

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	264
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

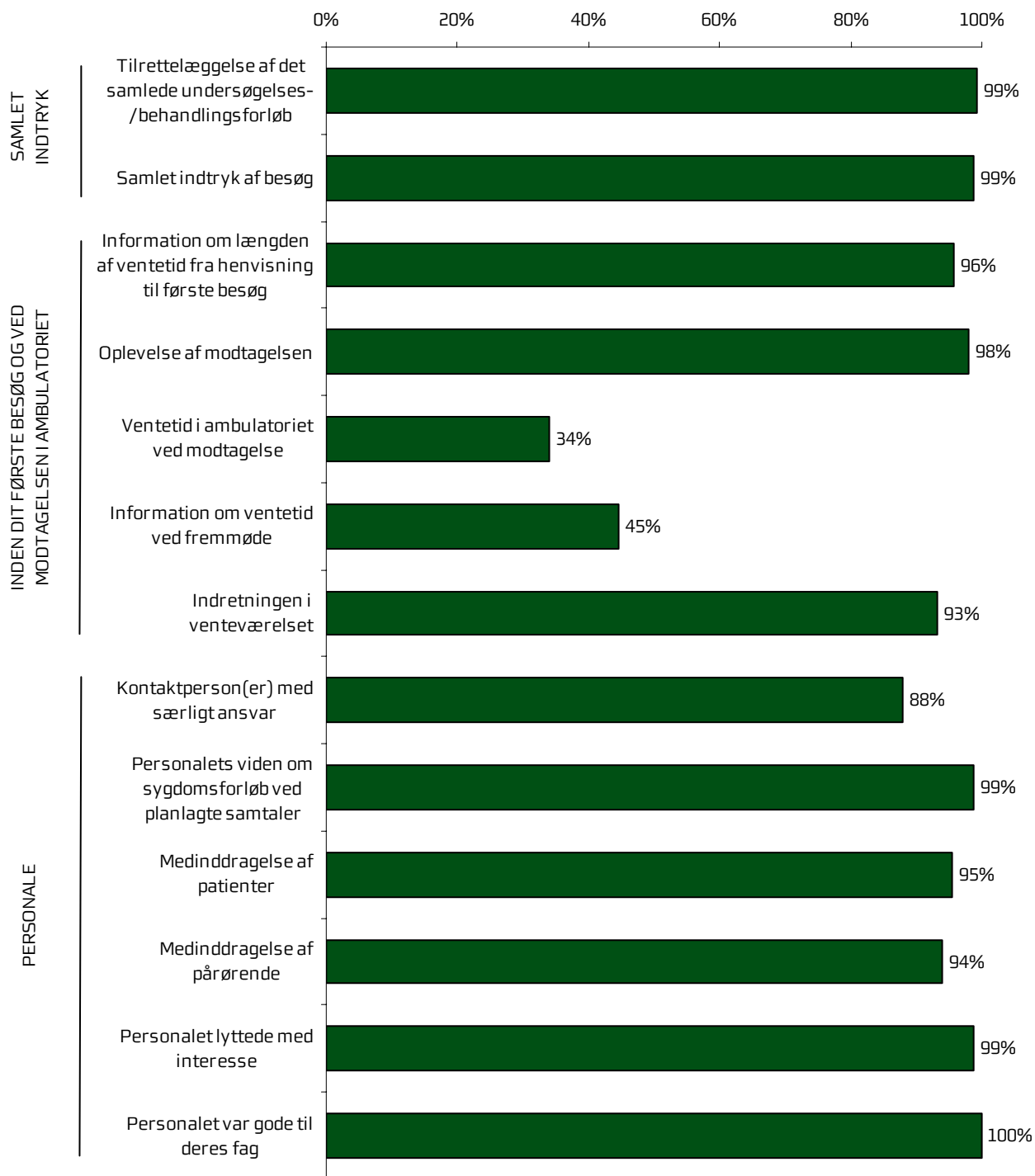
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

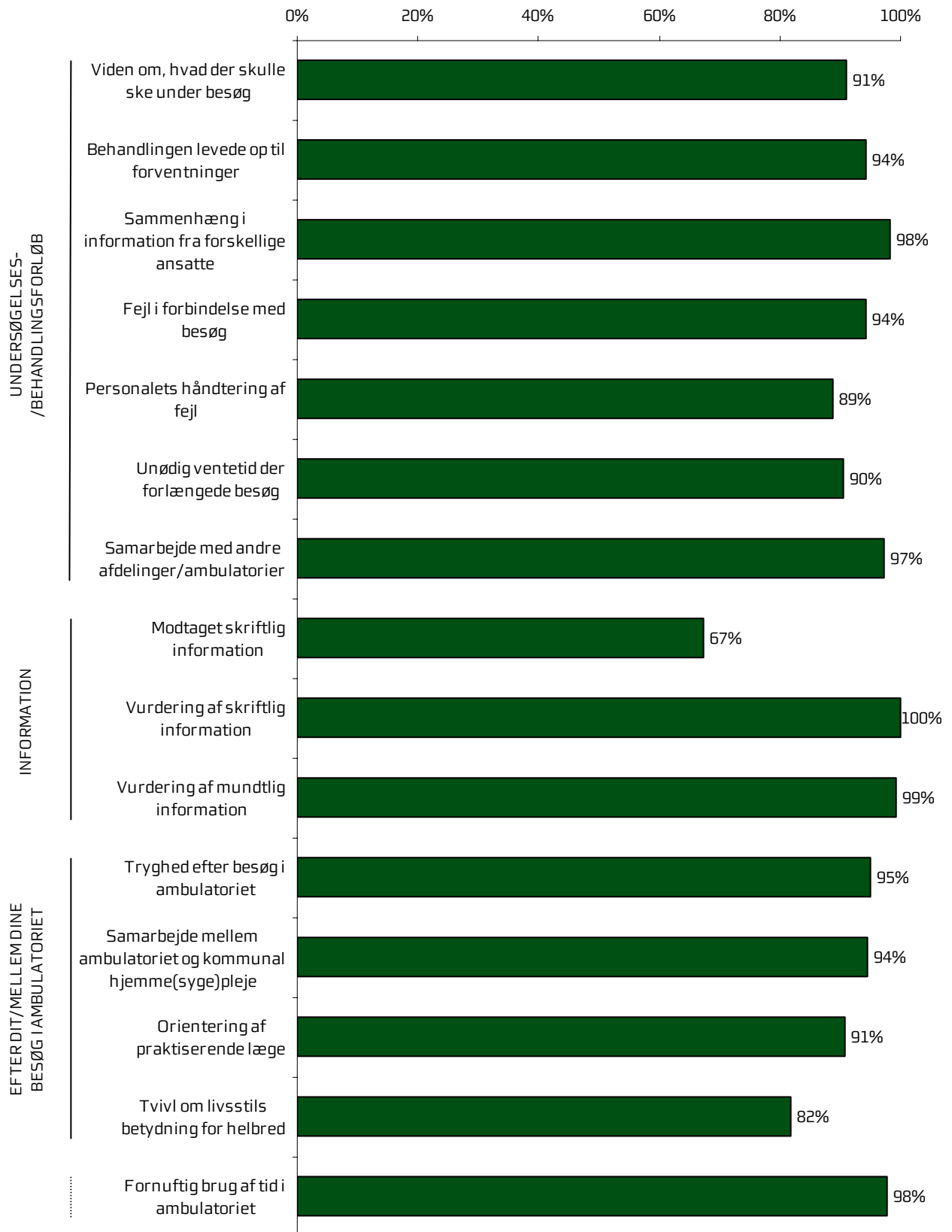
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

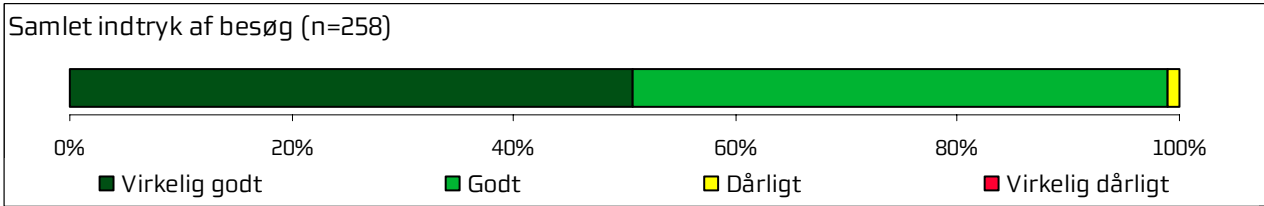
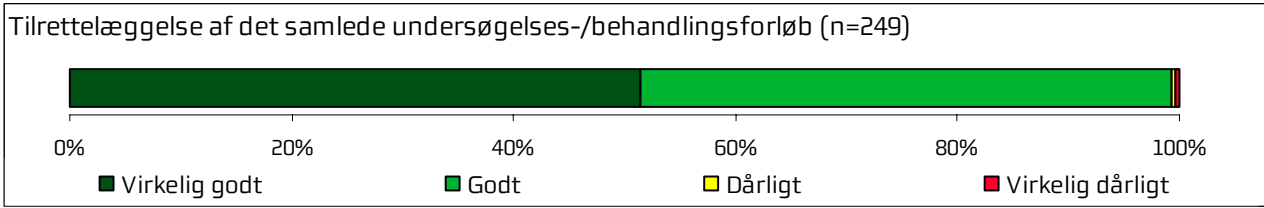
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

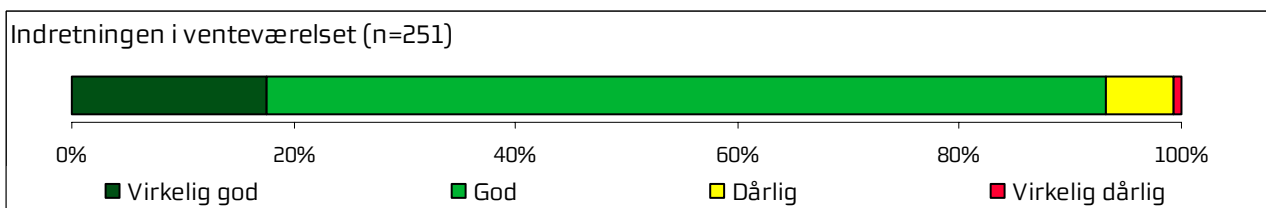
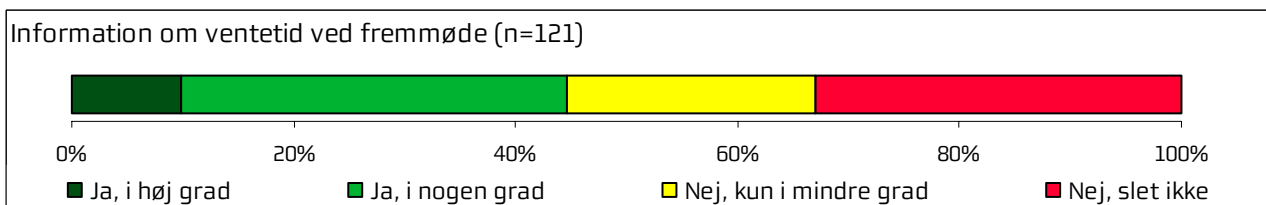
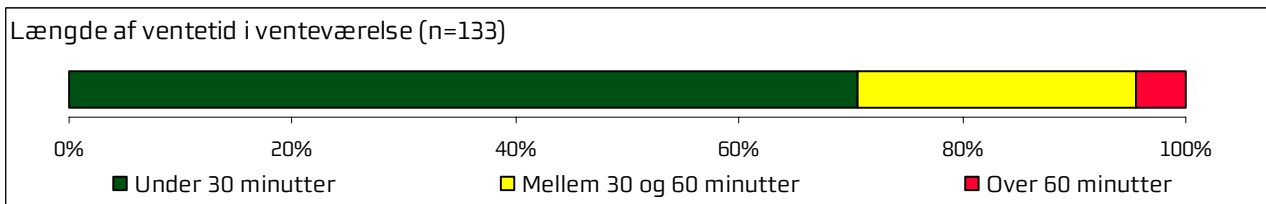
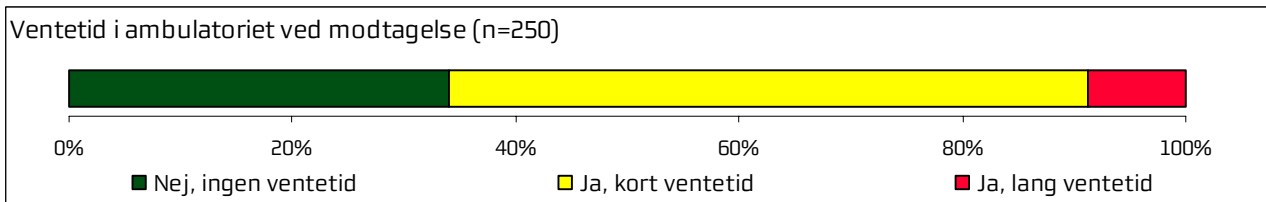
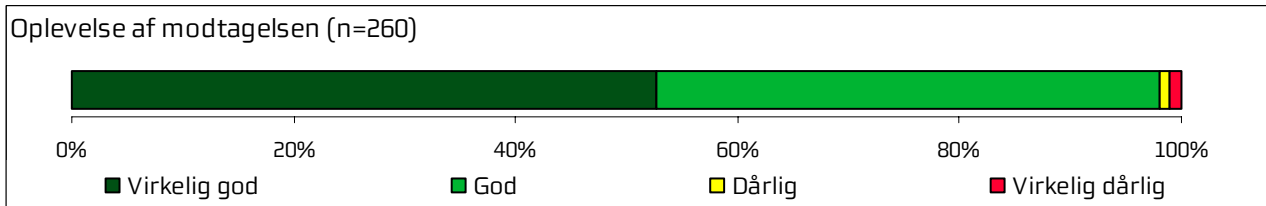
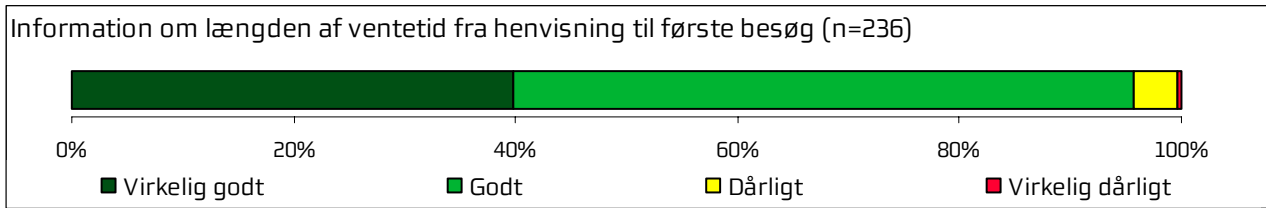
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	99%	93%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	94%*	97%

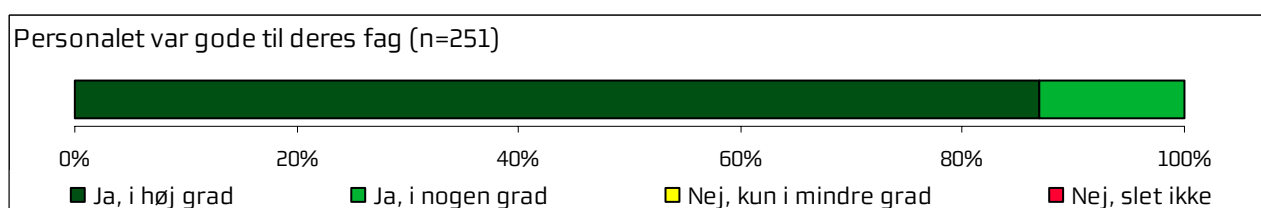
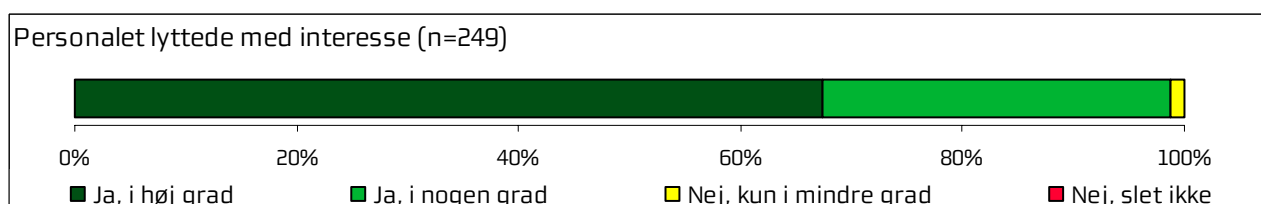
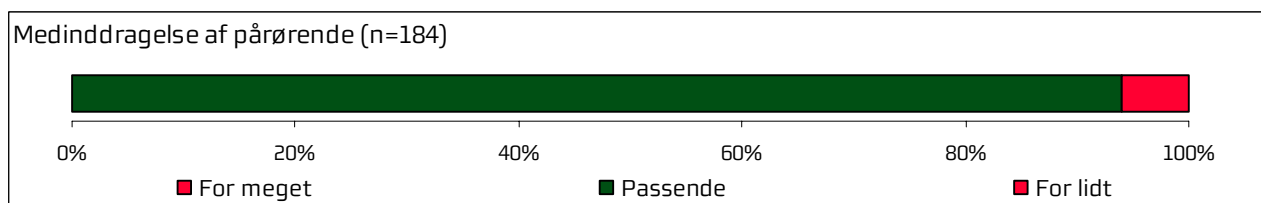
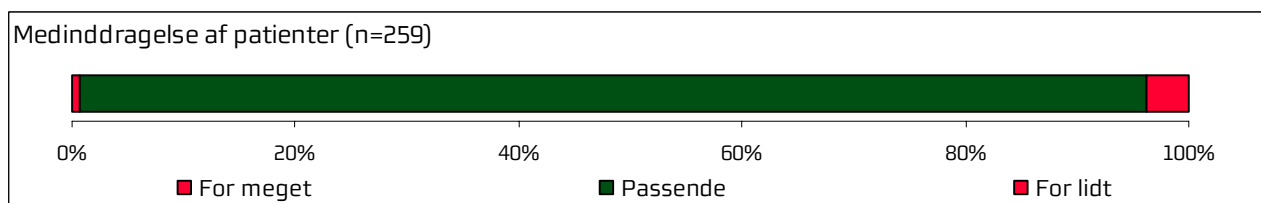
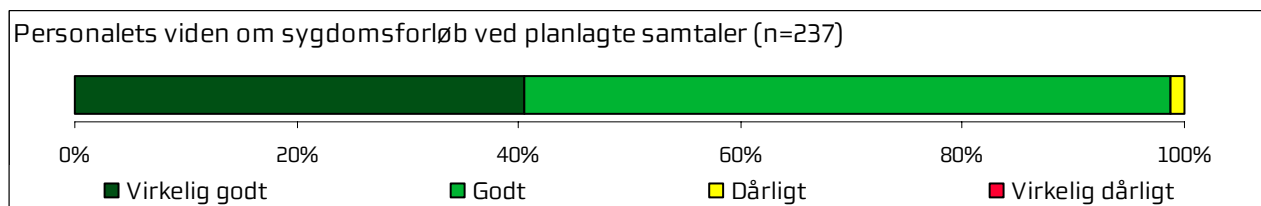
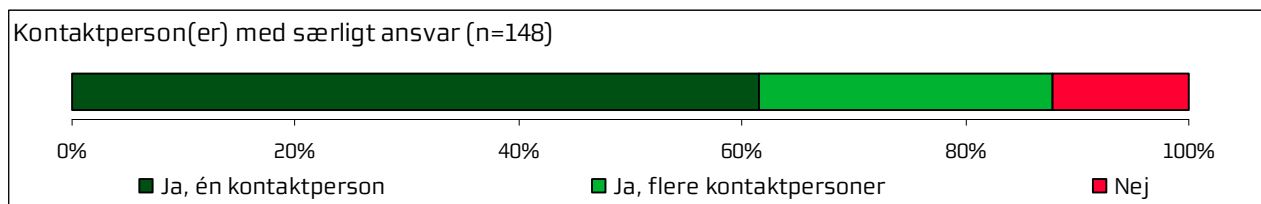
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	95%	85%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	45%*	23%*	34%
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?	45%	-	-	49%	29%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	96%	70%*	88%*

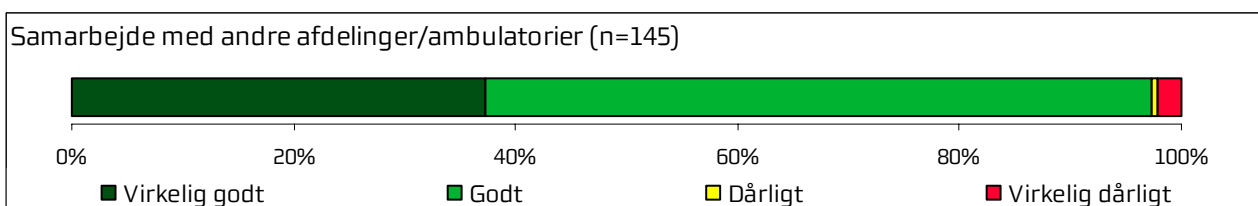
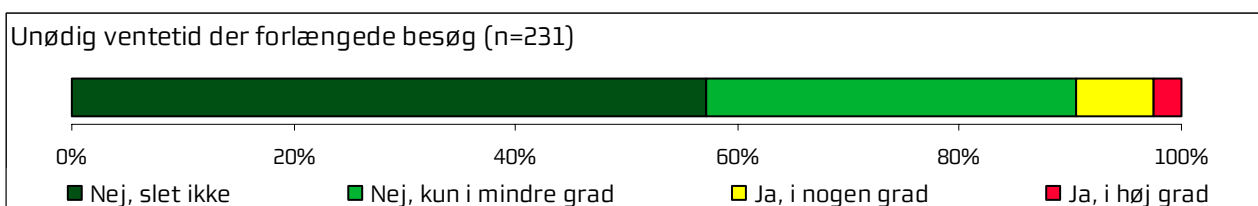
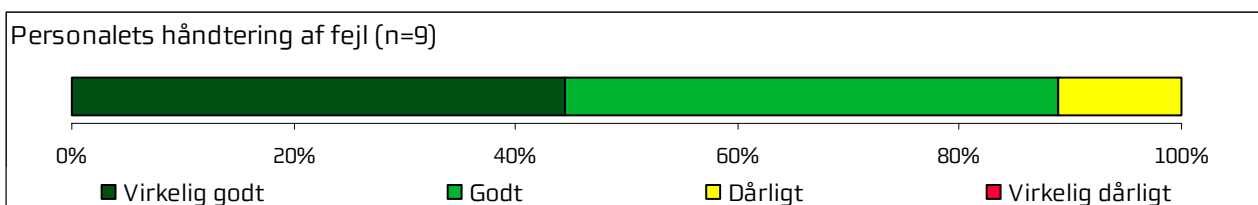
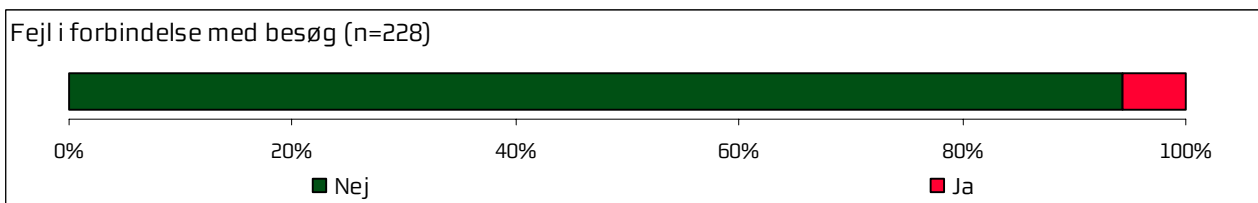
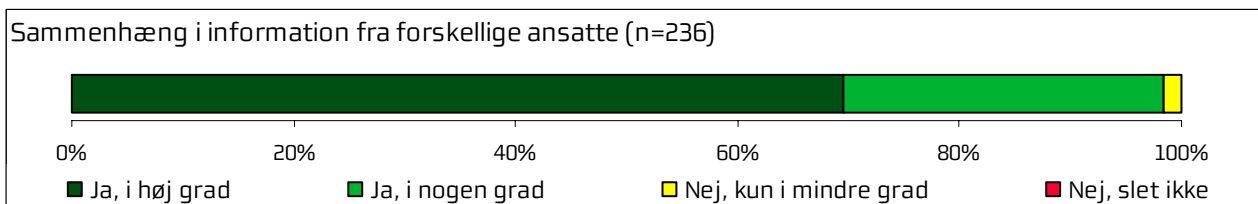
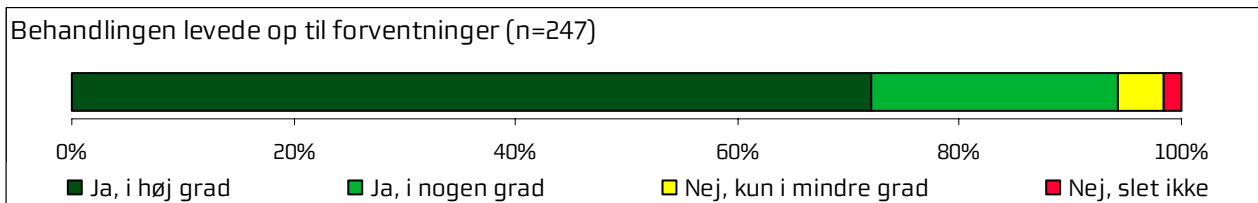
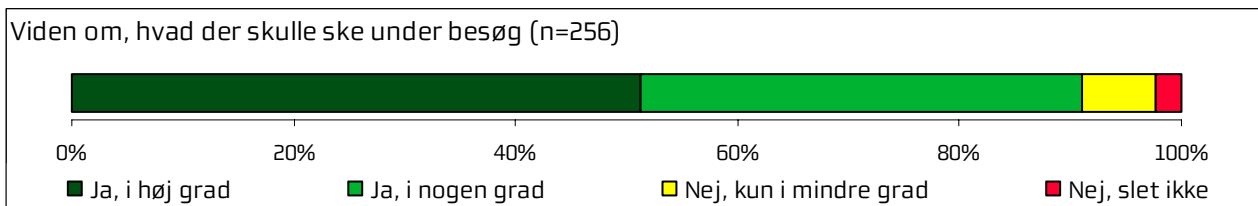
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	95%*	75%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	98%	89%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	96%	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	79%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	98%	91%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	94%*	98%*

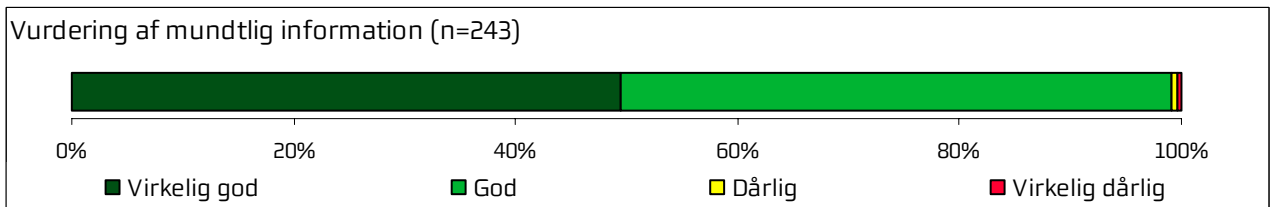
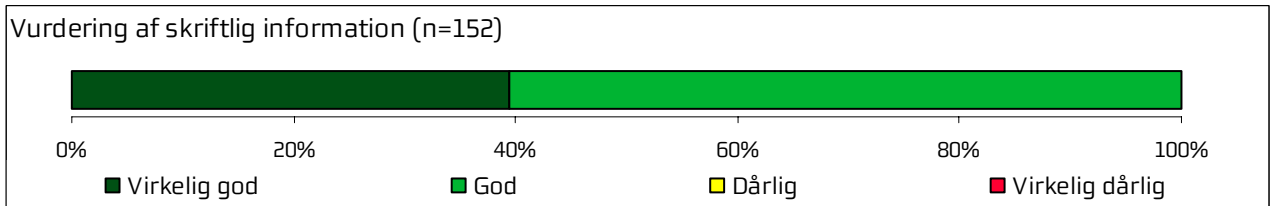
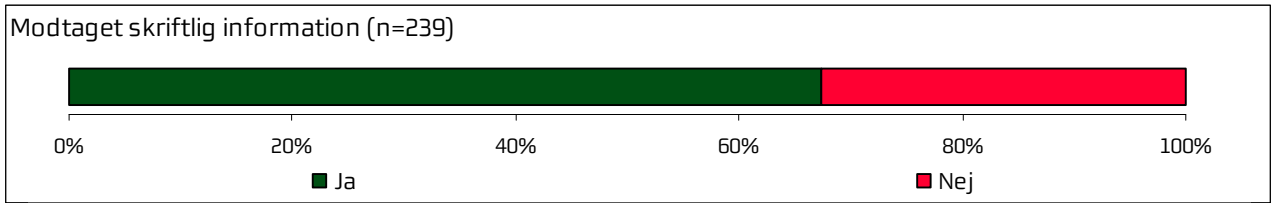
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	94%	78%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	97%	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98%	-	-	97%	84%*	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	84%*	90%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89%	-	-	94%	58%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	96%*	83%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	98%	85%*	93%*

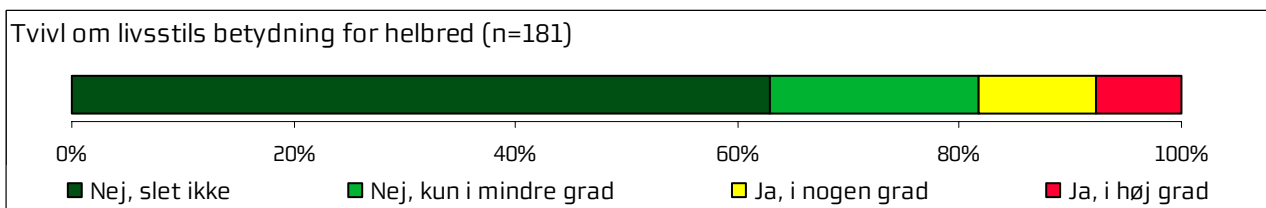
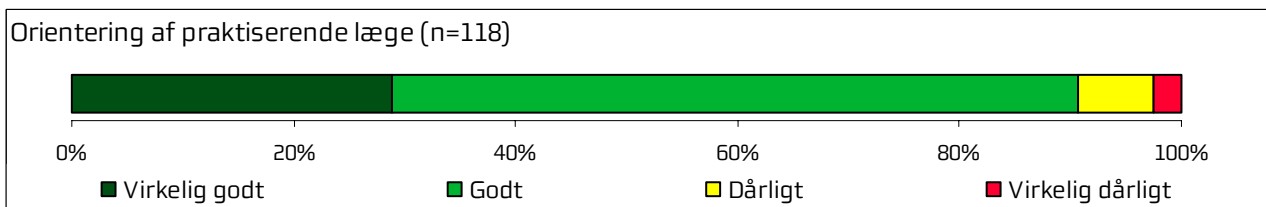
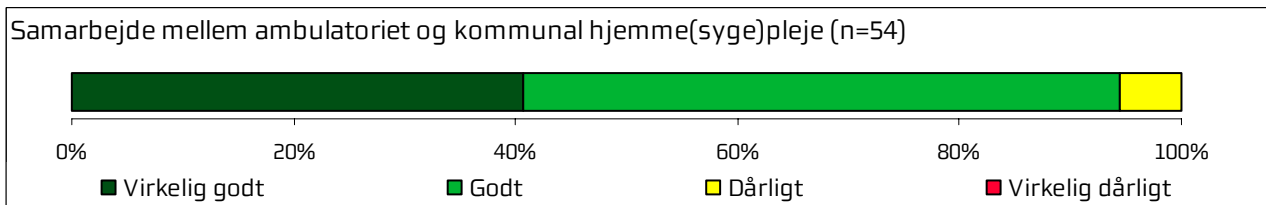
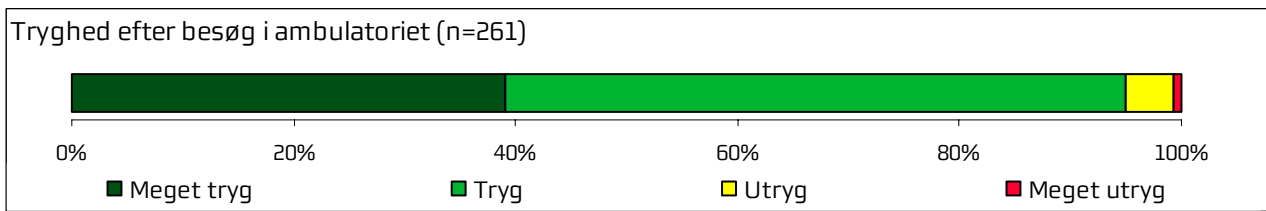
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	67%	-	-	71%	48%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	99%	93%*	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	88%*	96%*

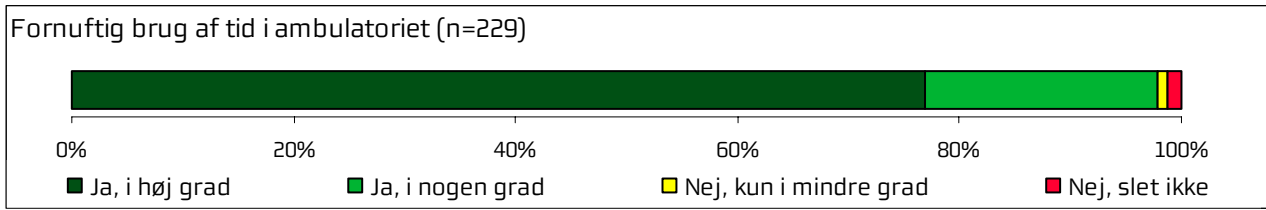
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	91%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	87%	67%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	92%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. 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"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. 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"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
28. 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"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		264	398
Køn	Mand	88%	88%
	Kvinde	12%	12%
Alder	0-19 år	4%	10%
	20-39 år	1%	5%
	40-59 år	10%	12%
	60-79 år	67%	57%
	80 år eller derover	17%	16%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁶

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**" og "Nej"

"**Ja**" og "Nej"⁷

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		264	100
Alder	0-19	11	4%
	20-39	3	1%
	40-59	26	10%
	60-79	178	67%
	80-	46	17%
Køn	Mand	232	88%
	Kvinde	32	12%
Skema udfyldt af	Patienten	235	91%
	Pårørende	22	9%
Modersmål	Dansk	259	99%
	Ikke dansk	2	1%
Diagnose	C. Prost kontrol	49	19%
	Hæmaturi	21	8%
	Øvrige	194	73%
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	261	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	48	0	0	249	9	
Alder	0-19	55	45	0	0	11	0	
	20-39	-	-	-	-	2	1	
	40-59	36	60	4	0	25	1	
	60-79	56	44	0	1	172	4	
	80-	41	59	0	0	39	3	
Køn	Mand	53	47	0	0	219	9	
	Kvinde	43	53	3	0	30	0	
Skema udfyldt af	Patienten	53	46	0	0	224	8	
	Pårørende	43	57	0	0	21	1	
Modersmål	Dansk	51	48	0	0	247	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	52	48	0	0	48	1	
	Hæmaturi	61	39	0	0	18	1	
	Øvrige	50	49	1	1	183	7	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	51	48	0	0	246	9	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		51	48	1	0	258
Alder	0-19	64	36	0	0	11
	20-39	-	-	-	-	3
	40-59	42	54	4	0	26
	60-79	56	43	1	0	176
	80-	33	67	0	0	42
Køn	Mand	53	46	1	0	227
	Kvinde	35	61	3	0	31
Skema udfyldt af	Patienten	53	46	1	0	232
	Pårørende	41	59	0	0	22
Modersmål	Dansk	51	48	1	0	256
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	51	49	0	0	49
	Hæmaturi	58	42	0	0	19
	Øvrige	50	48	2	0	190
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	51	48	1	0	255

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		40	56	4	0	236	21
Alder	0-19	36	64	0	0	11	0
	20-39	-	-	-	-	2	1
	40-59	25	63	8	4	24	2
	60-79	43	53	4	0	161	15
	80-	37	61	3	0	38	3
Køn	Mand	41	56	3	0	209	18
	Kvinde	30	59	7	4	27	3
Skema udfyldt af	Patienten	42	54	4	0	211	19
	Pårørende	26	74	0	0	19	1
Modersmål	Dansk	40	56	4	0	232	21
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose	C. Prost kontrol	49	51	0	0	39	9
	Hæmaturi	45	50	0	5	20	1
	Øvrige	37	58	5	0	177	11
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	39	56	4	0	233	21

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		53	45	1	1	260	1
Alder	0-19	36	64	0	0	11	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	42	46	4	8	26	0
	60-79	60	39	1	1	177	1
	80-	35	65	0	0	43	0
Køn	Mand	54	45	1	1	229	1
	Kvinde	45	52	0	3	31	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	43	0	1	232	1
	Pårørende	29	67	5	0	21	0
Modersmål	Dansk	53	45	1	1	255	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	53	47	0	0	47	1
	Hæmaturi	62	38	0	0	21	0
	Øvrige	52	46	1	2	192	0
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	53	45	1	1	257	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		34	57	9	250	5
Alder	0-19	18	55	27	11	0
	20-39	-	-	-	3	0
	40-59	27	65	8	26	0
	60-79	33	59	8	169	5
	80-	46	44	10	41	0
Køn	Mand	35	56	9	222	3
	Kvinde	29	64	7	28	2
Skema udfyldt af	Patienten	34	58	8	222	5
	Pårørende	38	43	19	21	0
Modersmål	Dansk	33	58	9	245	5
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	41	50	9	46	1
	Hæmaturi	48	52	0	21	0
	Øvrige	31	60	10	183	4
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	34	57	9	247	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?				
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		71	25	5	133	2
Alder	0-19	43	57	0	7	1
	20-39	-	-	-	2	0
	40-59	78	11	11	18	0
	60-79	75	22	3	91	1
	80-	47	47	7	15	0
Køn	Mand	71	26	3	118	1
	Kvinde	67	13	20	15	1
Skema udfyldt af	Patienten	73	23	4	120	2
	Pårørende	50	40	10	10	0
Modersmål	Dansk	70	25	5	132	1
	Ikke dansk	-	-	-	0	1
Diagnose	C. Prost kontrol	44	56	0	18	0
	Hæmaturi	82	9	9	11	0
	Øvrige	74	21	5	104	2
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	71	25	5	130	2

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	35	22	33	121	11	
Alder	0-19	29	14	43	14	7	1	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	6	41	12	41	17	2	
	60-79	8	37	21	33	84	4	
	80-	18	27	18	36	11	4	
Køn	Mand	8	37	23	32	106	11	
	Kvinde	20	20	20	40	15	0	
Skema udfyldt af	Patienten	8	36	20	36	109	10	
	Pårørende	22	33	33	11	9	1	
Modersmål	Dansk	9	35	22	34	119	11	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	6	25	19	50	16	1	
	Hæmaturi	20	20	40	20	10	1	
	Øvrige	9	38	21	32	95	9	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	9	36	22	33	118	11	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	76	6	1	251	5
Alder	0-19	27	55	18	0	11	0
	20-39	-	-	-	-	2	1
	40-59	12	72	16	0	25	1
	60-79	18	78	3	1	175	1
	80-	18	76	5	0	38	2
Køn	Mand	18	76	5	1	222	4
	Kvinde	14	72	14	0	29	1
Skema udfyldt af	Patienten	17	76	5	1	224	4
	Pårørende	20	65	15	0	20	1
Modersmål	Dansk	17	76	6	1	246	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	23	73	2	2	44	0
	Hæmaturi	20	80	0	0	20	1
	Øvrige	16	76	7	1	187	4
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	18	76	5	1	248	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		61	26	12	148
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	-	-	-	1
	40-59	79	14	7	14
	60-79	63	26	11	109
	80-	45	32	23	22
Køn	Mand	63	26	11	135
	Kvinde	46	31	23	13
Skema udfyldt af	Patienten	63	25	12	138
	Pårørende	20	60	20	5
Modersmål	Dansk	62	26	12	145
	Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	67	28	5	39
	Hæmaturi	-	-	-	4
	Øvrige	58	27	15	105
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	61	26	12	148

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		41	58	1	0	237	20	
Alder	0-19	40	60	0	0	10	1	
	20-39	-	-	-	-	2	1	
	40-59	38	54	8	0	24	2	
	60-79	43	56	1	0	167	9	
	80-	29	71	0	0	34	7	
Køn	Mand	42	57	0	0	209	18	
	Kvinde	29	64	7	0	28	2	
Skema udfyldt af	Patienten	42	57	1	0	212	18	
	Pårørende	39	61	0	0	18	2	
Modersmål	Dansk	41	58	1	0	233	19	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	
Diagnose	C. Prost kontrol	34	66	0	0	44	2	
	Hæmaturi	45	55	0	0	20	1	
	Øvrige	42	57	2	0	173	17	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	40	59	1	0	234	20	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	95	4	259
Alder	0-19	9	91	0	11
	20-39	-	-	-	2
	40-59	4	88	8	26
	60-79	0	97	3	177
	80-	0	95	5	43
Køn	Mand	0	96	4	227
	Kvinde	6	88	6	32
Skema udfyldt af	Patienten	1	96	3	231
	Pårørende	0	91	9	22
Modersmål	Dansk	0	96	4	255
	Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	0	96	4	46
	Hæmaturi	5	95	0	20
	Øvrige	1	95	4	193
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	1	95	4	256

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	94	6	184	76
Alder	0-19	0	100	0	10	1
	20-39	-	-	-	0	3
	40-59	0	78	22	9	17
	60-79	0	94	6	131	45
	80-	0	97	3	34	10
Køn	Mand	0	95	5	168	60
	Kvinde	0	88	13	16	16
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	6	159	74
	Pårørende	0	95	5	19	2
Modersmål	Dansk	0	94	6	181	76
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Diagnose	C. Prost kontrol	0	93	7	42	6
	Hæmaturi	0	86	14	7	14
	Øvrige	0	95	5	135	56
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	0	94	6	181	76

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	31	1	0	249	11
Alder	0-19	73	27	0	0	11	0
	20-39	-	-	-	-	2	1
	40-59	72	24	4	0	25	1
	60-79	71	28	1	0	172	5
	80-	49	49	3	0	39	4
Køn	Mand	68	31	1	0	218	10
	Kvinde	61	35	3	0	31	1
Skema udfyldt af	Patienten	68	31	1	0	222	11
	Pårørende	59	36	5	0	22	0
Modersmål	Dansk	68	31	1	0	245	11
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	64	36	0	0	44	2
	Hæmaturi	70	25	5	0	20	1
	Øvrige	68	31	1	0	185	8
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	68	31	1	0	246	11

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		87	13	0	0	251	10	
Alder	0-19	82	18	0	0	11	0	
	20-39	-	-	-	-	2	1	
	40-59	79	21	0	0	24	2	
	60-79	90	10	0	0	171	6	
	80-	79	21	0	0	43	1	
Køn	Mand	88	12	0	0	220	9	
	Kvinde	77	23	0	0	31	1	
Skema udfyldt af	Patienten	88	12	0	0	225	9	
	Pårørende	82	18	0	0	22	0	
Modersmål	Dansk	87	13	0	0	248	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	80	20	0	0	45	2	
	Hæmaturi	84	16	0	0	19	2	
	Øvrige	89	11	0	0	187	6	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	87	13	0	0	248	10	

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	40	7	2	256	3	
Alder	0-19	45	55	0	0	11	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	42	46	4	8	26	0	
	60-79	55	35	7	2	175	0	
	80-	41	49	10	0	41	3	
Køn	Mand	51	40	7	3	225	3	
	Kvinde	52	42	6	0	31	0	
Skema udfyldt af	Patienten	52	39	7	3	229	3	
	Pårørende	48	48	5	0	21	0	
Modersmål	Dansk	51	40	6	2	252	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	51	43	6	0	47	1	
	Hæmaturi	40	55	5	0	20	1	
	Øvrige	52	38	7	3	189	1	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	51	40	7	2	253	3	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		72	22	4	2	247	12
Alder	0-19	73	27	0	0	11	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	63	25	0	13	24	2
	60-79	75	21	4	1	166	9
	80-	67	23	9	0	43	1
Køn	Mand	75	21	3	1	215	12
	Kvinde	53	31	9	6	32	0
Skema udfyldt af	Patienten	74	20	4	2	220	12
	Pårørende	59	36	5	0	22	0
Modersmål	Dansk	72	22	4	2	243	12
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	73	23	5	0	44	3
	Hæmaturi	81	14	0	5	21	0
	Øvrige	71	23	4	2	182	9
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	72	22	4	2	244	12

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		69	29	2	0	236	20
Alder	0-19	70	30	0	0	10	1
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	73	23	5	0	22	3
	60-79	72	27	2	0	166	10
	80-	57	43	0	0	35	6
Køn	Mand	71	28	1	0	209	17
	Kvinde	59	33	7	0	27	3
Skema udfyldt af	Patienten	70	29	1	0	214	16
	Pårørende	67	33	0	0	18	2
Modersmål	Dansk	70	29	1	0	234	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose	C. Prost kontrol	60	40	0	0	42	4
	Hæmaturi	79	16	5	0	19	1
	Øvrige	71	27	2	0	175	15
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	70	29	2	0	233	20

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	171	75
Alder	0-19	100	0	7	4
	20-39	-	-	1	2
	40-59	100	0	14	11
	60-79	99	1	120	50
	80-	100	0	29	8
Køn	Mand	99	1	152	65
	Kvinde	100	0	19	10
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	155	67
	Pårørende	100	0	14	6
Modersmål	Dansk	99	1	170	73
	Ikke dansk	-	-	1	0
Diagnose	C. Prost kontrol	97	3	36	7
	Hæmaturi	100	0	5	15
	Øvrige	100	0	130	53
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	99	1	168	75

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	221
Alder	0-19	100	0	9
	20-39	-	-	3
	40-59	96	4	24
	60-79	99	1	152
	80-	97	3	33
Køn	Mand	98	2	196
	Kvinde	100	0	25
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	201
	Pårørende	100	0	17
Modersmål	Dansk	99	1	219
	Ikke dansk	-	-	1
Diagnose	C. Prost kontrol	100	0	40
	Hæmaturi	100	0	17
	Øvrige	98	2	164
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	99	1	218

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	225
Alder	0-19	100	0	9
	20-39	-	-	3
	40-59	96	4	24
	60-79	97	3	157
	80-	100	0	32
Køn	Mand	97	3	199
	Kvinde	96	4	26
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	205
	Pårørende	100	0	17
Modersmål	Dansk	97	3	223
	Ikke dansk	-	-	1
Diagnose	C. Prost kontrol	98	3	40
	Hæmaturi	94	6	17
	Øvrige	98	2	168
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	97	3	222

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	106
Alder	0-19	100	0	8
	20-39	-	-	1
	40-59	91	9	11
	60-79	99	1	72
	80-	93	7	14
Køn	Mand	98	2	93
	Kvinde	92	8	13
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	93
	Pårørende	100	0	11
Modersmål	Dansk	97	3	104
	Ikke dansk	-	-	1
Diagnose	C. Prost kontrol	94	6	16
	Hæmaturi	100	0	11
	Øvrige	97	3	79
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	97	3	103

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	44	11	0	9	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	1	1
	60-79	50	33	17	0	6	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	38	50	13	0	8	2
	Kvinde	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af	Patienten	44	44	11	0	9	2
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	44	44	11	0	9	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose	C. Prost kontrol	-	-	-	-	3	0
	Hæmaturi	-	-	-	-	0	1
	Øvrige	50	33	17	0	6	1
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	44	44	11	0	9	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		57	33	7	3	231	16
Alder	0-19	89	0	11	0	9	2
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	58	25	13	4	24	1
	60-79	53	40	4	3	157	10
	80-	63	21	16	0	38	3
Køn	Mand	58	34	6	2	206	14
	Kvinde	52	24	16	8	25	2
Skema udfyldt af	Patienten	55	35	7	3	212	11
	Pårørende	87	7	7	0	15	4
Modersmål	Dansk	58	33	7	3	229	15
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose	C. Prost kontrol	65	28	2	5	43	3
	Hæmaturi	68	21	11	0	19	2
	Øvrige	54	36	8	2	169	11
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	57	34	7	3	229	15

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		37	60	1	2	145	51	51
Alder	0-19	17	83	0	0	6	1	4
	20-39	-	-	-	-	2	1	0
	40-59	38	54	8	0	13	4	8
	60-79	38	59	0	3	103	33	31
	80-	38	62	0	0	21	12	8
Køn	Mand	36	61	1	2	131	44	44
	Kvinde	50	50	0	0	14	7	7
Skema udfyldt af	Patienten	39	59	1	2	132	48	42
	Pårørende	20	80	0	0	10	2	7
Modersmål	Dansk	37	61	1	1	143	51	50
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Diagnose	C. Prost kontrol	38	58	0	4	26	8	12
	Hæmaturi	30	50	10	10	10	4	7
	Øvrige	38	61	0	1	109	39	32
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	38	59	1	2	143	51	50

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		67	33	239
Alder	0-19	91	9	11
	20-39	-	-	3
	40-59	77	23	26
	60-79	65	35	168
	80-	58	42	31
Køn	Mand	68	32	210
	Kvinde	66	34	29
Skema udfyldt af	Patienten	67	33	214
	Pårørende	70	30	20
Modersmål	Dansk	67	33	235
	Ikke dansk	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	63	37	41
	Hæmaturi	50	50	20
	Øvrige	70	30	178
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	67	33	236

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		39	61	0	0	152	0
Alder	0-19	30	70	0	0	10	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	25	75	0	0	20	0
	60-79	44	56	0	0	103	0
	80-	38	63	0	0	16	0
Køn	Mand	40	60	0	0	133	0
	Kvinde	37	63	0	0	19	0
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	0	0	135	0
	Pårørende	36	64	0	0	14	0
Modersmål	Dansk	40	60	0	0	149	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	39	61	0	0	23	0
	Hæmaturi	20	80	0	0	10	0
	Øvrige	41	59	0	0	119	0
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	39	61	0	0	149	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		49	50	0	0	243
Alder	0-19	50	50	0	0	10
	20-39	-	-	-	-	3
	40-59	52	40	4	4	25
	60-79	52	48	0	0	165
	80-	38	63	0	0	40
Køn	Mand	51	48	0	0	215
	Kvinde	36	61	4	0	28
Skema udfyldt af	Patienten	50	49	0	0	220
	Pårørende	47	53	0	0	19
Modersmål	Dansk	50	50	0	0	240
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	47	53	0	0	47
	Hæmaturi	47	53	0	0	19
	Øvrige	50	49	1	1	177
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	49	50	0	0	240

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	56	4	1	261
Alder	0-19	18	73	9	0	11
	20-39	-	-	-	-	3
	40-59	38	54	8	0	26
	60-79	43	54	3	1	177
	80-	32	59	7	2	44
Køn	Mand	40	56	3	1	229
	Kvinde	31	56	13	0	32
Skema udfyldt af	Patienten	41	55	3	0	234
	Pårørende	27	55	14	5	22
Modersmål	Dansk	40	56	4	1	258
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Diagnose	C. Prost kontrol	38	56	4	2	48
	Hæmaturi	60	40	0	0	20
	Øvrige	37	58	5	1	193
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	40	55	4	1	258

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		41	54	6	0	54	15	179
Alder	0-19	50	50	0	0	2	1	8
	20-39	-	-	-	-	0	0	3
	40-59	0	100	0	0	3	0	23
	60-79	42	48	9	0	33	8	128
	80-	44	56	0	0	16	6	17
Køn	Mand	40	56	4	0	45	15	157
	Kvinde	44	44	11	0	9	0	22
Skema udfyldt af	Patienten	45	50	5	0	44	13	166
	Pårørende	29	71	0	0	7	2	11
Modersmål	Dansk	40	54	6	0	52	15	178
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Diagnose	C. Prost kontrol	46	54	0	0	13	5	28
	Hæmaturi	50	50	0	0	2	1	16
	Øvrige	38	54	8	0	39	9	135
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	41	54	6	0	54	14	177

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		29	62	7	3	118	138	
Alder	0-19	25	75	0	0	4	7	
	20-39	-	-	-	-	1	2	
	40-59	20	70	0	10	10	15	
	60-79	30	62	6	1	79	96	
	80-	25	58	13	4	24	18	
Køn	Mand	29	63	6	2	99	127	
	Kvinde	26	58	11	5	19	11	
Skema udfyldt af	Patienten	31	61	6	3	104	125	
	Pårørende	10	80	10	0	10	12	
Modersmål	Dansk	29	63	6	3	115	138	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	23	65	12	0	26	21	
	Hæmaturi	40	30	20	10	10	9	
	Øvrige	29	65	4	2	82	108	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	29	62	7	3	117	136	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		63	19	10	8	181	73
Alder	0-19	100	0	0	0	4	7
	20-39	-	-	-	-	1	2
	40-59	57	21	21	0	14	12
	60-79	64	20	8	8	132	42
	80-	57	17	17	10	30	10
Køn	Mand	63	19	9	9	160	64
	Kvinde	67	14	19	0	21	9
Skema udfyldt af	Patienten	60	20	11	8	167	61
	Pårørende	100	0	0	0	10	11
Modersmål	Dansk	63	19	11	8	179	72
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	C. Prost kontrol	58	26	8	8	38	9
	Hæmaturi	50	30	10	10	10	9
	Øvrige	65	16	11	8	133	55
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	63	19	11	8	180	71

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		77	21	1	1	229	28	
Alder	0-19	60	30	10	0	10	1	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	68	27	0	5	22	3	
	60-79	81	18	1	1	160	16	
	80-	71	29	0	0	34	8	
Køn	Mand	79	20	0	1	205	23	
	Kvinde	63	29	4	4	24	5	
Skema udfyldt af	Patienten	78	20	1	1	205	25	
	Pårørende	68	32	0	0	19	2	
Modersmål	Dansk	77	21	0	1	225	28	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	C. Prost kontrol	70	28	0	2	46	2	
	Hæmaturi	79	21	0	0	19	2	
	Øvrige	79	19	1	1	164	24	
Afsnit	Urinvejskirurgisk Ambulatorium	77	21	1	1	226	28	


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Børneafdelingen i venteværelset kunne godt trænge til at blive gjort mere hyggeligt. Der var is og snak og hygge efter opvågningen. Det var SUPER GODT.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit



















Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Vores barn er under 10 år og det er derfor meget vigtigt, at han som barn bliver godt modtaget. Vi blev utrolig godt modtaget, de var meget søde og forklarede alt, så vores barn selv forstod, hvad der skulle ske. Børneområdet kunne dog godt trænge til lidt mere legetøj og nye film.	Virkelig godt













Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Hurtigt svar til egen læge. Læge bør uddybe sine oplysninger til patient, som kan være nervøs og derfor ikke opfatter så hurtigt (egen erfaring). Stor ros til afdelingens sygeplejepersonale. Altid flinke og venlige.	Godt
3	Oplysning om transport.	Virkelig godt
6	Det var lidt af et chok for mig, da jeg fik at vide, jeg skulle have kateter? Hvad ville det indebære for min dagligdag fremover? Jeg synes, jeg manglede lidt flere informationer. Kateter plus lårpose, tømningssystem eller topkateter. Erfaring havde jeg i hvert fald ikke.	Intet svar
8	Mulighed for henvendelse ved afbud.	Godt
9	Bedre venteværelse	Godt
10	Jeg bemærker, at min læge har skiftende lægesekretærer. Det kan ikke være hensigtsmæssigt. Dette udtalt ud fra egne erfaringer i mit arbejdsliv. Jeg ville som patient vide præcist, hvem jeg som patient kunne henvende mig til, hvis praktiske ikke-lægelige spørgsmål skulle afklares omkring mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
12	Det fungerede bare ok. Flinkt, smilende personale.	Virkelig godt
13	Personalet er dygtige efter en patients vurdering. De gør deres arbejde godt. Af ønsker, så var det en ide med mere personale og flere rum til undersøgelse. Flere patologer ansat i Randers. Opfyldning af kaffe og te i venteværelset. Ellers tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
15	Jeg mødes altid med varme, smil og god hjælp.	Virkelig godt
16	Som føromtalt, var det positivt at opleve et venteværelse med et godt legerum til børn. Endvidere har vi kun positivt at sige om personalet, både ved modtagelsen og i forbindelse med selve undersøgelsen.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at dem jeg har mødt har været fantastisk hurtige til at pejle sig ind på vedkommende og komme med bemærkninger og tale med et sprog. En voksen personale er jo langt at foretrække.	Godt
21	Jeg ønsker mere information om forløbet efter operationen.	Godt
22	Det, at man er tilknyttet en fast person, som jeg har været under det meste af mit forløb, giver meget tryghed. Jeg har aldrig mødt en sur mine på afdelingen. Det luner også.	Virkelig godt
23	Under mine forsøg var jeg i kontakt med fire overlæger, der alle talte et for mig forståeligt dansk og forklarede tingene godt.	Virkelig godt

-  24 Jeg havde noget af et problem, fordi jeg er hørehæmmet. Det er ikke alle lægers og sygeplejerskers mål, der er lige nemt at forstå, og nogle læger og sygeplejersker vil måske helst ikke for nær til patienter, men vi klarer den ved fælles hjælp. Jeg var selv på sygehuset i Holstebro, et dejligt sygehus med et dejligt personale. Virkelig godt
-  27 Jeg har gået til kontrol i en årrække, og altid været meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Virkelig godt
-  29 Egentlig gjorde de vel egentlig bare det, de er gode til. Det gode ved det i mit tilfælde er også, at det blev gjort på et så tidligt stadium, at sygdommen blev helt fjernet ved bortoperation af prostata. Virkelig godt
-  31 En buket blomster til hele afdelingen. Virkelig godt
-  32 Jeg har kun positivt at sige om min behandling før/under/efter min indlæggelse/operation. Virkelig godt
-  33 Det bør være rutine, at man bliver oplyst om mulig erstatning fra privat forsikring, fagforening eller lignende i forbindelse med "kritisk sygdom". Virkelig godt
-  34 Meget venlige og imødekommende. Set udefra virkede det lidt forvirret ind imellem. Godt
-  35 Der var nogle problemer i forbindelse med flytning af strålebehandling fra Århus til Vejle. Virkelig godt
-  36 Mit indtryk er meget positivt. Godt
-  40 Synes, at der var rigtig god tid til at forklare min søn hele forløbet, så han virkede helt tryk. Det var nogle rigtig dejlige sygeplejersker, som gjorde det til en rigtig god oplevelse! Virkelig godt
-  41 Vi blev ringet op samme dag, som vi skulle møde, at vi skulle møde en time før planlagt, da der skulle tages blodprøver! Det var lidt ubehageligt, da vi havde lang vej at køre. Godt
-  44 Fik besked om, at jeg måtte tage kaffe med ind til lægen - det var dejligt. Virkelig godt
-  45 Fin. Tak. Virkelig godt
-  46 Måske kunne man sørge for, at ambulatoriets personale (det dygtige) var 100 pct. vidende om, at der foregik meget, da det skete. Ikke alle der dagligt færdedes i lægevagtens lokale var helt klar over, at det netop var der, der skulle foregå en undersøgelse. Godt
-  49 Jeg ville gerne have haft skriftlig information efter besøget i ambulatoriet - til at støtte hukommelsen. Jeg fik en meget venlig behandling i ambulatoriet, selvom jeg fornemmede, at personalet havde travlt. Godt
-  50 Konsekvensen af ambulatoribesøgene er, at jeg mange gange skal stille i Århus til strålebehandling. Det betyder 240 km flere gange ugentligt for at få behandling. Derfor er det uforståeligt, at ikke den ene af de to strålekanoner i Herning i stedet for placeres ved et ovenud velfungerende hospital i Holstebro. Virkelig godt
-  53 De er gode til at tage hånd om problemerne. Dejligt personale, inkl. lægerne. Virkelig godt
-  55 På ambulatoriet som andre steder på hospitalet i Holstebro, har vi altid fået en særdeles god behandling og servicering. Virkelig godt

Bilag 5












- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 56 | Mit samlede indtryk er, at der mangler kommunikation og koordination mellem de enkelte afdelinger. Det er fint, at man via patientkontoret kan henvises til hurtigere operation på de danske friklinikker, men det hjælper jo intet, når man ikke læser journalen og indser, at Give alligevel ikke kan operere mig. Jeg aner p.t. ikke, hvor jeg befinder mig i systemet, og om jeg simpelthen er gledet ud og glemt. De enkelte undersøgelser har ellers været effektive, men koordineringen halter gevaldigt. | Dårligt |
|  | 58 | Stadig synes jeg, der er generelt for lang ventetid fra lægehenvi-
sning til eventuel behandling. | Godt |
|  | 62 | Meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg føler, at det lige bestemt er mig, de tager sig af. De er bare gode. Man føler sig altid velkommen. | Virkelig godt |
|  | 64 | Stor ros til alle implicerede. | Virkelig godt |
|  | 66 | Meget omsorg og tryghed, dygtigt personale, som forstår ens situation, god dialog og hjælpsomhed for den enkelte patient. Jeg beundrer disse mennesker som udover egne almindelige problemer med jag og stress i hverdagen alligevel er stand til at yde så meget ro og tryghed omkring den enkelte patient. Virkelig en stor ros til hele afdeling for hjælpen omkring mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |
|  | 69 | God og sober information om anvendelse af kateter. | Godt |
|  | 70 | Der går alt for lang tid, fra når man er færdig med behandlingerne, til man kan få en samtale med en læge. Jeg har været udsat for, at der skulle gå to måneder fra sidste behandling til en samtale. Det er simpelthen for dårligt. Det vil jo sige, at de behandlinger, man har fået, er spildte. | Godt |
|  | 73 | Overlægen var topprofessionel og forklarede meget omkring undersøgelsens form og formål, samt om eventuelt efterfølgende behandlingsmuligheder - helt i top! | Virkelig godt |
|  | 74 | Personalet har altid været meget flinke og rare, jeg har aldrig set dem sure, kun søde smil. | Virkelig godt |
|  | 76 | Uden undtagelse er jeg blevet modtaget og behandlet af et dygtigt og positivt personale, alle har været opmærksomme og behjælpelige på alle måder. | Virkelig godt |
|  | 79 | Om muligt bør ventetiden for indkaldelse nedsættes! | Godt |

Urinvejskirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Mit første besøg var i Herning, der havde vi lang ventetid uden nogen information (50 min.).	Virkelig godt
4	UHELDIGT møde med en sygeplejerske, der trods anvisninger, ikke havde forståelse for en patient med klaustrofobi ved scanning. Det bliver ikke en tryk oplevelse de næste gange, desværre.	Godt
8	Ved første besøg var der et venteværelse. Der var ikke et egentlig venteværelse ved andet besøg, men et gangareal.	Godt
10	Jeg har haft samme læge ved information, undersøgelse, vejledning, samtaler OG kontaktperson. Kontant, "omsorgsfuld" nærværende, uden "føleri", altid velforberedt og visende vej frem mod den følgende behandling, hvor der var taget "hånd" om mig. En kritisk sygdom varetaget med stor indlevelsfuld menneskelig indsigt. Jeg føler mig midt i min sygdom taknemmelig over, hvad der er ydet på et af vore offentlige sygehuse for min sygdom og for mig som "medmenneske". NB: Dette er IKKE en politisk udtalelse - men hjertevarm udtalelse fra en taknemlig "patient" - politik er der andre VALGT til.	Virkelig godt
12	Nej, alt var så godt tilrettelagt.	Virkelig godt
13	Ventetiden svinger meget fra gang til gang.	Virkelig godt
15	Jeg fik dato hjem efter indlæggelse. Derfor var alt godt forklaret.	Virkelig godt
16	Kommentar til venteværelset: Det var meget dejligt, at der var så godt et legerum til børn.	Virkelig godt
22	Fantastisk behandling!	Virkelig godt
24	En meget god modtagelse.	Virkelig godt
28	Ved søgning på internettet var ventetiden meget længere, end hvad virkeligheden viste (14 dage).	Virkelig godt
29	Blev indkaldt til ambulatoriet hurtigere end ventet (dagen efter lægehenvielsen til 12 dage senere) og blev telefonisk godt informeret om, hvad jeg skulle være forberedt på.	Virkelig godt
32	Fra at min egen læge havde henvist til specialundersøgelse på afdelingen, gik der kun kort tid, inden jeg blev indkaldt. Jeg har ikke oplevet ventetid som noget problem.	Virkelig godt
33	Meget god telefonisk henvendelse. Venlig og informerende.	Virkelig godt
34	Det virkede ikke særlig rationelt, men det er jo også mennesker, det drejer sig om. Det virker lidt ubehageligt, når lægen lige er klar, og man ligger med bukserne nede, så ringer hans telefon, hvorefter han er væk i 5-7 minutter,	Godt

Bilag 5

	42	Fin.	Virkelig godt
	49	Jeg synes at ventetiden på undersøgelse var uacceptabel lang, ni måneder. Fik dog en tid til undersøgelse lidt tidligere, men i ventetiden havde jeg blærebetændelse tre gange. Var så heldig at få rigtig god hjælp på sclerosecenter Ry.	Godt
	54	Haft en god oplevelse af at blive "set" - at evt. ventetid var under kontrol.	Godt
	56	Jeg var ikke i noget venteværelse, men var henvist til en stol på en gang. Dårlig kommunikation mellem egen læge og ambulatoriet. En konstateret blærebetændelse blev ikke oplyst eller behandlet inden første besøg, så de planlagte prøver kunne ikke gennemføres. Det gav en fornyet ventetid på et par måneder før undersøgelse. I forvejen havde jeg ventet på indledende undersøgelse et halvt års tid.	Dårligt
	57	Godt indtryk!	Virkelig godt
	59	Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
	60	Tryk og tilfreds.	Virkelig godt
	61	Ambulatoriet under U6 Holstebro, har INTET venteværelse, man sidder på gangen. Uden blade eller aviser.	Godt
	62	Efter flere besøg har jeg oplevet at komme ind før tid, til tiden og med kort ventetid.	Virkelig godt
	64	Meget kompetent personale. Venlig, imødekommende, forklarende om behandling og formål.	Virkelig godt
	78	Flink og hjælpsom.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Journal til egen læge kom ikke - måtte rykke flere gange.	Godt
	15		Virkelig godt
	56	Min journal er måske blevet væk mellem Give og Holstebro.	Dårligt
	77	Medicin til blæreskylning blev trukket op uden for stuen under udsugning et par gange på stuen, som, jeg synes, var mindre hensigtsmæssigt pga. medicinens karakter.	Godt
	79	Operation aflyst.	Godt

Urinvejskirurgisk Ambulatorium











Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Kan ikke forstå, at jeg skulle til Viborg for at få taget almindelig blodprøve. Dårligt samarbejde med Falck.	Intet svar
10	Vedrørende prostatacancer så har "vi" begrænset viden. Andre kræftformer virker mere entydige i behandlingen (jeg har fulgt foredrag fra vore "fremmeste" på området). Man/jeg får den tanke, at prostatacancer skal angribes, hvor den stadig er koncentreret i prostata, når det er muligt. Men, men, så skal kræfterne sættes ind på en forebyggende landsdækkende undersøgelse - og, og - det skal der andre til at vurdere, om det er rette vej. NB: Hvad ved jeg! INTET!! - Men alligevel.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at alt var ok.	Virkelig godt
13	Virkelig dygtige, rare og dejlige mennesker på Holstebro Sygehus. Der er for lang tids ventetid fra prøverne bliver taget og til, at der er svar fra Randers. Hvis der skal være noget negativt, så er der kun en episode i hele mit forløb, som ikke var heldig. Det var da en sygeplejerske kom grinende ind på min stue, hvor jeg lå helt uden tøj. Det kan da godt være, at det var et sjovt syn, men vent da med at grine, til man er i et personalerum.	Virkelig godt
14	En enkelt negativ oplevelse var ved én af undersøgelserne, hvor narkoselægen ikke var i stand til at udføre en spiral bedøvelse og måtte afgive efter mange forsøg. Det var meget ubehageligt.	Godt
15	Det er farligt at bedøve mig, men jeg og afdelingen fik ikke besked. Da det var overstået, var der en klar på gangen til at tage sig af mig, både for smerte og tale og en hånd. Rigtig godt.	Virkelig godt
16	Det var vores søn på fem år, som skulle undersøges og vi oplevede en positiv og forstående personalegruppe, der var rigtig gode til at forklare om undersøgelsen, samt tage godt hånd om os og vores søn, da han var nervøs for det, der skulle foregå.	Virkelig godt
17	Den første medicin kunne jeg ikke tåle.	Virkelig godt
18	Har fået ene afdeling. God behandling, kan ikke gøres bedre.	Godt
19	Sidst, jeg var til undersøgelse, blev jeg ikke undersøgt. Jeg fik at vide, at Holstebro ikke havde tid, så jeg blev sendt til et andet sygehus. Det, synes jeg, var en dårlig behandling.	Godt
20	Jeg var ikke klar over, at jeg skulle have guldmarkører lagt op. Havde dog ikke den store betydning.	Godt
22	Mine besøg på ambulatoriet er gået over al forventning. Fantastisk personale, de kan virkelig deres arbejde. Kun rosede ord om personalet på Regionshospitalet i Holstebro.	Virkelig godt
24	Meget gennemgående.	Virkelig godt
25	Det er svært at besvare spørgsmålene helt nøjagtigt. Min situation er, at jeg kommer til kontrol	Virkelig godt

hvert halve år. Afdelingen ligger i Holstebro, men en gang om ugen kommer læge NN til Herning. NN er eminent. Et forbillede for andre læger. Da jeg sidste år fik konstateret lymfeknudekræft, var det NN, der sørgede for hurtig behandling i Holstebro.

-  27 Det er altid betryggende at komme til kontrol i ambulatoriet, i sær med positivt resultat. Virkelig godt
-  29 Systemet har virket godt i mit tilfælde, og jeg føler mig rigtig godt og perfekt behandlet. Blev opereret allerede seks uger efter lægehenvielsen. Virkelig godt
-  30 Jeg var indkaldt til en samtale efter, at jeg havde været i behandling Min kone og jeg ankommer til den aftalte tid og må derefter vente ca. 20 min. Vi blev kaldt ind og fik derefter at vide, at resultatet af mikroskopien var fin. Samtalen varede ca. fem min. Når der nu ikke var noget alarmerende, kunne resultatet af undersøgelsen så ikke være blevet meddelt via telefon? Meget kunne være sparet. Min tid plus kørepenge og ikke mindst lægens og sygeplejerskens tid. Virkelig godt
-  31 Jeg fik fjernet prostata og lymfekirtler, hvilket gav mange blødninger, derfor mere indlæggelse og ekstra dræn, hvilket gav et længere sygeforløb. Personalet har været helt FANTASTISK. Virkelig godt
-  34 Der er faggrænser, kan man godt se. Jeg ventede på en fysioterapeut, som brugte fem minutter på noget, som de andre nemt kunne have ordnet. Godt
-  37 Jeg vil opfordre til at oplyse om, at man kan få kraftige smerter efter fjernelse af lymfekirtler i det lille bækken. Jeg vidste ikke, at der blev blæst luft ind, som man ikke nødvendigvis får tomt ud igen. Var jeg taget hjem inden disse smerter kom, var jeg blevet meget forskrækket. Godt
-  38 Under og efter undersøgelsen opsat en gummidims, som forværrede mit problem. Efter den blev fjernet - som før opsættelse. Godt
-  40 Det var dejligt, at der var mulighed for at komme med ind, da min søn skulle bedøves! Her var det et meget kompetent og professionelt personale vi mødte! Det var virkelig dejligt! Virkelig godt
-  43 Lægen, der undersøgte mig, var meget dårlig til at tale dansk, hvilket forårsagede, at jeg ikke fik svar på de spørgsmål, jeg stillede. Godt
-  51 Det kunne ikke gøres bedre. Virkelig godt
-  53 Personalet er helt fantastiske og imødekommende. Virkelig godt
-  54 Der opstod en mindre teknisk fejl ved undersøgelsesapparatet. Godt
-  56 Urinvejkirurgisk ambulatorium i Holstebro indstillede mig til operation. I brevet om operationen skrev Holstebro desuden, at der var meget lang ventetid på operation. Efter henvendelse til egen læge blev jeg via patientkontoret i Region Midt henvist til fornyet forundersøgelse og efterfølgende operation på frikliniken i Give. Turen til Give viste sig dog at være spild af tid, for de ville/kunne ikke operere mig pga. for højt BMI, idet de ikke havde nogen intensivafdeling i baghånden. Det burde man have kunnet se ud fra journalen, der var fremsendt til Give. Give lovede at sende journalen tilbage til Holstebro med henblik på operation her, men siden da er der intet sket. Jeg spekulerer på om journalen er bortkommet, for nu er der snart gået et helt år siden første henvisning fra egen læge. Dårligt
-  57 Godt indtryk! Virkelig godt

Bilag 5








- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 61 | Er kommet på U afdelingen i mange år og er stadig ved godt mod. | Godt |
|  | 64 | Meget kompetent behandling af læge. | Virkelig godt |
|  | 65 | Jeg oplevede helt igennem meget professionelle medarbejdere, såvel læger som sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 67 | Havde en enkelt gang en meget dårlig oplevelse med en sygeplejerske, pga. var meget næbbet. | Godt |
|  | 68 | Fem dage efter hjemkomsten fra operationen, kulderystelser, høj feber - kolibakterier i blodet. Indlagt igen fem dage. | Godt |
|  | 71 | Det var godt at behandlingen kunne foregå tæt på mit hjem. Under 50 kilometer. | Virkelig godt |
|  | 72 | Det blev konstateret, at jeg ikke blev orienteret om en kræftsygdom i prostata. Af journalen fremgår det, at jeg på trods af mistanke om forstadier til kræft ikke var blevet sant til kontrol. Efterfølgende er jeg blevet tilkendt erstatning i patientforsikringen. | Godt |
|  | 73 | Jeg talte begge gange med den samme læge, hvilket er værdifuldt for mig. Herudover var det den samme sygeplejerske, der virkede under hele undersøgelsen. | Virkelig godt |
|  | 75 | Jeg er rask nu. | Godt |
|  | 78 | Det er mit indtryk, at man med dygtighed forstod, hvilke problemer, som afstedkommes i forbindelse med en prostataoperation. | Virkelig godt |

Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg har fuld tillid til den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
8	Jeg havde problemer med at komme til andet besøg, og ville forsøge at ændre tiden. Det viste sig umuligt at ringe, og der er ingen e-mail eller anden måde at kontakte på. Derfor måtte jeg blive væk, og fik tildelt en ny tid. Beklageligt spild af ressourcer. Det ville da ikke være for meget at kunne skabe kontakt!	Godt
11	Der gik lang tid, inden jeg fik indkaldelsen. Til gengæld fik jeg indkaldelsen pr. telefon en torsdag morgen.	Godt
12	Alt var OK.	Virkelig godt
15	De har altid taget hensyn til hjemmepleje og mine tider. Desuden har de ændret en behandling, da der var en tid hos hjerte/kar + en gang noget andet. En gang fordi jeg havde samtale med lægen, så jeg sparede en tur. Flot!	Virkelig godt
22	Fantastisk personale, de skal have ros på ambulatoriet i Holstebro.	Virkelig godt
24	Tiden kan blive lang på et sygehus, men ved at se glade mennesker omkring én, som også gør noget for at tilfredsstille én, så går tiden bedre.	Virkelig godt
26	Jeg har megen ubehag vedrørende operationen. Jeg drypper og skal ofte presse hårdt for at komme i gang med vandladning.	Godt
31	Meget god.	Virkelig godt
33	Meget fint og sammenhængende forløb. Pakkeforløb: indkaldelse - undersøgelse - behandling - kontrol. Alt hænger meget fint sammen uden nogen unødige venten imellem de enkelte dele.	Virkelig godt
39	Jeg har stor respekt for hele personalet og følte mig godt behandlet.	Godt
46		Godt
47	Efter sidste besøg sagde lægen, at jeg skulle indlægges næste gang, for at få fjernet en polyp i blæren. Jeg ville få en indkaldelse, når de fik tid engang. Det venter jeg stadig på.	Virkelig godt
48	Min dreng var igennem en operation om forhudsforstørrelse. Der blev ikke sagt, at når han ville få rejsning, så ville han få meget ondt. Det bør stå i jeres folder. Han skreg jo, så vi troede stingene var sprunget op, indtil vi fik lukket bleen op og så hvad der var galt. Så hjalp en kold, våd klud jo.	Virkelig godt
50	Det har været nemt at komme i kontakt med min kontaktperson undervejs.	Virkelig godt

Bilag 5

	52	Der gik for lang tid, før lægen fik besked (egen læge).	Godt
	54	Har mødt professionel kompetence.	Godt
	56	Jeg har nu ventet i 11 måneder på at få afhjulpet mit problem, men har intet hørt siden det forgæves besøg i Give. Hvor befinder "aben" sig lige nu? Sker der kun noget, hvis jeg begynder at skrive om det? Hvad laver man egentlig i planlægningen?	Dårligt
	60	Ønsker rådgivning om kostens indflydelse på helbredsproblemer.	Virkelig godt
	61	Har ingen særlig kommentar, udover der er god styring med hensyn til næste besøg, og er der ændring i tidspunkt, bliver der informeret i god tid.	Godt
	73	Jeg har ikke haft god kontakt med min læge. Rent tilfældigt meddelte han, i en anden anledning, at han havde fået resultatet af undersøgelse - dette kan på ingen måde føre til kritik af ambulatoriet, men snarere af den praktiserende læge, der burde følge op på en undersøgelse, han selv har iværksat.	Virkelig godt
	78	Indkaldelser til blodprøver er perfekt timede.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.