

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kvindeafdelingen**

**Hospitalsenhed Midt**

**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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	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:	413
Besvarelser fra afdelingens patienter:	223
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.<sup>1</sup> 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).

---

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



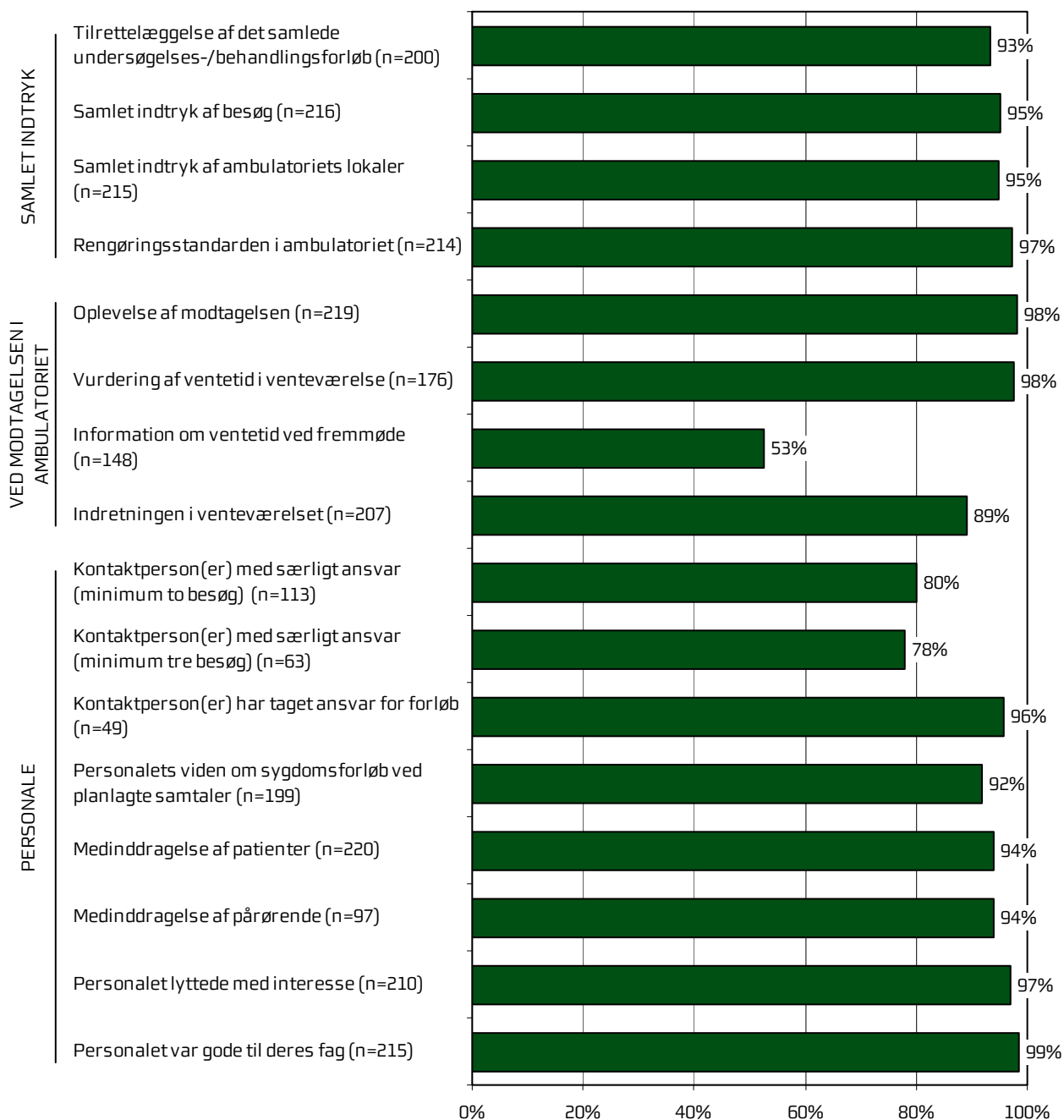


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

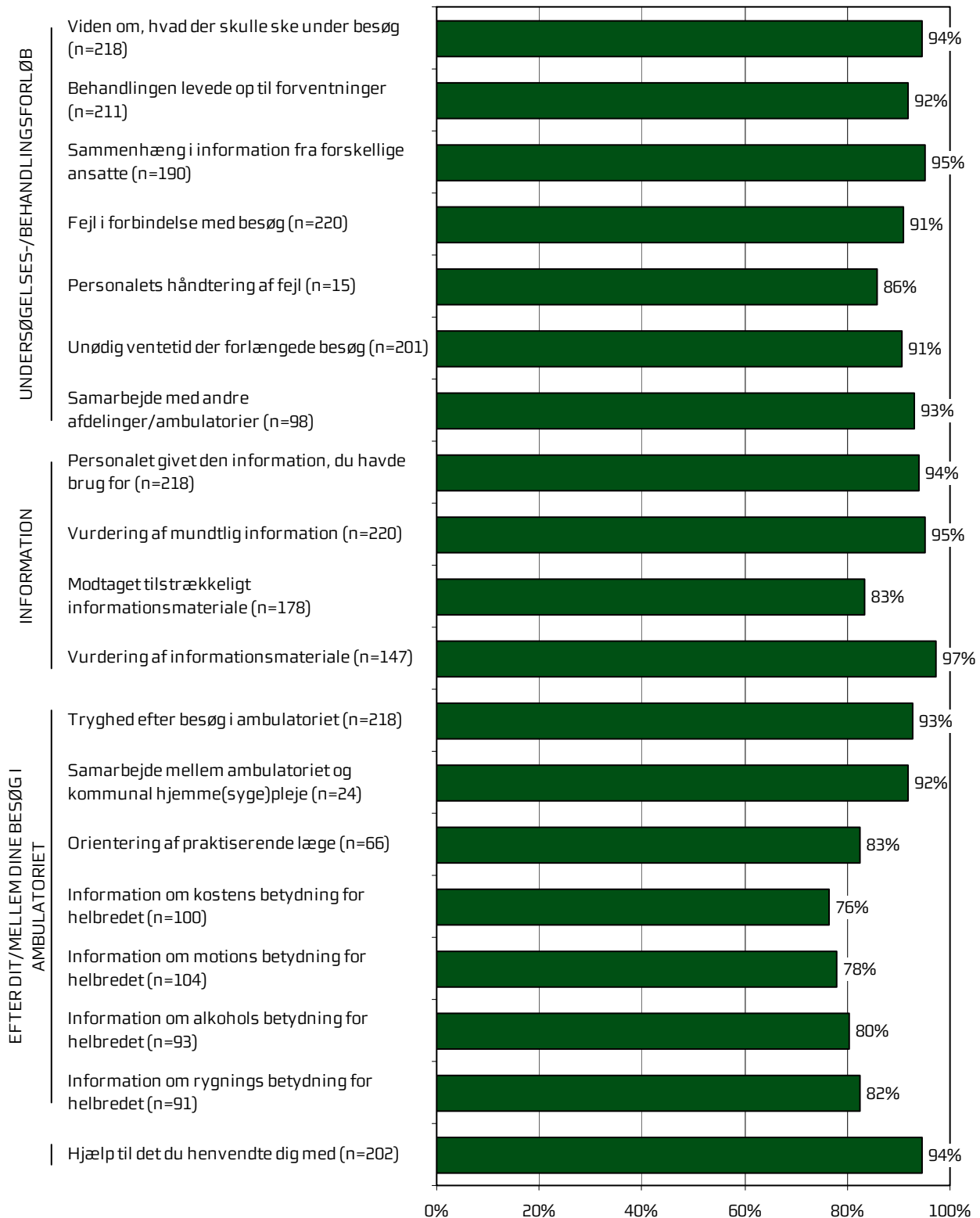
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

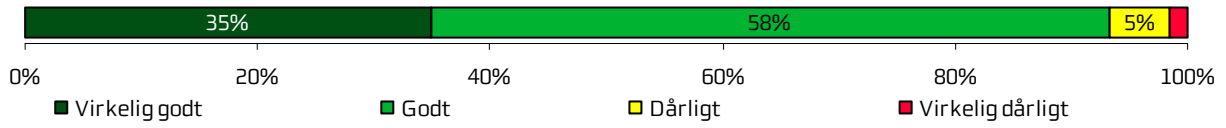
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

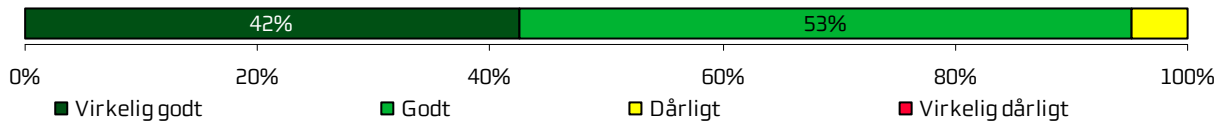
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

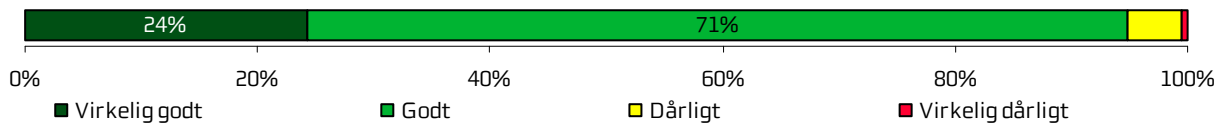
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=200)



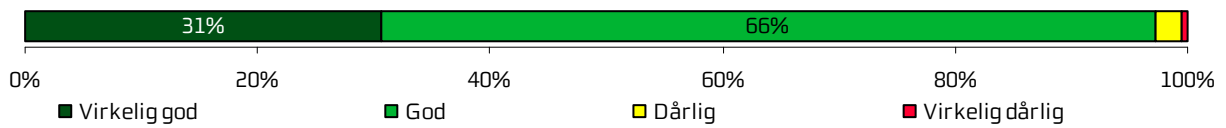
Samlet indtryk af besøg (n=216)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



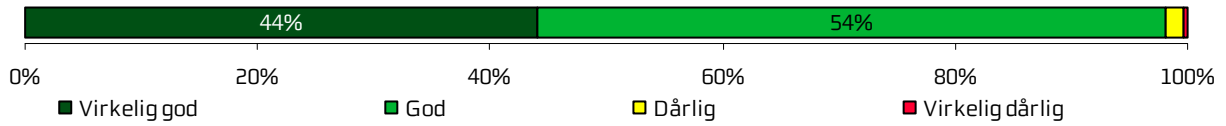
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=214)



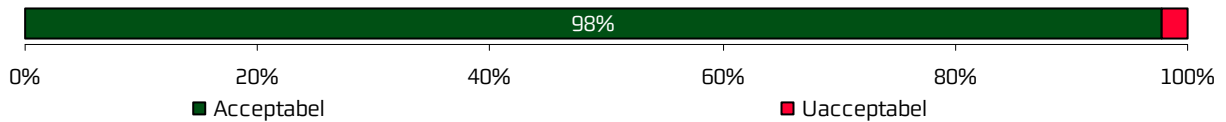
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

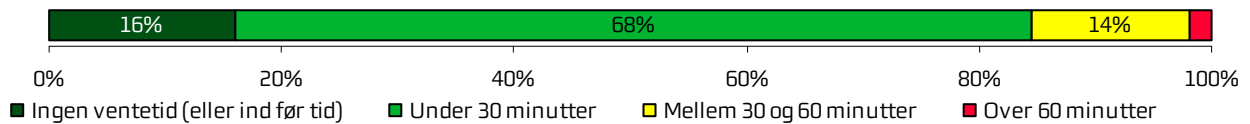
Oplevelse af modtagelsen (n=219)



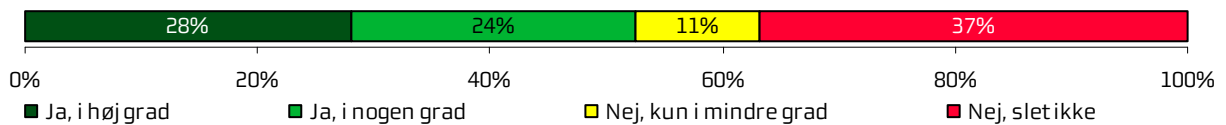
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



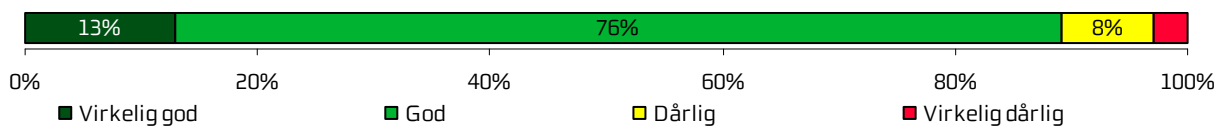
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



Indretningen i venteværelset (n=207)

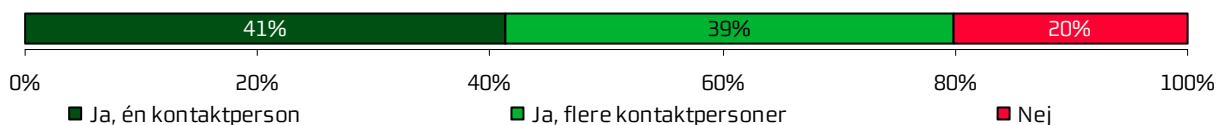




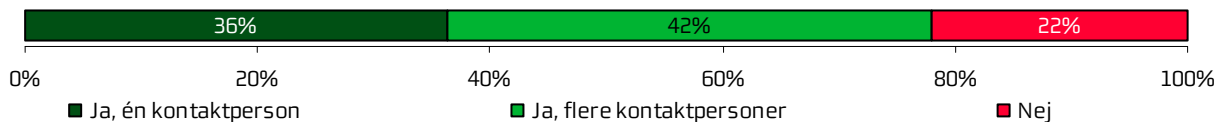
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	99 %	92 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	53 %	-	-	59 %	37 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	96 % *	78 % *	87 % *

## Personale

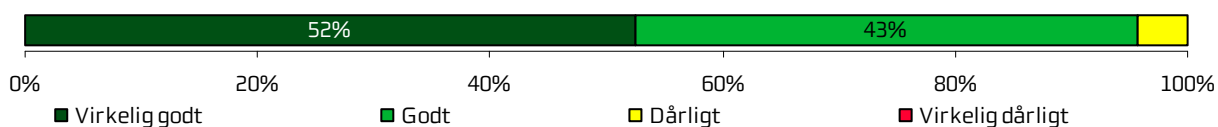
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=113)



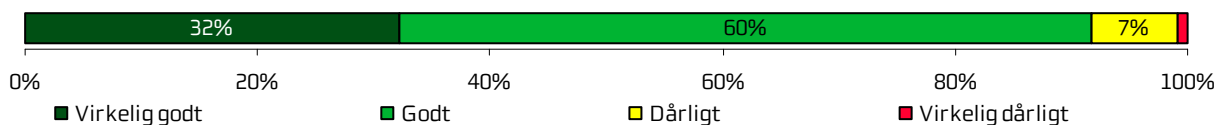
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=63)



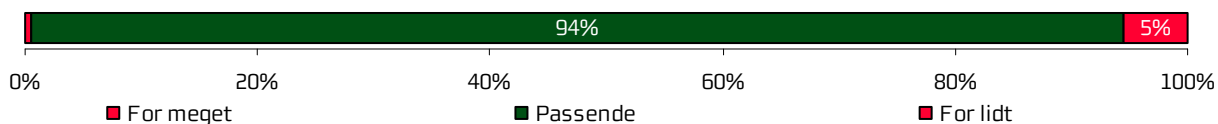
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=49)



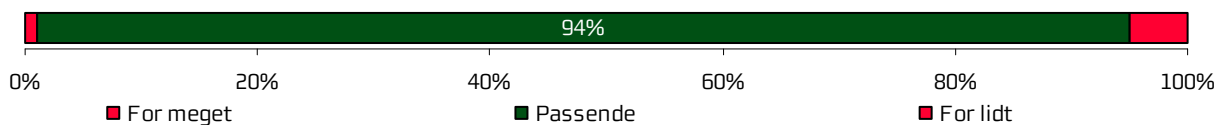
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



Medinddragelse af patienter (n=220)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



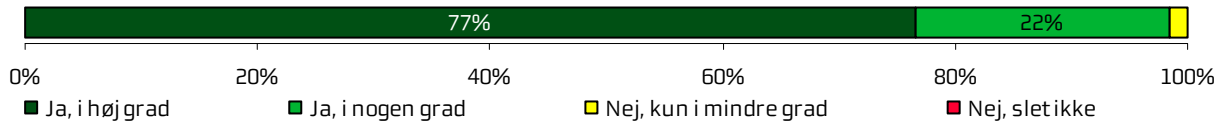
Personalet lyttede med interesse (n=210)



	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)	80 %	-	-	86 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	-	-	86 %	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	-	-	95 %	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	88 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=215)



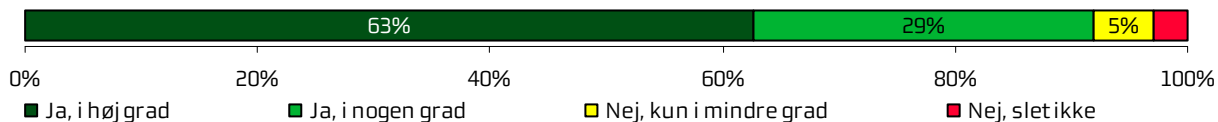
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	99 %	97 % *	97 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

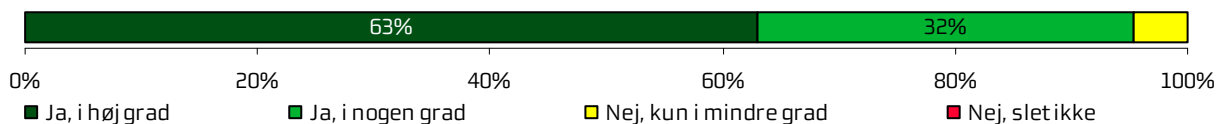
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=218)



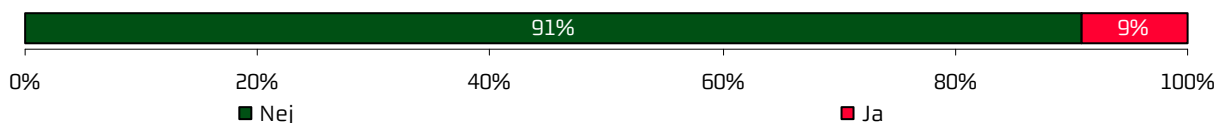
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



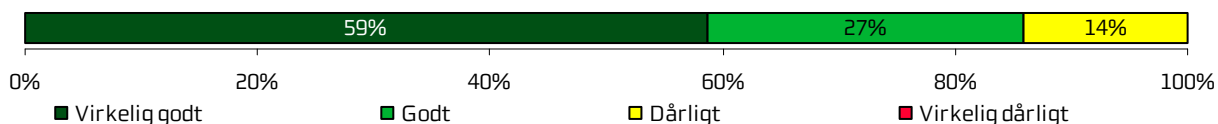
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=190)



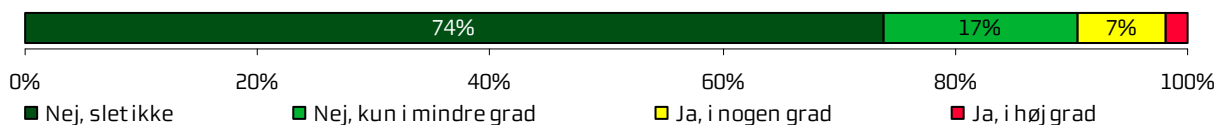
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



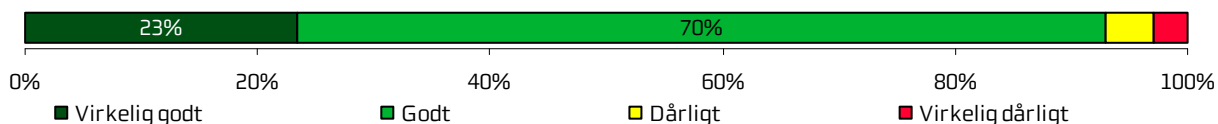
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=201)



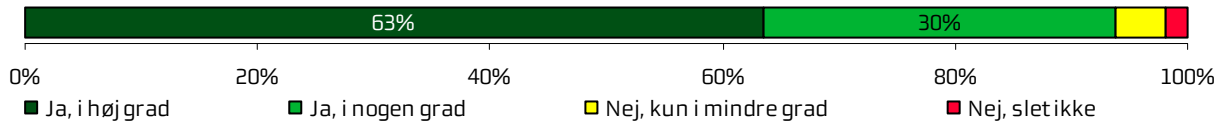
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



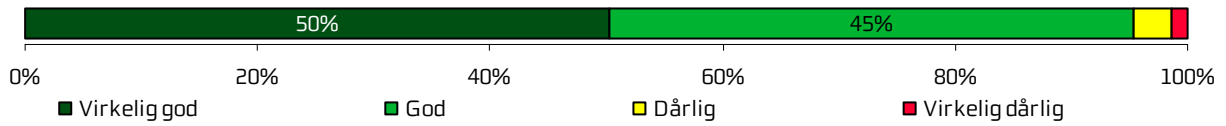
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	93 %	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	95 %	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	95 %	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	-	-	75 %	65 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	92 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	94 %	91 %	93 %

## Information

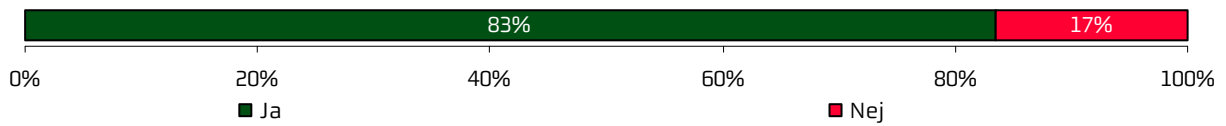
Personalet givet den information, du havde brug for (n=218)



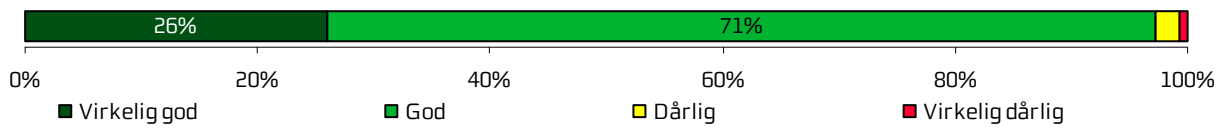
Vurdering af mundtlig information (n=220)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=178)



Vurdering af informationsmateriale (n=147)

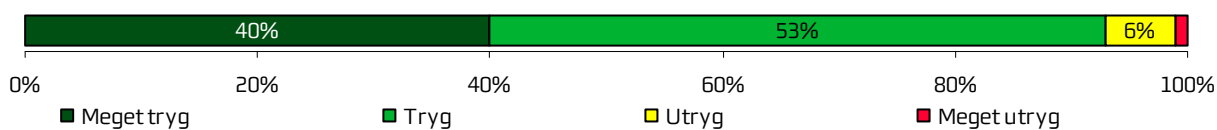




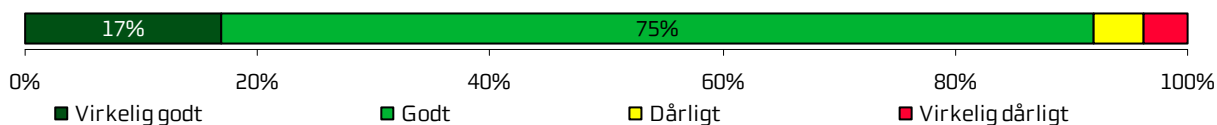
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	95 %	90 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 %	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	87 %	76 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

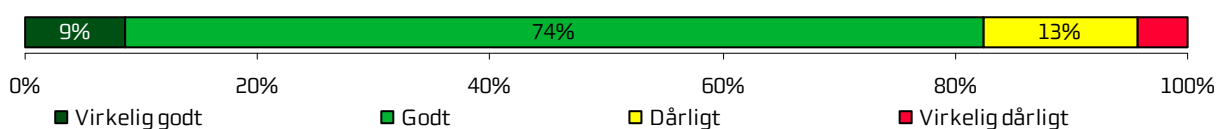
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



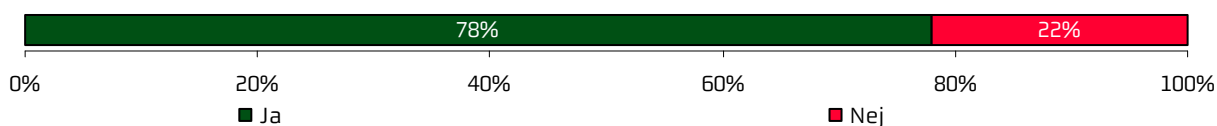
Orientering af praktiserende læge (n=66)



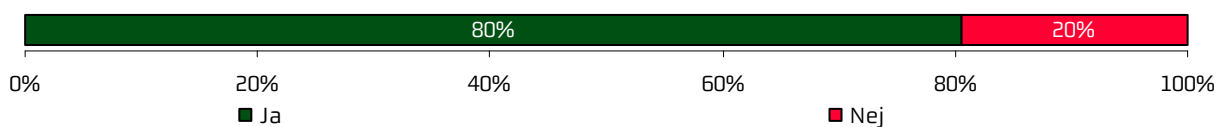
Information om kostens betydning for helbredet (n=100)



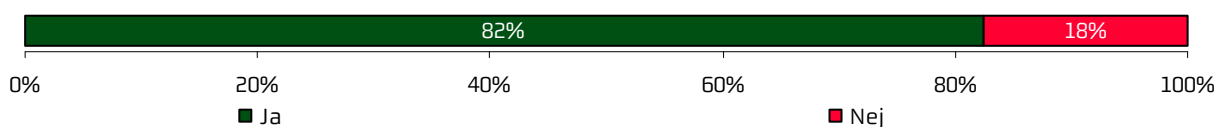
Information om motions betydning for helbredet (n=104)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=93)



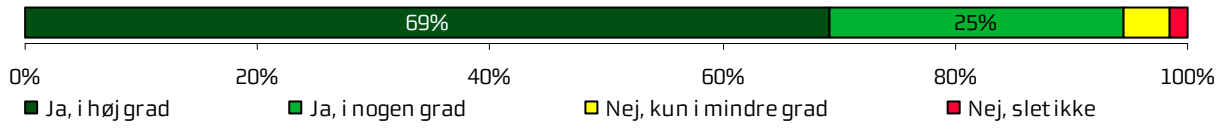
Information om rygningens betydning for helbredet (n=91)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	96 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	-	-	91 %	79 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	76 %	-	-	70 %	50 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	84 %	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	80 %	-	-	72 %	46 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	82 %	-	-	79 %	59 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=202)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	97 %	92 %	94 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: 11111111

## 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"/>	
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					

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

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

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73**

**Hvordan oplevede du dit/dine besøg i**

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

**Har du spørgsmål til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.



I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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%
<b>Køn</b>		
Mand	4%	4%
Kvinde	96%	96%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	44%	48%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	23%	17%
80 år eller derover	5%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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"<sup>2</sup>

"**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:

<sup>2</sup> 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		223		100%
<b>Køn</b>				
Mand		9		4%
Kvinde		214		96%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		3		1%
20-39 år		98		44%
40-59 år		60		27%
60-79 år		51		23%
80 år eller derover		11		5%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		216		99%
Pårørende		2		1%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		203		92%
Ikke dansk		17		8%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		0%
Kvindeambulatoriet Viborg		132		59%
Kontinensklinikken		12		5%
Kontinensklinikken Y18		6		3%
Fertilitetsklinikken Skive		72		32%
<b>Diagnose</b>				
Prolaps		8		4%
Øvrige		193		87%
Lap. Scopi		1		0%
Blødning		21		9%



**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	35	58	5	1	200	17
<b>Køn</b>						
Mand	14	58	0	28	7	1
Kvinde	36	58	5	1	193	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	58	3	1	93	3
40-59 år	41	50	7	2	54	4
60-79 år	29	61	7	2	41	9
80 år eller derover	11	89	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	57	5	2	194	17
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	57	5	2	181	17
Ikke dansk	29	71	0	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	31	60	8	1	113	15
Kontinensklinikken	10	70	0	20	10	1
Kontinensklinikken Y18	33	67	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	47	51	1	0	70	1
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	33	50	17	0	6	2
Øvrige	33	60	5	2	176	13
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	50	44	6	0	18	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	53	5	0	216
<b>Køn</b>					
Mand	22	78	0	0	9
Kvinde	43	52	5	0	207
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	51	46	3	0	95
40-59 år	45	45	10	0	58
60-79 år	33	65	2	0	51
80 år eller derover	11	89	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	52	4	0	211
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	55	4	0	197
Ikke dansk	64	30	6	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	38	55	7	0	127
Kontinensklinikken	17	83	0	0	12
Kontinensklinikken Y18	33	67	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	59	40	1	0	70
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	25	63	13	0	8
Øvrige	43	53	4	0	188
Lap. Scopi	-	-	-	-	1
Blødning	47	47	5	0	19

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	71	5	0	215
<b>Køn</b>					
Mand	34	66	0	0	9
Kvinde	24	71	5	1	206
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	27	69	4	0	97
40-59 år	20	75	5	0	56
60-79 år	18	73	6	2	48
80 år eller derover	46	54	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	71	4	1	209
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	72	4	1	196
Ikke dansk	35	60	6	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	19	75	6	1	126
Kontinensklinikken	25	67	8	0	12
Kontinensklinikken Y18	50	50	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	33	64	3	0	70
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	14	86	0	0	7
Øvrige	26	68	5	1	187
Lap. Scopi	-	-	-	-	0
Blødning	14	86	0	0	21

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	31	66	2	0	214
<b>Køn</b>					
Mand	56	44	0	0	9
Kvinde	30	67	2	0	205
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	44	53	2	0	97
40-59 år	15	80	3	2	58
60-79 år	17	80	2	0	45
80 år eller derover	37	63	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	66	2	0	208
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	70	2	0	195
Ikke dansk	69	19	12	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	19	78	2	0	125
Kontinensklinikken	36	55	0	9	11
Kontinensklinikken Y18	33	50	17	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	54	45	1	0	71
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	13	88	0	0	8
Øvrige	34	63	3	1	187
Lap. Scopi	-	-	-	-	0
Blødning	11	89	0	0	19

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	1	0	219
<b>Køn</b>					
Mand	33	67	0	0	9
Kvinde	44	54	2	0	210
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	55	44	0	1	97
40-59 år	29	66	5	0	59
60-79 år	39	61	0	0	49
80 år eller derover	64	36	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	1	0	212
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	56	2	0	199
Ikke dansk	65	29	0	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	38	60	2	0	128
Kontinensklinikken	33	67	0	0	12
Kontinensklinikken Y18	33	67	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	61	38	0	1	72
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	38	63	0	0	8
Øvrige	46	53	1	0	189
Lap. Scopi	-	-	-	-	1
Blødning	33	62	5	0	21

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	98	2	176	42
<b>Køn</b>				
Mand	100	0	6	2
Kvinde	98	2	170	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	97	3	82	16
40-59 år	98	2	42	15
60-79 år	100	0	41	9
80 år eller derover	100	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	98	2	170	41
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98	2	160	38
Ikke dansk	93	7	13	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	97	3	98	30
Kontinensklinikken	100	0	9	2
Kontinensklinikken Y18	100	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	98	2	62	10
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	100	0	6	1
Øvrige	97	3	159	31
Lap. Scopi	-	-	0	1
Blødning	100	0	11	9

**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	16	68	14	2	166	5
<b>Køn</b>						
Mand	61	39	0	0	5	0
Kvinde	15	69	14	2	161	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	19	72	8	1	79	1
40-59 år	7	75	15	3	40	1
60-79 år	21	58	21	0	38	2
80 år eller derover	14	57	29	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	68	14	2	163	4
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	69	14	2	151	5
Ikke dansk	29	63	8	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	11	68	19	2	93	3
Kontinensklinikken	29	71	0	0	7	1
Kontinensklinikken Y18	17	67	17	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	22	71	5	2	59	1
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	0	67	33	0	6	0
Øvrige	18	68	12	1	150	4
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	0	70	20	10	10	1

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	28	24	11	37	148	23
<b>Køn</b>						
Mand	20	21	20	39	5	0
Kvinde	28	25	10	37	143	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	24	14	44	66	13
40-59 år	30	22	11	38	37	5
60-79 år	39	28	8	25	36	3
80 år eller derover	57	14	0	29	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	25	10	36	143	22
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	24	11	37	134	21
Ikke dansk	44	37	0	20	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	33	25	11	31	84	13
Kontinensklinikken	29	14	14	43	7	1
Kontinensklinikken Y18	17	50	0	33	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	20	22	12	46	50	9
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	67	0	0	33	6	0
Øvrige	25	26	10	39	134	20
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	50	25	25	0	8	3



**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	13	76	8	3	207	10
<b>Køn</b>						
Mand	11	89	0	0	9	0
Kvinde	13	76	8	3	198	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	18	73	6	3	95	2
40-59 år	6	80	13	2	54	3
60-79 år	9	80	7	5	45	4
80 år eller derover	28	63	9	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	75	8	3	201	9
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	77	9	3	187	10
Ikke dansk	28	67	0	6	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	8	78	12	3	117	10
Kontinensklinikken	8	83	0	8	12	0
Kontinensklinikken Y18	0	100	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	25	69	3	3	71	0
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	0	88	13	0	8	0
Øvrige	14	75	7	3	180	8
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	1
Blødning	5	79	16	0	19	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	39	20	113
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	41	39	20	113
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	29	48	23	70
40-59 år	55	33	13	24
60-79 år	57	14	29	14
80 år eller derover	80	20	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	39	20	111
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	38	21	103
Ikke dansk	38	63	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	60	23	17	47
Kontinensklinikken	-	-	-	1
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	0
Fertilitetsklinikken Skive	23	53	23	64
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	-	1
Øvrige	39	40	21	101
Lap. Scopi	-	-	-	1
Blødning	50	30	20	10

**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	36	42	22	63
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	36	42	22	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	25	49	27	49
40-59 år	63	37	0	5
60-79 år	80	0	20	5
80 år eller derover	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	42	22	62
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	41	25	55
Ikke dansk	43	57	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Kvindeambulatoriet Viborg	77	8	15	13
Kontinensklinikken	-	-	-	1
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	0
Fertilitetsklinikken Skive	22	53	24	49
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	-	0
Øvrige	36	43	21	61
Lap. Scopi	-	-	-	1
Blødning	-	-	-	1

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	52	43	4	0	49	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	52	43	4	0	49	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	58	39	3	0	36	0
40-59 år	18	61	21	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	44	2	0	48	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	49	2	0	41	0
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Kvindeambulatoriet Viborg	36	55	9	0	11	0
Kontinensklinikken	-	-	-	-	1	0
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinikken Skive	59	38	3	0	37	0
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	-	-	-	-	0	0
Øvrige	54	42	4	0	48	0
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	-	-	-	-	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	32	60	7	1	199	20
<b>Køn</b>						
Mand	14	86	0	0	7	1
Kvinde	33	59	8	1	192	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	62	7	2	93	5
40-59 år	32	55	13	0	56	2
60-79 år	39	58	3	0	36	13
80 år eller derover	37	63	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	60	7	1	194	18
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	60	7	1	181	18
Ikke dansk	37	57	0	6	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	36	53	11	0	115	15
Kontinensklinikken	11	89	0	0	9	1
Kontinensklinikken Y18	0	100	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	32	63	1	3	68	4
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	17	67	17	0	6	2
Øvrige	31	61	7	1	173	17
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	47	47	5	0	19	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	5	220
<b>Køn</b>				
Mand	0	100	0	9
Kvinde	0	94	6	211
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	96	4	98
40-59 år	0	90	10	59
60-79 år	2	94	4	49
80 år eller derover	0	100	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	5	213
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	5	200
Ikke dansk	0	94	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	1	93	6	130
Kontinensklinikken	0	100	0	11
Kontinensklinikken Y18	0	100	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	0	94	6	72
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	0	88	13	8
Øvrige	1	94	5	191
Lap. Scopi	-	-	-	1
Blødning	0	95	5	20

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	94	5	97	123
<b>Køn</b>					
Mand	0	100	0	5	3
Kvinde	1	94	5	92	120
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	93	7	59	39
40-59 år	0	93	7	15	44
60-79 år	7	93	0	14	36
80 år eller derover	0	100	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	95	4	94	119
Pårørende	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	94	4	83	117
Ikke dansk	0	100	0	13	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	2	96	2	46	84
Kontinensklinikken	-	-	-	4	7
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	1	5
Fertilitetsklinikken Skive	0	91	9	46	26
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	-	-	-	1	7
Øvrige	1	93	5	90	101
Lap. Scopi	-	-	-	0	1
Blødning	0	100	0	6	14

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	72	25	2	1	210	7
<b>Køn</b>						
Mand	59	41	0	0	5	2
Kvinde	72	25	2	1	205	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	74	24	2	0	97	1
40-59 år	75	21	4	0	57	1
60-79 år	64	34	2	0	44	4
80 år eller derover	66	34	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	26	2	1	203	7
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	26	2	1	190	7
Ikke dansk	83	17	0	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	72	24	2	1	123	5
Kontinensklinikken	75	25	0	0	8	2
Kontinensklinikken Y18	17	83	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	75	22	3	0	72	0
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	63	25	13	0	8	0
Øvrige	71	26	2	1	183	6
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	89	11	0	0	18	1



**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	22	1	0	215	2
<b>Køn</b>						
Mand	88	12	0	0	8	0
Kvinde	76	22	2	0	207	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	81	18	1	0	96	1
40-59 år	78	19	3	0	58	0
60-79 år	64	36	0	0	48	1
80 år eller derover	90	10	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	22	2	0	208	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	22	2	0	196	1
Ikke dansk	82	18	0	0	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	71	27	2	0	127	1
Kontinensklinikken	82	18	0	0	11	0
Kontinensklinikken Y18	67	33	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	89	11	0	0	70	1
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	50	38	13	0	8	0
Øvrige	78	22	1	0	187	2
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	84	11	5	0	19	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	51	43	4	1	218	1
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	8	0
Kvinde	51	43	4	2	210	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	57	39	4	0	97	0
40-59 år	44	47	5	3	59	0
60-79 år	45	49	4	2	49	1
80 år eller derover	81	19	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	44	4	1	212	0
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	44	4	2	198	1
Ikke dansk	62	31	6	0	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	45	48	4	2	128	1
Kontinensklinikken	55	45	0	0	11	0
Kontinensklinikken Y18	33	50	17	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	65	31	4	0	72	0
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	13	63	13	13	8	0
Øvrige	54	41	4	1	188	1
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	48	52	0	0	21	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	63	29	5	3	211	9
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	8	0
Kvinde	63	28	5	3	203	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	28	7	2	92	6
40-59 år	59	32	5	3	58	1
60-79 år	64	29	2	4	48	2
80 år eller derover	71	19	10	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	30	5	3	205	8
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	29	5	3	192	8
Ikke dansk	62	32	0	6	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	64	26	6	4	125	5
Kontinensklinikken	55	45	0	0	11	0
Kontinensklinikken Y18	33	67	0	0	6	0
Fertilitetsklinikken Skive	63	29	6	1	68	4
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	38	50	0	13	8	0
Øvrige	62	31	5	2	183	7
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	79	11	5	5	19	2

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	63	32	5	0	190	26
<b>Køn</b>						
Mand	33	51	16	0	6	1
Kvinde	64	32	4	0	184	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	32	5	0	85	13
40-59 år	69	24	7	0	55	5
60-79 år	52	48	0	0	37	8
80 år eller derover	70	20	10	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	5	0	183	26
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	5	0	171	25
Ikke dansk	75	25	0	0	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	63	33	5	0	110	18
Kontinensklinikken	50	38	13	0	8	1
Kontinensklinikken Y18	40	60	0	0	5	1
Fertilitetsklinikken Skive	68	27	5	0	66	6
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	38	50	13	0	8	0
Øvrige	64	32	4	0	162	24
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	68	26	5	0	19	2

**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	220
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	8
Kvinde	91	9	212
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	89	11	98
40-59 år	88	12	60
60-79 år	96	4	49
80 år eller derover	100	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	213
Pårørende	-	-	2
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	200
Ikke dansk	100	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	91	9	130
Kontinensklinikken	91	9	11
Kontinensklinikken Y18	100	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	90	10	72
<b>Diagnose</b>			
Prolaps	88	13	8
Øvrige	91	9	190
Lap. Scopi	-	-	1
Blødning	90	10	21

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	59	27	14	0	15	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	59	27	14	0	15	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	77	23	0	0	9	1
40-59 år	33	33	33	0	6	1
60-79 år	-	-	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	27	14	0	15	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	27	14	0	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Kvindeambulatoriet Viborg	44	33	22	0	9	2
Kontinensklinikken	-	-	-	-	0	1
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinikken Skive	83	17	0	0	6	0
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	-	-	-	-	1	0
Øvrige	74	26	0	0	12	3
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	-	-	-	-	2	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	74	17	7	2	201	12
<b>Køn</b>						
Mand	88	12	0	0	8	0
Kvinde	73	17	8	2	193	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	74	18	6	2	94	4
40-59 år	78	15	5	2	55	3
60-79 år	73	20	7	0	41	4
80 år eller derover	62	13	25	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	17	7	2	197	10
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	17	8	1	183	10
Ikke dansk	71	18	0	11	17	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	77	14	8	2	120	7
Kontinensklinikken	88	13	0	0	8	1
Kontinensklinikken Y18	40	40	20	0	5	0
Fertilitetsklinikken Skive	69	21	7	3	67	4
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	63	25	13	0	8	0
Øvrige	75	16	8	2	172	12
Lap. Scopi	-	-	-	-	1	0
Blødning	75	20	5	0	20	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	23	70	4	3	98	83
<b>Køn</b>						
Mand	20	60	0	20	5	0
Kvinde	24	70	4	2	93	83
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	29	64	5	2	45	40
40-59 år	24	64	4	7	25	23
60-79 år	18	77	5	0	22	19
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	69	4	3	95	81
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	67	5	2	82	81
Ikke dansk	15	79	0	7	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	21	74	6	0	53	50
Kontinensklinikken	17	50	0	33	6	3
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	1	2
Fertilitetsklinikken Skive	27	68	3	3	37	28
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	0	80	20	0	5	2
Øvrige	25	68	4	3	85	71
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	25	75	0	0	8	10



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	30	4	2	218
<b>Køn</b>					
Mand	75	25	0	0	8
Kvinde	63	31	4	2	210
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	62	35	3	0	97
40-59 år	61	28	7	3	60
60-79 år	63	29	4	4	49
80 år eller derover	90	10	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	30	4	2	211
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	63	30	5	2	198
Ikke dansk	75	25	0	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	60	32	5	3	129
Kontinensklinikken	64	36	0	0	11
Kontinensklinikken Y18	67	33	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	70	27	3	0	71
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	25	63	0	13	8
Øvrige	63	32	3	1	188
Lap. Scopi	-	-	-	-	1
Blødning	81	5	14	0	21

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	50	45	3	1	220
<b>Køn</b>					
Mand	50	50	0	0	8
Kvinde	50	45	3	1	212
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	52	46	1	1	97
40-59 år	53	37	7	3	60
60-79 år	46	50	4	0	50
80 år eller derover	40	60	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	45	3	1	213
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	46	3	2	200
Ikke dansk	64	30	6	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	48	45	5	2	131
Kontinensklinikken	45	55	0	0	11
Kontinensklinikken Y18	33	67	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	56	42	1	0	71
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	25	63	13	0	8
Øvrige	50	46	3	1	190
Lap. Scopi	-	-	-	-	1
Blødning	67	29	0	5	21

**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	83	17	178	38
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	7	1
Kvinde	83	17	171	37
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	85	15	74	22
40-59 år	80	20	55	4
60-79 år	87	13	38	10
80 år eller derover	78	22	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	172	37
Pårørende	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	84	16	163	34
Ikke dansk	82	18	12	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	81	19	109	20
Kontinensklinikken	75	25	8	3
Kontinensklinikken Y18	-	-	4	1
Fertilitetsklinikken Skive	89	11	57	13
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	75	25	8	0
Øvrige	83	17	152	35
Lap. Scopi	-	-	1	0
Blødning	94	6	17	3

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	26	71	2	1	147	14
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	5	2
Kvinde	26	72	2	1	142	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	31	67	1	0	66	4
40-59 år	25	71	5	0	44	8
60-79 år	19	78	0	3	31	1
80 år eller derover	20	80	0	0	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	71	2	1	143	13
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	74	2	1	134	12
Ikke dansk	54	46	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Kvindeambulatoriet Viborg	21	76	2	1	86	9
Kontinensklinikken	40	60	0	0	5	3
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	4	0
Fertilitetsklinikken Skive	37	62	2	0	52	2
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	43	43	14	0	7	0
Øvrige	27	71	2	1	125	12
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	13	87	0	0	15	2

**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	53	6	1	218
<b>Køn</b>					
Mand	33	67	0	0	9
Kvinde	40	52	6	1	209
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	46	47	7	0	97
40-59 år	42	47	7	3	59
60-79 år	30	64	6	0	50
80 år eller derover	31	69	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	53	5	1	212
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	54	6	1	199
Ikke dansk	41	52	6	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Kvindeambulatoriet Viborg	36	54	9	2	128
Kontinensklinikken	42	58	0	0	12
Kontinensklinikken Y18	17	83	0	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	49	48	3	0	71
<b>Diagnose</b>					
Prolaps	38	50	13	0	8
Øvrige	40	54	6	1	189
Lap. Scopi	-	-	-	-	1
Blødning	45	45	5	5	20

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	17	75	4	4	24	8	177
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	2	1	5
Kvinde	18	73	5	4	22	7	172
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	20	70	0	9	10	4	81
40-59 år	-	-	-	-	4	1	53
60-79 år	14	86	0	0	7	3	35
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	14	77	5	4	22	8	173
Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	16	79	5	0	19	7	164
Ikke dansk	21	61	0	18	5	1	11
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	20	73	7	0	15	2	106
Kontinensklinikken	-	-	-	-	1	1	9
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	1	0	3
Fertilitetsklinikken Skive	14	71	0	14	7	5	58
<b>Diagnose</b>							
Prolaps	-	-	-	-	2	0	5
Øvrige	18	77	0	4	22	8	152
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0	1
Blødning	-	-	-	-	0	0	19

**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	9	74	13	4	66	149
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	5
Kvinde	9	74	12	5	63	144
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	9	61	20	10	30	67
40-59 år	17	72	11	0	17	42
60-79 år	0	92	8	0	13	33
80 år eller derover	0	100	0	0	5	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	73	14	4	64	145
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	77	11	5	59	137
Ikke dansk	27	44	29	0	7	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	5	85	8	3	40	87
Kontinensklinikken	-	-	-	-	4	7
Kontinensklinikken Y18	-	-	-	-	2	3
Fertilitetsklinikken Skive	20	50	20	10	20	51
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	-	-	-	-	1	7
Øvrige	8	72	15	5	59	127
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	1
Blødning	17	83	0	0	6	14

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	76	24	100	115
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	6	3
Kvinde	78	22	94	112
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	2
20-39 år	82	18	64	33
40-59 år	82	18	11	47
60-79 år	61	39	20	27
80 år eller derover	59	41	5	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	97	113
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	88	108
Ikke dansk	83	17	12	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	69	31	32	95
Kontinensklinikken	38	63	8	4
Kontinensklinikken Y18	-	-	0	5
Fertilitetsklinikken Skive	87	13	60	10
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	3	5
Øvrige	77	23	93	93
Lap. Scopi	-	-	0	1
Blødning	-	-	4	16



**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	78	22	104	111
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	6	3
Kvinde	80	20	98	108
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	2
20-39 år	89	11	64	33
40-59 år	67	33	15	43
60-79 år	61	39	20	27
80 år eller derover	59	41	5	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	101	108
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	90	106
Ikke dansk	92	8	14	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	66	34	38	88
Kontinensklinikken	38	63	8	4
Kontinensklinikken Y18	-	-	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	93	7	58	12
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	4	4
Øvrige	80	20	95	91
Lap. Scopi	-	-	0	1
Blødning	40	60	5	15

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	80	20	93	123
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	4	5
Kvinde	82	18	89	118
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	2
20-39 år	88	12	64	33
40-59 år	81	19	11	48
60-79 år	57	43	14	33
80 år eller derover	-	-	4	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	80	20	90	120
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	81	19	82	115
Ikke dansk	80	20	11	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	58	42	31	95
Kontinensklinikken	60	40	5	7
Kontinensklinikken Y18	-	-	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	96	4	57	14
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	3	5
Øvrige	81	19	86	101
Lap. Scopi	-	-	0	1
Blødning	-	-	4	16

**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	82	18	91	125
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	4	5
Kvinde	84	16	87	120
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	2
20-39 år	90	10	63	34
40-59 år	81	19	11	48
60-79 år	62	38	13	34
80 år eller derover	-	-	4	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	82	18	88	122
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	81	116
Ikke dansk	89	11	10	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Kvindeambulatoriet Viborg	62	38	29	97
Kontinensklinikken	60	40	5	7
Kontinensklinikken Y18	-	-	0	6
Fertilitetsklinikken Skive	96	4	57	14
<b>Diagnose</b>				
Prolaps	-	-	3	5
Øvrige	83	17	84	103
Lap. Scopi	-	-	0	1
Blødning	-	-	4	16

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	25	4	1	202	14
<b>Køn</b>						
Mand	75	12	12	0	8	0
Kvinde	69	26	4	2	194	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	69	27	3	1	93	4
40-59 år	67	24	6	4	54	3
60-79 år	67	28	5	0	43	6
80 år eller derover	91	9	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	25	4	2	197	13
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	25	4	2	184	13
Ikke dansk	69	31	0	0	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Kvindeambulatoriet Viborg	69	24	5	2	118	9
Kontinensklinikken	60	30	10	0	10	1
Kontinensklinikken Y18	40	60	0	0	5	1
Fertilitetsklinikken Skive	72	25	1	1	68	3
<b>Diagnose</b>						
Prolaps	43	43	0	14	7	1
Øvrige	69	27	3	1	176	13
Lap. Scopi	-	-	-	-	0	0
Blødning	84	0	11	5	19	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

**Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		8
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		4
Kvalitet i behandling		16
Pleje		4
Relationer til personale		10
Ventetid		3

## Kvindeafdelingen

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Modtagelsen
5	De to gange jeg var der, var man mere end 20 minutter forsinket.	God
8	Det ville være dejligt, om der straks kom en sygeplejerske eller sekretær i dagligstuen. Man er lidt nervøs og usikker. Ventetid bør meddeles straks.	God
9	Da mit mødetidspunkt kom, kom en sygeplejerske ud og kaldte mig ind, sagde velkommen og kom med mig, venligt.	God
12	I må godt være lidt bedre til at informere om ventetiden. Jeg prøvede hver gang at sidde i mere end en time, før jeg blev kaldt ind.	God
16	Kan ikke være bedre.	Virkelig god
20	Ikke særligt personligt, da man skulle scanne sygesikringsbevis, men effektiv.	God
21	Blev to gange informeret om lang ventetid.	God
23	Min datter (syv måneder) var lidt træt, så jeg spurgte receptionisten, hvor længe vi skulle vente, for hvis det var mindre end ti minutter, ville jeg ikke tage min datter ud af hendes bilsele. Hun gik venligt ud og spurgte sygeplejersken/lægen om ventetiden.	Virkelig god
26	Venligt personale. Følte hele tiden, at jeg var "i gode hænder".	Virkelig god
27	Det hele var godt.	Virkelig god
30	Grundet byggerod var det lidt svært at finde ambulatoriet.	God
32	Der var slet ingen decideret modtagelse den dag jeg var der. Kan måske skyldes, jeg havde en tid lige efter frokost. Den første jeg mødte var lægen, da han kaldte mig ind.	Dårlig
35	Jeg kan ikke sige, den var dårlig, der var ikke rigtig en modtagelse, før jeg kom ind. En halv time forsinket, men okay.	God
37	Stor hjælpsomhed og forståelse i forbindelse med, at jeg var forsinket.	Virkelig god
42	Der var ingen modtagelse.	Dårlig
45	Kun godt.	Virkelig god
46	I var meget søde og forstående, da vi havde dødsfald i familien på den tid.	Virkelig god
51	At mødes med en stander til at skanne mit sygesikringsbevis er en fin idé for mig. Det der støder mig lidt, er at der lige ved siden af skærmen, sidder en sekretær bag et lukket glasskydevindue. Hun signalerer ikke imødekommenhed, og det er ikke patientvenligt. Hvis hendes funktion ikke er at have patientkontakt så flyt hende, ellers åbn glasvinduet, smil og sig velkommen. Jeg er helt med på, at vi skal spare tid, og være effektive, men når man kommer som patient, er medmenneskelighed grundlæggende for, at man føler sig godt behandlet.	God
52	Kom direkte til undersøgelseslokalet med Falcks liggende transport.	Virkelig god
53	Jeg kom i god tid, men blev taget VIRKELIG godt imod, og jeg fik hele tiden at vide, at nu var der snart en sygeplejerske undervejs.	Virkelig god
56	Jeg havde været på rundtur før fødslen, så jeg var på forhånd tryk ved stedet. Modtagelsen var professionel og varm, hvilket øgede min tryghed	Virkelig god
57	Der er kun én scanner til sygesikringskortet. Men det virkede ok. Bare man ikke skal spørge om noget.	Uoplyst



✎ 58	Dejligt at blive modtaget med smil.	Virkelig god
✎ 64	Venligt personale.	Virkelig god
✎ 65	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kontinensklinikken</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 2	Selvregistrering med sundhedskort. Ingen personkontakt.	God
✎ 3	Jeg var ganske alene i en stor tom afdeling. Ingen ventetid og høflig og diskret tiltale.	God
✎ 5	Nej.	God
✎ 7	Trist venteværelse. Ærgerligt, at hyggen og eksempelvis kaffen er sparet væk!	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 3	ALTID hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 5	En rigtig god og tryk stemning. God vejledning og meget venligt personale :-).	Virkelig god
✎ 6	Personalet virkede meget professionelt og imødekommende.	Virkelig god
✎ 11	Alle var meget venlige.	Virkelig god
✎ 13	Der var skiltet godt!	God
✎ 14	Meget personlig og individuel behandling.	Virkelig god
✎ 18	Imødekommende og positive.	Virkelig god
✎ 19	Venligt personale. Tid til at snakke og stille spørgsmål.	Virkelig god
✎ 20	Personalet var søde og imødekommende.	Virkelig god
✎ 22	Har ingen kommentar, andet end det var super godt.	Virkelig god
✎ 23	Sygeplejerskerne og sekretærerne er super søde, dog synes jeg ikke, det er optimalt, at der ved flere tilfælde ikke har været en sjæl i modtagelsen. Lyset har været slukket og der er ingen mennesker at se i miles omkreds. Der er et skilt med, at man skal melde sin ankomst ved skranken, men det er lidt svært, når der ingen mennesker er. Det er sket flere gange, at jeg/vi har siddet op til ti minutter efter, vi havde en tid, før der kom nogen, man kunne melde sin ankomst til....! Ikke optimalt. Men når der så er nogen i modtagelsen, så er de super søde.	God
✎ 27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig god
✎ 28	At de læger, man snakker med, skal huske, at selv om deres arbejde er blevet rutine, er det aldrig rutine for patienten.	God
✎ 29	Fin modtagelse. Vanskeligt at finde indgangen.	God
✎ 31	Det var klart det rareste, når der sad en sygeplejerske lige ved disken i sekretariatet.	God
✎ 32	De var til middagspause.	God
✎ 33	Altid søde og smilende, men også diskrete på den gode måde.	Virkelig god
✎ 36	De var rigtig venlige og imødekommende.	Virkelig god
✎ 37	Venligt personale.	Virkelig god

## Kvindeafdelingen

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Fejlhåndtering
2	Blev glemt i systemet optil flere gange, lovede at [jeg ville blive] ringet op, men blev det ikke.	Uoplyst
3	Ingen, da jeg var på sygehuset i [nogle] timer.	Uoplyst
4	Det eneste, jeg vil klage over, er, at I sender folk hjem med det samme, og at der er en lang periode mellem undersøgelserne.	Uoplyst
7	Jeg blev sat i gang med behandling [ ], og tre uger senere ved kontrol på en afdeling ved Aarhus universitetshospital, fik jeg at vide, at der var [sket en yderligere skade], dvs. fejlbehandling med forværring af problemet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Manglende informationsmateriale.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	En af undersøgelserne kunne være undgået. Der var sket en kommunikationsfejl mellem de to sygehuse.	Godt
28	Mødende læge NN havde IKKE læst min journal inden samtale og diagnose og behandling. Inkompetent læge NN.	Dårligt
38	Bare, at lægen ikke kunne ordne det, han skulle, efter [flere] forsøg. Av, av. Så kom der en anden og alt ok.	Virkelig godt
46	Fejl ved abort-/fosterundersøgelse.	Virkelig godt
47	Jeg havde fået at vide til forundersøgelsen, at jeg skulle lokalbedøves, men da jeg kom den dag, det skulle ske, fik jeg at vide, at jeg skulle helbedøves. Det fik jeg ingen forklaring på.	Dårligt
48	Manglende styr på oplysninger angående "mig" i forbindelse med, at jeg havde barn, hvilket I ikke troede. Og fik derfor ikke tilbudt operation i forløbet, hvor det ses nødvendigt.	Godt
54	Jeg vågnede under narkosen.	Godt
60	Jeg fik en bedøvende indsprøjtning i skridtet og har stadig ondt herefter.	Uoplyst
62	Ingen.	Uoplyst
63	Lægen gik hjem uden at tale med mig. [Jeg gennemgik stor operation]. MEN jeg ventede MEGET længe efter operationen for at tale med lægen, der havde opereret mig. []. Endte med at blive sendt hjem []. Jeg havde ventet forgæves og fik ikke svar på mine spørgsmål []. Var skuffet og ret vred over det. Ringede til en ansat sygeplejerske [på et senere tidspunkt], men hun var meget kort for hovedet og virkede, som om hun synes, jeg var til besvær.	Uoplyst
64	De troede, at jeg var gravid med tvillinger, så det havde de sat tid af til. Jeg er ikke gravid med tvillinger :-).	Virkelig godt
66	Lægen, der opererede mig. Hans notat fik jeg ikke med, inden jeg tog hjem. Han var der for at tale med mig tidligere, men da var jeg stadig meget omtåget pga. narkosen. Notatet sørger personalet for, at jeg får tilsendt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kontinenskliniken	Fejlhåndtering
3	Nu var mit besøg på Kvindekliniken efter henvisning fra Urologisk Ambulatorium. Her springer kæden helt af. Om det er materialet fra kvindeafdelingen, der ikke leveres tilfredsstillende til urologerne, kan jeg ikke gennemskue. Efter besøget på kvindeafdelingen var jeg opstemt og særdeles tilfreds med dialogen og forståelsen for min situation, men det efterfølgende besøg i Urologisk Afdeling gjorde mig bare mere forvirret og har bestemt ikke løst mit problem, eller jeg har ikke fået en afklaring på min situation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Fejlhåndtering
✎ 1	Det skal siges, at det kun var et enkelt tilfælde af overstimulation, som medførte en masse ubehagelighed, men er også klar over, at vi nok alle her en forskellig grænse for, hver meget hormon, vi kan tåle. Så også en uforskyldt "fejl".	Virkelig godt
✎ 2	Vi havde bedt om en ny tid til en samtale, men der kom ingen tid med posten. Der var sket en fejl.  (Det gjorde ingenting :-)).	Virkelig godt
✎ 5	Misforstod datoen for ovitrelle pga., at sygeplejersken og jeg tog fejl af hinandens kommunikation. Vil opfordre kraftigt til at skemaføre det samt skrive det på papiret for "vejledning i forbindelse med ægudtagningen" (skemaet for lang-/korttidsbehandling).	Virkelig godt
✎ 7	To vidt forskellige vurderinger.	Uoplyst
✎ 23	At der blev sagt, at de ville indhente svar på nogle prøver, da jeg ikke selv ville kunne få dem udleveret. Men da jeg kom en måned efter, var de stadig ikke indhentet, og jeg blev spurgt, om jeg havde fået dem taget, og om jeg havde svarene med.	Virkelig godt
✎ 24	At man skal hente oplysninger omkring undersøgelser fra lægen, som de selv kunne have hentet:-/	Uoplyst
✎ 25	<p>1. Først fik jeg ikke min indkaldelse til forundersøgelsen.</p> <p>2. Der blev per telefon aftalt, at de ville sende en tid i forbindelse med opstart af behandling, men dette skete ikke. Jeg måtte selv ringe og fik at vide, at ingen tid var registreret, en tid blev nu aftalt per telefon, og jeg blev lovet en bekræftelse per telefon samt noget smertestillende, jeg skulle tage hjemmefra. Dette brev modtog jeg heller ikke.</p> <p>3. En sygeplejerske troede jeg allerede var i gang med noget medicin, lægen ville starte mig op på, og kun fordi jeg selv var opmærksom, fik jeg recept og instruktioner på denne sammen med de andre recepter, jeg fik den dag.</p> <p>4. Jeg blev spurgt, om jeg ville have akupunktur [], men da dagen kom, var der ingen, der nævnte det, og personalet virkede til at have meget travlt, så jeg nævnte det heller ikke selv (hvilket jo selvfølgelig er min fejl).</p>	Godt
✎ 38	Fik at vide, at jeg skulle stikke mig med 80 enheder, og da jeg skulle stikke mig om aftenen kunne man slet ikke vælge 80. Det gjorde mig ret utilpas.	Virkelig godt

## Kvindeafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk	
1	Fik ved kontrolbesøg [sidste år] at vide, at jeg ville blive indkaldt om et år. Måtte kontakte afdelingenssekretæren [flere] gange telefonisk, inden indkaldelsen kom kort tid før kontrol. Vigtigt med indkaldelse i god tid, så usikkerhed undgås. Ny læge ved sidste besøg!!	Godt	
5	Dejlige og positive medarbejdere, der får en til at føle sig tryk og velkommen.	Godt	
6	Så positivt, at det var den samme læge, der så mig alle de [] gange, jeg var i ambulatoriet. Og det var endda også den samme læge NN, der kom og gav sit besyv med de gange, det var nødvendigt.	Virkelig godt	
7	Fik at vide, at de kun kunne undersøge et af mine problemer [].	Dårligt	
9	Jeg er gået i venteposition, da jeg ikke er færdigbehandlet.	Godt	
10	Svært at slappe af i de stole, som man kommer over i efter opvågning. Især når man har smerter.	Godt	
11	Jeg var meget tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt	
21	Ualmindelig ubehagelig oplevelse med den mest modbydelige [ ] læge, der både var ufor-skammet, kort for hovedet og nærmest hev tøjet af mig. Lå med tårer i øjnene på undersøgelsesbriksen.	Dårligt	
23	Alle jeg mødte var rare og venlige.	Virkelig godt	
37	Gik glat og uproblematisk.	Virkelig godt	
41	Jeg manglede nogle informationer om, hvordan jeg skulle forholde mig fysisk, og hvad en spontan abort ville medføre. Fik ikke at vide, om jeg kunne møde på arbejde dagen efter, eller at jeg risikerede en pludselig forværring af smerter og en styrtblødning. Sygeplejersken og lægen med scanneren var rigtig grundige og fortalte også, hvor meget jeg kunne bløde over tid. Bare ikke at det kunne komme så voldsomt, og at jeg ikke ville kunne arbejde lige mens aborten stod på. Jeg synes, det er så forkert, at lægen fortæller, at jeg er ung (30) med hensyn til at få børn. Alle eksperter råber op om, at vi bliver for gamle, før vi får børn, og når så jeg gerne vil have i min alder, får jeg af vide, jeg er ung. Hvis 35-40 er for gammel, så er 30 vel passende, og endnu mere, så er ønsket om børn vel af større betydning end alderen.	Godt	
42	Jeg synes rigtig godt om sygeplejerskerne på ambulatoriet og på []afdelingen samt læge NN. Men jeg havde dårlige oplevelser med hensyn til anden læge NN på ambulatoriet [et par] gange.	Uoplyst	
47	Jeg var meget skuffet over, at de ikke havde vurderet, at det, de skulle lave, kunne de ikke gøre alligevel, inden jeg blev bedøvet, da jeg har meget kvalme når, jeg vågner.	Godt	
53	Udelukkende positiv hele vejen igennem forløbet. Alle var utrolig søde, venlige og meget forklarende. Man blev mødt med smil overalt :-).	Virkelig godt	
67	Jeg fik først svar på undersøgelsen efter gentagne rykkere, selvom jeg efter undersøgelsen fik besked på, at jeg ville få en indkaldelse til samtale i løbet af 14 dage.	Godt	
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kontinenskliniken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Der går for lang tid, inden man er færdigbehandlet. Fem måneder i ambulatoriet og kan først blive opereret [i sommeren] 2014.	Godt	
2	[] Talte kun med en person, behandleren.	Godt	
3	Status er, at der d.d. til min læge stadig står, at den urologiske læge ikke kan se resultatet af	Godt	









undersøgelsen på anden afdeling, men kun har bemærkningerne fra sygeplejersken, der forestod undersøgelsen, i øvrigt på en meget behagelig måde. Jeg måtte i øvrigt telefonisk rykke for svar på Urologisk Afdeling, da jeg efter en måned ikke havde hørt noget, selv om den første læge, der undersøgte mig på Urologisk Afdeling, lovede mig, at hun ville ringe i løbet af 14 dage.

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
✎ 5	Generelt godt forløb, informativt og opløftende. Tog altid derfra med nyt håb, det har jeg følt, var rigtigt i sådan et langt og udfordrende forløb.	Virkelig godt
✎ 10	Nej.	Virkelig godt
✎ 20	Følte, at de havde tid til os, på trods af at jeg tog noget tid pga. angst for nåle. SÅ TILFREDS!	Virkelig godt
✎ 25	Det er ikke første gang, jeg har været i behandling på denne afdeling og i modsætning til de andre forløb, hvor jeg var fuldt ud tryk, har jeg været lidt utryk denne gang. Både på grund af de beskrevne fejl, men også fordi personalet har virket mere fortravlet. Jeg spekulerer på, om de måske også har været ramt af de besparelser, som man læser så meget om. I så fald er det virkelig en skam!	Godt
✎ 27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
✎ 29	Det var en nakkefoldsscanning. Alt gik fint.	Godt
✎ 33	Har været yderst tilfreds, synes de er meget dygtige og kompetente, altid gode til at lytte og forklare. Føler også, at der er rigtig godt samarbejde i afdelingen.	Virkelig godt
✎ 34	Da det netop var blevet indført, at man kunne vælge en ikke-anonym donor til insemination, virkede personalet ikke så bekendt med dette koncept. Flere gik ud fra, at det var meget vigtigt for mig at udvælge en specifik ikke-anonym donor. For mit vedkommende har jeg valgt ikke-anonym donor for at give barnet mulighed for at vide noget om og evt. møde donor, og ikke for at vælge en specifik og særlig donor.	Virkelig godt
✎ 35	Vi synes det er rart, at vide hvad der skal ske til næste behandling, men vi synes det er lidt træls og lidt spild af tid, at skal køre så langt for et møde som omhandler en forklaring om behandlingen, medicin mm. hvilket vi synes kunne klares når vi starter på behandling og alligevel er på klinikken, der kunne samtalen tages i stedet. Vi føler altid det er lidt spild af tid for vores vedkommende der har været gennem mange behandlinger.	Virkelig godt
✎ 37	Der blev ikke taget forbehold for vaccine for røde hunde.	Godt
✎ 38	Har hørt, at Skive er det bedste sted, så føler helt bestemt, at jeg er i de bedste hænder.	Virkelig godt

## Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
7	Hun var meget svær at forstå og forstod ofte ikke mine spørgsmål.	Dårligt
9	Jeg har fået udleveret brochurer og en CD med øvelser til det, jeg har behov for.	Godt
10	I pjecen stod, at der var smerter et par dage, men jeg var sygemeldt en uge. I forhold til planlægning af sit arbejde kunne det være rart at vide, at det for nogle er længere tid.	Godt
14	Fik ikke informationsmateriale.	Godt
21	Har ingen fået (anden gang).	Dårligt
22	Lidt forvirring om hvad sød saft er. Ringede ind og fik af vide, at det var saft, der indeholdt sukker. Altså ikke kunstig sødt.	Godt
29	Under samme undersøgelse fik jeg rigtigt afklaring om forløbet. Indtil da var det uklart, hvad jeg fejlede.	Godt
32	Blev sat i behandling med medicin, uden at der blev spurgt til kræftforekomst i familien, hvilket fremgik af indlægssedlen, samt gener ved indtagelse af medicinen.	Godt
35	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt
37	Udmærket og oplysende. Til gengæld har min egen læge skjult oplysninger og altid sagt, at den eneste mulighed var operation!	Virkelig godt
40	Ellers kom der mere informationsmateriale per brev.	Godt
42	Det kan godt være, jeg ikke er som flertallet efter min behandling. Men jeg syntes, der skulle stå i informationsmaterialet, at der godt kunne forekomme at være flere sygedage forbundet med indgrebet.	Uoplyst
46	Synes, at I skulle informere om, at 20% af aborter ikke virker.	Uoplyst
48	Har ikke modtaget materiale angående celleforandringer.	Godt
53	Fint materiale og uddybende, så der ikke var tvivl om noget, og ellers havde jeg modtaget et kontaktkort om, hvor jeg kunne henvende mig ved yderligere spørgsmål.	Virkelig godt
54	Jeg ville gerne have vidst, at jeg skulle have barberet mig, hvorfor det ikke var nødvendigt med blodprøve og måling af blodtryk, inden jeg skulle i narkose.	Dårligt
56	Efter fødslen har jeg været ked af, at jeg ikke blev bedre informeret om bristninger og helingsprocessen. Mit indtryk til fødselsforberedelsen var, at man ikke turde informere om det af hensyn til kvinder, der frygtede det. Jeg var forberedt på, at jeg kunne briste, men ikke på hvor længe det ville tage at hele.	Virkelig godt
60	Jeg fik en udmærket information om, hvad jeg selv kunne gøre for at afhjælpe mit problem.	Virkelig godt
63	Fik kun information fra en læge, inden jeg blev indlagt til operation. Han informerede mig om, at jeg skulle have fjernet en cyste på den ene æggeleder. På selve operationsdagen fik jeg fjernet begge æggeledere af en anden læge.	Dårligt
67	Ikke hurtigt nok svar på undersøgelsen.	Godt
68	[Jeg har] ikke fået besked på at blodprøve skulle tages før besøget.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Kontinensklubben</b>	<b>Samlet indtryk</b>

	2	Tilstrækkelig mundtlig information.	Godt
	5	Nej.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Før forløbet, perfekt. Under forløbet, perfekt information. Men i perioden efter mislykket æg-/sædudvikling og mislykket opsætning var der en følelse af tomrum. Der kunne jeg opfordre til mere information.	Virkelig godt
	8	Information på engelsk.	Virkelig godt
	9	Information var ikke med i det første brev, jeg fik, så måtte selv ringe og spørge efter det	Godt
	13	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information i starten af mødet om forskellen på den lange og korte behandling.	Godt
	22	De informationer, man fik, var passende og hjælpsomme til at forstå, hvordan det hele kommer til at foregå.	Godt
	23	Godt informationsmøde angående IUI. Dog var der rigtig, rigtig mange gentagelser, og det tog lang tid. Det virkede lidt som om, at de ikke helt havde styr på, hvem der skulle sige hvad.	Virkelig godt
	26	Vi har oplevet et par gange at få forskellig information, alt efter hvem vi snakkede med. Det var lidt svært for os at forholde os til.	Godt
	27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
	29	Nej.	Godt

## Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
6	Jeg har været på min e-journal på nettet ca. 14 dage efter mit sidste ambulatoriebesøg, og kan fortsat ikke se nogle notater fra mine besøg i ambulatoriet. Det undrer mig!	Virkelig godt
9	Jeg har fulgt vejledninger, jeg har fået, men det har ingen synlig effekt haft på mig.	Godt
10	Har endnu ikke modtaget tid til opfølgning. Dog svært at vide, om læge NNs plan blot ikke er rullet ud efter nytår endnu.	Godt
16	Jeg siger mange tak for hjælpen.	Godt
18	Er blevet overflyttet til andet sygehus midt i forløbet, da der her var kortere ventetid. God service fra sygehusets side. Flyttet fra [et hospital] til [andet hospital] og bor selv midt i mellem. Dog er det ikke samme læge, men det er uden betydning.	Virkelig godt
21	Første besøg var en særdeles positiv oplevelse. I stærk kontrast til andet besøg!	Dårligt
35	Ikke tilfredsstillende, da jeg [flere gange med nogle dages mellemrum] måtte rykke for den undersøgelse, jeg skulle have efterfølgende. Jeg havde fået at vide, at der kun var to-tre ugers ventetid. [Ved en opringning nogle uger efter besøget] kunne man ikke forstå, hvorfor jeg intet havde hørt, men de skulle nok finde ud af det, ellers ville læge NN ringe til mig. Ved [næste] opringning kunne man ikke forstå, at undersøgelsen ikke var booket. Det blev den så med det samme.	Godt
42	Jeg havde følelsen af at have været udsat for overgreb i forbindelse med en biopsiprøve.	Uoplyst
52	Havde ej forventet lægens iværksættelse.	Godt
53	Især fra læge NN og sygeplejerske NN fik jeg rigtig god information og kunne spørge ind til eventuelle tvivlsspørgsmål. Virkelig positiv.	Virkelig godt
56	Min praktiserende læge var ikke bekendt med, at jeg skulle kontrolleres efter otte uger, og ville ikke lave den gynækologiske undersøgelse. Jeg skiftede læge.	Virkelig godt
59	Første læge ved første besøg virkede ikke kompetent til samtalen.	Virkelig godt
63	Det var en dårlig og ikke tilstrækkeligt uddybende oplevelse efterfølgende. Blev bare sendt hjem uden samtale om forløbet. Mødte som sagt ikke lægen, eftersom han var kørt hjem! Sygeplejersken, der tog sig af mig nede på sengeafsnittet, efter jeg blev flyttet fra opvågningsafdelingen, var sød. Hun kunne jo ikke vide/gøre for, lægen tog hjem.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kontinensklinikken	Samlet indtryk
5	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
12	Synes, at der er dårlig hjælp, når man er afsluttet, og man skal have kontakt til læge eller sygeplejerske. Så bliver der ikke ringet tilbage, eller der bliver sagt 'kontakt din læge', selv om de selv har sagt, man skal ringe til dem.	Godt
18	Nemt at komme i kontakt med afdelingen og stor villighed til at hjælpe ved henvendelser.	Virkelig godt
22	Har ikke noget at sige.	Godt
27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
35	Vi synes, det er rart at vide, hvad der skal ske til næste behandling, men vi synes, det er lidt træls og lidt spild af tid at skulle køre så langt for et møde, som omhandler en forklaring om	Virkelig godt



behandlingen, medicin m.m., hvilket vi synes kunne klares, når vi starter på behandling og alligevel er på klinikken. Der kunne samtalen tages i stedet. Vi føler altid, det er lidt spild af tid for vores vedkommende, [da vi] har været igennem mange behandlinger.

## Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
1	1. Sørge for samme læge. Evt. SMS vedrørende udsættelse/ændring af kontrolltidspunkt.  2. Sætte kulører på venterum. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Godt
7	Ikke behandle mod hæmorider, når lægen i ambulatoriet ikke kunne se nogen, da det i mit tilfælde forværrede min tilstand!!! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Sygeplejerske og læge var i høj grad venlige, empatiske og informative. Kun godt at sige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Mere ungdommelige blade/læsestof i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
15	I mit tilfælde blev operationen aflyst en dag i forvejen, og jeg ville hellere gerne havde det at vide før. Fordi min mand allerede har taget tre dage fri fra arbejdet.	Godt
19	Takker for god behandling :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Den første læge jeg talte med, virkede meget uerfaren og kunne ikke forklare, hvad man så på scanningsbilledet. Han tilkaldte en mere erfaren læge, hvor jeg så fik god besked om det hele. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
31	De tog imod mig med kyshånd, selv om jeg havde en henvisning fra [en anden by], men kørte til Viborg, hvor vi plejer at køre hen, når der er noget. Jeg tog, som en selvfølge, at det var Viborg. Man kører til det sted, man er tryk ved. Der har jeg også født mine [ ] børn. En stor tak til Viborg Sygehus. Roser fra mig til jer.	Virkelig godt
33	Når man som [ung] bliver indlagt, synes jeg ikke, det er i okay, at ens forældre ikke bliver tilbudt at overnatte. Da jeg ikke er myndig, synes jeg, det er underligt, at jeg skulle give samtykke til, at mine forældre måtte informeres om min indlæggelse og forløb! Jeg blev indlagt [om aftenen] og skulle være fastende, men de sagde, at jeg godt måtte få noget mad inden midnat, da undersøgelserne først gik i gang næste dag, men jeg fik intet og endte med at være fastende i et døgn :-). Derfor er det vigtigt, at ens forældre er tilstede. [Pleje]	Godt
34	Jeg synes ikke, at de kontaktpersonkort, jeg fik udleveret, virkede. Jeg kontaktede ambulatoriet angående spørgsmål og kunne ikke komme til at tale med kontaktpersonen. Blev stillet om til en sygeplejerske, der kunne svare kvalificeret. [Kontaktperson]	Godt
35	Selve ambulatoriebesøgene har været rigtig gode gennem hele forløbet (fra først på året). Men de forglemmelser, hvor jeg skulle henvises til anden undersøgelse, synes jeg ikke, er i orden. Det skal her nævnes, at min henvisning til træning hos en fysioterapeut i foråret også var glemt. [Kvalitet i behandling]	Godt
36	Værelset må gerne blive hyggelige og "hjemligt". [Fysiske rammer]	Godt
37	Pleje af personalet, flere hænder, så de ikke skal være fortravlede. Med hensyn til skriftlig materiale er det altid godt, når der er instruktive tegninger, det savner jeg. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
39	Samarbejdet mellem læge, sygeplejerske og [andre medarbejdere] var rigtig godt. De havde hver deres opgave og udfyldte den godt. Godt informationsniveau. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

40	Venteværelset er ikke specielt hyggeligt, men man skal jo heller ikke opholde sig der særligt længe. Hele personalet snakkede pænt og ligeværdigt til mig. Skønt. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
43	Jeg syntes, at information og behandlingen var utrolig god og meget kvalificeret. God oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
44	Jeg ville gerne have været indkaldt i ambulatorium til undersøgelse efter operationen. Måtte selv henvende mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
49	Mit problem er ikke helt udredt. [] De fysiske rammer kunne godt gøres lidt friskere, men er ikke dårlige. Vigtigt er selve behandlingen fra personalets side, og de har været rigtig søde og imødekommende. Man føler sig velkommen og individuelt behandlet, i klar modsætning til det accelererede patientforløb, som var en dårlig oplevelse. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Mit første besøg på sygehuset var meget dårligt med meget lang ventetid, hvor jeg efterfølgende manglede en del informationer. Det var her lægen bookede mig i ambulatoriet, som har været rigtig godt. Men havde jeg fået flere informationer omkring cysten og at denne kunne springe, ville mit forløb muligvis ikke være endt med en akut henvendelse hos lægevagt og efterfølgende en tur på akut svangerafdelingen. Men det sidste besøg på Gynækologisk Ambulatorium var rigtig godt. De gjorde meget ud af at sikre, at jeg var sikker og tryk ved min situation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
53	Alt i alt: Jeg er fuld af beundring over for Viborg Sygehus (Kvindeafdeling), hvor jeg fik fjernet min livmoder samt et fibrom [i efteråret 2013], og jeg fortæller det gerne vidt og bredt :-)	Virkelig godt
54	Det er ikke i orde, at man efterfølgende prøver at kontakte mig flere gange pr. telefon, uden at efterlade en besked på telefonsvarer, og når jeg ringer tilbage til det nummer, som der er ringet fra, kender ingen på afdelingen noget til opkaldet. Jeg går ikke med mobil på mit arbejde, så jeg havde opgivet min fastnettelefonnummer. Jeg havde fået en tid til samtale en uge efter operationen, men den var aflyst uden at give mig klart besked. [Kommunikation og information]	Dårligt
55	De var søde og venlige, alle som jeg havde forbindelse med både i Silkeborg og Viborg.	Godt
56	Meget stor professionalitet, følte mig meget tryk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
59	Kedeligt inventar. Scanningsbilleder af graviditet burde fjernes. Kunstmalerier med noget med børn, maver. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
60	Jeg synes, at der er en god og afslappet stemning.	Virkelig godt
61	Fuld ud tilfreds. Der lyttes, spørges og reageres.	Virkelig godt
68	Oplevede stor fleksibilitet ved besøgene.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kontinensklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Kvalificeret behandler (sygeplejer NN). [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg mødte en meget behagelig mand med god tid og stor empati. Stor ros til ham. Han sad inde med meget viden, jeg godt kunne gøre mere brug af. Hele forløbet spoles af, at jeg i starten bliver henvist fra én afdeling til en anden afdeling. Her er i sig selv ni måneders ventetid, hvor den første afdeling fair nok anbefaler mig at finde et andet sygehus. Det vælger jeg så IKKE at gøre. Det er muligt, at der ligger en fejl i kommunikationen mellem en tredje afdeling og den anden afdeling, og hvem der har ansvaret, ved jeg ikke []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt

✎ 4	Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet, men jeg skulle rykke for svar fra lægen flere gange for det videre forløb (Urologisk Afdeling). Men ellers tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 6	Jeg kommer igen [].	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kontinensklinikken Y18</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	- Der burde være en grænse for, hvor mange pårørende, der må være med til ambulante undersøgelser.  - Jeg har oplevet, hvor hele familien har været med inklusiv børn, der rendte rundt.  - [] Der burde være en grænse.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 4	Læsestof og blade/aviser i venteværelset kunne godt være lidt mere blandet, så der også var noget for min mand at kigge i, når man venter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 7	Da jeg skiftede læge fra én læge til en anden, vendte bøtten, og jeg følte mig taget seriøst. Følte, at læge nummer to var mere oprigtig og rent faktisk satte sig ind i min situation. Sygeplejerskerne kunne indimellem være mere nærværende i forbindelse med blodtageprøvning m.v. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 9	Lave venteværelset mere indbydende, sørge for at få sendt alt materiale og information ud med selve indkaldelsen. Ligge venteværelset i forlængelse af skranken. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 10	Ambulatoriet gør noget godt. ALT er virkelig godt. Personalet er venligt og professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 13	Jeg synes, at der var en god og afslappende atmosfære! :-).	Godt
✎ 15	Alle personaler er meget venlige og hilser på os. De yder et yderst professionelt arbejde, og de har altid tid til vores spørgsmål. Selvom der er travlt, opleves det ikke, når man er inde til undersøgelse mv. Der er tid til det hele. Det har været rigtig godt! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 16	Vi er rigtig glade for at være tilknyttet Skive Klinik :-).	Virkelig godt
✎ 17	Når man kommer som patient, kommer man til at føle sig som medlem af én stor familie, og alle forstår én. Utroligt godt personale (dygtige, rare). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	I oplyser hele tiden om, at ægtefællen også er en del af behandlingsforløbet. Min mand synes derfor, at der mangler punkter i spørgeskemaet, der omhandler mænds oplevelse af forløbet.	Godt
✎ 22	Har intet at sige, alt var i orden.	Godt
✎ 23	Super, super søde mennesker. Det skal de virkelig have ros for! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 24	- At være bedre til at indhente oplysninger fra lægen!  - Fik en god snak med min kontaktlæge om forløbet.  - Træls ventetid på sygeplejerskens telefon, når man først må ringe kl. 13.00. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 28	Jeg henvendte mig for at blive gravid, men er ikke blevet det. Og det er nok ikke klinikken skyld.	Godt
✎ 30	Fantastisk gode til, at møde én som person og ikke patient, så man ikke bare føler sig som	Virkelig godt

endnu en patient i rækken. Vi har fået en fantastisk behandling af alle i vores behandlingsforløb :-).  
 [Pleje]

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 32 Meget venlige og dygtige personaler.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Jeg synes, at det kunne være smart med en nemmere måde at få tider til scanninger på, så man ikke behøver at skulle ringe til sygeplejerskerne, idet det kan være meget svært at komme igennem. Så der tænker jeg, at det måske kunne spare tid, hvis man kunne få en mail eller sms med tidspunkt. Evt. kan det være noget man kan tilmelde sig, så dem der måske ikke kan på alle tidspunkter stadig kan ringe.<br>[Kommunikation og information] | Virkelig godt |



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. 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.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

