

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Kvindeafdelingen

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
	Undersøgelses-/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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	216
Afdelingens svarprocent:	54%

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).

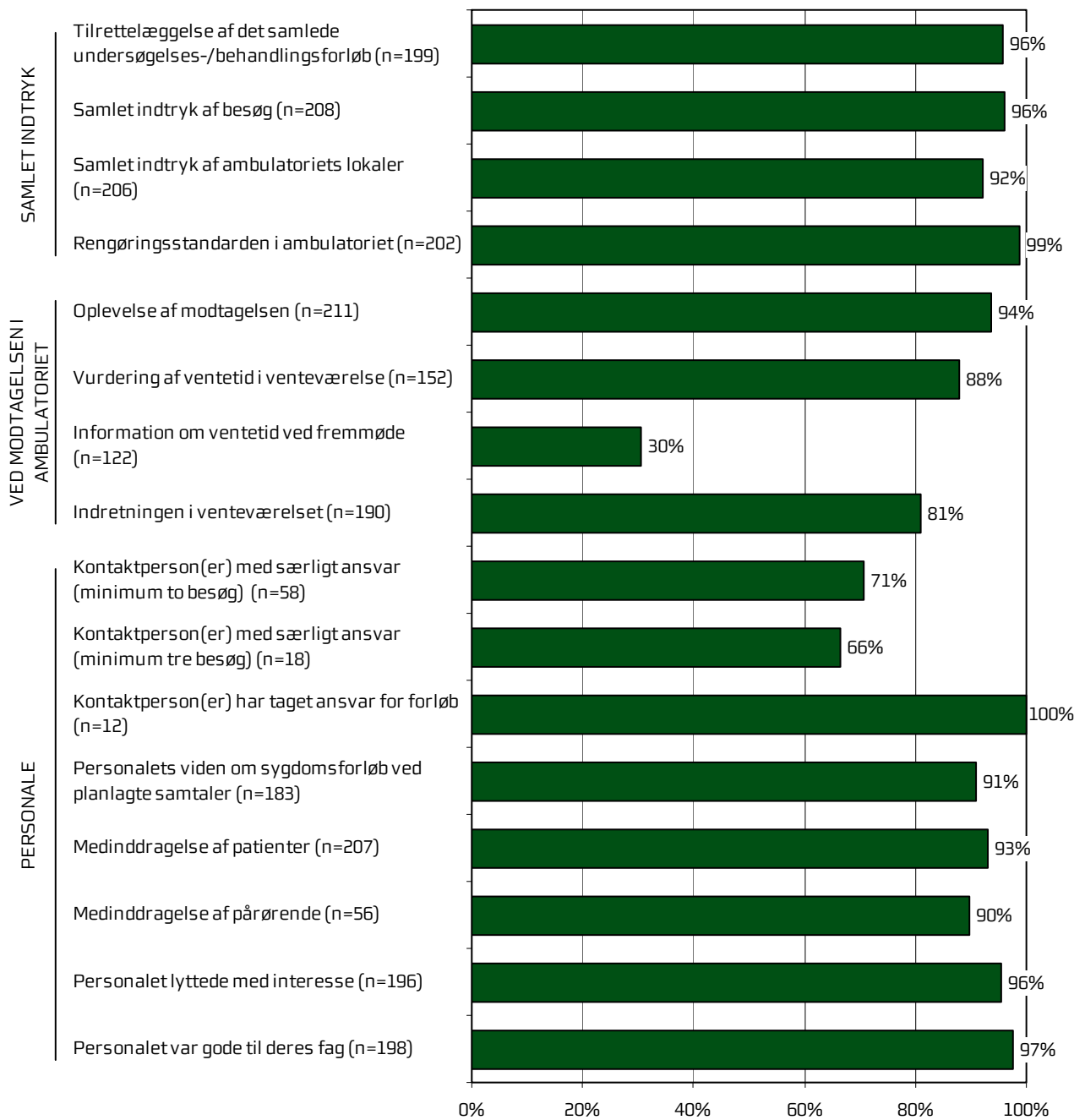
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

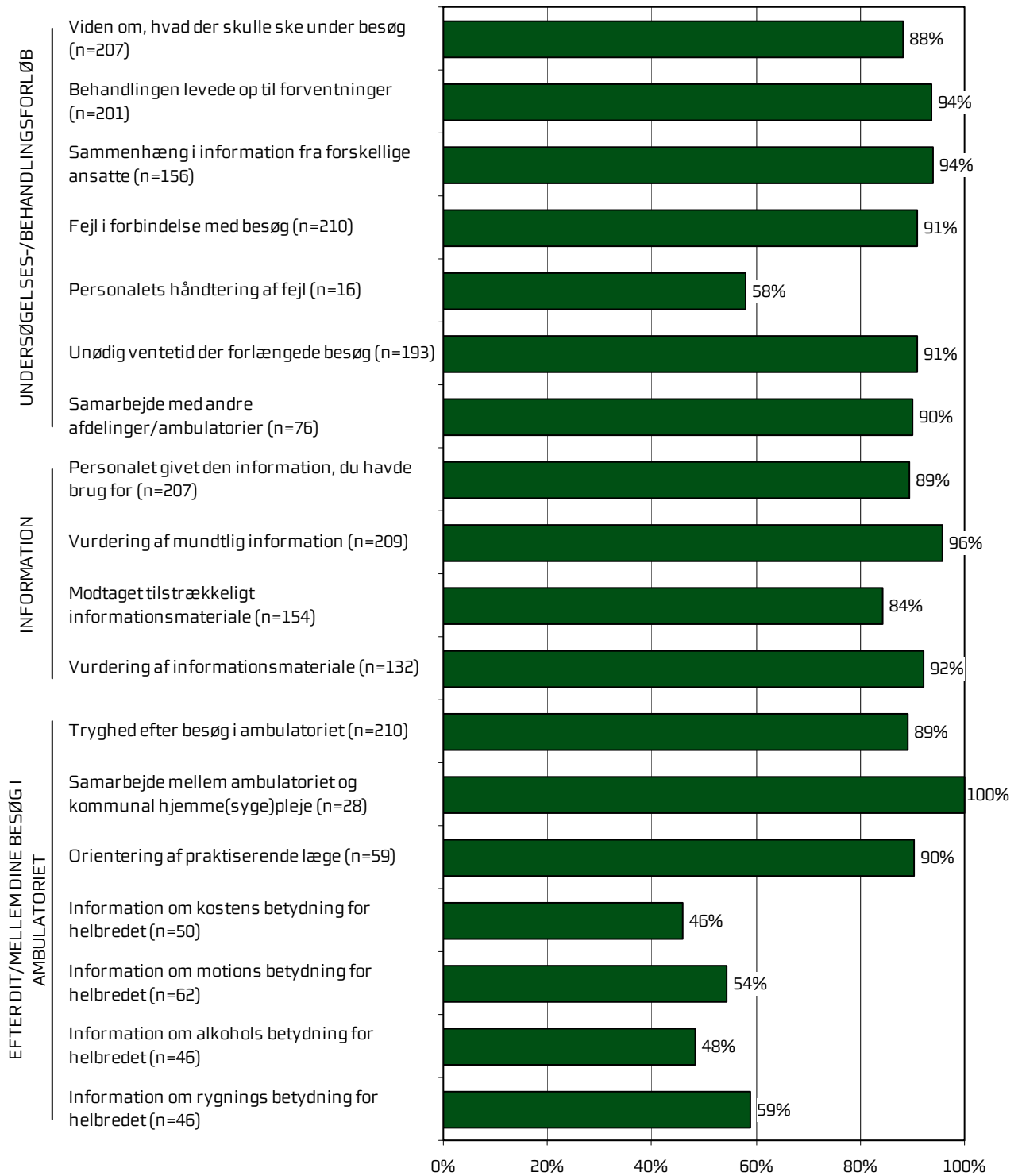
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Kvindeafdelingen

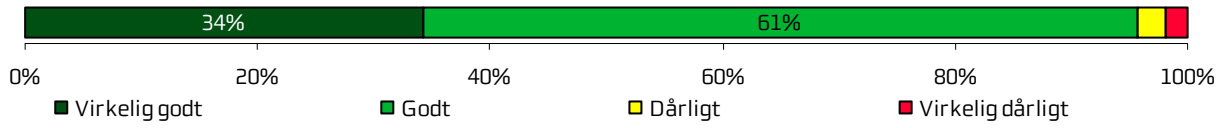
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

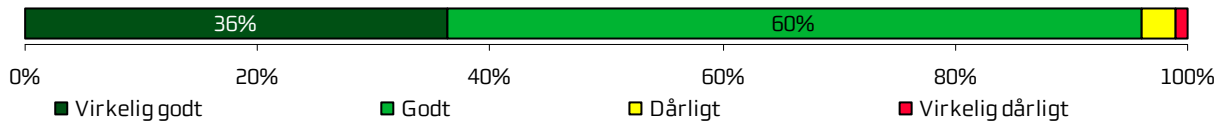
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

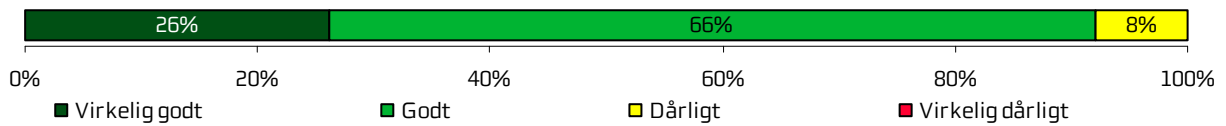
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



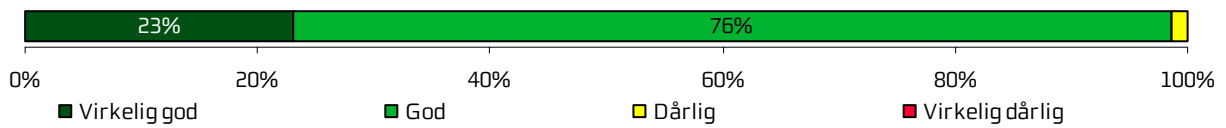
Samlet indtryk af besøg (n=208)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=206)



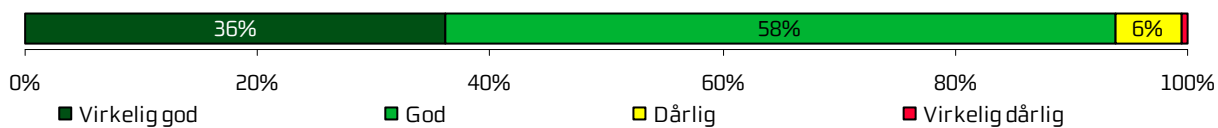
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=202)



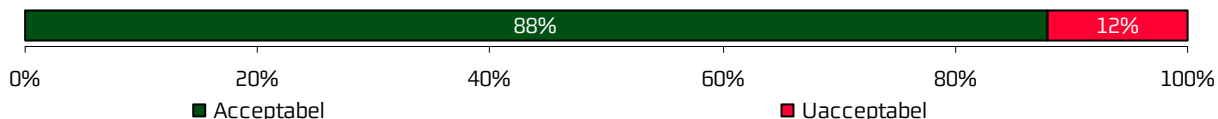
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %	98 %	94 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	98 %	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	88 %	90 %	98 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	96 %	96 %	99 %	96 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

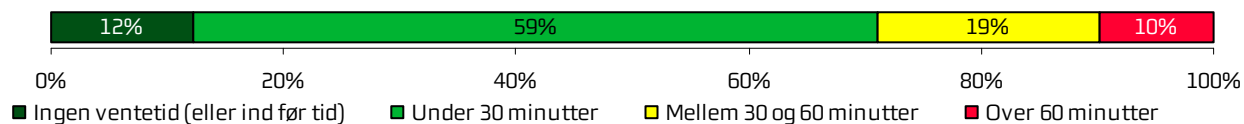
Oplevelse af modtagelsen (n=211)



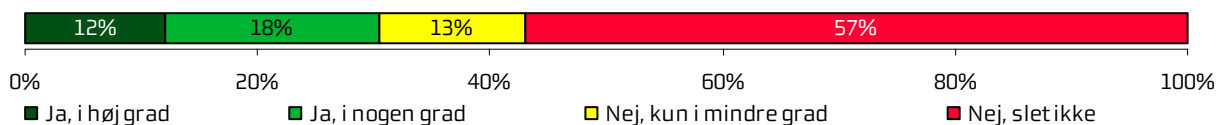
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=152)



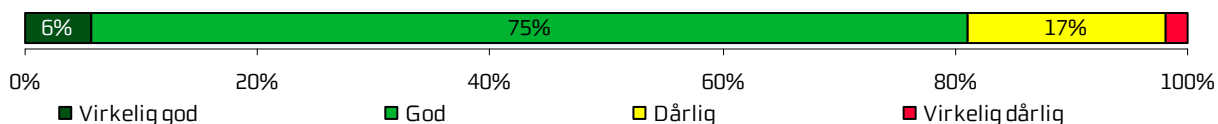
Længde af ventetid i venteværelse (n=144)



Information om ventetid ved fremmøde (n=122)



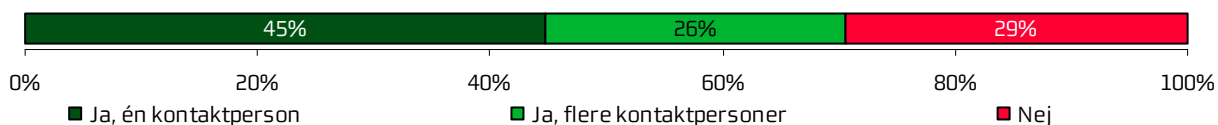
Indretningen i venteværelset (n=190)



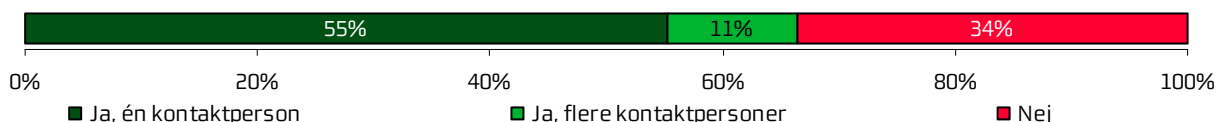
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	96 %	99 % *	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	88 %	92 %	96 % *	91 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	42 % *	41 % *	51 % *	40 %	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	80 %	79 %	96 % *	83 %	85 %

Personale

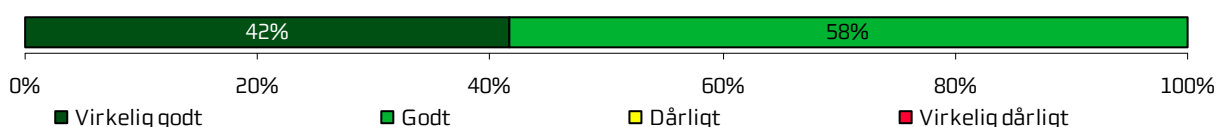
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=58)



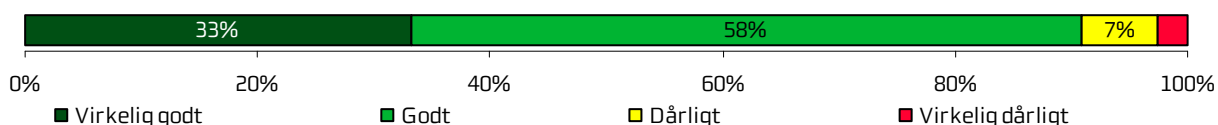
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



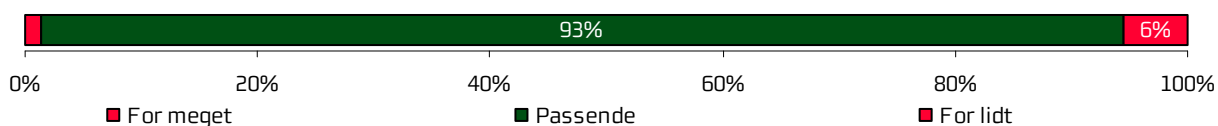
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



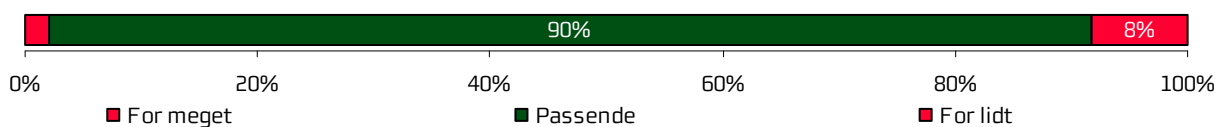
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=183)



Medinddragelse af patienter (n=207)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



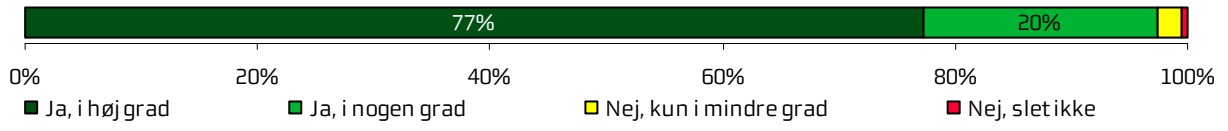
Personalet lyttede med interesse (n=196)



	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)	71 %	73 %	78 %	90 %	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	60 %	85 %	90 % *	73 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	67 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	93 %	96 % *	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	96 %	97 %	91 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	86 %	94 %	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	97 %	97 %	94 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=198)



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

Undersøges-/behandlingsforløb

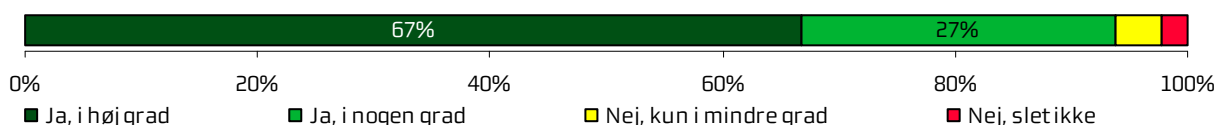
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=207)



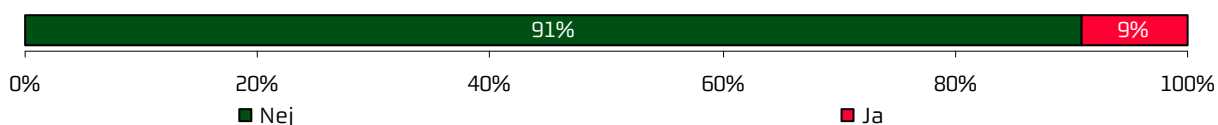
Behandlingen levede op til forventninger (n=201)



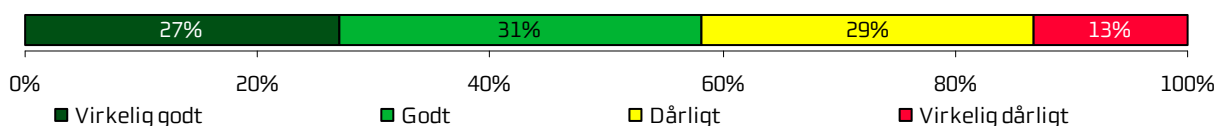
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=156)



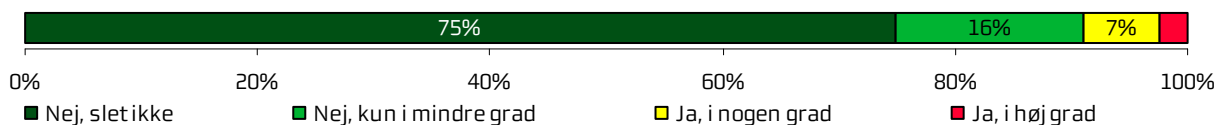
Fejl i forbindelse med besøg (n=210)



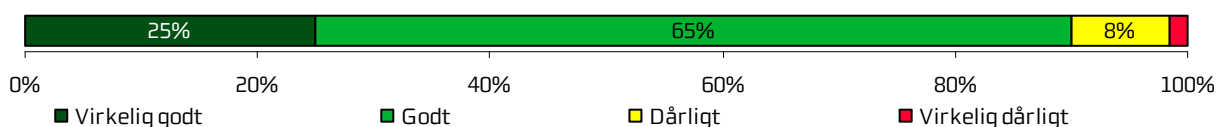
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=193)



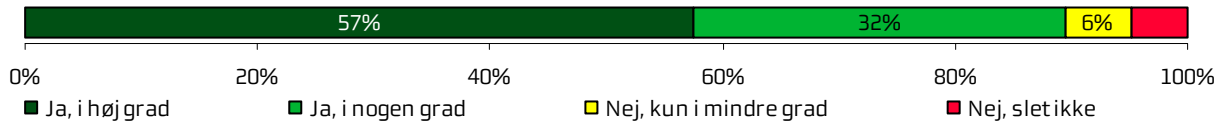
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=76)



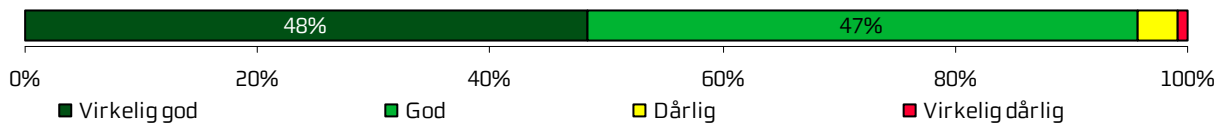
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	89 %	95 % *	86 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	92 %	93 %	87 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	96 %	93 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	96 % *	95 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	88 % *	68 %	71 %	64 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	90 %	92 %	88 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	91 %	95 %	88 %	92 %

Information

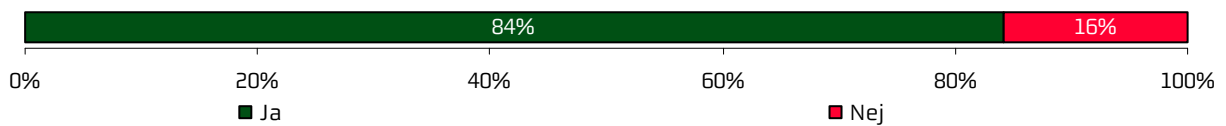
Personalet givet den information, du havde brug for (n=207)



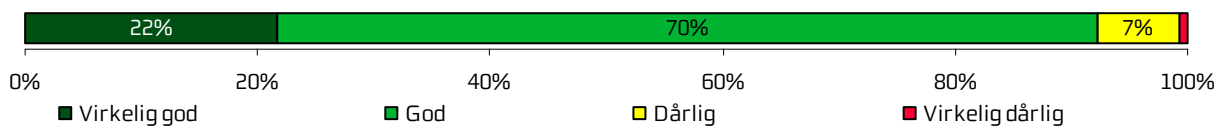
Vurdering af mundtlig information (n=209)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=154)



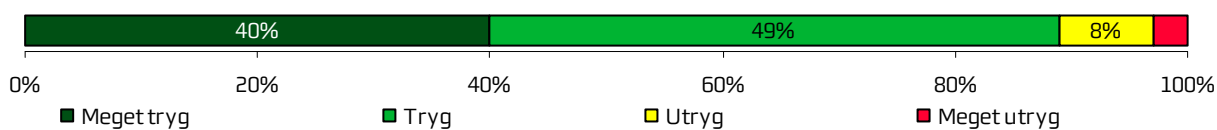
Vurdering af informationsmateriale (n=132)



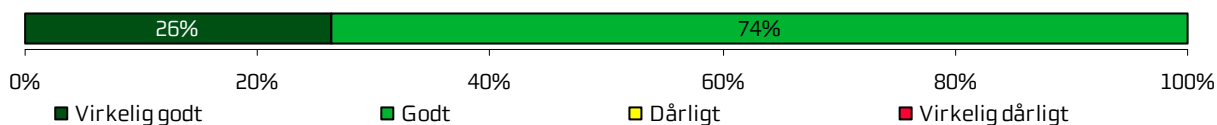
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	91 %	93 %	96 % *	92 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	98 %	96 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	90 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	98 % *	94 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

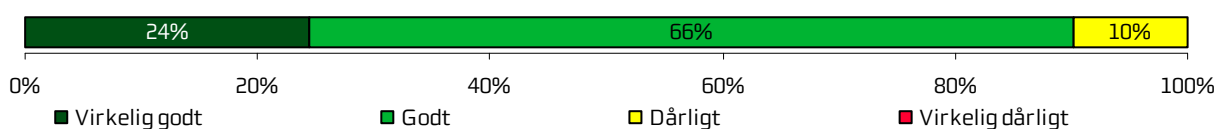
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=210)



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



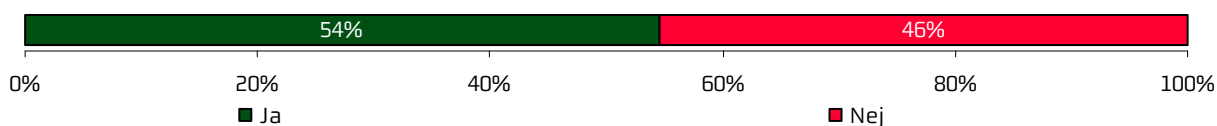
Orientering af praktiserende læge (n=59)



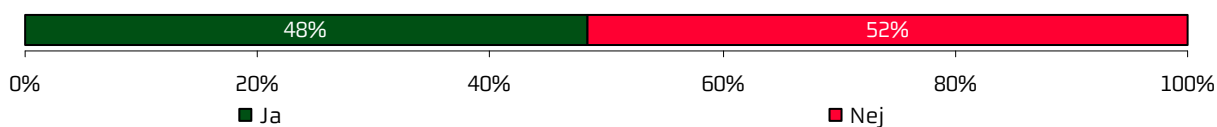
Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



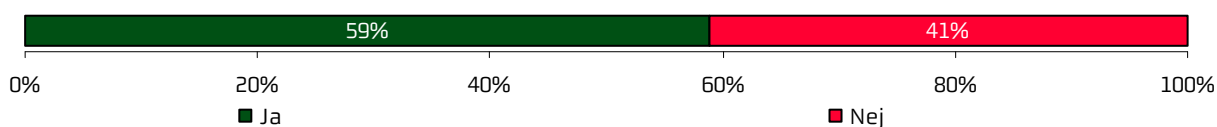
Information om motions betydning for helbredet (n=62)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=46)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=46)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	93 %	96 % *	94 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	96 %	92 %	95 %	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	88 %	90 %	93 %	86 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	46 %	-	-	77 % *	52 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	54 %	-	-	78 % *	59 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	71 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	59 %	-	-	77 % *	54 %	70 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>|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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <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 ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	25%	31%
40-59 år	36%	41%
60-79 år	29%	20%
80 år eller derover	8%	7%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	216		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	216		100%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	3		1%	
20-39 år	55		25%	
40-59 år	77		36%	
60-79 år	63		29%	
80 år eller derover	18		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	208		98%	
Pårørende	4		2%	
Modersmål				
Dansk	200		95%	
Ikke dansk	11		5%	
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	10		5%	
Gynækologisk ambulatorium	79		37%	
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	93		43%	
Dagkirurgi	34		16%	
Diagnose				
Øvrige	210		97%	
DN920	6		3%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	2	2	199	10
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	34	61	2	2	199	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	60	4	4	48	5
40-59 år	41	57	2	0	73	3
60-79 år	25	69	2	4	59	2
80 år eller derover	49	51	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	2	2	195	9
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	35	60	2	2	190	7
Ikke dansk	14	86	0	0	8	3
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	50	50	0	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	39	59	1	1	70	5
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	31	63	2	3	90	2
Dagkirurgi	24	69	7	0	29	3
Diagnose						
Øvrige	33	63	2	2	193	10
DN920	85	15	0	0	6	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	36	60	3	1	208
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	36	60	3	1	208
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	59	4	4	53
40-59 år	46	52	2	0	75
60-79 år	28	68	4	0	61
80 år eller derover	43	57	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	37	59	3	1	203
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	37	59	3	1	197
Ikke dansk	31	69	0	0	10
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	50	50	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	39	55	4	1	74
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	33	64	2	1	91
Dagkirurgi	33	64	3	0	33
Diagnose					
Øvrige	35	61	3	1	202
DN920	85	15	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	66	8	0	206
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	26	66	8	0	206
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	27	66	7	0	53
40-59 år	32	59	9	0	74
60-79 år	17	74	9	0	60
80 år eller derover	36	64	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	27	65	8	0	201
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	27	66	7	0	194
Ikke dansk	21	61	18	0	11
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	33	44	22	0	9
Gynækologisk ambulatorium	25	65	9	0	75
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	29	69	2	0	91
Dagkirurgi	19	65	16	0	31
Diagnose					
Øvrige	26	66	8	0	200
DN920	51	49	0	0	6

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	76	1	0	202
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	23	76	1	0	202
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	25	72	3	0	53
40-59 år	30	70	0	0	72
60-79 år	12	86	2	0	56
80 år eller derover	22	78	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	24	75	1	0	197
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	23	75	1	0	190
Ikke dansk	20	80	0	0	10
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	30	70	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	24	76	0	0	70
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	23	74	2	0	90
Dagkirurgi	16	81	3	0	32
Diagnose					
Øvrige	22	76	1	0	196
DN920	49	51	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	58	6	0	211
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	36	58	6	0	211
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	29	66	5	0	55
40-59 år	39	52	9	0	76
60-79 år	39	56	4	2	61
80 år eller derover	43	57	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	5	0	204
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	36	58	6	0	196
Ikke dansk	47	53	0	0	11
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	40	60	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	31	61	8	0	77
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	43	52	3	1	90
Dagkirurgi	29	62	9	0	34
Diagnose					
Øvrige	35	58	6	0	205
DN920	70	30	0	0	6

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	88	12	152	62
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	88	12	152	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	87	13	45	10
40-59 år	81	19	54	22
60-79 år	98	2	40	22
80 år eller derover	100	0	10	8
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	145	62
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	90	10	139	61
Ikke dansk	73	27	10	1
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	100	0	6	4
Gynækologisk ambulatorium	85	15	52	26
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	90	10	62	31
Dagkirurgi	88	13	32	1
Diagnose				
Øvrige	88	12	147	61
DN920	100	0	5	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	12	59	19	10	144	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	12	59	19	10	144	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	8	51	30	11	44	1
40-59 år	14	55	14	16	51	3
60-79 år	16	69	13	3	38	2
80 år eller derover	13	76	11	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	58	19	10	137	8
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	14	59	17	10	131	8
Ikke dansk	0	52	39	9	10	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	33	67	0	0	6	0
Gynækologisk ambulatorium	16	49	22	12	49	3
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	10	61	20	8	59	3
Dagkirurgi	3	73	13	10	30	2
Diagnose						
Øvrige	12	59	19	10	139	8
DN920	19	57	24	0	5	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	12	18	13	57	122	24
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	12	18	13	57	122	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	10	16	10	64	40	5
40-59 år	16	20	14	50	43	10
60-79 år	10	20	11	59	28	8
80 år eller derover	12	24	12	53	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	20	12	55	115	24
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	13	18	12	57	110	23
Ikke dansk	0	34	20	47	9	1
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	4	1
Gynækologisk ambulatorium	7	7	16	70	43	7
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	16	18	10	55	49	11
Dagkirurgi	8	46	12	35	26	5
Diagnose						
Øvrige	11	18	13	58	118	23
DN920	-	-	-	-	4	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	6	75	17	2	190	19
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	6	75	17	2	190	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	4	77	17	2	50	3
40-59 år	3	68	26	3	67	7
60-79 år	4	85	11	0	54	7
80 år eller derover	30	70	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	6	75	17	2	183	19
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	6	76	16	2	177	17
Ikke dansk	0	78	22	0	9	2
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	0	63	38	0	8	2
Gynækologisk ambulatorium	4	81	14	0	69	8
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	10	77	13	0	82	8
Dagkirurgi	0	58	29	13	31	1
Diagnose						
Øvrige	6	75	17	2	184	19
DN920	0	85	15	0	6	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	45	26	29	58
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	45	26	29	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	29	30	42	14
40-59 år	70	10	20	10
60-79 år	48	31	21	19
80 år eller derover	39	26	34	15
Skema udfyldt af				
Patienten	45	26	29	58
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	46	26	28	57
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	60	0	40	5
Gynækologisk ambulatorium	-	-	-	3
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	44	28	28	50
Dagkirurgi	-	-	-	0
Diagnose				
Øvrige	45	26	29	58
DN920	-	-	-	0

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	55	11	34	18
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	55	11	34	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	49	33	18	6
80 år eller derover	43	0	57	7
Skema udfyldt af				
Patienten	55	11	34	18
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	55	11	34	18
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	1
Gynækologisk ambulatorium	-	-	-	0
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	59	12	29	17
Dagkirurgi	-	-	-	0
Diagnose				
Øvrige	55	11	34	18
DN920	-	-	-	0

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	42	58	0	0	12	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	42	58	0	0	12	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	40	60	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	12	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	42	58	0	0	12	0
Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Øvrige	42	58	0	0	12	0
DN920	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	58	7	3	183	25
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	58	7	3	183	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	48	12	7	50	3
40-59 år	37	55	7	1	69	7
60-79 år	30	68	2	0	47	12
80 år eller derover	28	72	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	57	7	3	179	23
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	34	57	6	3	173	22
Ikke dansk	11	74	15	0	8	2
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	80	20	0	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	40	53	7	0	60	16
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	28	61	6	5	80	8
Dagkirurgi	15	73	9	3	33	1
Diagnose						
Øvrige	33	57	7	3	177	25
DN920	31	69	0	0	6	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	93	6	207
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	1	93	6	207
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	4	88	8	53
40-59 år	1	94	5	76
60-79 år	0	95	5	60
80 år eller derover	0	100	0	15
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	5	201
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	2	93	5	194
Ikke dansk	0	100	0	10
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	0	100	0	10
Gynækologisk ambulatorium	1	95	4	76
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	2	92	6	88
Dagkirurgi	0	88	12	33
Diagnose				
Øvrige	1	93	6	201
DN920	20	80	0	6

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	90	8	56	155
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	2	90	8	56	155
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	1
20-39 år	5	82	13	22	32
40-59 år	0	91	9	19	58
60-79 år	0	100	0	9	51
80 år eller derover	-	-	-	4	13
Skema udfyldt af					
Patienten	2	89	9	52	153
Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål					
Dansk	2	92	6	48	149
Ikke dansk	0	84	16	6	5
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	1	9
Gynækologisk ambulatorium	5	95	0	19	57
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	0	83	17	24	67
Dagkirurgi	0	92	8	12	22
Diagnose					
Øvrige	0	91	9	54	151
DN920	-	-	-	2	4

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	64	32	4	0	196	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	64	32	4	0	196	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	54	38	7	2	53	1
40-59 år	74	23	3	0	72	4
60-79 år	58	38	4	0	52	8
80 år eller derover	68	32	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	0	191	12
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	64	31	4	1	185	11
Ikke dansk	56	35	10	0	9	1
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	80	20	0	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	70	28	3	0	69	7
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	57	37	5	1	86	4
Dagkirurgi	61	32	6	0	31	2
Diagnose						
Øvrige	63	32	4	0	190	13
DN920	85	15	0	0	6	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	77	20	2	0	198	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	77	20	2	0	198	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	70	26	2	2	51	3
40-59 år	83	16	1	0	72	4
60-79 år	77	20	4	0	57	5
80 år eller derover	74	26	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	2	0	193	13
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	79	19	2	1	186	12
Ikke dansk	59	41	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	90	10	0	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	77	20	3	0	70	6
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	78	20	1	1	85	7
Dagkirurgi	73	24	3	0	33	1
Diagnose						
Øvrige	77	21	2	0	192	14
DN920	100	0	0	0	6	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	45	43	11	1	207	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	45	43	11	1	207	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	35	51	14	0	54	0
40-59 år	54	42	4	0	75	1
60-79 år	42	38	20	0	58	2
80 år eller derover	57	36	0	7	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	42	11	1	202	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	45	42	12	1	194	3
Ikke dansk	47	53	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	70	20	10	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	38	47	12	3	73	2
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	50	39	11	0	90	1
Dagkirurgi	44	50	6	0	34	0
Diagnose						
Øvrige	46	42	11	1	201	3
DN920	30	70	0	0	6	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	62	32	4	2	201	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	62	32	4	2	201	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	52	37	3	7	54	0
40-59 år	67	26	5	1	71	3
60-79 år	66	32	2	0	57	3
80 år eller derover	57	36	7	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	4	2	197	6
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	63	30	4	3	191	5
Ikke dansk	33	67	0	0	9	2
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	89	11	0	0	9	0
Gynækologisk ambulatorium	61	33	4	1	70	5
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	63	31	2	3	90	2
Dagkirurgi	50	38	9	3	32	0
Diagnose						
Øvrige	61	33	4	2	196	7
DN920	100	0	0	0	5	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	27	4	2	156	45
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	67	27	4	2	156	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	57	33	8	2	49	5
40-59 år	76	19	2	3	58	15
60-79 år	65	29	3	2	38	19
80 år eller derover	67	33	0	0	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	67	26	4	2	153	43
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	68	25	4	2	147	42
Ikke dansk	51	49	0	0	8	3
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	75	25	0	0	8	1
Gynækologisk ambulatorium	74	22	4	0	54	19
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	62	29	6	3	65	22
Dagkirurgi	59	34	0	7	29	3
Diagnose						
Øvrige	66	28	4	2	151	44
DN920	100	0	0	0	5	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	210
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	91	9	210
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	82	18	54
40-59 år	96	4	75
60-79 år	90	10	61
80 år eller derover	94	6	17
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	205
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	91	9	197
Ikke dansk	92	8	11
Afsnitsnavn			
Sengeafsnit P6 gyn	90	10	10
Gynækologisk ambulatorium	95	5	75
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	89	11	92
Dagkirurgi	85	15	33
Diagnose			
Øvrige	91	9	205
DN920	82	18	5

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	27	31	29	13	16	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	27	31	29	13	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	28	12	34	26	8	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	19	81	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	31	29	13	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	27	31	29	13	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	13	50	25	13	8	0
Dagkirurgi	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
Øvrige	29	33	24	14	15	1
DN920	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	16	7	2	193	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	16	7	2	193	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	72	9	13	6	49	4
40-59 år	77	15	7	1	73	3
60-79 år	70	26	2	2	54	4
80 år eller derover	86	14	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	16	7	3	189	12
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	76	16	6	2	183	10
Ikke dansk	61	15	12	11	8	2
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	100	0	0	0	10	0
Gynækologisk ambulatorium	75	19	4	1	69	6
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	73	16	8	2	83	4
Dagkirurgi	68	16	10	6	31	2
Diagnose						
Øvrige	75	16	7	3	187	12
DN920	85	15	0	0	6	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	65	8	2	76	88
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	25	65	8	2	76	88
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	19	54	26	0	21	24
40-59 år	23	77	0	0	31	28
60-79 år	32	61	0	6	18	27
80 år eller derover	-	-	-	-	4	9
Skema udfyldt af						
Patienten	24	65	9	2	74	86
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	25	66	7	2	70	84
Ikke dansk	20	51	30	0	6	3
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	4	6
Gynækologisk ambulatorium	21	75	0	4	24	31
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	28	59	13	0	32	40
Dagkirurgi	19	63	19	0	16	11
Diagnose						
Øvrige	25	64	9	2	72	86
DN920	-	-	-	-	4	2

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	57	32	6	5	207
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	57	32	6	5	207
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	50	33	14	4	54
40-59 år	57	34	4	5	76
60-79 år	62	29	2	7	59
80 år eller derover	73	27	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	58	32	5	4	202
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	59	32	5	4	194
Ikke dansk	45	37	8	10	11
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	100	0	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	59	30	5	5	74
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	54	37	6	3	89
Dagkirurgi	47	35	9	9	34
Diagnose					
Øvrige	57	33	6	5	201
DN920	85	15	0	0	6

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	48	47	3	1	209
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	48	47	3	1	209
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	56	37	6	2	52
40-59 år	49	47	2	1	75
60-79 år	41	55	4	0	61
80 år eller derover	50	50	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	3	1	206
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	49	47	3	1	198
Ikke dansk	32	68	0	0	10
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	70	30	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	55	41	4	0	74
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	38	59	2	1	93
Dagkirurgi	53	38	6	3	32
Diagnose					
Øvrige	47	48	3	1	203
DN920	85	15	0	0	6

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	84	16	154	52
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	84	16	154	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	72	28	43	10
40-59 år	95	5	62	15
60-79 år	79	21	39	19
80 år eller derover	89	11	9	6
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	151	49
Pårørende	-	-	2	2
Modersmål				
Dansk	86	14	144	48
Ikke dansk	66	34	8	3
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	100	0	7	3
Gynækologisk ambulatorium	88	12	50	27
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	84	16	67	20
Dagkirurgi	73	27	30	2
Diagnose				
Øvrige	84	16	148	52
DN920	100	0	6	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	22	70	7	1	132	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	22	70	7	1	132	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	59	11	2	39	3
40-59 år	16	80	3	0	56	5
60-79 år	26	64	10	0	31	4
80 år eller derover	19	81	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	7	1	129	16
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	23	71	6	1	122	16
Ikke dansk	15	63	22	0	8	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	29	57	14	0	7	0
Gynækologisk ambulatorium	26	71	2	0	42	6
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	23	72	6	0	53	10
Dagkirurgi	10	70	17	3	30	0
Diagnose						
Øvrige	22	70	7	1	126	16
DN920	20	80	0	0	6	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	40	49	8	3	210
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	40	49	8	3	210
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	47	39	9	6	53
40-59 år	46	45	6	3	77
60-79 år	26	64	10	0	61
80 år eller derover	43	51	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	41	49	7	3	205
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	41	49	7	3	198
Ikke dansk	20	60	20	0	10
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit P6 gyn	50	50	0	0	10
Gynækologisk ambulatorium	43	45	8	4	76
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	39	51	9	1	90
Dagkirurgi	29	56	9	6	34
Diagnose					
Øvrige	40	49	8	3	204
DN920	54	46	0	0	6

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	26	74	0	0	28	9	169
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	26	74	0	0	28	9	169
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	27	73	0	0	11	2	41
40-59 år	44	56	0	0	10	3	64
60-79 år	-	-	-	-	4	1	52
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	28	72	0	0	26	8	167
Pårørende	-	-	-	-	1	1	2
Modersmål							
Dansk	27	73	0	0	23	6	164
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	5
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	1	0	9
Gynækologisk ambulatorium	36	64	0	0	14	4	57
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	29	71	0	0	7	3	78
Dagkirurgi	0	100	0	0	6	2	25
Diagnose							
Øvrige	23	77	0	0	27	9	164
DN920	-	-	-	-	1	0	5

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	24	66	10	0	59	148
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	24	66	10	0	59	148
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	31	56	13	0	16	37
40-59 år	24	68	8	0	23	54
60-79 år	11	78	11	0	17	42
80 år eller derover	-	-	-	-	2	13
Skema udfyldt af						
Patienten	25	65	10	0	58	145
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	24	66	9	0	54	141
Ikke dansk	-	-	-	-	4	7
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	-	-	2	8
Gynækologisk ambulatorium	35	60	5	0	20	55
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	14	71	14	0	28	61
Dagkirurgi	33	56	11	0	9	24
Diagnose						
Øvrige	26	63	10	0	55	146
DN920	-	-	-	-	4	2

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	46	54	50	157
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	46	54	50	157
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	33	67	15	39
40-59 år	59	41	15	61
60-79 år	48	52	13	46
80 år eller derover	48	52	6	9
Skema udfyldt af				
Patienten	46	54	47	156
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	51	49	41	154
Ikke dansk	24	76	8	2
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	3	7
Gynækologisk ambulatorium	33	67	12	62
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	54	46	26	63
Dagkirurgi	22	78	9	25
Diagnose				
Øvrige	46	54	48	153
DN920	-	-	2	4

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	54	46	62	141
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	54	46	62	141
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	53	47	17	37
40-59 år	62	38	19	56
60-79 år	48	52	17	41
80 år eller derover	61	39	8	5
Skema udfyldt af				
Patienten	55	45	59	140
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	61	39	54	137
Ikke dansk	13	87	7	3
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	3	6
Gynækologisk ambulatorium	40	60	15	58
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	66	34	32	55
Dagkirurgi	33	67	12	22
Diagnose				
Øvrige	54	46	59	138
DN920	-	-	3	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	48	52	46	158
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	48	52	46	158
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	33	67	12	42
40-59 år	67	33	18	57
60-79 år	23	77	9	50
80 år eller derover	68	32	6	7
Skema udfyldt af				
Patienten	50	50	44	156
Pårørende	-	-	1	2
Modersmål				
Dansk	55	45	39	153
Ikke dansk	15	85	6	4
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	3	7
Gynækologisk ambulatorium	50	50	14	59
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	45	55	20	67
Dagkirurgi	33	67	9	25
Diagnose				
Øvrige	49	51	44	154
DN920	-	-	2	4

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	59	41	46	158
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	59	41	46	158
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	44	56	14	40
40-59 år	75	25	17	58
60-79 år	39	61	8	51
80 år eller derover	68	32	6	7
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	44	156
Pårørende	-	-	1	2
Modersmål				
Dansk	67	33	39	153
Ikke dansk	15	85	6	4
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit P6 gyn	-	-	3	7
Gynækologisk ambulatorium	58	42	12	61
Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	52	48	21	66
Dagkirurgi	60	40	10	24
Diagnose				
Øvrige	60	40	44	154
DN920	-	-	2	4

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			11
Kommunikation og information			9
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			10
Pleje			5
Relationer til personale			13
Ventetid			7

Kvindeafdelingen










Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Modtagelsen
1	Meget empati.	Virkelig god
3	Meget imødekommende læge og sygeplejerske.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Modtagelsen
2	Modtaget via stander med elektronisk registrering via sygesikring. Intet personale. Derfor neutral oplevelse.	Uoplyst
4	Der var ingen.	Dårlig
8	Jeg havde desværre lidt ventetid.	God
9	Alt gik, som det skulle.	Virkelig god
11	Synes, det var dejligt at blive modtaget med smil og god service, når man i forvejen er meget nervøs. Man slapper automatisk lidt mere af.	Virkelig god
14	Der blev taget ganske fantastisk imod mig :-). De kunne straks spotte, at jeg var utryg, og det fik de taget sig ganske godt af :-). STOR ROS til dem ALLE :-).	Virkelig god
16	Ingen person at henvende sig til. Kun en maskine til sygesikringskort.	Dårlig
18	Kunne ikke lige finde ud af, hvor jeg skulle gå hen.	God
21	Kan ikke huske detaljer, idet det er to måneder siden, jeg var der, og det var ikke noget alvorligt, jeg skulle undersøges for.	God
23	Fik at vide, at jeg selv kunne bestemme, hvilket venteværelse, jeg ville benytte og valgte åbenbart "det forkerte", da personalet ikke kunne finde mig, og derfor gik der næsten 45 minutter, før jeg blev kaldt ind.	Dårlig
24	Blev indskrevet med kort varsel, og det var lidt hektisk (jeg var selv meget berørt og blev placeret i venteværelse med lang ventetid, men min situation var kaotisk!).	God
25	Der var en virkelig sød og kompetent sygeplejerske ved modtagelsen.	Virkelig god
27	Fint med elektronisk modtagelse. Dog fejl med at der ikke var skrevet en læge op til min og nogle andres undersøgelse, og det blev først opdaget, da jeg klagede efter at have ventet i over en time.	God
28	Digital. Der var hjælp til betjeningen.	God
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Modtagelsen
4	Dårlig afmærkning til scanning af sygesikringskort.	Dårlig
6	Jeg var meget positivt overrasket over den store imødekommenhed og tilgængelighed, personalet udviste. Ikke overrasket, fordi jeg havde forventet det modsatte, men fordi jeg var bange.	Virkelig god
7	Kom ind før tid. Positivt.	God
9	Rigtig god modtagelse.	Virkelig god
11	Jeg blev positivt mødt af lægerne, som var gode til at forklare, hvad de foretog sig.	God
12	Jeg blev lovet at komme til som den første, da jeg [er syg] og kan ikke undvære vand, men jeg måtte vente i to timer.	Virkelig dårlig

	15	Det er svært at finde ud af, hvilket venteværelse man skal vente i.	God
	16	Rodet. For mange indtryk så man næsten overser, at man selv skal "registrere" sig/sin ankomst.	Dårlig
	18	Maskinen var nem at scanne i og tjekke ind. Var ikke i personlig kontakt med personale.	God
	20	Nåede ikke ind i venteværelset.	God
	25	Personalet var hjælpsomt og henvendte sig til mig, da jeg gik forkert ved første besøg.	Virkelig god
	33	Det var kun de første gange, der var personlig betjening. Nu er det jo mig selv med sygesikringsbeviset.	God
	34	Havde ondt. Abscess in vulva. Gik og sad dårligt, men måtte vente meget længe på en seng og måtte selv gå op og få taget blodprøver.	Dårlig
	38	Synes, det er svært at definere en modtagelse, når man modtages af en maskine.	God

ID Kommentarer - Dagkirurgi

Modtagelsen



	3	Jeg ventede i cirka tre timer. Der var en sygeplejerske, der var meget flink, og kom flere gange og undskyldte. Det var jo ikke hendes skyld, og hun var utrolig sød og venlig.	God
	4	Den sygeplejerske, der tog imod mig, vidste ikke om jeg skulle være fastende eller ej. Det måtte jeg fortælle hende, hvad der stod på min indkaldelse. Der var ikke plads i hvilerummet, så jeg blev bedt om at sætte mig i venteværelset ved indgangen til en anden afdeling.	Dårlig
	5	Kom ind og blev sat i et venteværelse. Dette var okay. Men skulle så gøre mig klar (skifte tøj). Derefter blev jeg sat i opvågningen uden besked om, hvor længe, der ville gå, inden jeg kom ind. Og der gik over halvanden time.	Dårlig
	7	Som patient føler jeg mig set og hørt af et virkelig godt team, læge/sygeplejerske og hjælpere, der gør et fint forarbejde, før jeg skal på operationsstuen.	God
	10	Information og undersøgelse var grundig og god, men da jeg blev videresendt til [narkosen] var der printet navneskilte ud på en anden patient. :-{	God
	11	Ventetid. Hvis jeg har tid til kl. 7, så vil jeg gerne, at vi overholder den tid, ellers kommer der er en sygeplejerske og siger om forsinkelser.	God
	12	Mødt med mange smil, stor hjælpsomhed :-).	Virkelig god
	14	Man er usikker på, om man er kommet rigtigt frem. Og man bliver modtaget af en computer, der gik lang tid, før jeg talte med en sygeplejerske.	Dårlig
	19	Kort ventetid. Venlighed.	God

Kvindeafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?






ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Fejlhåndtering
1	Tidspunkt for behandling var forskellig i brev og SMS og ambulatorium kunne ikke kontaktes herom grundet weekend.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
19	Første gang hun skulle scanne, så sker der jo småfejl.	Virkelig godt
22	Jeg blødte kraftigt efter min biopsi [] (og endte med at være sygemeldt i [længere tid], og senere kunne jeg læse, at man bliver til observation, hvis man bløder, som jeg gjorde. Jeg blev i stedet sendt hjem (fra Horsens til [andet sygehus]) og måtte akut på [andet sygehus] samme aften for at få stoppet blødningen []).	Virkelig dårligt
27	Der var ikke sat en læge på min behandling, derfor den lange ventetid.	Virkelig godt
29	1) Scanneren var i stykker efter 30 minutters ophold i den. Måtte have ny tid til scanning. 2) Maskinen, som skulle måle 'urinflow' var også i stykker.	Godt
	ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Fejlhåndtering
1	Blev henvist af egen læge til en forundersøgelse. Fik stillet en diagnose til forundersøgelsen. Fik en tid til operation. Mødte fastende op til operation. På operationsbordet, lige inden bedøvelsen, fik jeg en ny diagnose stillet (den første diagnose var forkert). Blev sendt hjem, fordi Horsens Sygehus ikke laver den operation, som jeg skulle have.	Dårligt
2	Fik ikke svar på de blodprøver, der blev taget.	Dårligt
8	Jeg havde en aftalt tid, men fik at vide, at jeg ikke kunne komme til. Fik tilbudt en tid senere på dagen, men det passede mig ikke.	Uoplyst
11	Lægerne læste ikke min journal grundigt, hvilket gjorde, at jeg blev fejlbehandlet, og ikke fik den medicin, jeg skulle have!	Virkelig dårligt
12	At jeg måtte vente så længe.	Uoplyst
21	Ingen fejl.	Uoplyst
30	Jeg blev forsøgt opereret efter rygmarvsbedøvelser, men den var givet forkert/virkede ikke. Så operationen måtte stoppes, og jeg blev lagt i fuld narkose.	Godt
31	Den første [læge] som undersøgte mig sagde, at jeg skulle komme igen for at få taget en scanning af en anden læge NN [], da hendes scanning var utydelig. Men da jeg kom den anden gang, til den anden [læge], havde hun ikke planlagt at scanne mig og fortalte mig blot, at mine blodprøveresultater ikke pegede på [sygdom], men da scanningen (den første som blev taget og var uklar) tydede på det, havde jeg nok [sygdom]. Så sagde jeg til hende, at jeg havde fået at vide, at hun skulle foretage en ny, bedre scanning end den første, og det var hun tilsyneladende ikke klar over. Men hun foretog scanningen alligevel og det var jeg glad for, for nu ved jeg med sikkerhed, at jeg har [sygdom] og behøver ikke at være usikker, hvilket jeg var efter mit første besøg.	Godt
32	Jeg måtte bede om en akuttid og fik at vide, at det blev en anden læge end NN, som jeg var i behandling hos. Jeg sagde, det var ok, men det viste sig, at det var det ikke. En del for mig meget intime spørgsmål, såsom hvordan jeg havde det med at røre mig selv, om jeg havde brugt pessar, hvordan med tamponer og til sidst, om jeg tilfredsstillede mig.	Uoplyst
33	Anden gang efter keglesnittet, stod der i jeres papirer, at jeg skulle have keglesnit. Det blev så "bare" lavet om til et skrab. Efter undersøgelsen i 2012 fik jeg svarbrevet, hvor der samtidigt stod, at jeg fremover skulle til kontrol ved egen læge. I år blev jeg alligevel indkaldt til ambulatoriet i Horsens, og mødte selvfølgelig op (havde på det tidspunkt heller ikke bestilt tid hos	Virkelig godt

egen læge). Da kunne man godt se i egne papirer, at det var en fejl, men jeg fik alligevel taget skrabet.

-  35 Glemte at videregive min urinprøve, måske på grund af ferie. Godt
-  36 Den eneste fejl var, at jeg blev indkaldt til Horsens. Jeg bor [i anden by] og fik under besøget i Horsens at vide, at undersøgelsen lige så godt kunne være foretaget [i anden by].. Godt

ID Kommentarer - Dagkirurgi















Fejlhåndtering

-  4 Sygeplejersken vidste ikke, om jeg skulle i narkose eller ej. Lægen vidste ikke, at jeg ikke var fastende, og han troede, det var første gang, at jeg skulle have lavet denne operation. Jeg måtte fortælle ham, at det var anden gang, hvilket gjorde, at proceduren skulle ændres, og operationen blev flyttet til en anden dag. Da havde jeg ventet tre timer. Dårligt
-  5 På en måde. For de havde problemer med at ligge mit drop. Dette i sig selv er ikke slemt. Men min [pårørende], som sad i venteværelset, var ikke informeret om, at jeg var i venteværelset halvanden time, så hun var bekymret for operationens længde. Da to læger/sygeplejersker så gik gennem venteværelset, sagde den ene: "Det var da godt nok også træls det, der skete med 'mit navn'". Det gjorde ikke min [pårørendes] bekymring mindre! Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  10 Navneskilt med anden patients navn. Dårligt
-  13 Manglede information om, hvordan mit indgreb ville påvirke min hverdag med pasning af min datter [på under et år]! Dårligt
-  15 Der gik desværre hul på min livmoder under indgrebet, men jeg var informeret om risikoen for dette. Indgrebet har desværre ikke mindsket min blødning, og allerede [nogle uger] efter jeg fik fjernet min slimhinde i livmoderen, havde jeg igen en kraftig syv dages menstruation. Uoplyst

Kvindeafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Der var ikke fyldt i skabe.	Uoplyst
5	Følte nok, at der blev talt hen over hovedet på mig.	Godt
8	Jeg ville meget gerne have vidst inden, at jeg ikke måtte køre bil de dage efter, hvor jeg tog stærk smertestillende.	Godt
9	Jeg kom hurtigt ind på et afbud med abnorme hormoner. Derfor er der mange spørgsmål, som jeg ikke kan vurdere, da undersøgelserne ikke var relevante for mig.	Virkelig godt
11	Synes bare, lægen og sygeplejersken var virkelig søde. Indtryk af, at de vidste, hvad de gjorde og MEGET beroligende.	Virkelig godt
12	Jeg havde generelt en positiv oplevelse med mit undersøgelses-/behandlingsforløb.	Virkelig godt
13	I materialet, der blev udleveret efter operationen, fik jeg opfattelsen af, at jeg var "ovre" operationen kort tid efter. Det har betydet, at jeg har været ved egen læge to gange, da jeg var bekymret over, at jeg fortsat havde smerter otte uger efter operationen. Ifølge den læge, jeg sidst talte med, er det helt normalt. Det ville bare have været rart at have fået den besked fra sygehuset, så jeg bedre kunne forholde mig til, at smerterne fortsatte.	Godt
16	Fik taget én blodprøve. Blev dagen efter indkaldt til endnu en blodprøve i forbindelse med scanning. Blev scannet dagen efter igen uden kontrast. Blev ugen efter indkaldt til endnu en scanning, nu med kontrast. Altså to ture til Horsens, som ikke havde været nødvendige med bedre planlægning.	Dårligt
22	Som sagt blev jeg ikke holdt under observation. Blødningen blev ikke stoppet på Horsens Sygehus efter en []biopsi, så jeg endte med at måtte flere gange på sygehus/til gynækolog for at få stoppet blødningen og fik en sygemelding [], fordi biopsien havde kappet en blodåre. Lægen og personalet var godt klar over, at jeg blødte, men sendte mig hjem alligevel, uden klare instrukser for hvad jeg skulle stille op med denne blødning. Her mener jeg klart, at afdelingen skulle have holdt mig til observation bare et par timer og have sørget for at få stoppet blødningen med kompression (eller hvilke midler der nu er til rådighed).	Virkelig dårligt
27	Da jeg først kom ind til undersøgelsen, gik det rigtig fint. Den tilkaldte læge tog sig god tid til mig, selvom han var tilkaldt fra anden afdeling.	Dårligt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
10	Super forløb.	Virkelig godt
11	Jeg blev ikke hørt, når jeg sagde noget eller spurgte om noget. Jeg blev holdt hen, jeg vil ønske, der blev lyttet til og der var tid til mig.	Dårligt
14	Behandlingen var et forsøg. Fik fjernet æggestokke for at forebygge hormonel migræne. Ser desværre ikke ud til at virke.	Virkelig godt
15	Har flere gange oplevet meget smertefuld undersøgelse, hvor der ikke blev taget rimelig hensyn []. En gang blev det faktisk en rigtig lang undersøgelse med flere læger.	Uoplyst
18	Følte ikke, at han vidste, at jeg også fortsat er i behandling hos fysioterapeuten, selvom han et halvt år tidligere havde henvist mig, og at han ikke har læst, hvad hun har fundet frem til.	Godt
22	Sygeplejersken spurgte mig om forskellige ting, så jeg ikke kunne følge med i, hvad lægen forklarede [en kollega] om min undersøgelse.	Godt
24	Jeg manglede orientering om, hvornår jeg skulle starte igen med Vagifem. I de udleverede papirer stod, at man burde bruge Vagifem efterfølgende for at styrke skedevæggen (blev	Godt

	opereret for et rectocele), men da jeg var i tvivl, ringede jeg efterfølgende til afdelingen og fik så at vide, at jeg først måtte begynde efter sårheling, dvs. efter fire-seks uger, hvilket burde have stået i informationsmaterialet.	
	26 Finder det utrygt, at man ikke har mulighed for at følge op på mig, efter at celleforandringerne er forsvundet. Man henviser til egen læge, som jeg selv skal kontakt om et år. En indkaldelse til opfølgning på ambulatoriet ville være at foretrække.	Godt
	27 Meget godt behandlet.	Virkelig godt
	28 Træls, de ikke er enige, ville være rart med kun en læge i forløbet.	Godt
	30 To læger havde anbefalet, at jeg fik fjernet livmoderen. Alligevel spurgte den læge, der skulle operere, om jeg havde fortrudt, ca. en halv time inden jeg blev kørt til operationen. Umuligt spørgsmål.	Godt
	32 []. Jeg mener, alle oplysninger var at finde på computeren. Jeg synes, det var særdeles ubehageligt!	Godt
	33 Det er søde kompetente læger, sygeplejersker samt andet personale, jeg har været i kontakt med. Tro mig, et par af undersøgelserne er endt med, at jeg, inklusiv alle i rummet, fik en god gang befriende latterflip.	Virkelig godt
	34 Jeg er en hyppig gæst og kender proceduren og har ikke behov for så meget information. Ved nogle gange mere selv. Det var udelukkende ventetiden, inden jeg kunne komme til at ligge, og at jeg selv måtte ned og få taget blodprøver. Havde sagt, at jeg havde svært ved at gå.	Godt
	37 Har kun været til undersøgelse [få] gange og indkaldt til [få] undersøgelser. HAR KUN GODT AT SIGE.	Godt
	38 De havde glemt at reservere/bestille tid til min kærestes blodprøvetagning, og [jeg] måtte derfor vente, selvom jeg kom hurtigt til.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
	3 Personalet er flinke, men der er mange fejl med kommunikation.	Godt
	5 Har savnet information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen og under hele behandlingsforløbet. Har nu [flere] måneder efter stadig ondt i arret.	Godt
	6 Personalet var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
	11 Samarbejde med andre afdelinger. Lige så snart man går ud af afdelingen, så er man på egen hånd. Hvordan skal man finde rundt på sygehuset? Mysterium.	Godt
	18 Jeg blev sendt i forkert rækkefølge rundt til de forskellige undersøgelser, så ventetiden blev lang.	Godt

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
2	Der stod ikke i papirerne vedrørende faste, at jeg ikke måtte drikke appelsinjuice i stedet for saftevand. Jeg synes, det skal tilføjes.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium		Samlet indtryk
1	Jeg var påvirket af min situation (psykisk). Var bange for, at det var alvorligt, men jeg gik derfra delvist lettet.	Virkelig godt
7	Nej.	Godt
17	Jeg var måske lidt i tvivl om, der skulle foretages yderligere undersøgelser samme dag eller kun den ene.	Godt
19	Skulle bare have tjekket, at min spiral sad, hvor den skulle, så behovet for information m.m. var minimal.	Godt
24	Det er svært i en akut situation med følelserne uden på at kunne læse og forholde sig til skriftligt materiale og for så vidt også den mundtlige del.	Godt
30	Efter tre uger skulle jeg selv kontakte afdelingen op til flere gange for at få svar. Mandagen efter (dvs. fire uger efter undersøgelsen) ringede jeg igen. Fik at vide, at da de flere gange forgæves havde prøvet at ringe til mig (jeg har misset ET opkald []) sendte de mig et brev!!	Virkelig godt
ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg		Samlet indtryk
3	Fik intet materiale.	Godt
5	Fik en virkelig god information om undersøgelsen, mens den foregik. Stor tak til NN og personale.	Virkelig godt
7	En pjece. Den var fin.	Virkelig godt
10	Super god.	Virkelig godt
11	Da jeg kom til anden skanning, googlede lægen navnet på den medicin, jeg fik, da hun ikke kendte til det. Det er fuldstændigt uprofessionelt.	Dårligt
13	Mine to besøg mandede ud i en operation []. Efter operationen manglede jeg information om, hvordan [området] nu er anatomisk []. Dette har jeg ikke hørt om eller kunnet læse om i informationsmaterialet.	Virkelig godt
15	Fik ikke nogen yderligere informationer angående min sidste diagnose, udover hvad lægen sagde.	Uoplyst
18	Fik kun en meget teknisk forklaring på min diagnose og den "trøst", at det går væk, når jeg går i overgangsalderen. Hmm, så sad man der og er ikke engang 30 endnu og med udsigt til daglige smerter. Ville ønske, de havde givet folder eller henvist til [en forening].	Godt
23	Jeg kunne godt have brugt mere information om bivirkninger m.m. Der blev jeg ikke informeret godt nok.	Godt
26	Personalet virkede under forløbet kompetent og tryghedsskabende, men da der ikke længere var celleforandringer, virkede man uinteressert i mig. Det virkede utrygt, og jeg følte mig afvist og uinteressant.	Godt
28	Spurgte flere gange angående en blodprøve, men syntes ikke, jeg fik ordentligt svar, før jeg kom til sygeplejersken hos min egen læge.	Godt

	34	<input type="checkbox"/> Personalet ved, at jeg kender til alting, og alt for godt.	Godt
	38	Vi fik at vide, at der ca. ville gå fem-seks uger inden svar. Og nu er der gået ca. otte, og vi har stadig intet hørt.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi		Samlet indtryk
	1	Manglede at få noget med indkaldelsesbrevet. Til undersøgelsen for celleforandringer på kvindeafdelingen fik jeg af vide at alt så fint ud, og at de ikke regnede med, at jeg skulle komme igen, på trods af at undersøgelsen hos egen læge havde vist det modsatte. Hjem efter ti minutter uden information om celleforandringer, og [ca. to uger efter] får man et brev om, at man har svære celleforandringer uden yderligere forklaringer. Derefter kom brev med indkaldelse men igen ingen pjece om celleforandringer. Fandt det hele på nettet, men der står jo meget som modsiger hinanden, f.eks. i forhold til sygemeldinger efterfølgende.	Godt
	2	Jeg var lidt i tvivl om, hvad det præcis var, jeg skulle have lavet og hvordan, inden jeg mødte frem. I det fremsendte materiale var der flere forskellige muligheder, hvor det ikke helt fremgik, hvornår det var det ene eller det andet. Men fra jeg mødte, var informationen super og der var ikke noget at være i tvivl om, og hele forløbet var samstemmigt.	Godt
	3	Jeg fik ikke noget materiale med hjem. Jeg fik en meget grundig information af personalet mundtligt.	Godt
	4	Jeg modtog et print omkring indgrebet pr. brev inden, jeg skulle opereres. Det var mangelfuldt. Der manglede generel information omkring forholdsregler efter operation, forventet blødning (mængde, varighed) efter operation samt svar på operationen, patalogisvar.	Dårligt
	11	Vil gerne vide mere om min sygdom, forløb og hvad jeg selv kan gøre.	Godt
	13	Synes det var for dårligt, at der ikke blev taget højde for og blev informeret omkring, hvor meget jeg måtte løfte. Fik kun information om, at jeg ikke måtte løfte over tre kilo efter indgrebet. Og det betød, at jeg ikke kunne tage mig af min [lille] datter og det gjorde, at jeg fik et DÅRLIGT forløb!	Godt
	16	Jeg savnede mere information efter operationen: Hvor meget jeg måtte gå, hvor meget jeg skulle passe på.	Virkelig godt

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	God oplevelse!	Virkelig godt
16	Har modtaget adskillige telefonopringninger, men ingen af dem, der ringede, synes at vide, hvad de andre har talt med mig om.	Dårligt
22	Efter at jeg blev sendt hjem fra Horsens Sygehus med blødning fra underlivet pga. voldsom biopsi, måtte jeg en tur på andet sygehus for at få lagt pres på den blodåre [], som var kappet over. Personalet på andet sygehus' gynækologiske akutmodtagelse var flinkt og meget mere informativt end personalet på Horsens Sygehus.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
6	Jeg oplevede alle sygeplejersker, assistenter og portører meget venlige og hjælpsomme. Den læge, jeg havde samtale med til forundersøgelse lige sådan. På dagen til indgrebet mødte jeg en anden læge, der skulle lave selve indgrebet. Hun kom til stuen, da jeg var bedøvet (i en rus), og hun var væk inden jeg vågnede. Det oplevede jeg som meget ubehageligt. Jeg var bange og havde brug for at se den læge i øjnene, der skulle skære i mig/havde skåret i mig. Jeg havde et par spørgsmål, jeg ikke fik lejlighed til at stille hende.	Godt
8	Når I ved, at jeg ikke kan komme ind til den aftalte tid, hvorfor ringer I så ikke og giver besked?	Dårligt
11	"Hvis du skal på Horsens Sygehus, kan du lige så godt lægge dig til at dø"! Det er den sætning, man bliver mødt med ude i samfundet. Jeg synes, det var en dårlig måde, at I skulle omtales på, men desværre gik jeg derfra med samme følelse. Jeg har mødt indtil flere, der mener, at I mangler forståelse overfor patienten i den situation, de nu engang måtte stå i. Jeg er glad for, at jeg fik mulighed for at besvare disse spørgsmål, og jeg håber ikke at skemaet bliver smidt væk pga. dårlig omtale!	Dårligt
13	Der gik fem uger, inden praktiserende læge fik svar på prøverne af det væv, der blev fjernet og de måtte rykke for svaret. Information om kost, motion, rygning og alkohol ved jeg godt en masse om, så det var ikke relevant for mig at få oplysninger om.	Virkelig godt
18	Fortalte at bassintræning i varmt vand var godt.	Godt
25	Blev gjort opmærksom på, at jeg altid kunne kontakte afdelingen, hvis jeg fik det dårlige-re/havde flere spørgsmål, og fik udleveret et visitkort med kontaktinformation.	Virkelig godt
31	Jeg fik at vide, at kost og motion ikke ville gøre noget ved min PCOS, da jeg er slank. Men på nettet læser jeg lidt det modsatte. Jeg kan forstå, at det stadig diskuteres. Derfor krydsede jeg af ved 'nej', for jeg fik ikke nogen information om kost og motion i forhold til PCOS. Kun via pjecen jeg fik ved første besøg.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Det var ikke okay med den meget lange ventetid før operationen. Jeg var bange i forvejen og så at skulle vente ca. tre timer, efter at man har fået operationstøjet på.	Godt
8	Lægerne kunne godt øve sig i at tale som om, at man rent faktisk er i rummet og ikke tale hen over hovedet på en. Derudover kunne det være rart med en følelse af, der var tid til undersøgelsen, og at man ikke skal ud så hurtigt som muligt.	Godt

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
4	Da jeg var "ny" kræftpatient, hvor undersøgelserne var hver tredje eller fjerde måned, fik jeg cirka halvanden måned før et brev om dato med ny undersøgelse. Da var det bedre, hvis jeg fik datoen med hjem den dag undersøgelsen var, om hvornår jeg skulle komme igen. Jeg følte, at jeg fik breve og undersøgelse hele tiden. Det var svært. Jeg kunne ikke slappe af i forhold til min sygdom.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der var en venlig tone. Talte ikke over hovedet på mig. Gav mig information om, hvad de foretog sig ved undersøgelsen. Følte ikke ubehag ved undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Meget lang ventetid fra mødetid til undersøgelse, halvanden times forsinkelse. Kunne godt have tænkt mig noget mere information om forsinkelsens længde. Fik at vide efter en lille halv time, at der var ca. 45 minutters forsinkelse i alt og blev så kaldt ind ca. med halvanden times forsinkelse. Ellers var selve undersøgelsen en god oplevelse. Der blev taget den tid, der var nødvendig, selvom de var meget bagefter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
3	Jeg synes måske, de kunne bruge lidt mere tid til en grundigere information. Jeg er nok lidt for dårlig til at stille spørgsmål. [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Der skal være fyldt op med de ting, man skal bruge, og ikke bruge tid på at finde det på andre undersøgelsesrum/værelser :-). [Fysiske rammer]	Uoplyst
9	Personalet var venlige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Fantastisk kompetente og meget søde mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg synes måske, at det er for lang tid (tre uger) at gå, inden man får noget at vide. Jeg skulle have svar på, om der var celleforandringer, og jeg fik først svar, da der var gået [mere end tre uger]. Overvejede at ringe, får man går og bliver unødigt nervøs, når der skal gå så lang tid inden svar. [Ventetid]	Virkelig godt
15	Jeg synes ikke om, at jeg som patient, efter at være blevet iført hospitalstøj, skal sidde i samme venteværelse som andre patienter og deres pårørende. I øvrigt var der kun plads på gangen med al den trafik, der er, men det skyldes måske den igangværende ombygning. [Fysiske rammer]	Godt
16	- Bedre kommunikation mellem afdelinger og behandlere. - Bedre planlægning af det forløb, man skal gennemgå, så man undgår flere ekstra ture til hospitalet for ekstra blodprøver og undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Der var bare trygt og rart at være! Meget sødt personale. [Relationer til personale]	Godt
20	Jeg synes, at det er fantastisk at komme på et hospital og ikke opleve nogen ventetid. Det virker som om, at der er tjek på tingene, og det var udelukkende smilende, hjælpende og kompetente personaler, som jeg mødte. STORT PLUS fra mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt

22	Efter min biopsi havde jeg det meget skidt og var ved at besvime, og jeg blødte meget kraftigt. Jeg forstår ikke, hvordan personalet kunne sende mig hjem i den tilstand! Det virkede meget som om, det var et rutineindgreb, og at man derfor ikke var opmærksom på, at det godt KAN gå galt, og heller ikke vidste, hvad man skulle gøre, HVIS noget gik galt. Desuden var informationen efter indgrebet helt utroligt vag, både i forhold til hvad jeg skulle/kunne gøre rent fysisk efter indgrebet, men også i forhold til hvornår jeg ville få svar, skulle jeg kontakte min læge for at følge op, og hvad ville der ske i tilfælde af det ene eller andet udfald af biopsien osv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
23	Ved forundersøgelsen var samtale med læge NN meget vanskelig, [da lægen var svær at forstå]. Ved operation og indlæggelse fungerede alt godt, rigtig god behandling af personalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
27	Få styr på aftalerne, så sådan en fejl ikke sker igen. Ellers var det hele rigtig godt.	Dårligt
28	Det kunne være rart at kende til ventetid, men da det blev min tur, havde personalet god tid og virkede ikke presset, så det var dejligt (og opvejer ventetid). [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
6	Den læge, der opererer, bør det være muligt at se i øjnene efter indgrebet. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Varm og empatisk modtagelse med hensyn til tryghed. God tid til nødvendig dialog, hvilket er særdeles positivt trods travlhed. [Pleje]	Virkelig godt
11	Personalet kunne godt involvere patienten mere i, hvad der bliver foretaget under undersøgelser. Der bliver brugt flere ord som "almindelige danskere" ikke bruger i deres hverdag. Når man ikke forstår, hvad der bliver sagt under en scanning, og man ikke kan se på personalet, om det er positivt eller negativt, ved man ikke, om man skal grine eller græde. Man ligger bare med en klump af uvished inden i sig. Hvis personalet tog sig bedre tid til både patienten og forberedelsen, vil folk også føle sig/blive bedre behandlet. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
15	Sygeplejerskerne var alle sammen super søde og hjælpsomme! [Relationer til personale]	Uoplyst
16	Indgangen: Venligst absolut kun vis, hvor man registrerer sig. Der stod meget på gangen (måske i forbindelse med nybyggeri). [Fysiske rammer]	Godt
17	Personalet er meget venligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Er kommet til kontrol/undersøgelse gennem [mange] år og er altid blevet taget godt imod. Føler at personalet er tilstede og har sat sig ind i den opgave, som de NU står over for. [Relationer til personale]	Godt
21	Første gang kom jeg i kørestol. Fik en seng på gangen og en kop kaffe, da jeg kom en halv time for tidligt. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
28	Der kunne godt være et sted i venteværelset, hvor man kan hænge sin jakke. Og så mangler der en skraldespand, der flød med plastkrus osv. på bordene. [Fysiske rammer]	Godt
29	Synes, at det var rigtig rart at have den samme læge de to gange, hvor jeg var til undersøgelse. Det giver en tryghed og en sammenhæng. Blev mødt af professionelle fagfolk :-). [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
31	[] Jeg var på besøg to gange, og ved det første besøg følte jeg mig meget tryk og godt modtaget af gynækologen. Mit andet besøg var dårligt. Jeg følte mig ikke forstået grundet misforståelsen vedrørende scanningen, og jeg følte, at jeg ikke blev taget seriøst, at PCOS var ingenting. Jeg ved godt, at det ikke er den værste lidelse overhovedet, men jeg følte, at diagnosen	Godt

	blev "minimeret", så at sige. Men det første besøg, var som sagt noget andet, det var rigtig godt. [Relationer til personale]	
33	Umiddelbart er der ikke noget, som de kunne gøre bedre, for det har altid været en rolig og "behageligt" oplevelse i betragtning af, at det er en lidet flatterende stilling :-), som jeg har ligget i. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	Jeg er jo ikke rigtig en planlagt patient, men havde smerter og følte ikke rigtig, at der blev taget hånd om noget i den første halvanden time. Følte mig glemt og måtte spørge flere gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
35	Venteværelset er kedeligt, fordi man sidder på række. Det kunne gøres lidt mere hyggeligt. [Fysiske rammer]	Godt
38	Kedeligt venteværelse. Ville være skønt med internetadgang. Ville være rart, hvis man blev oplyst om eventuel ventetid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Sygeplejersken, der hele tiden havde kontakt til mig, mens jeg ventede, var virkelig sød og venlig. Ventetiden var til gengæld meget utilfredsstillende. Det var ikke værdigt at skulle sidde og vente så længe før en operation. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
4	I kunne overveje, at samtlige patienter har det samme tøj på. Jeg følte det diskriminerende at have et blåt forklæde/håndklæde omkring livet og sidde i et offentligt venteværelse. Forklædet/håndklædet var beregnet til de gynækologiske patienter, fik jeg at vide! [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Personalet var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Stor ros til ambulatoriet. Jeg synes, at de sørgede for, at jeg følte mig tryk ved at tage hjem, da mit forløb var ovre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Jeg ville godt have haft mulighed for at være medbestemmende i mit eget forløb.	Godt
9	Synes godt, at der kunne gøres mere ud af venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
11	Ventetid og mere information om sygdomsforløb. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
13	Synes, at det er vigtigt at informere dem, der skal have [en bestemt] operation, om [retningslinjer for tiden op til operation]. Personalet skal huske at give information videre til en kollega, hvis denne overtager en patient, der f.eks. har nåleskræk. Så er det SUPER vigtigt at lytte til patienten og tage det i det tempo, patienten ønsker. Informere om, at man evt. kan bruge bedøvende creme der, hvor man skal stikkes! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
15	Venteværelset var placeret lige ved trappen, og det trak rigtig meget. Desuden var der utrolig meget støj fra det pågående byggearbejde (men det er jo forståeligt og forhåbentlig midlertidigt). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Da jeg skulle skifte tøj til hospitalstøj, skulle jeg ind i en aflukke, og der var efterladt blodig vat på bænken. Det var ubehageligt for mig. [Fysiske rammer]	Godt
18	Alle var utroligt søde og behagelige :-) [Relationer til personale]	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.

