

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





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

**Urologisk Afdeling  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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](mailto: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.....	95
	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.<sup>1</sup>

### 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:	404
Besvarelser fra afdelingens patienter:	261
Afdelingens svarprocent:	65%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

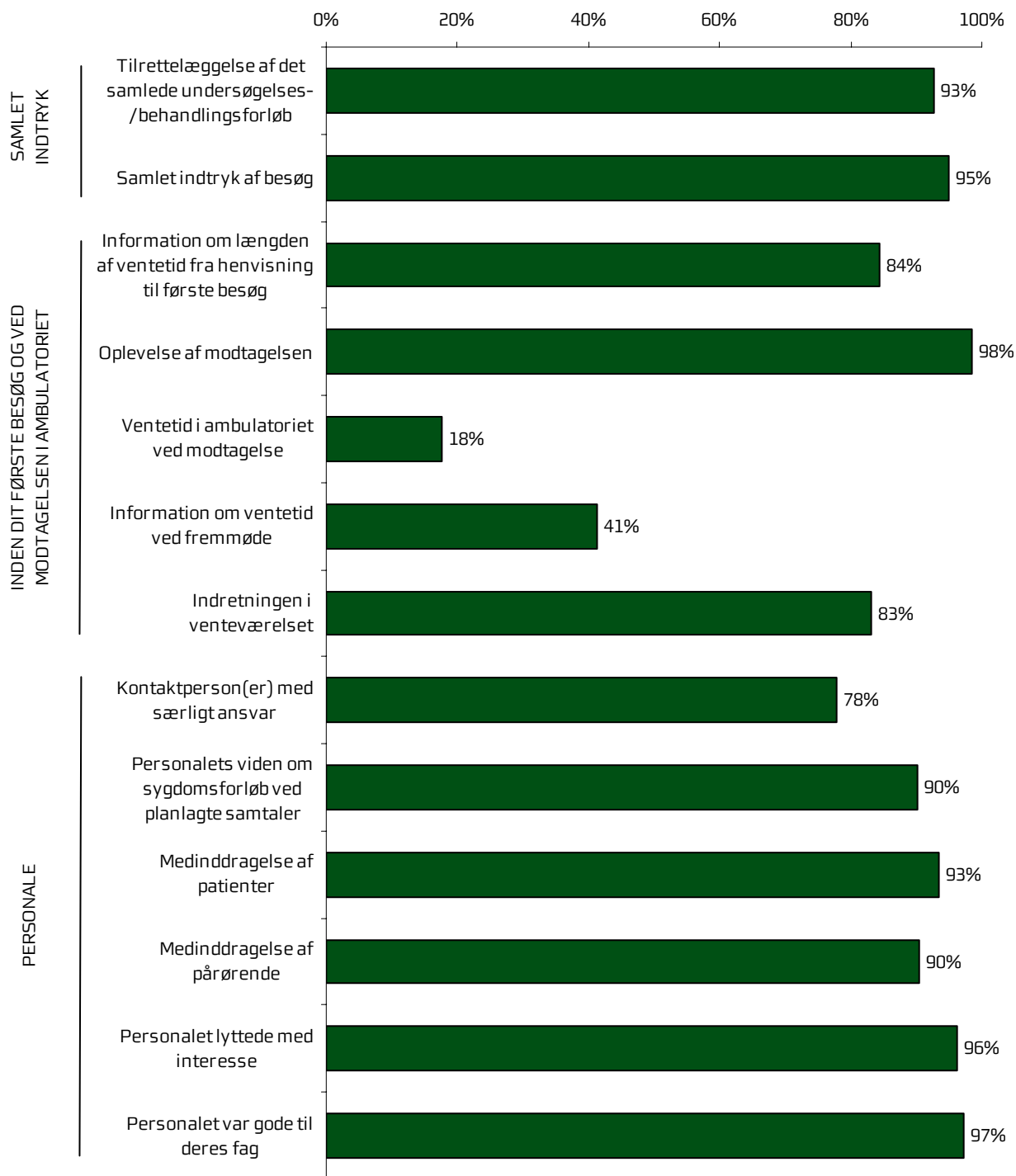


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

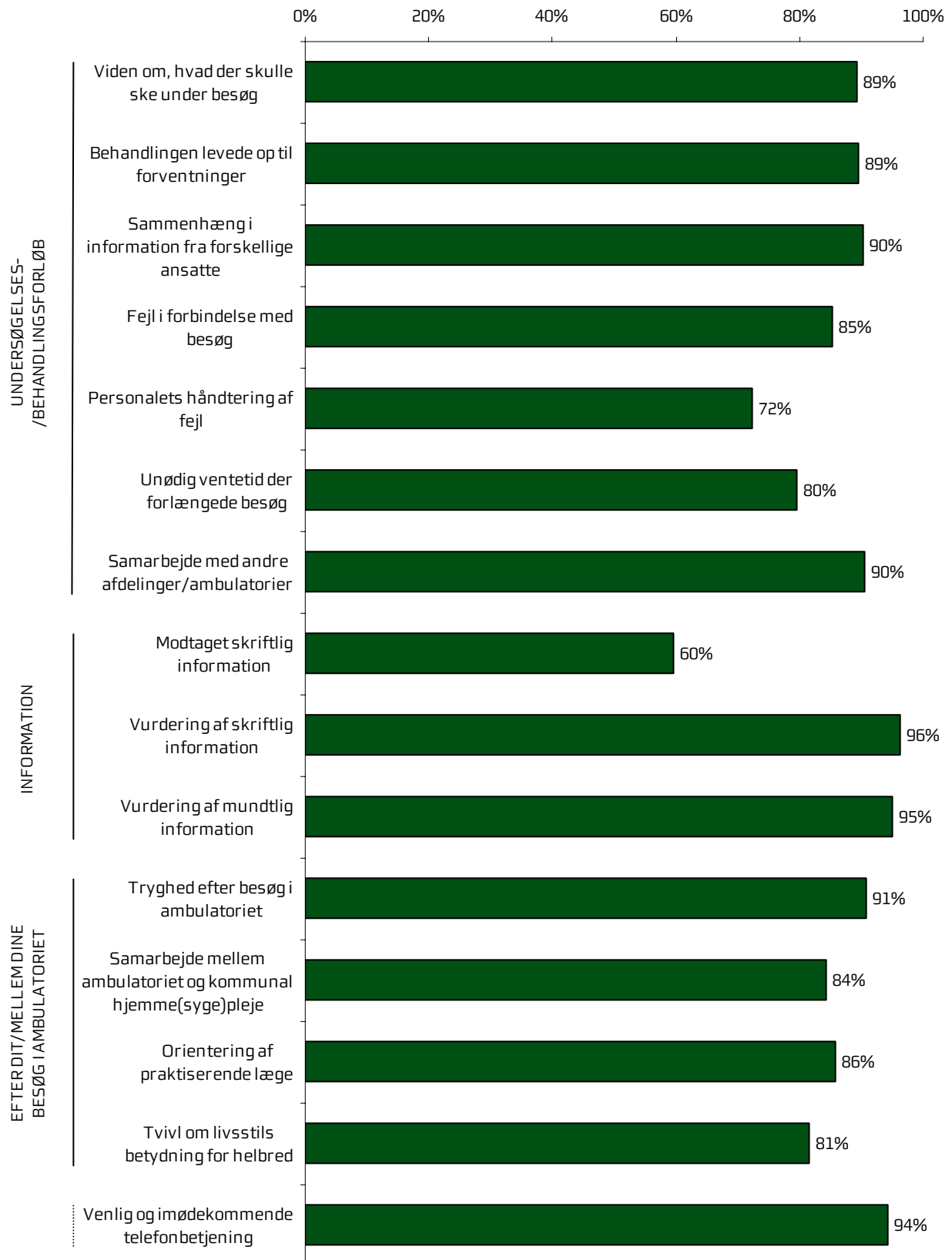
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

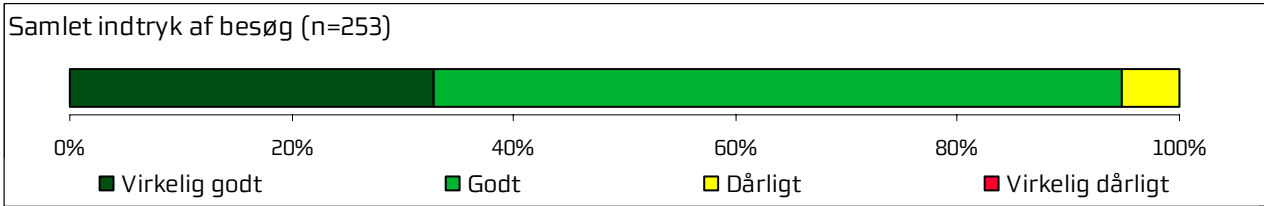
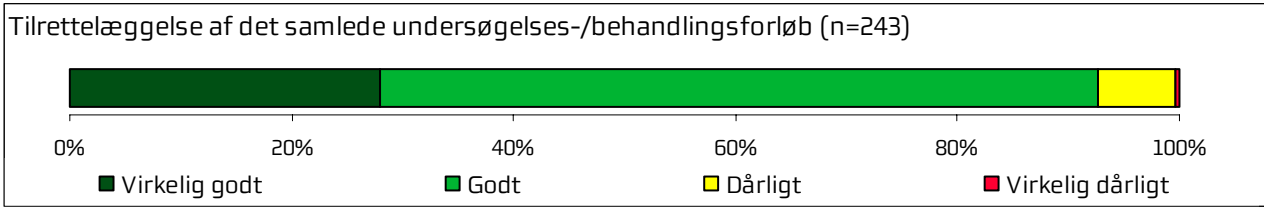
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

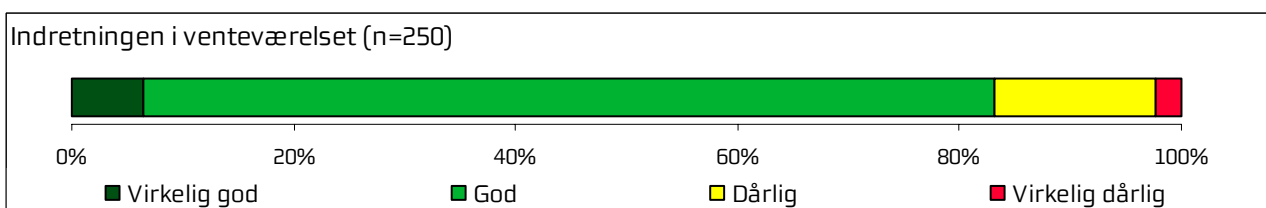
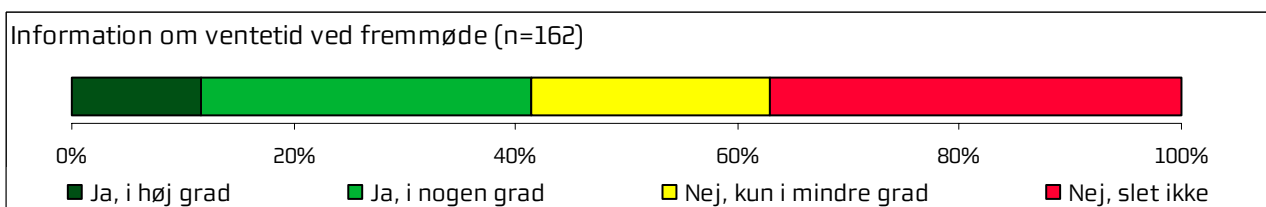
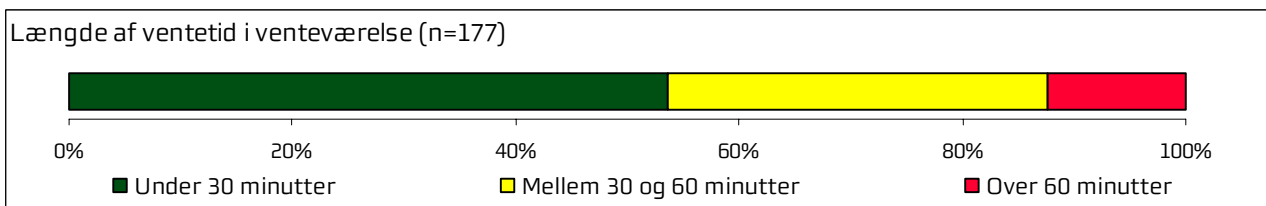
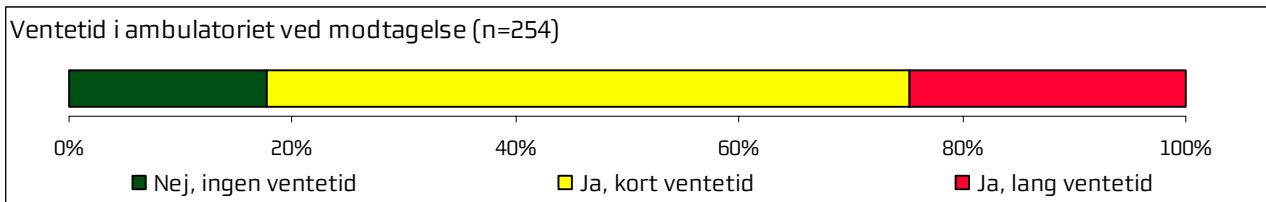
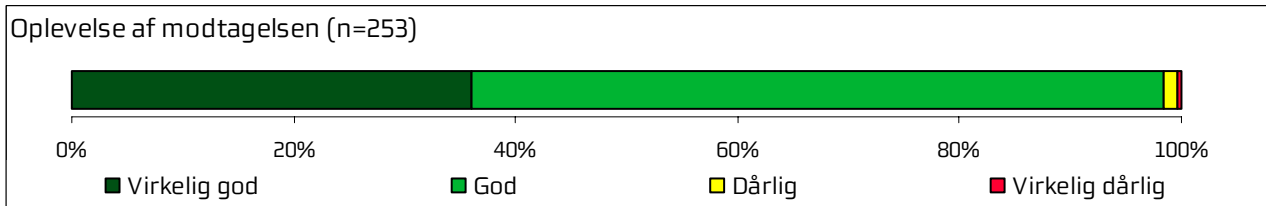
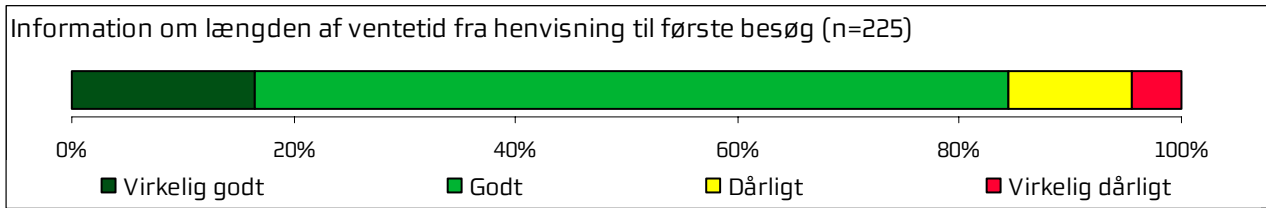




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	99%*	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	95%	96%

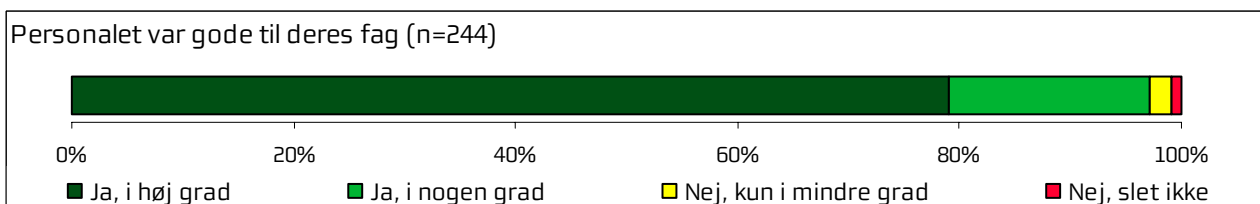
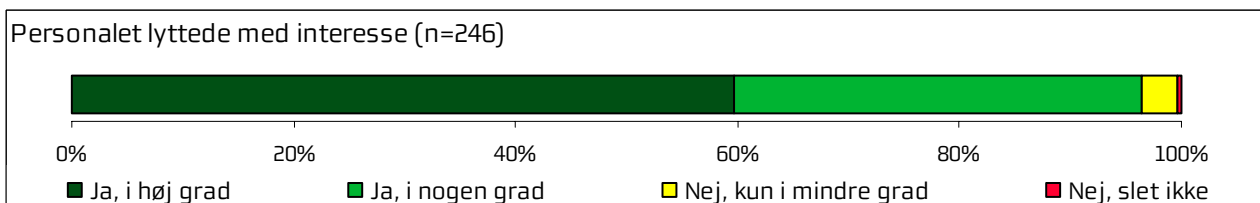
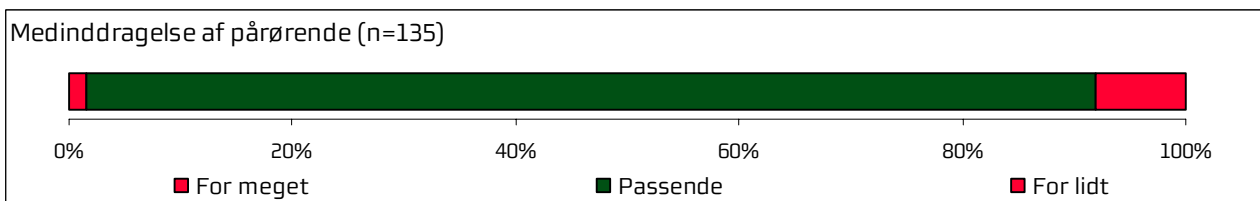
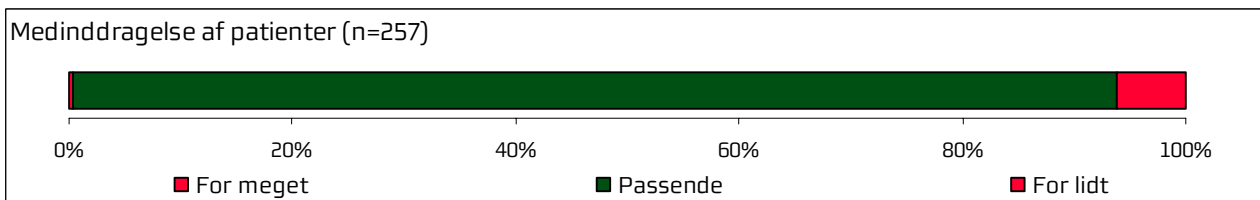
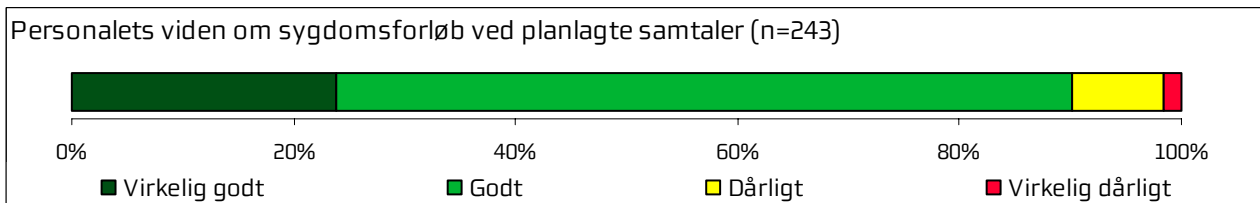
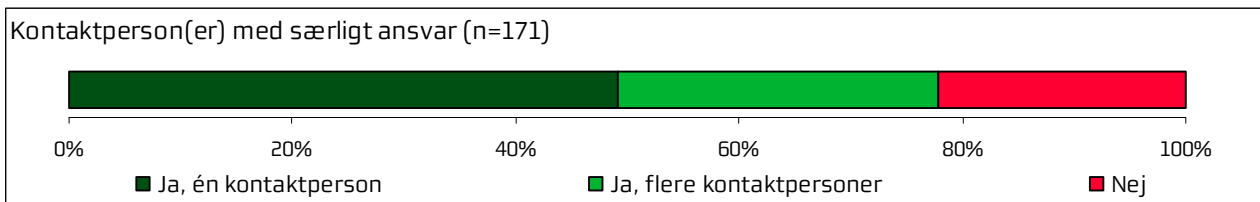
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	84%	-	-	97%*	85%	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	36%*	25%*	31%*
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?	41%	-	-	44%	32%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	89%*	75%*	82%

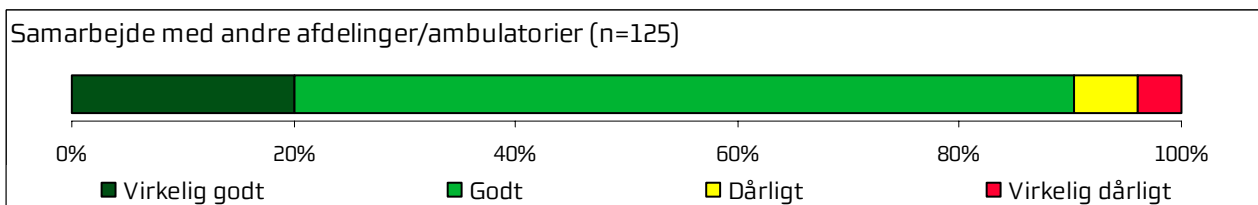
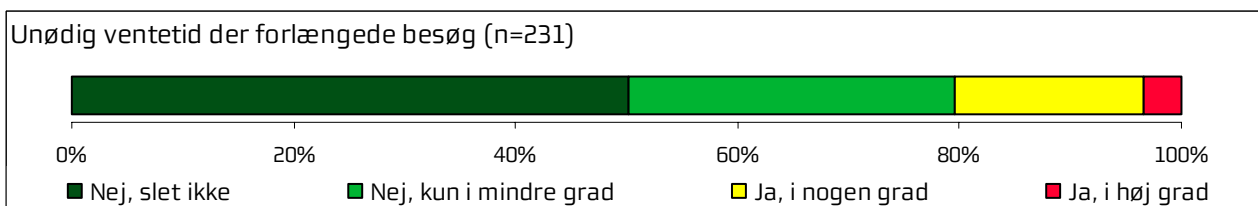
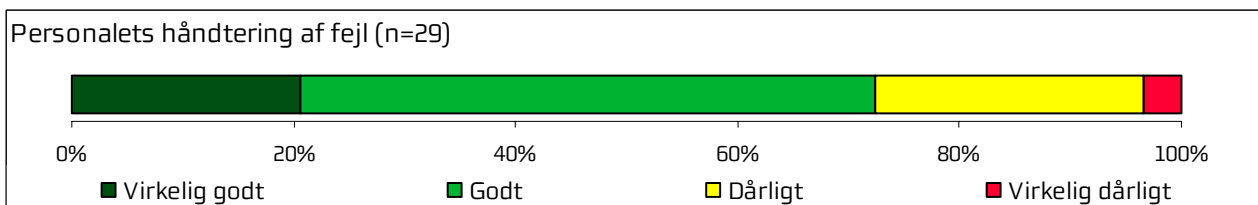
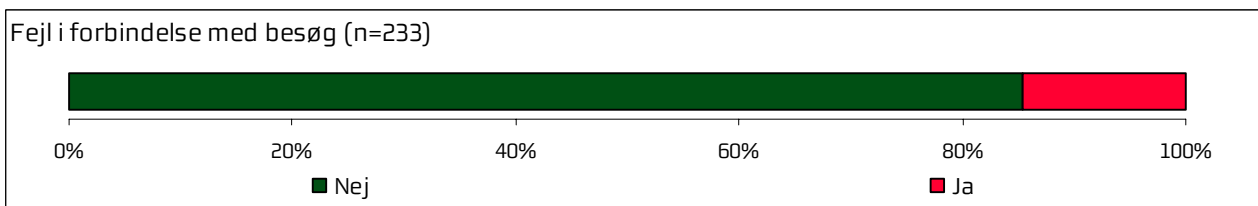
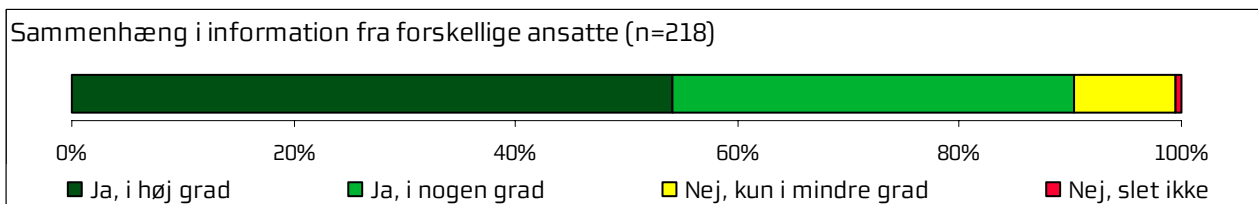
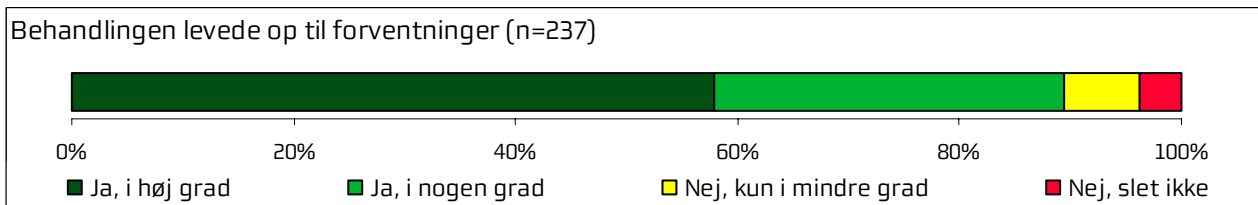
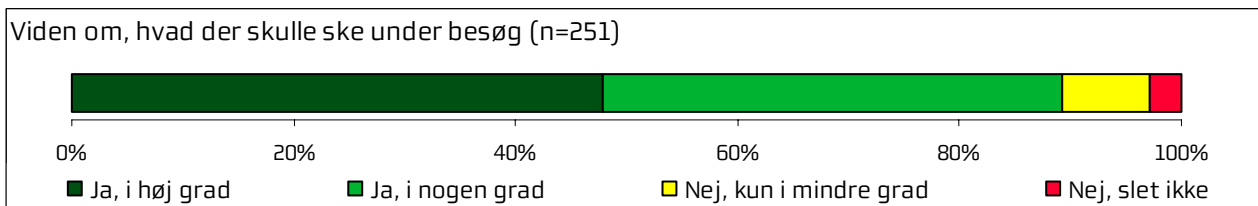
### 4.3 Personale



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?	78%	-	-	84%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	99%*	91%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	95%	85%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	99%*	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	96%	98%

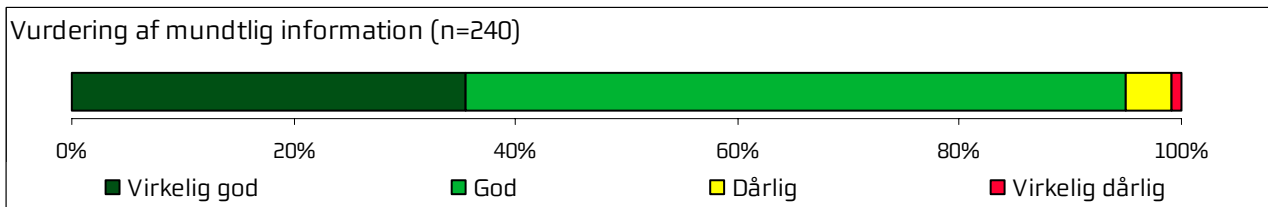
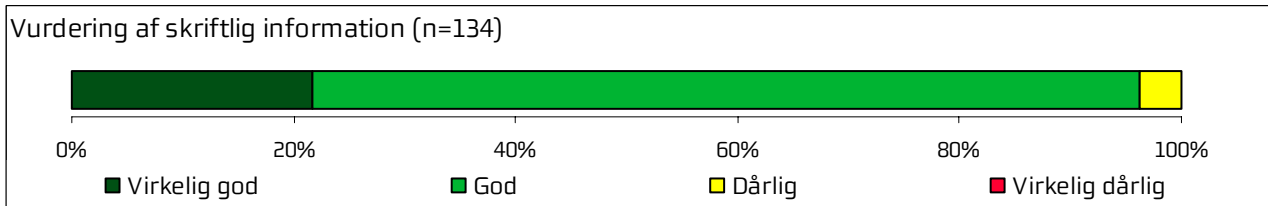
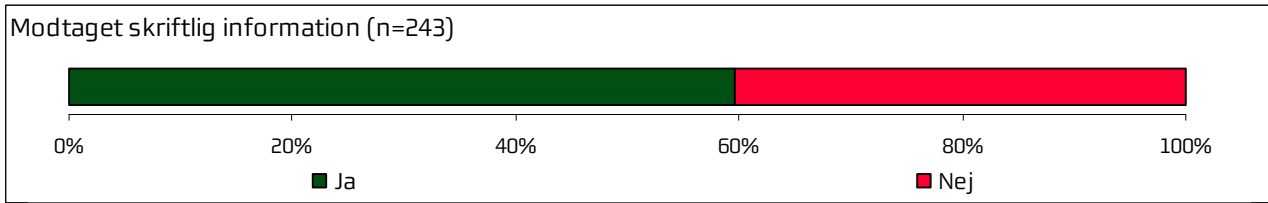
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	89%	-	-	94%*	83%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	96%*	90%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	91%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	96%*	86%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72%	-	-	82%	65%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80%	-	-	94%*	85%	88%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	89%	93%

### 4.5 Information

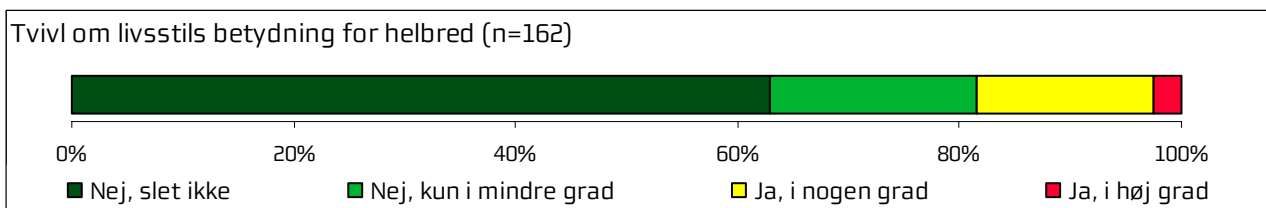
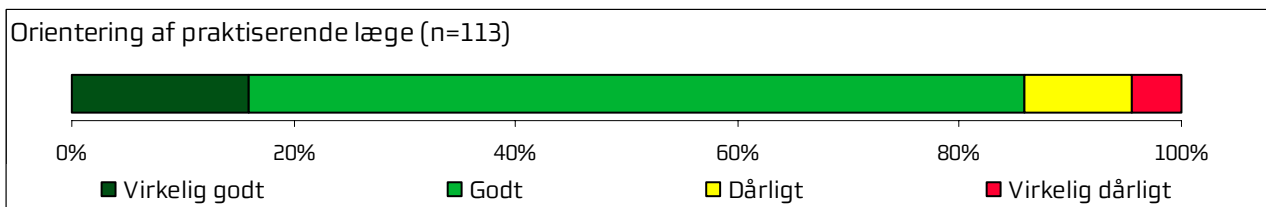
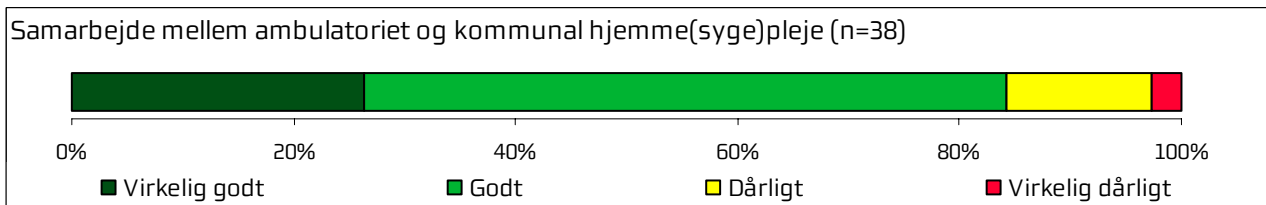
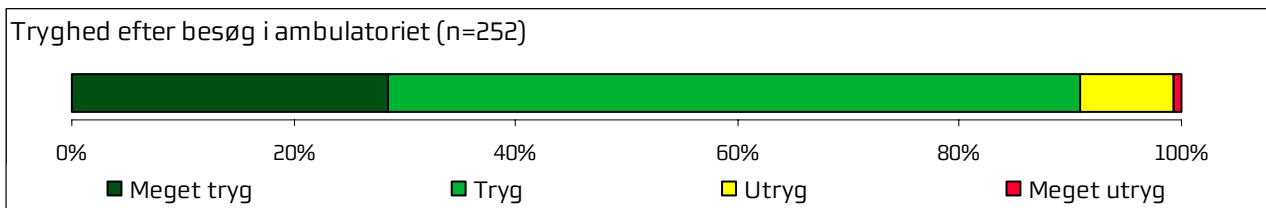




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	60%	-	-	72%*	54%	62%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	94%	96%

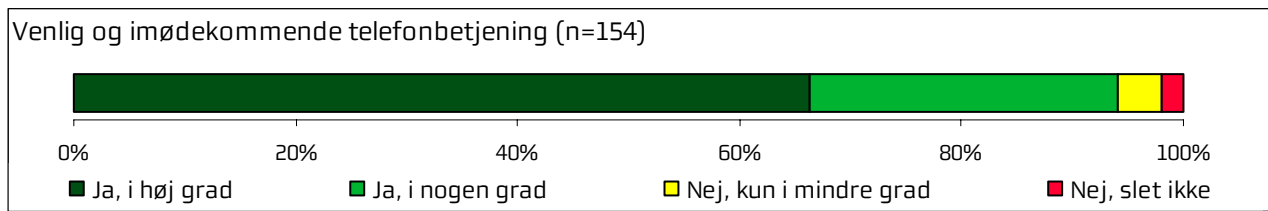
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	91%	-	-	97%*	91%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	100%*	88%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	93%	86%	89%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	80%	69%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	94%	-	-	100%*	92%	97%



## 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

<b>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?</b>	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"/>	
<b>2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	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"/>	
<b>4. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		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"/>	
				<b>Gå til spørgsmål 7</b>	<b>Gå til spørgsmål 7</b>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>5. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>6. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>	
<b>7. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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"/>	
<b>8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>						

Løbet.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;



## PERSONALE

9. 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"/>		
10. 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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

## 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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto 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.<sup>5</sup> 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) 65 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-

---

<sup>5</sup> 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)		261	404
Køn	Mand	87%	85%
	Kvinde	13%	15%
Alder	0-19 år	6%	8%
	20-39 år	2%	5%
	40-59 år	9%	13%
	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"<sup>6</sup>

"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"<sup>7</sup>

"**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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste 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 sygdoms karakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægningsteknikker 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		261	100
Alder	<b>0-19</b>	16	6%
	<b>20-39</b>	4	2%
	<b>40-59</b>	23	9%
	<b>60-79</b>	174	67%
	<b>80-</b>	44	17%
Køn	<b>Mand</b>	227	87%
	<b>Kvinde</b>	34	13%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	235	91%
	<b>Pårørende</b>	22	9%
Modersmål	<b>Dansk</b>	254	99%
	<b>Ikke dansk</b>	3	1%
Diagnose	<b>DC64-68</b>	7	3%
	<b>DD29-30</b>	22	8%
	<b>DN20-23</b>	8	3%
	<b>Øvrige</b>	224	86%
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	27	10%
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	221	85%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	5%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		28	65	7	0	243	12	
Alder	<b>0-19</b>	19	69	6	6	16	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>40-59</b>	14	73	14	0	22	1	
	<b>60-79</b>	29	65	6	0	162	9	
	<b>80-</b>	36	59	5	0	39	2	
Køn	<b>Mand</b>	29	64	7	0	212	9	
	<b>Kvinde</b>	23	68	10	0	31	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	65	6	0	222	9	
	<b>Pårørende</b>	21	58	16	5	19	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	65	6	0	238	12	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Diagnose	<b>DC64-68</b>	50	50	0	0	6	1	
	<b>DD29-30</b>	25	65	10	0	20	2	
	<b>DN20-23</b>	13	38	50	0	8	0	
	<b>Øvrige</b>	28	66	5	0	209	9	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	31	62	8	0	26	1	
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	29	63	7	0	205	10	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	92	8	0	12	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		33	62	5	0	253
Alder	<b>0-19</b>	19	69	13	0	16
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4
	<b>40-59</b>	22	61	17	0	23
	<b>60-79</b>	35	61	4	0	169
	<b>80-</b>	37	63	0	0	41
Køn	<b>Mand</b>	34	61	5	0	220
	<b>Kvinde</b>	27	67	6	0	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	61	4	0	228
	<b>Pårørende</b>	18	68	14	0	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	62	4	0	247
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	43	57	0	0	7
	<b>DD29-30</b>	27	73	0	0	22
	<b>DN20-23</b>	13	50	38	0	8
	<b>Øvrige</b>	34	62	5	0	216
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	37	59	4	0	27
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	34	61	5	0	213
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	8	85	8	0	13



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		16	68	11	4	225	25
Alder	<b>0-19</b>	0	60	27	13	15	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>40-59</b>	21	63	11	5	19	3
	<b>60-79</b>	17	68	12	3	153	16
	<b>80-</b>	20	71	3	6	35	4
Køn	<b>Mand</b>	16	68	11	5	193	23
	<b>Kvinde</b>	19	69	9	3	32	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	68	9	4	203	22
	<b>Pårørende</b>	0	63	32	5	19	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	68	11	5	219	25
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	33	67	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	24	71	0	5	21	1
	<b>DN20-23</b>	33	33	33	0	6	2
	<b>Øvrige</b>	15	69	12	5	192	21
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	16	64	12	8	25	1
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	16	70	10	4	187	24
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	46	23	8	13	0

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		36	62	1	0	253	0	
Alder	<b>0-19</b>	25	75	0	0	16	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>40-59</b>	17	78	0	4	23	0	
	<b>60-79</b>	36	62	2	0	169	0	
	<b>80-</b>	51	49	0	0	41	0	
Køn	<b>Mand</b>	37	62	1	0	220	0	
	<b>Kvinde</b>	30	67	0	3	33	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	62	1	0	228	0	
	<b>Pårørende</b>	27	68	0	5	22	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	63	1	0	247	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Diagnose	<b>DC64-68</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>DD29-30</b>	45	55	0	0	22	0	
	<b>DN20-23</b>	38	50	0	13	8	0	
	<b>Øvrige</b>	34	64	1	0	216	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	52	48	0	0	27	0	
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	34	64	1	0	213	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	62	0	0	13	0	

**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		18	57	25	254	4
Alder	<b>0-19</b>	25	56	19	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	14	50	36	22	1
	<b>60-79</b>	19	55	26	170	3
	<b>80-</b>	12	71	17	42	0
Køn	<b>Mand</b>	18	57	25	221	3
	<b>Kvinde</b>	18	61	21	33	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	58	24	229	4
	<b>Pårørende</b>	23	50	27	22	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	58	24	249	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	0	86	14	7	0
	<b>DD29-30</b>	36	50	14	22	0
	<b>DN20-23</b>	25	13	63	8	0
	<b>Øvrige</b>	16	59	25	217	4
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	20	68	12	25	2
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	18	56	26	216	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	62	23	13	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		54	34	12	177	3
Alder	<b>0-19</b>	73	27	0	11	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	3	0
	<b>40-59</b>	53	29	18	17	0
	<b>60-79</b>	50	36	14	123	2
	<b>80-</b>	61	35	4	23	1
Køn	<b>Mand</b>	53	34	13	157	2
	<b>Kvinde</b>	60	30	10	20	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	35	12	162	3
	<b>Pårørende</b>	60	20	20	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	34	12	172	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	80	20	0	5	1
	<b>DD29-30</b>	54	38	8	13	0
	<b>DN20-23</b>	0	40	60	5	0
	<b>Øvrige</b>	55	34	12	154	2
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	67	22	11	18	0
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	50	36	13	149	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	80	20	0	10	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		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		12	30	22	37	162	12	
Alder	<b>0-19</b>	18	27	18	36	11	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>40-59</b>	7	33	13	47	15	1	
	<b>60-79</b>	12	30	24	35	110	9	
	<b>80-</b>	9	26	22	43	23	2	
Køn	<b>Mand</b>	12	29	22	37	145	9	
	<b>Kvinde</b>	12	35	18	35	17	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	11	30	22	36	148	12	
	<b>Pårørende</b>	15	23	15	46	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	11	30	22	37	158	12	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Diagnose	<b>DC64-68</b>	0	100	0	0	5	0	
	<b>DD29-30</b>	25	25	8	42	12	1	
	<b>DN20-23</b>	0	20	0	80	5	0	
	<b>Øvrige</b>	11	28	24	36	140	11	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	11	56	11	22	18	1	
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	11	27	22	40	138	8	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	17	33	17	6	3	

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		6	77	14	2	250	8
Alder	<b>0-19</b>	7	80	13	0	15	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	9	65	22	4	23	0
	<b>60-79</b>	6	79	13	2	168	6
	<b>80-</b>	5	75	18	3	40	2
Køn	<b>Mand</b>	7	76	15	2	218	6
	<b>Kvinde</b>	3	81	13	3	32	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	7	77	14	3	227	6
	<b>Pårørende</b>	5	76	19	0	21	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	6	77	14	2	244	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	14	57	29	0	7	0
	<b>DD29-30</b>	0	84	16	0	19	3
	<b>DN20-23</b>	0	63	38	0	8	0
	<b>Øvrige</b>	7	77	13	3	216	5
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	15	78	4	4	27	0
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	6	76	16	2	211	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	83	8	8	12	1

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		49	29	22	171
Alder	<b>0-19</b>	33	50	17	6
	<b>20-39</b>	-	-	-	1
	<b>40-59</b>	42	17	42	12
	<b>60-79</b>	50	29	21	120
	<b>80-</b>	53	28	19	32
Køn	<b>Mand</b>	49	29	22	155
	<b>Kvinde</b>	50	25	25	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	28	21	159
	<b>Pårørende</b>	27	27	45	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	28	22	170
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	33	67	0	6
	<b>DD29-30</b>	50	22	28	18
	<b>DN20-23</b>	-	-	-	1
	<b>Øvrige</b>	50	28	22	146
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	43	38	19	21
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	52	23	25	138
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	75	0	12

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	66	8	2	243	16
Alder	<b>0-19</b>	13	75	13	0	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	18	68	5	9	22	1
	<b>60-79</b>	24	66	9	1	161	12
	<b>80-</b>	30	63	5	3	40	3
Køn	<b>Mand</b>	24	65	9	2	212	13
	<b>Kvinde</b>	23	74	3	0	31	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	66	7	2	219	15
	<b>Pårørende</b>	14	64	23	0	22	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	67	8	1	237	16
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	33	67	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	15	75	10	0	20	2
	<b>DN20-23</b>	0	75	13	13	8	0
	<b>Øvrige</b>	25	65	8	1	209	13
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	20	76	4	0	25	2
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	24	65	9	2	206	13
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	75	0	0	12	1



**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		0	93	6	257
Alder	<b>0-19</b>	0	88	13	16
	<b>20-39</b>	-	-	-	4
	<b>40-59</b>	0	96	4	23
	<b>60-79</b>	1	94	5	172
	<b>80-</b>	0	93	7	42
Køn	<b>Mand</b>	0	94	6	223
	<b>Kvinde</b>	0	91	9	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	94	6	233
	<b>Pårørende</b>	5	82	14	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	94	6	251
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	0	100	0	7
	<b>DD29-30</b>	5	90	5	21
	<b>DN20-23</b>	0	100	0	8
	<b>Øvrige</b>	0	93	7	221
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	0	93	7	27
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	0	93	6	217
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	13

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	90	8	135	121
Alder	<b>0-19</b>	0	93	7	14	2
	<b>20-39</b>	-	-	-	1	3
	<b>40-59</b>	0	82	18	11	12
	<b>60-79</b>	2	92	6	86	85
	<b>80-</b>	0	87	13	23	19
Køn	<b>Mand</b>	1	90	9	121	102
	<b>Kvinde</b>	7	93	0	14	19
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	93	6	113	119
	<b>Pårørende</b>	5	75	20	20	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	2	90	8	132	118
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	2
Diagnose	<b>DC64-68</b>	0	100	0	3	4
	<b>DD29-30</b>	17	75	8	12	9
	<b>DN20-23</b>	0	100	0	2	6
	<b>Øvrige</b>	0	92	8	118	102
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	0	93	7	15	11
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	2	89	9	110	107
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	10	3

**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		60	37	3	0	246	12
Alder	<b>0-19</b>	56	44	0	0	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	45	45	5	5	22	1
	<b>60-79</b>	63	34	3	0	165	8
	<b>80-</b>	54	44	3	0	39	3
Køn	<b>Mand</b>	60	36	4	0	212	12
	<b>Kvinde</b>	56	41	0	3	34	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	36	4	0	222	12
	<b>Pårørende</b>	50	45	0	5	22	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	37	3	0	240	12
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	100	0	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	67	33	0	0	21	0
	<b>DN20-23</b>	50	38	0	13	8	0
	<b>Øvrige</b>	58	38	4	0	211	11
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	63	33	4	0	24	3
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	59	37	3	0	209	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	69	31	0	0	13	0

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		79	18	2	1	244	15
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	70	25	0	5	20	3
	<b>60-79</b>	82	15	3	1	163	10
	<b>80-</b>	83	17	0	0	41	2
Køn	<b>Mand</b>	81	17	2	0	212	13
	<b>Kvinde</b>	69	28	0	3	32	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	82	15	2	0	220	14
	<b>Pårørende</b>	52	43	0	5	21	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	79	18	2	1	240	13
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Diagnose	<b>DC64-68</b>	100	0	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	71	29	0	0	21	1
	<b>DN20-23</b>	71	14	0	14	7	1
	<b>Øvrige</b>	80	18	2	0	210	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	81	19	0	0	26	1
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	78	18	2	1	206	13
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	0	0	12	1

**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		48	41	8	3	251	4
Alder	<b>0-19</b>	44	31	19	6	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	52	35	13	0	23	0
	<b>60-79</b>	50	41	6	3	170	1
	<b>80-</b>	39	50	8	3	38	3
Køn	<b>Mand</b>	47	43	7	3	217	4
	<b>Kvinde</b>	53	32	15	0	34	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	41	7	3	229	3
	<b>Pårørende</b>	35	50	10	5	20	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	40	8	3	245	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>DD29-30</b>	70	25	5	0	20	1
	<b>DN20-23</b>	25	50	25	0	8	0
	<b>Øvrige</b>	45	44	8	3	216	3
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	54	38	8	0	24	1
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	48	41	7	3	214	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	54	15	0	13	0

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		58	32	7	4	237	19
Alder	<b>0-19</b>	27	53	7	13	15	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	57	35	0	9	23	0
	<b>60-79</b>	62	28	8	2	159	12
	<b>80-</b>	53	36	6	6	36	6
Køn	<b>Mand</b>	59	30	8	4	206	16
	<b>Kvinde</b>	52	45	0	3	31	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	31	7	3	216	16
	<b>Pårørende</b>	42	37	5	16	19	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	32	7	3	232	18
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	50	50	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	79	16	0	5	19	3
	<b>DN20-23</b>	63	25	0	13	8	0
	<b>Øvrige</b>	56	33	8	3	204	15
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	50	33	13	4	24	3
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	60	30	6	4	201	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	50	8	0	12	1

**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		54	36	9	0	218	32
Alder	<b>0-19</b>	44	44	6	6	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>40-59</b>	59	24	18	0	17	6
	<b>60-79</b>	53	38	9	0	148	21
	<b>80-</b>	59	35	6	0	34	4
Køn	<b>Mand</b>	57	33	10	1	189	28
	<b>Kvinde</b>	38	55	7	0	29	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	36	9	0	198	30
	<b>Pårørende</b>	53	32	11	5	19	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	36	9	0	212	32
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	33	67	0	0	6	1
	<b>DD29-30</b>	67	33	0	0	18	2
	<b>DN20-23</b>	38	25	38	0	8	0
	<b>Øvrige</b>	54	36	9	1	186	29
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	43	48	10	0	21	6
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	57	34	9	1	184	26
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	54	8	0	13	0

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		96	4	168	75
Alder	<b>0-19</b>	100	0	9	6
	<b>20-39</b>	-	-	2	1
	<b>40-59</b>	100	0	13	9
	<b>60-79</b>	95	5	119	45
	<b>80-</b>	96	4	25	14
Køn	<b>Mand</b>	96	4	148	65
	<b>Kvinde</b>	95	5	20	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	155	66
	<b>Pårørende</b>	92	8	12	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	163	74
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2	1
Diagnose	<b>DC64-68</b>	100	0	2	4
	<b>DD29-30</b>	90	10	10	12
	<b>DN20-23</b>	100	0	5	3
	<b>Øvrige</b>	96	4	151	56
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	94	6	16	9
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	96	4	142	65
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	90	10	10	1



**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	225
Alder	<b>0-19</b>	100	0	14
	<b>20-39</b>	-	-	4
	<b>40-59</b>	100	0	20
	<b>60-79</b>	98	2	150
	<b>80-</b>	100	0	37
Køn	<b>Mand</b>	98	2	197
	<b>Kvinde</b>	100	0	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	205
	<b>Pårørende</b>	100	0	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	219
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	100	0	6
	<b>DD29-30</b>	100	0	20
	<b>DN20-23</b>	100	0	8
	<b>Øvrige</b>	98	2	191
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	100	0	23
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	98	2	191
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	11

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		91	9	224
Alder	<b>0-19</b>	86	14	14
	<b>20-39</b>	-	-	4
	<b>40-59</b>	84	16	19
	<b>60-79</b>	93	7	152
	<b>80-</b>	89	11	35
Køn	<b>Mand</b>	91	9	195
	<b>Kvinde</b>	93	7	29
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	206
	<b>Pårørende</b>	82	18	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	219
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Diagnose	<b>DC64-68</b>	86	14	7
	<b>DD29-30</b>	83	17	18
	<b>DN20-23</b>	86	14	7
	<b>Øvrige</b>	92	8	192
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	91	9	23
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	91	9	190
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	91	9	11

**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		90	10	94
Alder	<b>0-19</b>	75	25	8
	<b>20-39</b>	-	-	2
	<b>40-59</b>	100	0	8
	<b>60-79</b>	90	10	61
	<b>80-</b>	93	7	15
Køn	<b>Mand</b>	90	10	83
	<b>Kvinde</b>	91	9	11
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	83
	<b>Pårørende</b>	90	10	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	91
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Diagnose	<b>DC64-68</b>	-	-	3
	<b>DD29-30</b>	100	0	9
	<b>DN20-23</b>	-	-	4
	<b>Øvrige</b>	88	12	78
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	91	9	11
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	90	10	82
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	1

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?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	52	24	3	29	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>60-79</b>	21	58	16	5	19	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	12	58	27	4	26	2
	<b>Kvinde</b>	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	50	23	4	26	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	52	24	3	29	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>DD29-30</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>DN20-23</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Øvrige</b>	17	54	25	4	24	3
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	21	54	21	4	24	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	1	1

**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		50	29	17	3	231	17
Alder	<b>0-19</b>	38	56	6	0	16	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>40-59</b>	55	27	18	0	22	0
	<b>60-79</b>	50	27	19	4	159	10
	<b>80-</b>	55	32	10	3	31	6
Køn	<b>Mand</b>	48	29	19	4	198	17
	<b>Kvinde</b>	61	30	6	3	33	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	28	18	3	212	15
	<b>Pårørende</b>	37	47	5	11	19	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	29	17	4	226	16
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	43	57	0	0	7	0
	<b>DD29-30</b>	67	14	19	0	21	0
	<b>DN20-23</b>	25	38	25	13	8	0
	<b>Øvrige</b>	50	30	17	4	195	17
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	48	35	17	0	23	2
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	52	28	16	3	195	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	38	23	15	13	0

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		20	70	6	4	125	56	66
Alder	<b>0-19</b>	10	60	20	10	10	1	5
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0	2
	<b>40-59</b>	27	53	13	7	15	1	6
	<b>60-79</b>	20	75	1	4	83	42	45
	<b>80-</b>	13	80	7	0	15	12	8
Køn	<b>Mand</b>	20	72	6	3	107	48	60
	<b>Kvinde</b>	22	61	6	11	18	8	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	72	4	4	114	51	61
	<b>Pårørende</b>	18	55	18	9	11	5	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	70	6	4	122	55	64
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	2
Diagnose	<b>DC64-68</b>	50	50	0	0	2	4	1
	<b>DD29-30</b>	17	75	0	8	12	5	3
	<b>DN20-23</b>	29	29	29	14	7	0	1
	<b>Øvrige</b>	19	73	5	3	104	47	61
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	33	58	8	0	12	4	9
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	18	72	6	4	105	48	56
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	63	0	13	8	4	1

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		60	40	243
Alder	<b>0-19</b>	88	13	16
	<b>20-39</b>	-	-	4
	<b>40-59</b>	68	32	22
	<b>60-79</b>	60	40	164
	<b>80-</b>	43	57	37
Køn	<b>Mand</b>	58	42	211
	<b>Kvinde</b>	69	31	32
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	41	221
	<b>Pårørende</b>	65	35	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	41	237
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	80	20	5
	<b>DD29-30</b>	76	24	21
	<b>DN20-23</b>	38	63	8
	<b>Øvrige</b>	58	42	209
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	75	25	24
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	58	42	207
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	12

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		22	75	4	0	134	1
Alder	<b>0-19</b>	14	64	21	0	14	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>40-59</b>	21	71	7	0	14	0
	<b>60-79</b>	21	78	1	0	89	1
	<b>80-</b>	27	73	0	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	22	74	4	0	113	1
	<b>Kvinde</b>	19	76	5	0	21	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	75	3	0	119	1
	<b>Pårørende</b>	15	69	15	0	13	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	75	4	0	130	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>DD29-30</b>	27	73	0	0	15	0
	<b>DN20-23</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Øvrige</b>	21	75	4	0	112	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	17	83	0	0	18	0
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	22	74	5	0	110	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	67	0	0	6	0



Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		35	60	4	1	240
Alder	<b>0-19</b>	21	71	7	0	14
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4
	<b>40-59</b>	47	37	11	5	19
	<b>60-79</b>	36	61	3	1	163
	<b>80-</b>	38	58	5	0	40
Køn	<b>Mand</b>	37	58	4	1	210
	<b>Kvinde</b>	27	70	3	0	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	58	5	1	221
	<b>Pårørende</b>	22	78	0	0	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	60	3	1	234
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	29	71	0	0	7
	<b>DD29-30</b>	32	68	0	0	19
	<b>DN20-23</b>	43	29	29	0	7
	<b>Øvrige</b>	36	59	4	1	207
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	26	74	0	0	27
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	38	56	5	1	200
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	85	0	0	13

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		29	62	8	1	252
Alder	<b>0-19</b>	20	53	27	0	15
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4
	<b>40-59</b>	22	61	17	0	23
	<b>60-79</b>	30	63	6	1	170
	<b>80-</b>	30	63	8	0	40
Køn	<b>Mand</b>	29	61	9	1	219
	<b>Kvinde</b>	24	70	6	0	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	63	7	1	227
	<b>Pårørende</b>	23	55	23	0	22
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	62	8	1	247
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Diagnose	<b>DC64-68</b>	0	100	0	0	7
	<b>DD29-30</b>	36	59	5	0	22
	<b>DN20-23</b>	38	25	38	0	8
	<b>Øvrige</b>	28	63	8	1	215
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	32	56	12	0	25
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	29	62	8	1	216
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	82	0	0	11

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		26	58	13	3	38	20	188
Alder	<b>0-19</b>	33	67	0	0	3	2	11
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	4
	<b>40-59</b>	0	80	20	0	5	0	18
	<b>60-79</b>	35	47	12	6	17	13	135
	<b>80-</b>	23	62	15	0	13	5	20
Køn	<b>Mand</b>	30	58	9	3	33	16	166
	<b>Kvinde</b>	0	60	40	0	5	4	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	61	6	3	31	17	175
	<b>Pårørende</b>	17	33	50	0	6	3	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	57	14	3	37	19	185
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	2
Diagnose	<b>DC64-68</b>	-	-	-	-	0	1	6
	<b>DD29-30</b>	0	67	33	0	3	1	16
	<b>DN20-23</b>	0	50	50	0	2	0	6
	<b>Øvrige</b>	30	58	9	3	33	18	160
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	0	67	33	0	3	2	21
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	29	56	12	3	34	17	156
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	0	1	1	11

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		16	70	10	4	113	139	
Alder	<b>0-19</b>	50	25	25	0	4	12	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	3	
	<b>40-59</b>	0	85	8	8	13	10	
	<b>60-79</b>	18	65	12	5	77	91	
	<b>80-</b>	11	89	0	0	18	23	
Køn	<b>Mand</b>	15	71	9	5	99	121	
	<b>Kvinde</b>	21	64	14	0	14	18	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	71	10	4	104	123	
	<b>Pårørende</b>	25	50	13	13	8	14	
Modersmål	<b>Dansk</b>	15	71	10	4	110	138	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Diagnose	<b>DC64-68</b>	33	33	33	0	3	4	
	<b>DD29-30</b>	11	67	22	0	9	12	
	<b>DN20-23</b>	0	75	0	25	4	4	
	<b>Øvrige</b>	16	71	8	4	97	119	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	33	44	22	0	9	17	
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	15	71	9	5	96	117	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	88	0	0	8	5	

**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	16	2	162	87
Alder	<b>0-19</b>	71	0	29	0	7	9
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	2
	<b>40-59</b>	56	6	38	0	16	7
	<b>60-79</b>	61	22	14	3	114	53
	<b>80-</b>	74	17	4	4	23	16
Køn	<b>Mand</b>	62	19	16	3	141	75
	<b>Kvinde</b>	67	14	19	0	21	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	18	16	3	152	74
	<b>Pårørende</b>	75	13	13	0	8	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	18	16	3	159	86
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Diagnose	<b>DC64-68</b>	60	20	20	0	5	2
	<b>DD29-30</b>	69	15	8	8	13	7
	<b>DN20-23</b>	50	0	50	0	6	2
	<b>Øvrige</b>	63	20	15	2	138	76
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	71	14	14	0	14	12
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	62	18	16	3	141	69
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	29	14	0	7	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		66	28	4	2	154	81	15
Alder	<b>0-19</b>	56	33	11	0	9	6	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	2	0
	<b>40-59</b>	50	40	10	0	10	9	3
	<b>60-79</b>	65	29	4	3	108	51	11
	<b>80-</b>	84	16	0	0	25	13	0
Køn	<b>Mand</b>	69	26	3	2	134	71	13
	<b>Kvinde</b>	50	40	10	0	20	10	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	26	3	2	137	76	14
	<b>Pårørende</b>	50	38	13	0	16	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	26	4	2	149	80	15
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	0
Diagnose	<b>DC64-68</b>	60	40	0	0	5	2	0
	<b>DD29-30</b>	54	38	0	8	13	6	0
	<b>DN20-23</b>	40	40	20	0	5	3	0
	<b>Øvrige</b>	69	26	4	2	131	70	15
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit U</b>	56	38	0	6	16	10	1
	<b>Urologisk Ambulatorium</b>	67	27	5	2	129	67	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	78	22	0	0	9	4	0











## 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.

**Dagkirurgisk afsnit U**








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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Super professionelle læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	3	Fem ugers ventetid på svar er for lang tid.	Godt
	4	Jeg føler, at det informationstekniske halter i nogen grad.	Godt
	5	Jeg mødte op forgæves pga. ingen besked om aflysning. Cirka 60 km hver vej. Dette var kun en enkelt gang, men en ødelagt dag.	Virkelig godt
	6	Manglende opfølgning.	Godt
	7	Søde og rare mennesker, men det er ikke rart at komme hjem samme dag. Jeg fik en slem blærebetændelse efter få dage.	Godt
	8	Alt i alt UDMÆRKET TILFREDS med forløbet!	Virkelig godt
	9	Personalet var venlige og interesserede. Dårlige omklædningsforhold under en af undersøgelserne. Under ventetid meget langt til kiosk.	Godt
	10	Synes, det er vigtigt, at ham der tager undersøgelsen, og ham, som opererer, arbejder tæt sammen under forløbet.	Virkelig godt
	13	Jeg synes, jeg har fået en god behandling, hver gang jeg har været til kontrol. Alle har været meget venlige over for mig, jeg kan kun give dem stor ros.	Virkelig godt




## Dagkirurgisk afsnit U

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Blev ved første besøg forsinket pga. trafik og ringede til ambulatoriet og fik besked om, at jeg sagtens kunne komme til behandling, selvom 30 minutters forsinkelse. Dette var dog ikke tilfældet, så måtte tage hjem igen og aftale ny tid.	Virkelig godt
 2	Personalet var meget venlige og min søn følte sig helt tryk.	Virkelig godt
 5	Det kommer an på, hvilken person man træffer for enden af telefonrøret. Ventetid er underordnet for mig.	Virkelig godt
 7	Spørger om bedøvelsesmåde, som jeg har svært ved at tage stilling til. Det viser sig senere at rygmarsbedøvelsen ikke er god, når jeg skal hjem samme dag.	Godt
 8	Godt, men der gik næsten et år, fra min læge henvendte sig på ambulatoriet, til jeg blev indkaldt. Venteværelset meget lille især.	Virkelig godt
 11	Blev ringet op 1 time, før jeg skulle møde med besked om, at det var aflyst og ville få en ny tid pr. brev.	Virkelig godt
 12	Jeg fik at vide, at jeg først kunne komme til efter ca. seks mdr. på grund af strejken.	Virkelig godt

## Dagkirurgisk afsnit U

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Skulle ikke have været hjemme samme dag, kunne ikke lade vandet på grund af bedøvelsen, manglede bind/bleer.	Godt





## Dagkirurgisk afsnit U

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg måtte ringe flere gange telefonisk for et svar på forløbet af behandlingen, før jeg efter 1½ måned fik et venligt brev, der oplyste, at jeg ville få en indkaldelse snarest. Den nye indkaldelse kom først, efter at vi igen havde rykket.	Godt
5	Der var kun tale om en mindre operation, maks. 30 minutter.	Virkelig godt
6	Ja, den skal laves om.	Godt
7	Mangler samtale med lægen, som opererede mig, og min pårørende fik for lidt at vide og blev jaget ud, når hun var inde ved mig. Vi venter en hel dag og har 80 km. hjem, dagen bliver alt for lang, forplejningen var dårlig.	Godt
8	Blev før operationen grundigt informeret af (mandlig) læge/lægeNN. Men da det kom til selve operationen, blev jeg behandlet af en anden (kvindelig) læge. Det var IKKE noget større problem. Ændringen fra mandlig til kvindelig slet IKKE noget problem.	Virkelig godt
10	Jeg fik at vide til undersøgelsen, at min operation ville foregå på en måde, men det skete på en helt anden måde.	Virkelig godt




## Dagkirurgisk afsnit U

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Alt er, som det skal være.	Virkelig godt
	6	Ja, ingen opfølgning på om operationen var vellykket.	Godt
	7	Det var nyt, at vi skulle hjem samme dag, og forvirringen var stor, om jeg skulle hjem eller ej. Der blev tilkaldt en læge, som tømte min blære, så jeg kom kun hjem, fordi jeg er vant til at tømme blæren selv.	Godt
	8	Jeg frøs en lille smule på opvågningsstuen.	Virkelig godt



**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**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Til samtale efter operation sad vi i fællesstue. Det ville være rart, hvis vi havde været i separate rum, så andre ikke kunne høre, hvad vi talte om.	Godt
	4	Undgå den meget lange ventetid! Undgå for mange mennesker samlet i et lille venteværelse!	Dårligt
	7	Kun godt.	Virkelig godt


### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Der er for få høje stole til ældre mennesker. Der er for få toiletter til flowmåling, når man skal undersøges for hyppig og pludselig vandladning.	Godt
	6	Lang ventetid på indkaldelse til undersøgelse, pludselig efter 6-7 uger ringede de, om jeg kunne komme næste dag og det kunne jeg, og så gik det slag i slag.	Godt






**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Piller angående min sygdom gik ud over mit syn.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**


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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Der var urimelig lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser.	Godt
	2	Ved forundersøgelse aftale om operation. Ved dagen for operation mente den pågældende læge ikke, der skulle opereres.	Godt
	4	Ventetid inden undersøgelse! Ekstrem lang ventetid ved blodprøvetagning.	Dårligt
	5	Ventetid på ledigt toilet til flowmåling.	Godt
	7	Det, der har hjulpet mig mest, er de indsprøjtninger, jeg har fået ind i urinlederen.	Virkelig godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7 Jeg er blevet godt modtaget, men desværre er der ikke nogen forbedring, men som skrevet før, er den bedste behandling indsprøjtning i urinlederen.	Virkelig godt

## Urologisk 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	Hospitalet har gjort, hvad de kunne, selvom det ikke har hjulpet.	Godt
4	Selve behandlingen på ambulatoriet var god, venligt personale. Det hele blev ødelagt af dem, der skulle videregive den skriftlige information til mig. Den kom aldrig, vi måtte ringe mange gange efter svar. Glemte at sende ny indkaldelse til sidste scanning, selvom det var aftalt. Efter sidste besøg fik jeg slet intet svar og var næsten glemt.	Godt
5	Jeg fik en god behandling og god information, så jeg har intet at klage over.	Godt
6		Godt
9	Stor venlighed og god information fra læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
10	Bortset fra en der virkede, som om hun havde meget ulyst til sit arbejde, sagde til mig, at resultatet fra nogle blodprøver ikke var kommet. Da lægen et par min. efter kom, spurgte jeg lægen, som straks slog dem op og viste mig resultatet. Da jeg spurgte til kørselsgodtgørelse, fik jeg et stykke papir i hånden med ordene, der står, hvordan du skal gøre. Ellers et rigtig sødt, venligt og imødekommende personale.	Godt
11	Søde og rare.	Godt
16	Sørge for, at det om muligt er den samme kirurg, som har forundersøgelsen, som også opererer. Eller at kirurgen har sat sig ind i problemet før operationen, det andet virker som spild af tid og ressourcer.	Godt
19	Det ville være rart at kunne få besked om det videre forløb - OPERATIONS DATO AFVENTES SNAREST.	Godt
20	Jeg blev behandlet i Tyskland (strålebehandling) - særdeles vellykket og fin behandling, men vedrørende medicinsk behandling er der ingen koordinering mellem Danmark og Tyskland - ikke så godt.	Intet svar
22	Der bør tages hensyn til indkaldelsestidspunktet, så man kan nå det med offentlig transport og ikke skal påføres hoteludgifter.	Godt
24	Der burde være et mærkat på alle personaler om, hvad de var. Jeg kan ikke se forskel på en portør og en læge.	Godt
25	Overlægen burde tage mere hånd om patienten og ikke virke ligegyldig med mit problem, som måske er lille, men for mig et stort problem.	Dårligt
26	Før ambulatoriet skal gøre noget, så er det politikerne, som skal gøre noget. Så i bund og grund er jeg ikke sur på jer, men på systemet og især regeringen, som knokler for, at private hospitaler skal	Dårligt

høste penge.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 28 | En bedre orientering, når der indtræffer forsinkelser i ambulatoriets undersøgelses system.   | Godt          |
| ✎ | 32 | Burde være bedre til at overholde tiden. Personalet var generelt meget venligt.   | Godt          |
| ✎ | 33 | Alt for lang ventetid fra henvendelse indtil første besøg. Information om forsinkelsen kunne forbedres. Særligt god behandling af især sygeplejersken og lægen.   | Godt          |
| ✎ | 36 | Vi vil sige en tak til dem alle sammen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Jeg føler, man vil trappe mig ud af behandlingen mod cancer. En læge tog tabletter fra mig, jeg har mistanke om, at det var af den grund, min tilstand forværredes.   | Dårligt       |
| ✎ | 42 | Mødetid og den reelle behandlingstid ligger meget langt fra hinanden, jeg har ventet meget lang tid i venteværelset, hvilket er enormt frustrerende. Det må kunne gøres smartere? MEN min operation gik perfekt og jeg følte, at jeg var i MEGET kompetente hænder. Især sygeplejerskerne på urologisk afdeling var dygtige og søde.  | Godt          |
| ✎ | 45 | Være en smule mere nærværende som læge, i stedet for at virke ren rutineagtig. Jeg var dog særlig glad for den kvinde, som gik og snakkede og muntrede mig op, imens de opererede.  | Godt          |
| ✎ | 46 | Der afslørede utroværdighed: Jeg modtog oplysning om, at min operation skulle gennemføres af en bestemt navngiven kirurg. Efterfølgende fik jeg tilfældigt viden om, at en anden (yderst kompetent naturligvis) havde opereret mig.   | Godt          |
| ✎ | 48 | Ved operationen har de været meget hård ved min hals. De første seks dage efter operationen kunne jeg kun indtage flydende kost. Drøbelen var fuldstændig ødelagt. Jeg kørte på sygehuset, inden der var gået 24 timer og fik en penicillin kur. Det er først nu, ca. en måned efter, at det er ved at være normalt.  | Godt          |
| ✎ | 49 | For lang ventetid på at få resultat (der gik ca. 4 uger).   | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Af uvidenhed savner jeg efter undersøgelsen at vide, hvilken behandling mine sygdomsulemper vil få mest "glæde", mindste ulemper/bivirkninger af. (Måske skriftligt).   | Intet svar    |
| ✎ | 55 | I flere år samme læge NN - fint fortrolig, gensidig tillid. Herefter mærkbar uro blandt læger og personale på ambulatoriet - urologisk team - skiftende læger. Indgivelse af medicin uden tid til samtale eller ønske herom, hvorimod patienten blev orienteret om, hvor mange til syn lægen havde den dag. Ambulatoriet virkede fortravlet og mere som en fabriksinstitution end et patienthospital. | Dårligt       |
| ✎ | 58 | Såvel sygeplejerske som læge gav sig god tid og en omhyggelig orientering.  | Godt          |
| ✎ | 60 | Ambulatoriet har gjort et godt stykke arbejde.  | Godt          |
| ✎ | 61 | Ambulatoriet kunne informeres om ventetid, da man overhovedet intet får at vide. Et lukket venteværelse var at foretrække, så folk kunne hyggesnakke før. Personalet er søde og rare.   | Intet svar    |
| ✎ | 62 | Ved mit sidste besøg fik man fat i den pågældende læge, der havde behandlet mig. Han fortalte hændelsen om blodprøven. Han undskyldte meget, tog en ny blodprøve og jeg ville få svar i løbet af 14 dage, senest tre uger - jeg venter stadig. Konklusion: lægeteamet i afdelingen er hjælpsom og   | Godt          |

## Bilag 5

effektive. Ansatte ved skranken giver en forklaring uden at vide, om det er korrekt information.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 67 | Receptions mødet kunne være lidt mere privat.   | Virkelig godt |
|  | 69 | Bortset fra fejlen til indkaldelsen blev jeg rigtig godt modtaget.  | Godt          |
|  | 70 | Jeg savnede en forklaring på, hvorfor man ikke gjorde noget ved prostata! Urinvejen er forandret ved operation, og jeg må lade vandet hvert kvarter. Så måske behøver der ikke være tale om en stor prostata, for at det kan være til gene for antallet af vandladninger. | Intet svar    |
|  | 72 | Bedre tilrettelægning så ventetiden ikke er op til to timer.  | Godt          |



















## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Jeg fik indkaldelse pr. brev med indgående oplysning om, hvad der skulle ske samt medicin jeg skulle tage en halv time før.	Dårligt
13	Ved ankomst til ambulatoriet var venteværelset fyldt helt op.	Godt
15	Jeg har overhovedet ikke noget at beklage mig over angående betjening. At min operation blev forsinket to måneder på grund af sygeplejestrejken, var jo ens for alle sygehuse. Jeg synes virkelig, I havde en dygtig læge til operationen, og jeg er fuldstændig rask nu. N.B. Når jeg skulle møde tilsynsværgende på sygehuset, var jeg der som regel tyve minutter før, jeg skulle møde, men jeg kom altid til med det samme, så jeg kunne tage hjem, før jeg skulle møde. Tak for det.	Intet svar
16	Vi blev henvist til ambulatoriet fra egen læge i foråret og kunne først få en tid året efter. Derefter måtte vi vente i tre måneder på egentlig behandling. Vi havde fået en tid til behandling to måneder senere, men modtog et brev om udsættelse til måneden efter. Urimelig lang tid at vente, når man er 10-11 år gammel og har et akut problem.	Godt
17	Efter al snak om ventetid på sygehuse gik dette utroligt hurtigt, og jeg blev behandlet vældigt godt af personalet. Det var faktisk en ferie med god mad og dejlig opvartning (søde sygeplejersker).	Virkelig godt
21	Telefonbetjening: Svært (meget svært) at komme igennem, men herefter meget sød.	Godt
22	Lang tid inden indkaldelse og aflysninger. Især aflysninger er meget frustrerende. Indkaldelsestidspunkt kan være svært at nå, når man kommer over 60 km. fra. Har måttet overnatte på hotel for at være præcis.	Godt
23	Som regel overfyldt venteværelse. Må vente i gang. Ingen stole.	Godt
24	Folk sidder alt for tæt, og man kan høre alt, hvad der bliver talt om i receptionen.	Godt
26	Fra første gang, hvor jeg har været på hospitalet til anden gang, skulle jeg vente cirka fem måneder. Jeg var nødt til at gå til min egen læge for at komme på hospitalet igen. Da jeg kom anden gang, vidste lægen ikke, hvem jeg var og hvorfor, jeg var kommet den dag.	Dårligt
27	Ringede fem uger efter lægens henvisning for oplysning om tidspunkt. Svar: vi sender ikke besked om modtagelse af lægehenvvisninger. Der er 3-400 før dig. Og jeg gik og var nervøs. Tre uger senere kom tidspunktet for samtale fire uger senere.	Virkelig godt
28	Venteværelset var lyst og venligt, men trængt, og der mangler læsestof ud over dameblade.	Godt
29	Beklagede meget ventetiden, da jeg rykkede for at komme ind.	Godt
31	Der gik lang tid fra lægens henvisning til det første besøg i ambulatoriet. Jeg ringede selv til urolo-	Godt










## Bilag 5

gisk ambulatorium for at få en tid.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 33 | Venteværelset er for lille. Alle ugeblade osv. var gamle og slidte. Information om forsinkelser var meget begrænset.   | Godt          |
|    | 36 | Vi var meget tilfredse med at blive informeret virkelig godt.  | Virkelig godt |
|    | 38 | Grundet strejke (går jeg ud fra) udsat fra vistnok medio 2008 til primo 2009.  | Virkelig godt |
|    | 39 | Forløbet har været flere gange. Halvdelen af disse stor ventetid. Ved det seneste ingen. Venteværelset for lille til at alle kunne sidde ned.  | Virkelig godt |
|    | 41 | Der gik seks måneder fra henvisning fra egen læge, inden jeg kom til forundersøgelse.  | Godt          |
|    | 43 | Ventetiden skulle højst være 20 minutter. Der var over en time, de to gange jeg var der.   | Godt          |
|    | 44 | Indkaldelse til bestemt tid, ok. Samt info om undersøgelsen, ok. Uheldigt at blive visiteret til Randers, når der findes urologisk afdeling i Århus.   | Godt          |
|    | 46 | Venteværelset var aldeles overfyldt.   | Godt          |
|    | 51 | Ventetiden på undersøgelsen var et halvt år, hvilket jeg finder aldeles urimeligt.   | Godt          |
|  | 52 | Min far, der er alderspensionist, har været godt tilfreds med behandlingen.  | Intet svar    |
|  | 59 | I venteværelset er der en tavle, så vi kan se den forventede ventetid. Fint!   | Godt          |
|  | 64 | Der var kun 10 minutters ventetid, da jeg mødte på ambulatoriet. Efter min mening har det ingen betydning.   | Virkelig godt |
|  | 65 | Ventetid 2 timer. Venteværelse for lille.  | Virkelig godt |
|  | 66 | Det var helt fint.   | Godt          |
|  | 67 | Anden gang måtte jeg vente 30 minutter, men fik svar, da jeg spurgte. Holdt på vandet - lidt problematisk.   | Virkelig godt |
|  | 68 | Pga. konflikten gik der ca. et år fra lægens henvendelse til hospitalet og til indkaldelsen.   | Godt          |
|  | 69 | Der var sket en fejl, fra min læge sendte en henvisning, og til jeg blev kaldt til undersøgelse, gik der ca. otte måneder. Havde akutte symptomer, og lægen på urologisk ambulatorium fortalte selv, at jeg skulle have været kaldt ind inden for 14 dage (akut) selvom der var strejke. | Godt          |
|  | 72 | Utilfredsstillende med 1 års ventetid.   | Godt          |

## Urologisk Ambulatorium

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	For lang ventetid til første gang.	Godt
	4	Efter jeg blev udskrevet og skulle til scanning hver 14. dag, fik jeg intet svar efter undersøgelsen og måtte kontakte mange gange for at få svar.	Godt
	18	Forkert indkaldelse.	Godt
	30	PC breakdown.	Godt
	32	Utilsigtet bivirkning af medicin.	Godt
	40	Læge blev væk.	Virkelig godt
	54	Glemte blodprøve.	Godt
	55	Blodprøve ikke modtaget i laboratoriet.	Dårligt
	58	Måske var medicin årsag til udslæt på kroppen.	Godt

## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Utrolig kompetent behandling og rådgivning både af sygeplejerske (specialist) og læge.	Virkelig godt
4	Alle fire gange, jeg var til ambulans behandling, måtte jeg rykke for at få svar og også rykke for ny indkaldelse.	Godt
6	En sygeplejestuderende var god til at give injektion.	Godt
7	Utilfreds med at det er flere forskellige læger, man møder til samtalerne.	Dårligt
8	Efter et par timers ventetid blev jeg kontaktet af en person, som skulle have en urinprøve, men da jeg lige havde været på toilettet, kunne det ikke lade sig gøre. Det var jeg ikke orienteret om inden mødet. Jeg blev kontaktet af en læge og fik at vide, at undersøgelsen ikke kunne gennemføres, og fik en ny tid 4-5 måneder senere og nogle spørgeskemaer, som jeg fandt sagen uvedkommende. Efter et par dage ringede jeg til ambulatoriet og aflyste det hele.	Dårligt
10	Unødig ventetid ved jeg ikke. Jeg fik at vide, der var sket et færdselsuheld, så min aftale var aflyst. Jeg har over 50 km. til Randers. Med seks måneders mellemrum skal jeg møde for at få "et stik" i maven. Det passer sammen med, når jeg også skal have en kikkertundersøgelse, men jeg kan ikke forstå, der skal være en - to dage imellem behandlingerne. At man ikke kan tilrettelægge et halvt år frem +/- 1 uge, så behandlingerne kan gøres samme dag (stik = 10 min., kikkert = 20 min.). Miljøet og jeg sparer 2x58 km.	Godt
12	Ved andet besøg på ambulatoriet skulle der samtales om resultatet af en ny måling. Der skulle så tages stilling til, om der skulle tages biopsi, hvilket man kunne sige både for og imod. Jeg besluttede så at få det foretaget, hvorefter det til min store overraskelse skulle ske i løbet af et kvarter. Det, synes jeg, var stærkt, effektivt og helt perfekt.	Virkelig godt
13	Skal til behandling efter ca. et års ventetid. Forundersøgelse var - også ifølge lægen - unødvendig.	Godt
16	Var til forundersøgelse med en kirurg, hvor vi gennemgik mit barns problem og behandling og aftalte, hvad der skulle ske. Ved selve operationen var det en anden kirurg, som havde en helt anden mening og som ikke havde læst journalen. Så hvad er meningen med forundersøgelsen?	Godt
23	Efter lang transporttid til sygehus med følge heraf vandladningstrang duer det ikke at vente lang tid i venteværelset inden "vandprøve" (må kunne komme til med det samme).	Godt
24	Meget venlige personaler.	Godt
28	Jeg burde være orienteret om, at urinvejsundersøgelserne kunne give urinvejsinfektion, hvilket de gjorde.	Godt
30	Det er ønskeligt, at man så vidt muligt får samme ansvarlige læge ved hvert besøg (konsultati-	Godt








on/samtale), og at der gives mulighed for et valg af læge.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 32 | Jeg har gennemgået to undersøgelser, der var særdeles smertefulde for mig. Bedøvelse har ikke været drøftet. Fik to gange forskellig medicin, der formentligt udløste hjerteflagren.   | Godt          |
| ✎ | 34 | Jeg synes, lægen var arrogant og talte ned til mig.  | Godt          |
| ✎ | 36 | Vi siger tak til vores kontaktperson, og vi fik indtryk af, at personalet var god til vores (vores søn) fag.   | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Personalet virker utroligt imødekommende og dejligt tillidsvækkende.   | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | En bedre parkering.  | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | MEGET ventetid, men dygtigt og effektivt personale, når man endelig kom til.   | Godt          |
| ✎ | 45 | Der var en praktikant med, som skulle sy mig, men det gjorde mig meget usikker, at praktikanten "prøvede sig frem", og jeg var bange for at denne gjorde noget forkert eller grimt. Jeg skal jo gå med det resten af livet. Men det blev ok.   | Godt          |
| ✎ | 46 | Forslag til grundlæggende, tryghedsskabende foranstaltning: Giv tilbud om kopi af patientjournal, når behandling m.v. er afsluttet. Det er besværligt selv at skulle henvende sig herom. Giv hver enkelt et telefonnummer på kompetente folk i afdelingen, hvis noget utænkt opstår efterfølgende. Egen læge klarer IKKE særproblemer i relation til behandling m.v.   | Godt          |
| ✎ | 47 | Vores forløb var noget rodet. Forklaring: Vores praktiserende læge henviser os, da vores barn har en problematik, hun ikke kan tage stilling til. Efter kort tid modtager vi en indkaldelse til operation! Dette kommer bag på mig, og jeg ringer til ambulatoriet. Får så at vide af en sekretær, at man simpelthen på grund af mange henvisninger har valgt at indkalde alle til operation. Jeg ville jo gerne have vores søn vurderet af en specialist inden et evt. indgreb. Får så at vide, at vi skal møde op i en bestemt uge og få lavet et narkosetilsyn. Denne oplysning havde man glemt at sende med indkaldelsen. Vi møder op, og jeg udtrykker endnu engang min undren over, at drengen ikke skal ses af en læge. Der kommer en læge NN og hilser på, men han forsvinder hurtigt igen, hvorefter en sygeplejersker kommer og siger, at vi skal gå med over på en anden afdeling. Hun forstår godt min undren over den omvendte rækkefølge, så hvis vi er villige til at vente, ville der komme en læge og tale med os. Det tager så denne læge to minutter at konstatere, at drengen har gode chancer for at vokse fra problematikken, og at han da ikke skal opereres. Det er en fejl, at vi er blevet indkaldt til operation, siger lægen. Så jeg synes jo ikke, at vores oplevelse med Urologisk Ambulatorium og dagkirurgisk var særligt imponerende. | Dårligt       |
| ✎ | 56 | Scanningen var foretaget på et privathospital, og resultatet heraf var ikke kommet til kendskab for ambulatoriet ved mit første besøg. Kontrolscanning efter cirka 1 ½ mdr. blev foretaget samme dag som den anden konsultation, som derfor kunne gennemføres.   | Virkelig godt |
| ✎ | 63 | Jeg kan kun sige, både ambulatoriet og dagkirurgisk har kun behandlet mig utrolig godt, selv om der er travlhed.   | Godt          |
| ✎ | 71 | Synes, at undersøgelserne er gode.   | Godt          |
| ✎ | 73 | Sygehuspersonalet har jo travlt, så det forklarer årsagen.   | Godt          |

## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	En dag var jeg ambulantly indlagt for 1 dag. Mødte tidligt, fik at vide, jeg var den første, der kom til. Kl. 15.00 var jeg endnu ikke kommet til, ingen besked. En anden indlagt havde om formiddagen tisset på gulvet, stor sø. En anden indlagt havde brugt potten, der stadig stod ved siden af sengen to gange. Personalet var inde på stuen flere gange, bl.a. med mad, selvom der var en tydelig lugt af urin skete der intet, før jeg flere timer senere gjorde opmærksom på det.	Godt
11	Meget lang ventetid.	Godt
14	Jeg aftalte med personalet, at en skriftlig orientering kun var nødvendig, såfremt de tagne prøver viste uregelmæssigheder.	Godt
21	Lægerne: lidt hurtige. Sygeplejerskerne: super rare og informative.	Godt
25	Sygeplejersken, der fulgte mig, var behagelig og god til at snakke med mig. Lægen var virkelig dårlig. Var ikke interesseret i mit problem. Foreslog, at jeg kunne tage noget af min kones gigtmedicin uden at vide, at det er medicin hun får for leddegigt. Det må man vel ikke?	Dårligt
31	Jeg blev lovet hurtig besked efter en knoglescanning, men måtte selv ringe. Jeg kunne ikke få besked, da lægen ikke var til stede. Jeg fik først besked nogle dage senere i Skejby.	Godt
32	Jeg undrer mig over, at man på Randers Sygehus ikke kan læse min samlede journal og tage højde for min hjertelidelse ved undersøgelsen. Det medførte en times ekstra ventetid inden undersøgelse til inddækning med antibiotika og måske også udskrivning af medicin, der indvirkede uheldigt på hjerterytme og gav hjerteflagren.	Godt
34	Det er rigtig godt, at man får et telefonnummer og en tid, man kan ringe og tale med en fagperson. Også vigtigt, at man kan få en læge til at ringe tilbage, når der er uafklarede spørgsmål.	Godt
35	Denne gang kun positive oplevelser. Meget positivt i forhold til for fire år siden med overlæge NN, som jeg oplevede som ubehøvet arrogant og ikke god til at undersøge mig.	Godt
37	Jeg føler mig mest tryk ved læge NN.	Dårligt
42	Det ville være rart at få lægens bemærkninger fra den afsluttende samtale/evaluering på skrift. Det er svært at huske det hele.	Godt
46	½ år efter operationen fik jeg smerter i operationsområdet. Jeg ville da gerne have kunnet henvende mig i Randers.	Godt
53	En enkelt gang gik der ca. tre måneder mellem to undersøgelser, hvor jeg mener, der skulle gå ca. en uge.	Godt

-  57 Tryk, hvad angår personalets indsats. Utryk, hvad angår eventuel sygdom. Virkelig godt
-  58 Der siges mange ord i løbet af 1/4-1/2 time. Det kan være svært at huske alle detaljer. Et kort referat på papir kunne være godt. Det kunne vel udskrives fra ens journal? Godt
-  62 Klage. Efter blodprøve i februar har jeg ringet flere gange efter svar - men blevet orienteret om, at udskrivning med svar har været meget bagud, men jeg ville få besked snarest. Jeg har personligt tre gange været i afdelingen efter svar, men først sidst i april efter et meget kraftigt, ABSOLUT KRÆVENDE SVAR, fandt man min journal, og det viste sig, at blodprøven var TABT i laboratoriet, og i alle henvendelser var jeg til grin. Godt
-  67 Jeg har ringet et par gange og fået hurtigt og kompetent svar. Virkelig godt
-  72 Ingen besked til egen læge. 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.<sup>9</sup> 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.

---

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