

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Fertilitetsklinikken

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	79
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	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:	283
Besvarelser fra afdelingens patienter:	163
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).

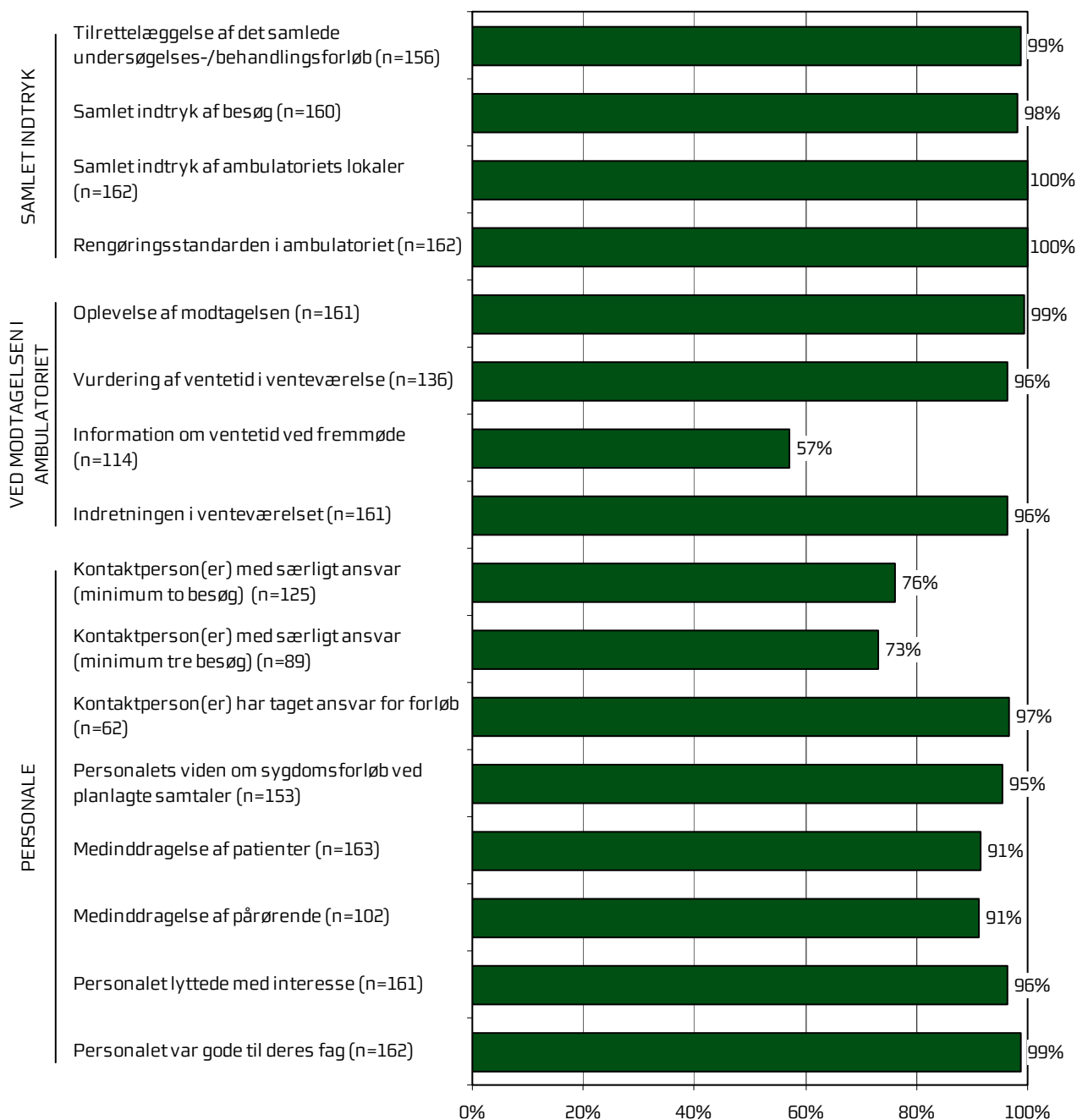
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

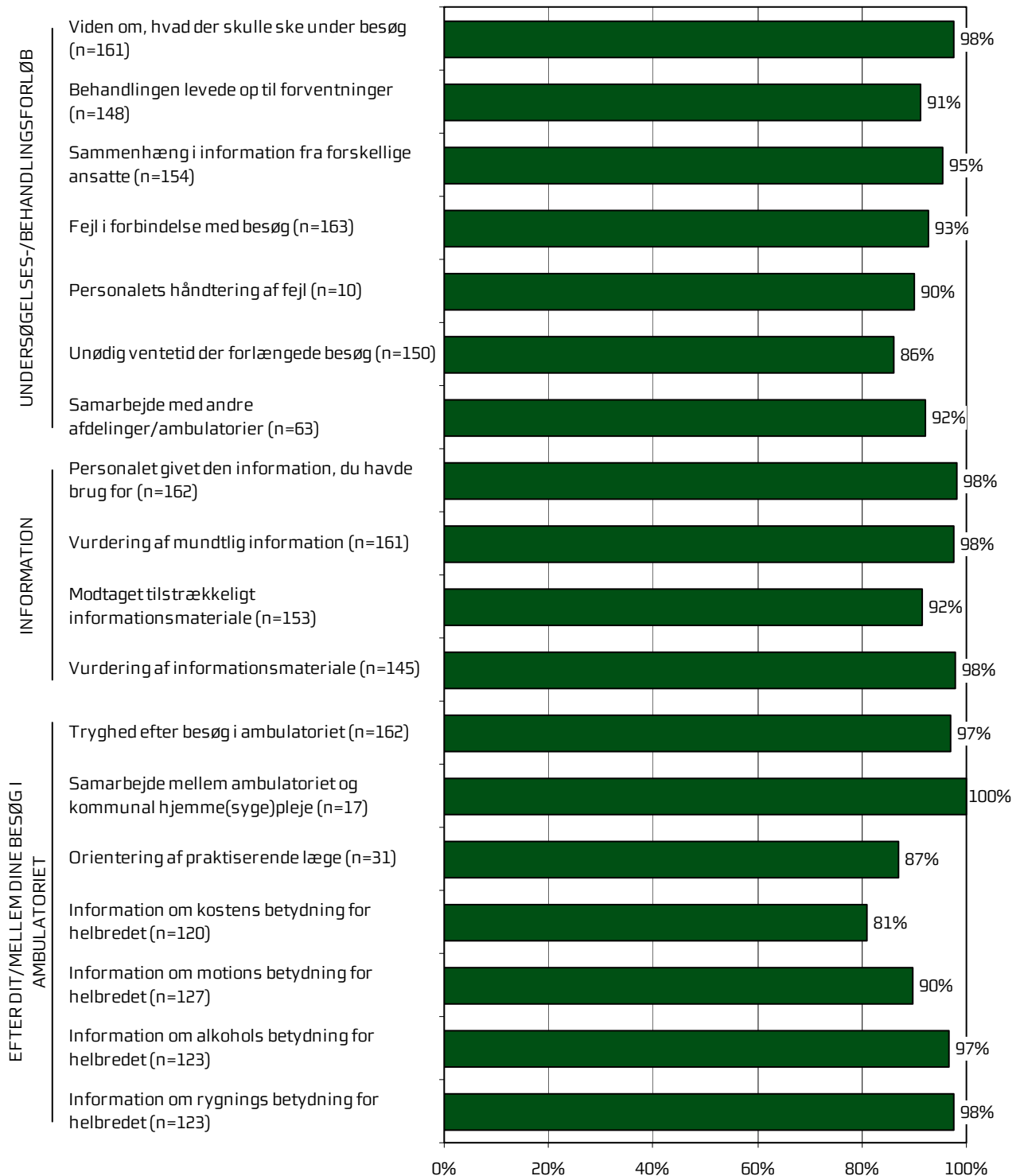
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: IVF-klinikken, Brædstrup

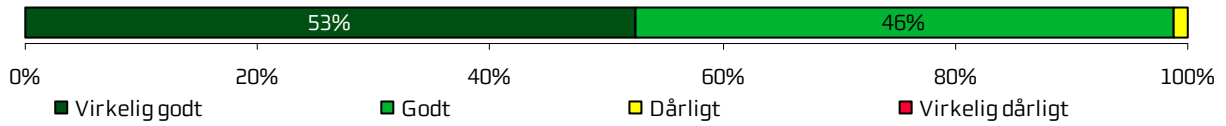
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

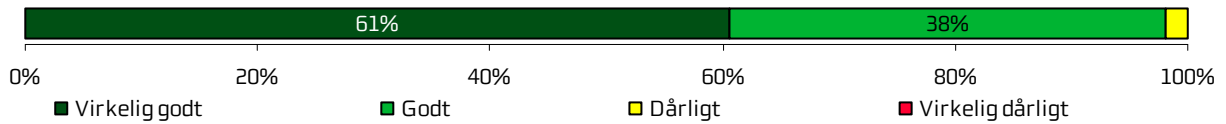
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

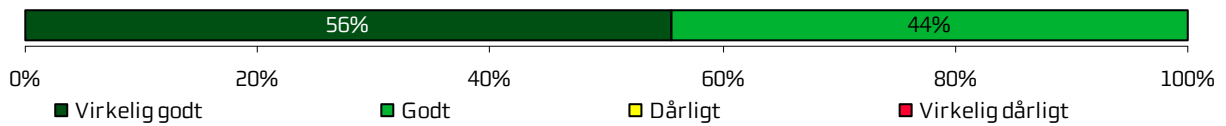
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=156)



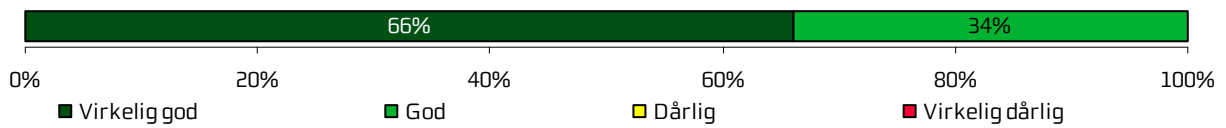
Samlet indtryk af besøg (n=160)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=162)



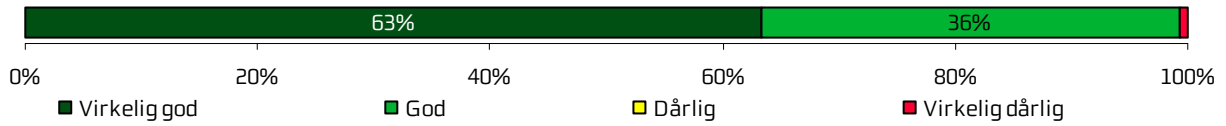
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=162)



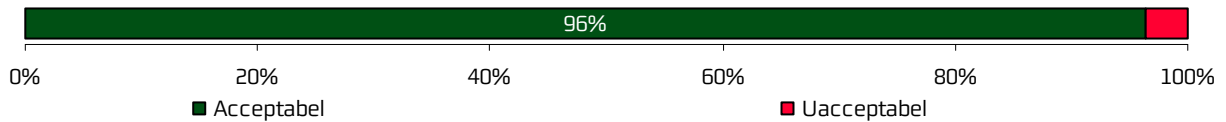
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	97 %	94 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	97 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	94 % *	98 %	96 % *	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	98 % *	96 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

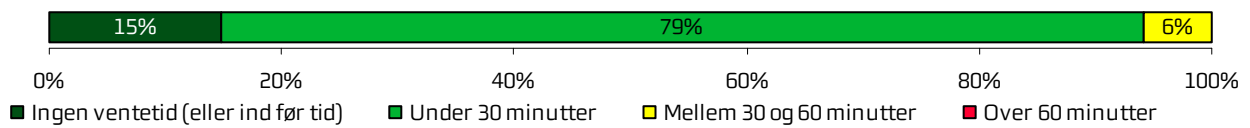
Oplevelse af modtagelsen (n=161)



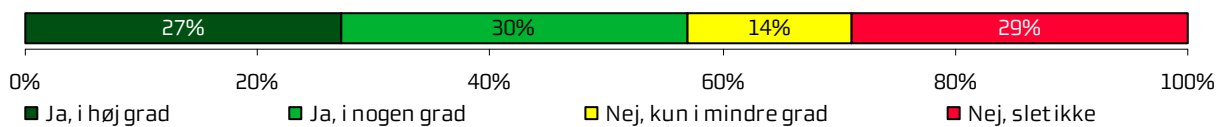
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=136)



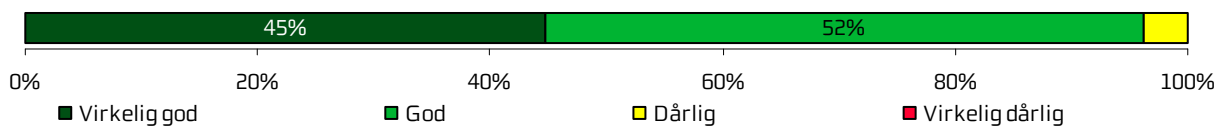
Længde af ventetid i venteværelse (n=135)



Information om ventetid ved fremmøde (n=114)



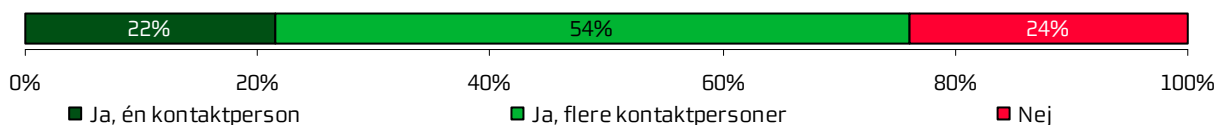
Indretningen i venteværelset (n=161)



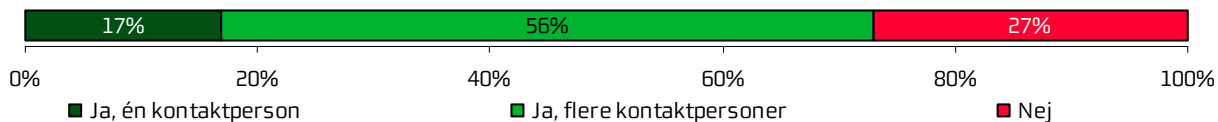
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	92 %	97 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	57 %	43 % *	45 %	50 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	94 %	90 % *	93 %	83 % *	84 % *

Personale

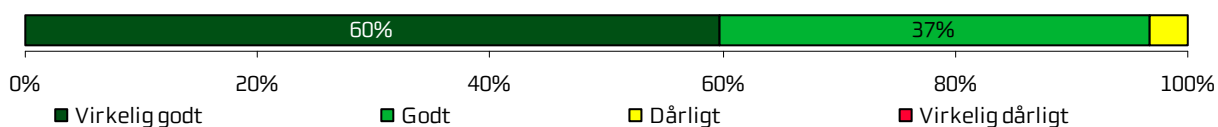
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=125)



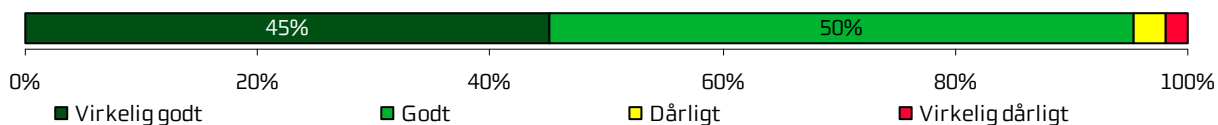
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=89)



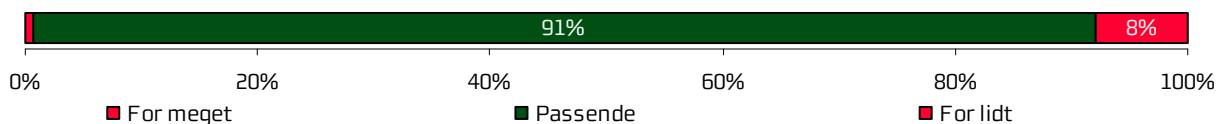
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=62)



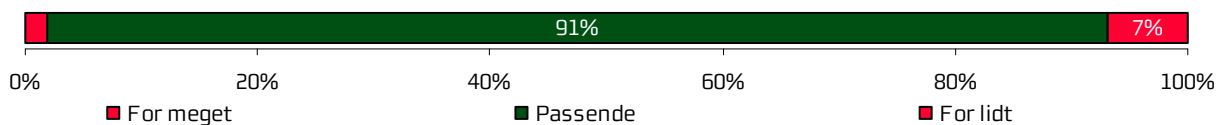
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=153)



Medinddragelse af patienter (n=163)



Medinddragelse af pårørende (n=102)



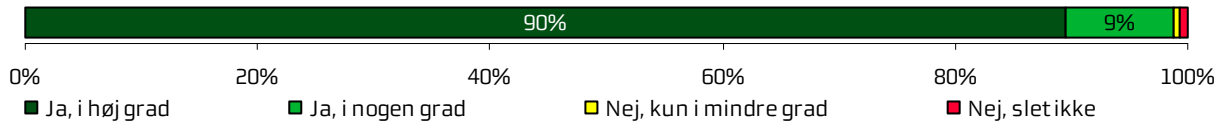
Personalet lyttede med interesse (n=161)



	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)	76 %	75 %	73 %	90 % *	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	73 %	76 %	72 %	90 % *	66 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	99 %	100 %	100 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	96 %	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	94 %	97 % *	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	98 % *	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	99 %	97 %	94 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=162)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	99 %	96 % *	97 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=161)



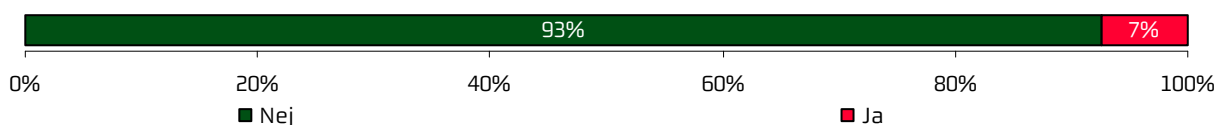
Behandlingen levede op til forventninger (n=148)



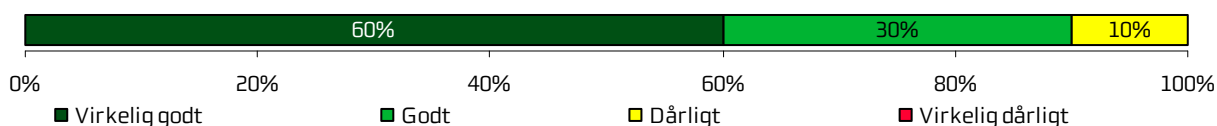
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



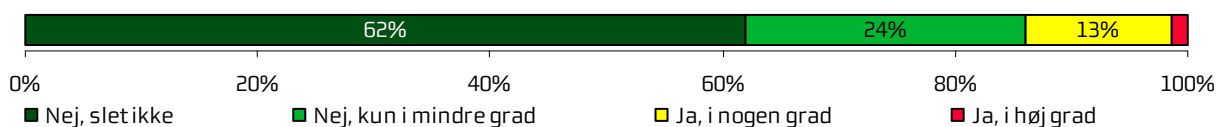
Fejl i forbindelse med besøg (n=163)



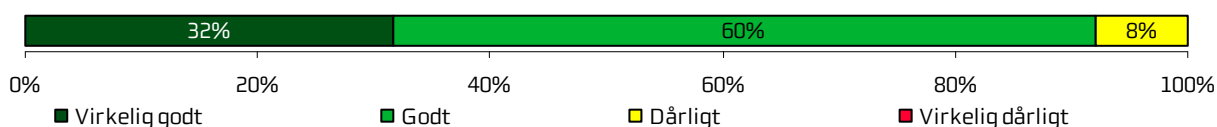
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=150)



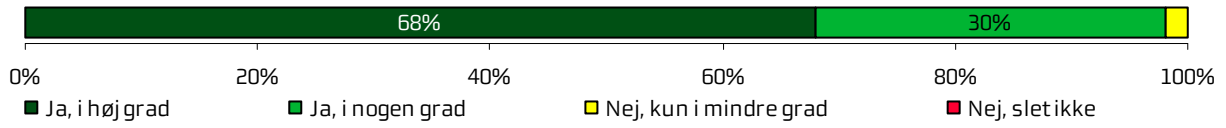
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=63)



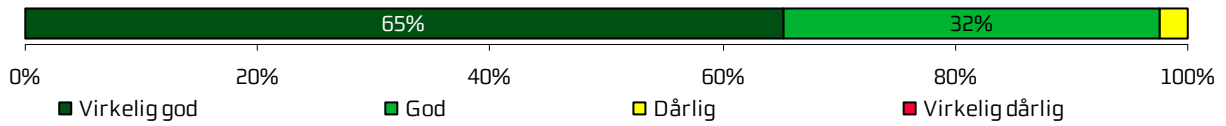
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	92 % *	86 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	87 %	91 %	93 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	93 %	98 %	96 %	93 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	96 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90 %	94 %	83 %	71 %	58 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	83 %	93 % *	92 %	89 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	99 %	95 %	88 %	92 %

Information

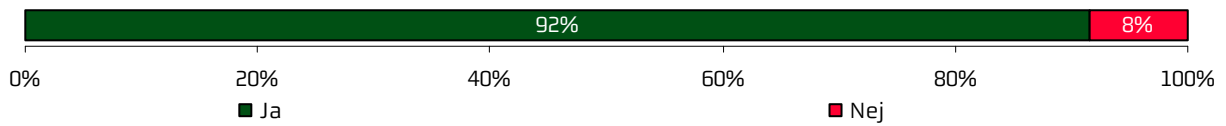
Personalet givet den information, du havde brug for (n=162)



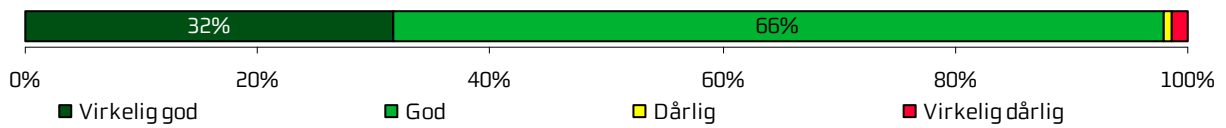
Vurdering af mundtlig information (n=161)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=153)



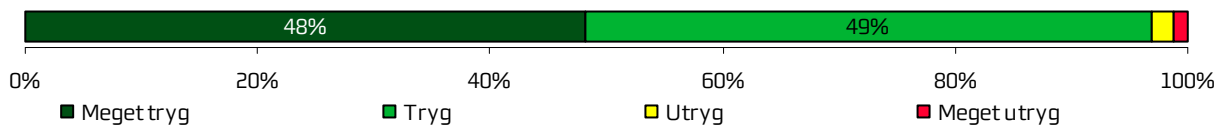
Vurdering af informationsmateriale (n=145)



	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?	98 %	98 %	98 %	94 % *	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	98 %	96 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	90 %	81 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	97 %	93 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

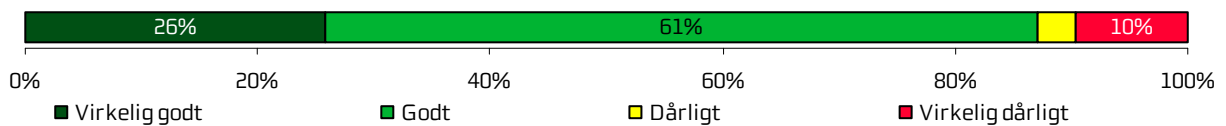
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=162)



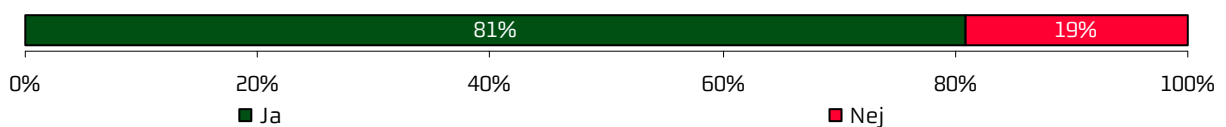
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



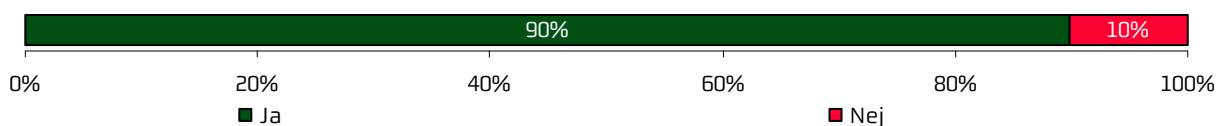
Orientering af praktiserende læge (n=31)



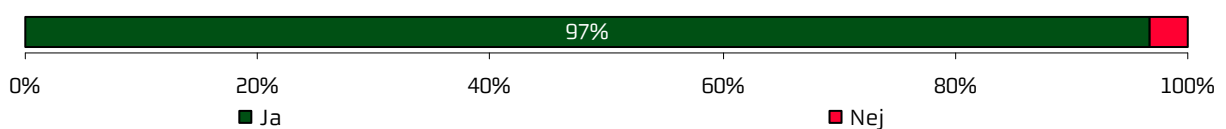
Information om kostens betydning for helbredet (n=120)



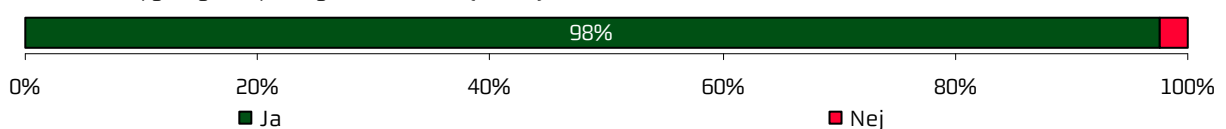
Information om motions betydning for helbredet (n=127)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=123)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=123)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	99 %	95 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	91 %	100 %	96 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	80 %	85 %	92 %	86 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	81 %	-	-	71 % *	46 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	90 %	-	-	75 % *	55 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	97 %	-	-	65 % *	51 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	98 %	-	-	74 % *	54 % *	68 % *

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

Løbenr.: >>|obnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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	20%	19%
Kvinde	80%	81%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	92%	93%
40-59 år	8%	7%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

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	163		100%	
Køn				
Mand	33		20%	
Kvinde	130		80%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	150		92%	
40-59 år	13		8%	
60-79 år	0		0%	
80 år eller derover	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	150		95%	
Pårørende	8		5%	
Modersmål				
Dansk	147		90%	
Ikke dansk	16		10%	

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	53	46	1	0	156	5
Køn						
Mand	43	57	0	0	30	2
Kvinde	55	44	2	0	126	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	52	47	1	0	144	5
40-59 år	58	42	0	0	12	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	1	0	143	5
Pårørende	50	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	51	47	1	0	140	5
Ikke dansk	63	38	0	0	16	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	2	0	160
Køn					
Mand	56	44	0	0	32
Kvinde	62	36	2	0	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	60	38	2	0	148
40-59 år	67	33	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	147
Pårørende	63	25	13	0	8
Modersmål					
Dansk	60	38	2	0	144
Ikke dansk	69	31	0	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	44	0	0	162
Køn					
Mand	66	34	0	0	32
Kvinde	53	47	0	0	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	56	44	0	0	150
40-59 år	50	50	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	45	0	0	149
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	53	47	0	0	146
Ikke dansk	81	19	0	0	16

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	66	34	0	0	162
Køn					
Mand	69	31	0	0	32
Kvinde	65	35	0	0	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	68	32	0	0	150
40-59 år	42	58	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	65	35	0	0	149
Pårørende	63	38	0	0	8
Modersmål					
Dansk	64	36	0	0	146
Ikke dansk	88	13	0	0	16

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	36	0	1	161
Køn					
Mand	58	42	0	0	33
Kvinde	65	34	0	1	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	61	38	0	1	148
40-59 år	85	15	0	0	13
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	63	36	0	1	149
Pårørende	71	29	0	0	7
Modersmål					
Dansk	62	38	0	0	145
Ikke dansk	75	19	0	6	16

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	96	4	136	25
Køn				
Mand	93	7	28	5
Kvinde	97	3	108	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	96	4	128	20
40-59 år	100	0	8	5
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	125	23
Pårørende	88	13	8	0
Modersmål				
Dansk	97	3	121	24
Ikke dansk	93	7	15	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	15	79	6	0	135	0
Køn						
Mand	14	75	11	0	28	0
Kvinde	15	80	5	0	107	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	80	6	0	127	0
40-59 år	25	75	0	0	8	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	80	6	0	124	0
Pårørende	25	63	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	15	78	7	0	120	0
Ikke dansk	13	87	0	0	15	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	27	30	14	29	114	19
Køn						
Mand	20	36	20	24	25	3
Kvinde	29	28	12	30	89	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	30	14	30	106	19
40-59 år	50	25	13	13	8	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	27	15	31	104	18
Pårørende	29	57	0	14	7	1
Modersmål						
Dansk	25	31	15	29	100	18
Ikke dansk	43	21	7	29	14	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	45	52	4	0	161	1
Køn						
Mand	45	55	0	0	33	0
Kvinde	45	51	5	0	128	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	46	50	4	0	149	1
40-59 år	33	67	0	0	12	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	51	4	0	148	1
Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	40	56	4	0	145	1
Ikke dansk	88	13	0	0	16	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	22	54	24	125
Køn				
Mand	30	50	20	20
Kvinde	20	55	25	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	21	54	25	116
40-59 år	33	56	11	9
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	21	54	25	114
Pårørende	50	50	0	6
Modersmål				
Dansk	21	54	25	110
Ikke dansk	27	60	13	15

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	17	56	27	89
Køn				
Mand	20	40	40	5
Kvinde	17	57	26	84
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	16	56	27	85
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	19	53	28	81
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	15	56	29	80
Ikke dansk	33	56	11	9

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	37	3	0	62	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	61	36	3	0	59	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	58	39	3	0	59	3
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	36	4	0	56	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	60	36	4	0	55	2
Ikke dansk	57	43	0	0	7	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	50	3	2	153	8
Køn						
Mand	53	37	7	3	30	2
Kvinde	43	54	2	2	123	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	51	3	2	141	7
40-59 år	58	42	0	0	12	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	51	3	2	142	6
Pårørende	67	33	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	44	51	3	2	137	8
Ikke dansk	56	44	0	0	16	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	163
Køn				
Mand	0	94	6	33
Kvinde	1	91	8	130
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	1	91	9	150
40-59 år	0	100	0	13
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	9	150
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	0	93	7	147
Ikke dansk	6	81	13	16

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	2	91	7	102	61
Køn					
Mand	0	92	8	12	21
Kvinde	2	91	7	90	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	2	91	7	97	53
40-59 år	0	100	0	5	8
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	95	55
Pårørende	-	-	-	4	4
Modersmål					
Dansk	0	92	8	92	55
Ikke dansk	20	80	0	10	6

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	79	17	3	1	161	1
Køn						
Mand	84	13	3	0	32	1
Kvinde	78	19	3	1	129	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	18	3	1	148	1
40-59 år	92	8	0	0	13	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	18	3	1	148	1
Pårørende	75	13	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	78	18	3	1	145	1
Ikke dansk	88	13	0	0	16	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	90	9	1	1	162	1
Køn						
Mand	84	16	0	0	32	1
Kvinde	91	8	1	1	130	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	89	9	1	1	149	1
40-59 år	92	8	0	0	13	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	90	9	1	1	149	1
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	90	8	1	1	146	1
Ikke dansk	81	19	0	0	16	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	70	28	2	0	161	1
Køn						
Mand	63	38	0	0	32	1
Kvinde	71	26	3	0	129	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	27	3	0	149	0
40-59 år	58	42	0	0	12	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	3	0	148	1
Pårørende	63	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	66	31	3	0	145	1
Ikke dansk	100	0	0	0	16	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	64	27	5	3	148	15
Køn						
Mand	69	28	0	3	29	4
Kvinde	63	27	7	3	119	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	28	6	4	136	14
40-59 år	83	17	0	0	12	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	5	4	136	14
Pårørende	86	0	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	63	29	5	3	133	14
Ikke dansk	73	13	7	7	15	1

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	70	25	5	0	154	9
Køn						
Mand	73	27	0	0	30	3
Kvinde	69	25	6	0	124	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	68	27	5	0	142	8
40-59 år	92	8	0	0	12	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	4	0	141	9
Pårørende	75	13	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	67	28	5	0	138	9
Ikke dansk	94	6	0	0	16	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	93	7	163
Køn			
Mand	100	0	33
Kvinde	91	9	130
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	92	8	150
40-59 år	100	0	13
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	150
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	93	7	147
Ikke dansk	94	6	16

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	60	30	10	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	60	30	10	0	10	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	30	10	0	10	2
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	38	13	0	8	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	60	30	10	0	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	24	13	1	150	7
Køn						
Mand	83	7	10	0	29	3
Kvinde	57	28	13	2	121	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	61	24	14	1	139	7
40-59 år	73	27	0	0	11	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	23	13	1	137	7
Pårørende	75	25	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	61	23	14	1	135	6
Ikke dansk	67	33	0	0	15	1

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	32	60	8	0	63	69
Køn						
Mand	30	60	10	0	10	14
Kvinde	32	60	8	0	53	55
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	61	8	0	59	65
40-59 år	-	-	-	-	4	4
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	59	8	0	59	63
Pårørende	-	-	-	-	3	3
Modersmål						
Dansk	27	63	10	0	52	65
Ikke dansk	55	45	0	0	11	4

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	68	30	2	0	162
Køn					
Mand	72	28	0	0	32
Kvinde	67	31	2	0	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	65	33	2	0	150
40-59 år	100	0	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	67	31	2	0	149
Pårørende	75	25	0	0	8
Modersmål					
Dansk	65	33	2	0	146
Ikke dansk	94	6	0	0	16

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	65	32	2	0	161
Køn					
Mand	69	31	0	0	32
Kvinde	64	33	3	0	129
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	62	35	3	0	149
40-59 år	100	0	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	64	34	2	0	148
Pårørende	63	25	13	0	8
Modersmål					
Dansk	63	34	3	0	145
Ikke dansk	81	19	0	0	16

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	92	8	153	8
Køn				
Mand	93	7	29	2
Kvinde	91	9	124	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	91	9	141	8
40-59 år	100	0	12	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	140	8
Pårørende	100	0	8	0
Modersmål				
Dansk	91	9	137	8
Ikke dansk	100	0	16	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	32	66	1	1	145	4
Køn						
Mand	14	82	0	4	28	1
Kvinde	36	62	1	1	117	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	66	1	1	134	3
40-59 år	27	73	0	0	11	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	1	2	133	4
Pårørende	13	88	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	30	67	1	2	129	4
Ikke dansk	44	56	0	0	16	0

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	48	49	2	1	162
Køn					
Mand	47	53	0	0	32
Kvinde	48	48	2	2	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	48	49	2	1	150
40-59 år	50	50	0	0	12
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	2	1	149
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	49	48	1	1	146
Ikke dansk	38	56	6	0	16

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	35	65	0	0	17	4	140
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	0	28
Kvinde	38	62	0	0	13	4	112
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	38	63	0	0	16	4	129
40-59 år	-	-	-	-	1	0	11
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	31	69	0	0	16	3	129
Pårørende	-	-	-	-	1	1	6
Modersmål							
Dansk	25	75	0	0	12	4	129
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	11

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	26	61	3	10	31	131
Køn						
Mand	40	60	0	0	5	27
Kvinde	23	62	4	12	26	104
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	61	4	11	28	122
40-59 år	-	-	-	-	3	9
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	63	3	10	30	119
Pårørende	-	-	-	-	1	7
Modersmål						
Dansk	24	60	4	12	25	121
Ikke dansk	33	67	0	0	6	10

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	81	19	120	42
Køn				
Mand	89	11	19	13
Kvinde	79	21	101	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	79	21	112	38
40-59 år	100	0	8	4
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	109	40
Pårørende	100	0	6	2
Modersmål				
Dansk	81	19	106	40
Ikke dansk	79	21	14	2

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	90	10	127	35
Køn				
Mand	90	10	21	11
Kvinde	90	10	106	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	89	11	119	31
40-59 år	100	0	8	4
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	116	33
Pårørende	100	0	6	2
Modersmål				
Dansk	89	11	113	33
Ikke dansk	93	7	14	2

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	97	3	123	38
Køn				
Mand	100	0	19	13
Kvinde	96	4	104	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	97	3	116	34
40-59 år	100	0	7	4
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	114	34
Pårørende	100	0	5	3
Modersmål				
Dansk	96	4	109	36
Ikke dansk	100	0	14	2

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	98	2	123	38
Køn				
Mand	100	0	19	13
Kvinde	97	3	104	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	97	3	116	34
40-59 år	100	0	7	4
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	115	33
Pårørende	100	0	5	3
Modersmål				
Dansk	97	3	109	36
Ikke dansk	100	0	14	2

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 42. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			5
Kvalitet i behandling			15
Pleje			4
Relationer til personale			24
Ventetid			5

Fertilitetsklinikken

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Modtagelsen
3	Man følte sig velkommen :-)	Virkelig god
4	Alle jeg har mødt var smilende og hjælpsomme, de skal have KÆMPE ROS!	Virkelig god
6	Meget venligt personale (rigtig søde sygeplejersker).	Virkelig god
7	Meget venligt personale :-).	Virkelig god
8	Det var fint :-).	Virkelig god
9	Vi er altid blevet taget godt imod og har fået en meget professionel behandling.	Virkelig god
14	Det var rart, at man blev vist på plads i venteværelset, samt tilbudt drikkevarer. Venligt personale!	Virkelig god
15	Alle var rigtigt søde og rare.	Virkelig god
16	Man møder altid et smilende ansigt, og der er aldrig ventetid.	Virkelig god
17	Jeg var til en rådgivende samtale med NN, inden jeg endeligt traf beslutningen om at forsøge at [få et donorbarn]. Og jeg følte mig meget tryk og super godt informeret, da jeg gik derfra.	Virkelig god
18	Super...	Virkelig god
21	Da vi ankom, spurgte de, [] om vi havde en sædprøve med. Det havde vi ikke, da der blev udført TESA.	God
25	En utrolig venlig, varm og ikke mindst rolig modtagelse. Specielt når man kommer som usikker patient.	Virkelig god
27	Det virker distancerende med skranken og vindue. Der er lang afstand mellem sekretær og mig.	God
28	Utrolig professionelt personale, som ved alle besøgene har været rigtig flinke. Vi har intet negativt og sige omkring vores oplevelse overhovedet.	Virkelig god
29	Yderst professionelt og behageligt personale.	Virkelig god
34	Vi var til samtale med NN, som virkelig er behagelig, rar og forstående. Vi følte os i gode hænder.	Virkelig god
35	Virkelig god modtagelse og introduktion til behandlingsforløbet. Dejligt at både jeg og min partner blev inddraget på lige vis.	Virkelig god
36	Den første konsultation gav et godt indtryk, men vi fik fejlagtigt det indtryk, at den læge, vi mødte ved første konsultation, ville følge os i forløbet. Siden den første konsultation har vi ikke mødt vedkommende, men har været ved tre forskellige andre læger, og vores indtryk er, at der bliver taget en ny vurdering, og vi får nye oplysninger, hver gang vi møder en ny læge. Dette har gjort, at vi ikke føler os særlig trygge og føler os lidt som kasterbold mellem læger.	God
37	Alle var rigtigt søde og rare.	Virkelig god
38	Alle er rigtigt søde og imødekommende. Man føler sig virkelig velkommen!	Virkelig god
39	Normalt er den virkelig god, men sidst blev jeg modtaget af en mand som vist ikke hører til i fertilitetsklinikken (har ikke set ham før efter MANGE besøg). Havde taget min mand og mit barn med, da det var søndag og et familieprojekt. Har tidligere set par med børn på klinikken, hvor jeg er kommet alene og synes bare, at det er livsbekræftende. Men følte virkelig, at han nedgjorde mig og skældte mig ud, fordi mit barn var i venteværelset. [Han mente, det var]	God

dumt når der var par, der kæmper for at få børn. Hvis det er den generelle holdning, så meld det dog ud! Men synes også, det er ærgerligt, hvis jeg ikke kan få min mand med, fordi han skal passe vores barn, som jeg fik indtryk af ikke var velkommen.

✎	40 Der er altid en sygeplejerske, der står klar til at modtage en med et smil.	Virkelig god
✎	44 Alt var godt.	Virkelig god
✎	45 Ingen ventetid. Venlig behandling.	Virkelig god
✎	48 Altid venlige og imødekommende sekretærer ;-).	Virkelig god
✎	49 Venligt personale, som tog imod. Rigtigt søde sekretærer.	God
✎	54 Lægen havde ikke læst journalen, så han troede, vi var helt nye, men det var vores andet besøg.	Virkelig god
✎	55 Som patient gør det en verden til forskel at blive mødt på en professionel og imødekommende måde med smil og varme.	Virkelig god
✎	56 Personalet er rigtig søde, hjælpsomme og diskrete. Føler, der er tid til os.	Virkelig god
✎	57 Vi føler os velkomne og taget godt imod, på trods af mange forskellige læger og sygeplejersker.	Virkelig god
✎	59 Venlig, og jeg føler mig tryk.	Virkelig god
✎	61 Søde, smilende og meget hjælpsomme sekretærer, som tager godt imod.	Virkelig god
✎	64 Man føler meget, man er på et sygehus, kontra da fertilitetsklinikken lå [et andet sted]. Sygehuse gør mig nervøs!	God
✎	65 Der var ikke nogen til at tage i mod en men blot et skilt, hvor der stod, man skulle tage plads. Man kunne godt blive i tvivl om, om der ville komme nogen og hente en eller hvad.	God
✎	68 Lidt forvirring omkring, hvor vores journal var blevet af, men sygeplejerskerne klarede det fint.	God
✎	72 - Hurtig, smilende, venlig modtagelse. - Ingen ventetid.	Virkelig god
✎	73 Vi har efterhånden været der mange gange, så dette er et sammenkog fra meget tilfredse borgere. Jeg kan ikke skelne gangene fra hinanden.	Virkelig god
✎	74 Jeg synes, personalet er meget venlige, hjælpsomme og søde. Stor ros til alle ved modtagelsen.	Virkelig dårlig
✎	75 Nogle gange skal man stå og vente lidt.	God

Fertilitetsklinikken






Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Fejlhåndtering
3	Der var meget lidt snak, derimod meget handling. Og så er det en fejl, at læge NN er ansat på en klinik, hvor det handler om det, det gør.	Uoplyst
19	Personalet på andet sygehus og Horsens giver ikke samme information om behandlingen. Sygeplejersken i Horsens fik kopi af det materiale/oplysninger, jeg havde fået fra andet sygehus og sagde, at hun ville kontakte dem, så de fremover kunne give korrekt information på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Min (papir)journal var forsvundet.	Godt
32	Ikke relevant. Kom ikke i behandling.	Uoplyst
35	Fejlvurdering af blødning. Ingen behandling mulig i to måneder, selvom det ellers var planlagt.	Dårligt
38	[Angående personale], så har jeg/vi ikke helt forstået, at man har en kontaktperson (læge). Den første og eneste gang, vi har snakket med vores kontaktperson, var til allerførste besøg. Ellers har det været ca. tre andre læger, vi har været inde hos. Vi ved godt, at vores kontaktperson ikke altid er der, men vi forstår bare ikke hele meningen med den ordning. Vi har dog været fuld tilfreds med lægerne, og jeg/vi har da været hos den samme læge minus to gange, og det er meget dejligt :-).	Uoplyst
47	Jeg fik en læge, som på ingen måde var pædagogisk eller empatisk. Det var første gang, jeg skulle insemineres, og var ret nervøs ved dette. Jeg blev ikke mødt i det og følte mig nærmest ikke som et menneske, der lå på briksen. Jeg var noget, der skulle overstås. Da tingene ikke gik helt, som de skulle, blev hun irriteret. Det lykkedes hende ikke at inseminere mig ordentligt. Til sidst siger hun: "Nu efterlader vi det her, så må de selv finde vej". Det er jo netop derfor, jeg er der, fordi "de" ikke kan finde vej. Efterfølgende har jeg henvendt mig med min oplevelse og er kun blevet mødt med forståelse.	Virkelig godt
48	Havde en meget dårlig oplevelse med den læge, der skulle ligge mine sidste æg op!! Hun var meget negativ og skældte mig ud over, jeg ikke havde en fuld blære, selv om jeg ikke vidste, jeg skulle have det!! Og så var hun meget sløset, lagde bare æggene op uden at vide, om hun var i livmoderen. Og selv den søde sygeplejerske, der ville scanne for at se, om hun var i livmoderen, fik skæld ud. En MEGET uprofessionel læge, som slet ikke havde fornemmelse for mig. Så gik derfra med en MEGET dårlig oplevelse!! Men dertil skal siges, at det er et enkeltstående tilfælde, for alle de andre gange, jeg har været i behandling, har jeg virkelig følt mig RIGTIG GODT behandlet!! Men jeg har haft en snak med lægen NN på afdelingen, og han har snakket med den læge. Så håber ikke, andre kommer ud for det samme;o)	Virkelig godt
50	Manglende tilbagemelding en enkelt gang.	Virkelig godt
53	Læge vidste ikke, hvem vi var på trods af tidligere besøg (ingen journal).	Godt
57	Jeg var ved en fejl ikke blevet sat på programmet, så det var ikke blevet planlagt, hvem der skulle scanne mig.	Virkelig godt
60	Regnefejl i cyklus mht. start på medicin, men fik ti minutter senere en opringning om, at der var sket en regnefejl og den blev rettet. Derved oplevede jeg også en tryghed i at vide, at man eftertjekkede forløbet.	Virkelig godt
64	Efter klinikken flyttede fra [anden by] til Horsens, skete der en stor forringelse i forhold til fejl. Fejlmålinger af slimhinde, forvirret og stresset personale, som tidligere bare har haft styr på alt. Alle medarbejdere var også ansat [andet sted].	Godt
70	Overstimulation i forbindelse med hormonbehandling.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Der mangler information om en rimelig høj egenbetaling på medicin.	Godt
2	Havde en dårlig oplevelse med læge NN, som var direkte umenneskelig, da hun efter en undersøgelse rækker min kæreste en kleenex og siger "Så, her har du noget at hyle i" []. Vi har efterfølgende undgået læge NN!!	Virkelig godt
3	Kunne være rart efter ægudtagning, at man fik en rigtig sygeseng at ligge i og ikke sådan et stivt bræt (der slapper man ikke af).	Virkelig godt
8	Nej, som man kan se, var det super.	Virkelig godt
13	Dygtige læger (tør sige, at de skal spørge en kollega og har is i maven). Det virker rigtig godt og effektivt, at man først er hos lægen og derefter hos sygeplejersken.	Virkelig godt
19	Synes, at vi har skrevet under på mange af de samme ting både på andet sygehus og Horsens. Burde være en elektronisk journal eller lignende, så oplysninger kan trækkes fra de forskellige afdelinger.	Godt
21	Det var utilfredsstillende, at der var en ny kontaktperson hver anden gang.	Godt
22	Hos en enkelt kvindelig læge eller sygeplejerske har jeg oplevet himmelvendte øjne, da jeg havde ufattelig mange smerter, da jeg ikke kunne ligge stille, da jeg skulle have sat æg op. Følte mig dybt ulykkelig efterfølgende.	Godt
24	Jeg er ikke klar over, hvem min kontaktperson er. Føler vi har nye læger og sygeplejersker, der undersøger fra gang til gang. Dog meget venlig og professionel behandling.	Godt
25	Når man kommer som par og er nervøse og føler, at man i en eller anden form udstiller sig selv og sit forhold og så bliver mødt med en utrolig varme, forståelse, ro og imødekommenhed, så forsvinder ens nervøsitet fuldstændig. Vi blev mødt af smilende sygeplejersker og en læge, som forstod os. Det var ikke kunstigt. Det var helt nede på jorden, og vi blev behandlet seriøst! Stor ros til fertilitetsklinikken i Horsens.	Virkelig godt
26	Professionelt personale, dog kunne information om ventetid i hverdagene blive bedre.	Godt
31	Det var den anden afdeling, som umiddelbart ikke var åbenlys samarbejdsvillig.	Virkelig godt
33	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
34	Meget søde og professionelle folk.	Virkelig godt
38	Jeg følte mig tilpas hele vejen igennem.	Virkelig godt
43	Vi fik desværre ikke lagt æg op, hvorfor behandlingen ikke levede op til vores forventninger.	Virkelig godt
49	Informationen til min egen læge var ikkeeksisterende. Han måtte selv bede om at få det tilsendt.	Dårligt
55	Vi har følt os i trygge hænder. Vi er blevet mødt af både læger og sygeplejersker, der har taget sig god tid, været imødekommende og professionelle og har sat os godt ind i både forløb, behandlingsmuligheder og medicin.	Virkelig godt
56	Det er jo forskelligt fra gang til gang i forbindelse med ventetid og personale osv. Men generelt tilfreds. Desværre intet resultat endnu.	Virkelig godt
58	Rigtigt positivt, bortset fra negativt resultat.	Virkelig godt
59	Godt.	Godt




- | | | |
|--|---|---------------|
|  63 | Jeg er meget taknemmelig for den gode og hurtige behandling, jeg fik. | Virkelig godt |
|  68 | Stor, stor ros til sygeplejerskerne, som altid er lyttende og hjælpsomme.
Desværre meget stor forskel på, hvor lyttende lægerne er, og hvad de siger angående opstart. | Godt |
|  72 | Ikke få det bedre. | Virkelig godt |
|  73 | Vi er MEGET tilfredse med afdelingen. | Virkelig godt |
|  76 | Næsten nyt personale hver gang. Noget personale glemte at spørge ind til bivirkninger fra medicin. | Godt |

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
3	NN var vores ynglingsygeplejerske. Og læge NN og anden læge NN vores ynglingslæger.	Virkelig godt
17	Jeg oplevede en række engagerede og omsorgsfulde sygeplejersker. Og en enkelt ikke-anerkendende sygeplejerske. Min oplevelse var, at der blev taget rigtigt godt hånd om mig og processen ved første [behandling]. I løbet af anden og tredje [behandling] forsvandt omsorgen lidt. Desværre. I fertilitetsbehandling har jeg brug for omsorg i hele denne følelsesladede proces.	Godt
20	Ved opkald. Positiv graviditet. Fik jeg ikke af vide, at jeg ikke skulle fortsætte med [medicin], så det tog jeg 14 dage ekstra. Var ikke nødvendigt!	Godt
23	Fik en af gangene at vide, at jeg nok har [en lidelse], men derefter intet nævnt om det, og om der er noget, man kan gøre selv i forhold til at forbedre resultatet, når man har [denne lidelse].	Godt
24	Der var en gang, hvor jeg fik fjernet follikler fra mine ene æggestok, da jeg havde produceret for mange æg. Jeg fik meget voldsomme smerter og kramper dagen efter, så jeg blev nødt til at tage hjem fra arbejde. Jeg havde ikke fået noget at vide, om hvad jeg kunne forvente af reaktioner. Evt. at et par forebyggende smertestillende piller kunne være en god ide.	Godt
25	Rigtig god information både i form af brev inden besøg, og i forhold til mail, vi har sendt, hvor vi fik hurtigt og uddybende svar. Ved ankomst til sygehusets venteværelse var der også meget informationsmateriale, vi selv kunne tage med hjem.	Virkelig godt
31	Det skriftlige informationsmateriale er ikke altid opdateret.	Virkelig godt
34	Jeg følte, at jeg fik den nødvendige information på nødvendigt tidspunkt.	Virkelig godt
35	På Kvindeafdelingen fik jeg tvetydig information om narkosen. Det materiale, jeg fik udleveret ved det indledende tjek, sagde ét, og den information, jeg fik tilsendt, sagde noget andet. Ret forvirrende...	Godt
38	Jeg manglede lidt, at personalet havde fortalt os fra start, at <input type="checkbox"/> IKKE var med i de tre forsøg. Der gik lang tid, før vi fandt ud af det via nogle bekendte.	Virkelig godt
39	Det var først, da jeg spurgte, at jeg fik en detaljeret beskrivelse af det, jeg skulle igennem. Ellers var det bare en A4 side.	Virkelig godt
40	Kunne godt have brugt noget mere information på skrift eller måske en video.	Godt
42	Det kunne have været rart med noget information om chancerne/følelsesmæssige konsekvenser/risici om mislykkede <input type="checkbox"/> forsøg.	Virkelig godt
47	Da jeg skulle insemineres første gang, fik jeg ikke at vide, at jeg skulle sørge for at have en fyldt blære, hvilket betød, at jeg måtte vente en time med at komme ind og samtidig drikke en masse vand. Jeg ved ikke meget om netop min lidelse, udover hvad jeg har kunnet læse på nettet.	Godt
49	Har ikke på noget tidspunkt fået information om, hvordan behandlingen eller forløbet skulle foregå.	Dårligt
52	Jeg synes meget godt om infobrevets indhold og "tv-oversigten" i venteværelset, der viste flere vigtige informationer fx om forskningsprojekter, motionsanbefalinger m.v.	Uoplyst
54	Jeg fik en pjece om lang hormonbehandling, og jeg skal i første omgang have den korte behandling.	Virkelig godt
59	Godt.	Godt
67	Der har været forskellige informationer fra læge til læge, hvilket har været lidt forvirrende.	Godt

Samtidig fik jeg en information for sent i forhold til det fremtidige forløb. Det var meget frustrerende.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 68 | Jeg vurderer, at man selv skal stille mange spørgsmål for at få svar (alt efter, hvilken læge man kommer ind til). Vores sidste læge var rigtig dygtig og rolig til at informere. | Godt |
|  | 76 | Blev ikke informeret om, hvad symptomerne på overstimulering var. | Godt |
|  | 77 | Jeg havde en forventning om, at I kunne hjælpe mig med at få tvillinger før undersøgelsen. Men efter den første samtale fik jeg at vide, at det kunne jeg ikke, og at I ikke kan hjælpe mig med at få tvillinger. | Virkelig godt |

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
3	God imødekommenhed, professionelle, kærlige og betænksomme.	Virkelig godt
7	En af de ansatte mente, at det var okay, at jeg tog [] pårørende med til nakkefoldsscanning. Det viste sig, at jeg ikke måtte :(Bare lige, så de er opmærksomme på det en anden gang.	Virkelig godt
9	Personalet er meget forstående og hjælpsomme. Har hjulpet os igennem mange svære forløb. Parkeringen har været træls, tit har vi haft svært ved at få en plads, undtagen ved morgentider.	Virkelig godt
13	Jeg vidste en masse i forvejen, og har selv søgt meget viden, men jeg følte, at jeg kunne få den viden, jeg manglede om nødvendigt, og blev spurgt til det.	Virkelig godt
24	Mere information omkring livsstilsændringer, der kan fremme fertiliteten, ville være rigtig godt. Og evt. alternativ behandling.	Godt
25	Igen som skrevet før, så blev vi som par utrolig godt behandlet af al personale. Informationen var i top, trygheden følte vi begge, og selvom resultatet for os er lidt op af bakke, så gik vi derfra med en god portion optimisme.	Virkelig godt
47	På grund af én dårlig oplevelse kan jeg ikke sige, at jeg har været helt tryk hver gang, jeg er taget hjem. Men det har jeg været på nær den dårlige oplevelse.	Godt
49	Har haft tre besøg i ambulatoriet. Meget forskellige. Første gang ved en læge NN, som var okay, men virkede ret uvidende og ikke særlig individuel i hendes vurdering [og] beslutning. Anden gang var ved læge NN, som var UTROLIGT venlig, forklarende, forstående og én, hvor vi virkelig følte os trygge. Derfor ønskede jeg også ham til tredje besøg, hvilket ikke blev tilfældet. Læge NN var jeg inde ved i stedet. Han var simpelthen så uforstående, kold, umenneskelig og opførte sig direkte flabet og uforkammet. Han er desværre årsagen til, at jeg føler mig utrolig utryk ved at skulle op på klinikken igen. Jeg frygter simpelthen, at han skal være den person, som er skyld i, at vores livs største ønsker bliver/ikke bliver til noget. Desværre er han også skyld i, at dette spørgeskema bliver ret negativt! Vi overvejer kraftigt at skippe behandlingssted udelukkende pga. hans opførsel! NN virker helt fantastisk og helt som en læge skal være sådan et sted, hvor mange følelser og bekymringer er indblandet.	Dårligt
51	Mangler nogen at snakke med efter behandlingen, især da jeg ikke blev gravid. Ville vide hvorfor. Jeg følte mig meget alene i forhold til information om, hvad der gjorde, at jeg ikke blev gravid.	Virkelig godt
54	Jeg ville gerne have haft nogle pjecer med hjem efter første besøg om hormonbehandling og behandling generelt.	Virkelig godt
64	Dejligt, man altid har mulighed for at ringe til sygeplejerskerne, hvis man er kommet på spørgsmål. Man bliver altid taget seriøst.	Virkelig godt
66	Jeg synes, det går, som det skal.	Virkelig godt
68	Havde en rigtig dårlig oplevelse i forbindelse med en samtale hos en læge. Hun var slet ikke lyttende. Jeg følte mig nedgjort og mistede alt håb om, at projekt baby nogensinde ville lykkes. Heldigvis fik jeg 14 dage senere en god snak med den søde/dygtige sygeplejerske og en ny samtale med en anden læge. Det var en god oplevelse at komme ind til ham og få troen tilbage på, at projekt baby også lykkedes for os.	Godt

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at alle har givet mig en særdeles god oplevelse. Alle, kun med undtagelse af NN, har været nærværende, positive og haft god tid. Vi har begge følt os meget trygge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Få NN afskediget. [Vedkommende] er ikke særlig god på en afdeling, der ellers fungerer til UG. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Personale er virkelig imødekommende, hvilket er rigtig dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Ambulatoriets personale, lige fra sekretær til læge NN, har stort set altid behandlet mig med stor respekt samt omsorg. Kun én gang i mit meget lange forløb har jeg pr. telefon mødt en nedladende sygeplejerske. Hun havde nok en dårlig dag. Jeg har siden hen mødt/talt med hende flere gange, hvor jeg ikke oplevede dette. Venteværelset er ikke nær så hyggeligt som i Brædstrup. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Vi synes, at alle de ansatte på afdelingen var meget professionelle under hele behandlingen. Alle var super flinke, så det var meget behageligt at komme der :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	[I forbindelse med] den sidste behandling jeg havde, havde jeg samme læge i hele forløbet []. Det var utrolig dejligt og meget mere professionelt, og jeg følte mig mere tryk. Behandlingen resulterede i graviditet. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
11	At kontakt med personalet har været yderst positiv. Vi har følt os i meget trygge hænder. Eneste minus: Den (nogle gange) lange ventetid fra ankomst til egentlig konsultation. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
12	Personalet er utroligt venlige og engagerede. Der er for lange ventetider i weekender. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
13	Det er et behageligt sted at komme. Alle ansatte, som jeg har været i behandling hos, har været meget menneskelige og forstående. Mine bedste anbefalinger. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Sødt personale. Venlige. [Relationer til personale]	Godt
21	Hvis der overtages en journal af ny kontaktperson, at den læses i gennem, inden man giver standardinformation. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
25	Intet kunne gøres bedre. Der var tid til os. Der var ro og tryghed. Vi glæder os til at skulle komme igen på klinikken. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Gerne en lægesamtale efter hvert forsøg uanset resultat. Følte os alene og forladte ved negative resultater. Kunne spare lidt på sygeplejesamtaler undervejs i stedet for. Vigtigt at manden også bliver lyttet til, hans følelser i forløbet er også væsentlige. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Det var rigtig dejligt, at jeg, de få gange jeg havde brug for akut hjælp, kunne få hjælp med det samme.	Virkelig godt
30	Er rigtig godt tilfreds med personalet, lokalerne og behandlingen. Personalet er yderst venlige, og jeg føler mig i trygge og i kompetente hænder. Kan ikke forestille mig et bedre sted at være i behandling. Stor ros til ALLE på afdelingen :-)	Virkelig godt

- [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 31 I undersøgelsesrummet er placeringen af anordningen, hvor kvinden afklæder sig, ikke optimal. Ærgerligt at man i de nye og flotte lokaler ikke har haft fokus på dette. Det kunne virke som om, at denne del er kommet i sidste række, og at man i sidste øjeblik har fundet en løsning på noget man (måske) har overset. Ligeledes er det efter min stil/smag plads til forbedringer i forhold til indretningen af venteværelset. Jeg (vi) har følelsen af at sidde lidt til skue. Tænker, at man ville kunne finde mere "brugerorienterede" løsninger ret enkelt.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 35 Generelt gør i det rigtig godt. Tak for det. [Kunne være endnu bedre:] Kunne være dejligt, hvis man havde en primær kontaktperson. Er dog klar over, at det er svært i praksis, da man kommer på så mange forskellige tidspunkter af døgnet og af ugedage. Den psykologiske indvirkning af forløbet kunne være endnu mere i fokus. Tit bliver det meget praktisk (stik dig der, klokken det, i tre dage, kom til scanning, stik dig igen, kom til scanning, osv.) For mig har den psykologiske indvirkning været kæmpe og det er først nu (et år inde i behandlingsverdenen), at jeg forstår, hvor meget det har påvirket mig, og at jeg bliver nødt til at få det bearbejdet, for ikke at gå helt til grunde i det her.
[Kontaktperson, Pleje] Godt
- 36 Tilknytte en kontaktperson til forløbet eller i det mindste ikke give indtryk af, at den første man møder ikke følger en i forløbet. Der mangler kontakt mellem afdelinger. Har oplevet, at man skal rykke for resultatet af en undersøgelse foretaget af en anden afdeling, som skulle sende oplysninger videre til Fertilitetsklinikken, men da jeg kontaktede Fertilitetsklinikken, havde de ikke fået oplysningerne fra afdelingen. Så føler man sig glemt i systemet, og det giver ikke tryk i forhold til det videre behandlingsforløb.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- 38 Tusind tak for virkelig god behandling! Man føler sig MEGET tryk hos jer!
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 39 Jeg synes generelt, at personalet er super søde, flinke, imødekommende og hjælpende. Angående ventetid kan jeg forstå, at der kan forekomme ventetid, fra man har været inde første gang, til man bliver kaldt ind igen. Men hvis jeg skal kaldes ind for at få en ny tid, er det uacceptabelt at vente 20-30 minutter, som jeg har oplevet. Jeg har også oplevet/følt, at der kommer tre par til samme tid, og så er det træls at være sidst og sidde og vente 45 minutter. Så ville jeg da hellere have en senere tid. Skal dog også siges, at jeg har oplevet at komme ind før tid :-).
[Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt
- 41 Rigtig meget indlevelse fra personalet. Man følte sig ikke som et nummer i køen, men som et menneske, de skulle hjælpe.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 42 Personalet, både læger og sygeplejerske, er rolige og imødekommende. Det er værdsat i et behandlingsforløb []. Som patient er man i de bedste hænder. Den bedste behandling, jeg har fået indtil nu inden for sygehusvæsnet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 43 Det eneste ønske vi har, er at man i forbindelse med ægudtagning ikke skal dele rum med andre patienter. Der var godt nok adskillelse mellem briksene, men når man ikke havde en vellykket ægudtagning, så var det ikke så rart, at dele lokale med andre. Ellers kan vi ikke sætte en finger på noget. Særligt personalets imødekommenhed og forståelse skal have ros!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 45 Stedet emmer af venlighed, imødekommenhed og hjælpsomhed. Dejligt rolig stemning på klinikken. Det eneste, vi har tænkt på, er, at hjemmesiden kunne gøres bedre, herunder billeder af de ansatte med navne. Alt i alt et MEGET positivt indtryk.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
- 46 Tak for virkelig god service, for at I er sådan nogle søde mennesker, for at I har taget jer tid til mig på klinikken, selvom der er mange andre patienter, for at I er så empatiske, sympatiske og professionelle, og for at I aldrig er længere væk end et telefonopkald. I er bare fantastiske! :-)
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 47 Det var dejligt at blive mødt i min oplevelse, og der blev med det samme taget hånd om dette. Super! Godt

✎	48 Tja, det bedste, de kunne gøre, var jo at hjælpe os til at få et barn mere!! Synes, det er totalt til grin, at man i dagens Danmark råber på, at vi får for få børn, og vi, der gerne vil have det, må ikke... Jeg skal lade mig skille og finde en anden mand, hvis jeg vil have et barn mere!!! Det er da helt ude i hampen! Men jeg ved godt, I ikke har indflydelse på det. Meeeee kan ikke lade være med at skrive det!! RIGTIG GODT: Jeg skrev en klage over den læge, der havde behandlet mig, og det blev taget MEGET seriøst, og vi blev tilbudt en samtale med NN. Det blev håndteret rigtig fint, og vi fik sagt alt, hvad der var at sige!!! Eneste ting, der aldrig bliver opklaret, er jo, om hun fik leveret æggene på rette sted, eller om hun er skyld i, at det ikke lykkedes!!! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	49 Utroligt utryk ved at skulle op på klinikken igen. Jeg frygter simpelthen, at han skal være den person, som er skyld i, at vores livs største ønske bliver/ikke bliver til noget. Desværre er han også skyld i, at dette spørgeskema bliver ret negativt! Vi overvejer kraftigt at skifte behandlingssted udelukkende pga. hans opførelse! Anden NN virker helt fantastisk og helt som enhver læge skal være sådan et sted, hvor mange følelser og bekymringer er indblandet. [Relationer til personale]	Dårligt
✎	54 Kort/ingen ventetid har været det vigtigste for os. [Ventetid]	Virkelig godt
✎	56 Personalet er nærværende, lyttende og gode til at vejlede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	57 Det er godt at kunne følge med på skærmene ved scanning, ægudtagning m.m. I er rigtig gode til at fortælle, hvad der skal ske lidt af gangen, så det ikke bliver for overvældende. I udviser stor empati for vores situation, og det er rigtig dejligt. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	58 Personalet er rigtig dygtige. Lyttende, tager tid til den enkelte, gode til at kommunikere, søde, virker som om de ønsker os det bedste. Rigtig taknemmelig for den hjælp, vi kan få på fertilitetsklinikken. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	61 Kontaktpersonsordning har ingen værdi, da man aldrig kommer til hos samme sygeplejerske/læge. Vi føler ikke, at der er én, som kender os og vores sag ekstra godt. Føler ikke fortrolighed i forhold til mere følsomme emner. Bliver først sent informeret om, hvordan behandling egentlig er gået. Føler os ikke informeret om alt. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Uoplyst
✎	62 I forbindelse med ægoplægning var der en sygeplejerske, som skulle lære at scanne. Kommunikationen mellem læge og sygeplejerske var super dårlig, og hun fandt aldrig det billede, hun skulle finde. Lægen udførte ægoplægningen i blinde. Tror ikke, at sygeplejersken fik noget ud af forløbet, og vi fik en oplevelse af, at oplægningen af ægget ikke gik, som det skulle, og selvfølgelig var det en dårlig oplevelse (lægen talte efter min mening ikke ordentligt til sygeplejersken). Men heldigvis har vi i alle andre henseende været super tilfreds med fertilitetsafdelingen og ikke mindst med første resultat, som i dag hedder NN. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	64 Det virker som om, at der generelt er ti minutters ventetid, fra den tid man er indkaldt til. Dette kan godt være frustrerende, når man så ofte skal besøge klinikken, og man skal tage fri fra arbejde for at komme. Vi er begyndt tidligst at komme til tiden, ikke lidt før den indkaldte tid. [Ventetid]	Virkelig godt
✎	66 I har mad og drikkevarer.	Virkelig godt
✎	67 Alt i alt har jeg været godt tilfreds med mine besøg på klinikken. Har haft en dårlig oplevelse, men det italesatte jeg ved næste besøg, og det tages der hensyn til fremadrettet, så jeg ikke skal behandles af den pågældende læge mere. Afdelingen [] var meget lydhør. [Relationer til personale]	Godt
✎	68 Lægerne bør have mere samarbejde og bedre ensrettede holdninger. Nogle bør få mere menneskelige forståelser. Stor, stor ros til sygeplejerskerne, der er super dygtige fagligt og samtidig har en stor forståelse for, at de arbejder med mennesker i en svær og uoverskuelig situation. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎	69 1000 tak for en fantastisk behandling, det har betydet meget og været en god oplevelse.	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 71 | <p>Altid rart at komme der. Følte altid, at det var mig, der var i centrum, og de havde altid tid til at lytte eller forklare noget en gang mere.
[Kvalitet i behandling, Pleje]</p> | Virkelig godt |
| ✎ | 73 | <p>Trods [flere] mislykkede forsøg er vi rigtig glade for ambulatoriet, og stoler 100 procent på personalet, der udviser professionalisme og empati. De har altid tid til en snak, hvis det er nødvendigt. Vi føler os hørt, respekteret og godt behandlet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p> | Virkelig godt |
| ✎ | 76 | <p>Venligt personale. Imødekommende. Flere virker særligt kompetente, engagerede og grundige. Nogle glemmer at spørge ind til, hvordan det går, og hvordan medicinen påvirker en. Blev ikke oplyst om, at jeg skulle være opmærksom på, at jeg kunne blive overstimuleret af medicinen, hvilket ellers kan udvikle sig til en alvorlig bivirkning.
[Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]</p> | 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.

