunne godt være en betalingskaffeautomat i venteværelset (når I nu spørger til venteværelset :-). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Det kan stadigvæk godt fremstå sterilt blot med nogle pastelfarver på væggene, i stedet for helt hvidt samt nogle flotte malerier. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg mødte kun søde mennesker og kompetent personale. [Relationer til personale]	Godt
20	1. Lidt for dårlig information om, hvor jeg skulle finde næste "post", der er lange afstande mellem blodprøvetagning og narkosen. F.eks. måtte hægte mig på personale undervejs og måtte køres tilbage til første "post". Skejby er enormt stort. 2. Lidt for dårlig eller helt manglende information, mest om kost og motion i forbindelse med min operation. Min datter fortalte tilfældigt lidt om, hvad jeg skulle for at komme på benene igen. Hurra. [Kommunikation og information]	Godt

- | | | |
|------|--|------|
| ✎ 23 | Bedre læsning af journal og større generelt overblik over mit sygdomsforløb. | Godt |
| ✎ 26 | Svært at komme/finde ind, hvis man ankommer før åbningstid. Der mangler et skilt!!
[Fysiske rammer] | Godt |

ID Kommentarer - Gynækologisk Akutmodtagelse

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Både den læge, der undersøgte mig, samt sygeplejersken, der var tilstede ved undersøgelsen, var rigtig søde og gode til at få mig til at slappe af på trods af, jeg havde voldsomme smerter. Dette, samt at jeg fik afklaring på, hvad der var galt, gjorde, at jeg følte mig tryk.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 2 | Jeg ville gerne have haft en længere samtale med lægen om, hvordan jeg skulle forholde mig efter behandlingen (fysisk og psykisk). Jeg følte lidt, at lægen gjorde det hun skulle, og havde ikke tid til mere. I min situation [] ville en samtale have været vigtig.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 3 | De var gode til at forklare, hvad der skulle til at ske, og hvad de så på resultaterne af min test.
[Kommunikation og information] | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Familieambulatoriet

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Alt i alt en god oplevelse, trods et hårdt forløb. | Virkelig godt |
|-----|--|---------------|

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

