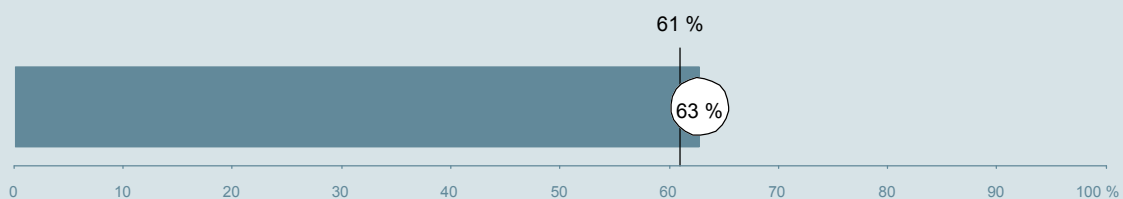




## Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit Skejby Sygehus

Undersøgelsen er blandt 395 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.  
63 % af disse svarede på spørgeskemaet.  
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for  
Brugerundersøgelser**

[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)



## INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

### Om rapporten

#### Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

#### Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret ( 4(1) ).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: [www.patientoplevelser.dk/omkodninger](http://www.patientoplevelser.dk/omkodninger)

#### Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

#### Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Intern Medicin på landsplan.

#### Manglende tal ( - eller blank ) og ( \* ):

En stjerne ( \* ) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg ( - ) i tabellerne eller en blank ( ) i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

#### Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)

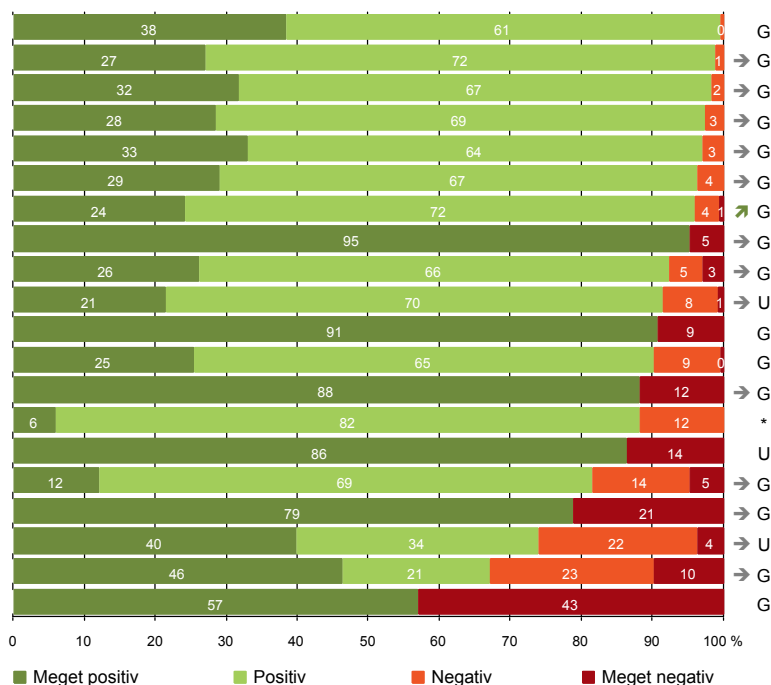
#### Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: [www.patientoplevelser.dk/skema](http://www.patientoplevelser.dk/skema)

# LUP 2010 - Ambulante

## OVERSIGTSFIGUR

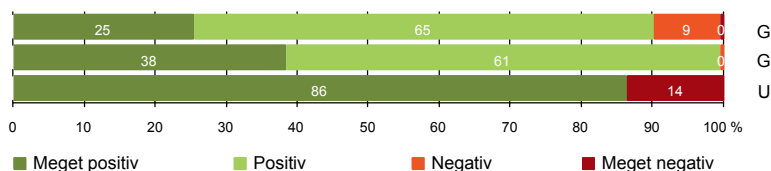
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (240)
- 15. Den skriftlige information er god (85)
- 16. Den mundtlige information er god (234)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (225)
- 22. Det samlede indtryk er godt (239)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (235)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (170)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (232)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (65)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (219)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (238)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (204)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (136)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (17)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (199)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (124)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (193)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (211)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (203)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (158)



Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden ( \*\* ) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første \* ) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden \* ) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

## INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (204)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (240)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (199)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling.*

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter.*

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

#### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

#### Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	13410	28,2	66,3	4,5	1,1	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	204	25,5	64,7	9,3	0,5	-	G
0-59 år	74	10,8	70,3	17,6	1,4	-	-
60+ år	130	33,8	61,5	4,6	0,0	-	-
Mand	117	26,5	67,5	6,0	0,0	-	-
Kvinde	87	24,1	60,9	13,8	1,1	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	21	42,9	47,6	9,5	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	23	30,4	69,6	0,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	160	22,5	66,3	10,6	0,6	-	-

## 2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	15270	41,8	56,2	1,7	0,3	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	240	38,3	61,3	0,4	0,0	-	G
0-59 år	92	28,3	70,7	1,1	0,0	-	-
60+ år	148	44,6	55,4	0,0	0,0	-	-
Mand	132	40,9	58,3	0,8	0,0	-	-
Kvinde	108	35,2	64,8	0,0	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	23	60,9	39,1	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	23	43,5	56,5	0,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	194	35,1	64,4	0,5	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15224	77,0	23,0	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	240	82,9	17,1	-	U
0-59 år	91	91,2	8,8	-	-
60+ år	149	77,9	22,1	-	-
Mand	132	81,8	18,2	-	-
Kvinde	108	84,3	15,7	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	23	69,6	30,4	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	23	73,9	26,1	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	194	85,6	14,4	-	-

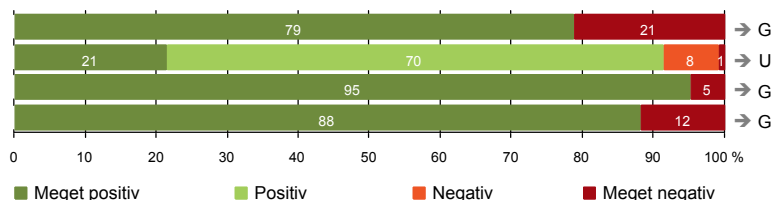
## 4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Accep- tabel	Uaccep- tabel		
Specialeresultat for Intern Medicin	11545	91,6	8,4	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	199	86,4	13,6	-	U
0-59 år	83	79,5	20,5	-	-
60+ år	116	91,4	8,6	-	-
Mand	108	88,0	12,0	-	-
Kvinde	91	84,6	15,4	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	16	81,3	18,8	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	17	82,4	17,6	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	166	87,3	12,7	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (193)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (219)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (232)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (136)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

#### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

# LUP 2010 - Ambulante



**5(1). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**  
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	10542	53,0	28,0	19,0	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	193	48,2	30,6	21,2	→	G
0-59 år	75	40,0	33,3	26,7	-	-
60+ år	118	53,4	28,8	17,8	-	-
Mand	107	44,9	37,4	17,8	-	-
Kvinde	86	52,3	22,1	25,6	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	2	50,0	50,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	20	55,0	45,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	171	47,4	28,7	24,0	-	-

**5(2). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**  
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	6584	52,5	30,4	17,1	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	154	51,3	30,5	18,2	-	G
0-59 år	59	44,1	32,2	23,7	-	-
60+ år	95	55,8	29,5	14,7	-	-
Mand	86	47,7	39,5	12,8	-	-
Kvinde	68	55,9	19,1	25,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	20	55,0	45,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	134	50,7	28,4	20,9	-	-



# LUP 2010 - Ambulante



## 6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	13470	30,9	62,4	5,4	1,3	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	219	21,5	69,9	7,8	0,9	→	U
0-59 år	83	13,3	71,1	13,3	2,4	-	-
60+ år	136	26,5	69,1	4,4	0,0	-	-
Mand	121	23,1	70,2	5,8	0,8	-	-
Kvinde	98	19,4	69,4	10,2	1,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	23	21,7	78,3	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	21	28,6	66,7	4,8	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	175	20,6	69,1	9,1	1,1	-	-

## 7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Intern Medicin	15005	1,2	91,8	7,0	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	232	0,9	95,3	3,9	→	G
0-59 år	89	1,1	94,4	4,5	-	-
60+ år	143	0,7	95,8	3,5	-	-
Mand	128	0,8	96,1	3,1	-	-
Kvinde	104	1,0	94,2	4,8	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	21	0,0	90,5	9,5	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	22	0,0	95,5	4,5	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	189	1,1	95,8	3,2	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



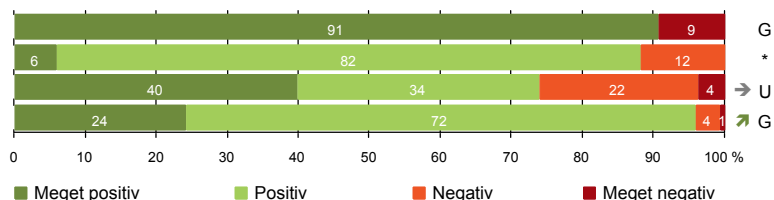
## 8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	7240	1,2	85,3	13,6	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	136	1,5	88,2	10,3	→	G
0-59 år	57	1,8	87,7	10,5	-	-
60+ år	79	1,3	88,6	10,1	-	-
Mand	79	2,5	89,9	7,6	-	-
Kvinde	57	0,0	86,0	14,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	10	0,0	90,0	10,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	20	0,0	80,0	20,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	106	1,9	89,6	8,5	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (238)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (17)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (211)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (170)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

#### Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15091	7,2	92,8	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	238	9,2	90,8	-	G
0-59 år	92	9,8	90,2	-	-
60+ år	146	8,9	91,1	-	-
Mand	131	8,4	91,6	-	-
Kvinde	107	10,3	89,7	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	22	0,0	100,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	23	17,4	82,6	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	193	9,3	90,7	-	-

## 11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	845	19,2	51,1	21,6	8,0	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	17	5,9	82,4	11,8	0,0	-	*
0-59 år	8	0,0	75,0	25,0	0,0	-	-
60+ år	9	11,1	88,9	0,0	0,0	-	-
Mand	10	10,0	70,0	20,0	0,0	-	-
Kvinde	7	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	4	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	13	7,7	76,9	15,4	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	14040	3,0	11,6	29,6	55,7	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	211	3,8	22,3	34,1	39,8	→	U
0-59 år	77	3,9	20,8	33,8	41,6	-	-
60+ år	134	3,7	23,1	34,3	38,8	-	-
Mand	112	3,6	17,0	36,6	42,9	-	-
Kvinde	99	4,0	28,3	31,3	36,4	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	19	0,0	15,8	15,8	68,4	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	21	0,0	33,3	42,9	23,8	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	171	4,7	21,6	35,1	38,6	-	-

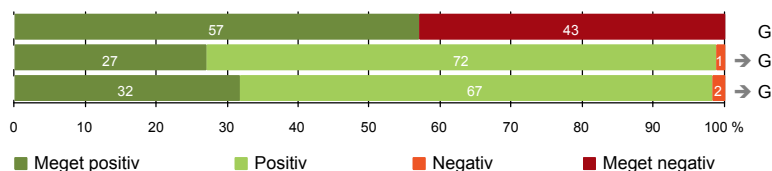
## 13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	8726	24,2	68,8	5,1	1,9	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	170	24,1	71,8	3,5	0,6	↗	G
0-59 år	69	20,3	75,4	2,9	1,4	-	-
60+ år	101	26,7	69,3	4,0	0,0	-	-
Mand	97	24,7	68,0	6,2	1,0	-	-
Kvinde	73	23,3	76,7	0,0	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	14	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	19	26,3	57,9	15,8	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	137	23,4	73,7	2,2	0,7	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (158)
- 15. Den skriftlige information er god (85)
- 16. Den mundtlige information er god (234)



## Fakta om temaet

### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberejdet og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

# LUP 2010 - Ambulante

## 14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	%		
Specialeresultat for Intern Medicin	10417	63,9	36,1	-	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	158	57,0	43,0	-	G
0-59 år	59	61,0	39,0	-	-
60+ år	99	54,5	45,5	-	-
Mand	85	61,2	38,8	-	-
Kvinde	73	52,1	47,9	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	13	46,2	53,8	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	18	61,1	38,9	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	127	57,5	42,5	-	-

## 15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	Vurdering			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig		
Specialeresultat for Intern Medicin	6538	26,9	71,0	1,6	0,4	→ -
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	85	27,1	71,8	1,2	0,0	→ G
0-59 år	36	30,6	66,7	2,8	0,0	- -
60+ år	49	24,5	75,5	0,0	0,0	- -
Mand	51	25,5	72,5	2,0	0,0	- -
Kvinde	34	29,4	70,6	0,0	0,0	- -
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	6	16,7	83,3	0,0	0,0	- -
7026_127 Dialyseambulatorium	11	18,2	81,8	0,0	0,0	- -
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	68	29,4	69,1	1,5	0,0	- -

# LUP 2010 - Ambulante



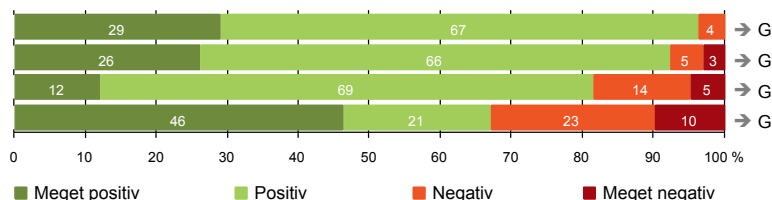
## 16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	14943	36,1	60,1	3,3	0,5	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	234	31,6	66,7	1,7	0,0	→	G
0-59 år	90	24,4	72,2	3,3	0,0	-	-
60+ år	144	36,1	63,2	0,7	0,0	-	-
Mand	130	31,5	66,9	1,5	0,0	-	-
Kvinde	104	31,7	66,3	1,9	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	21	33,3	66,7	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	22	40,9	59,1	0,0	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	191	30,4	67,5	2,1	0,0	-	-



## EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (235)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (65)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (124)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (203)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler *indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler *indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.*

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

# LUP 2010 - Ambulante



## 17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Intern Medicin	15090	33,1	61,3	4,9	0,7	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	235	28,9	67,2	3,8	0,0	→	G
0-59 år	88	26,1	67,0	6,8	0,0	-	-
60+ år	147	30,6	67,3	2,0	0,0	-	-
Mand	127	26,8	70,1	3,1	0,0	-	-
Kvinde	108	31,5	63,9	4,6	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	21	42,9	52,4	4,8	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	22	18,2	77,3	4,5	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	192	28,6	67,7	3,6	0,0	-	-

## 18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	2828	24,9	66,5	6,0	2,6	→	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	65	26,2	66,2	4,6	3,1	→	G
0-59 år	20	10,0	75,0	10,0	5,0	-	-
60+ år	45	33,3	62,2	2,2	2,2	-	-
Mand	37	27,0	62,2	8,1	2,7	-	-
Kvinde	28	25,0	71,4	0,0	3,6	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	3	0,0	66,7	0,0	33,3	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	16	25,0	56,3	12,5	6,3	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	46	28,3	69,6	2,2	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	7275	19,2	64,2	12,0	4,6	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	124	12,1	69,4	13,7	4,8	→	G
0-59 år	46	4,3	71,7	17,4	6,5	-	-
60+ år	78	16,7	67,9	11,5	3,8	-	-
Mand	71	11,3	70,4	15,5	2,8	-	-
Kvinde	53	13,2	67,9	11,3	7,5	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	10	20,0	60,0	10,0	10,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	10	0,0	70,0	20,0	10,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	104	12,5	70,2	13,5	3,8	-	-

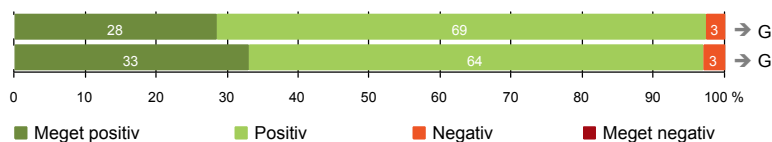
## 20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	12100	12,4	18,8	16,8	52,0	→	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	203	9,9	23,2	20,7	46,3	→	G
0-59 år	81	8,6	19,8	21,0	50,6	-	-
60+ år	122	10,7	25,4	20,5	43,4	-	-
Mand	116	9,5	23,3	21,6	45,7	-	-
Kvinde	87	10,3	23,0	19,5	47,1	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	13	15,4	15,4	30,8	38,5	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	21	19,0	14,3	19,0	47,6	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	169	8,3	24,9	20,1	46,7	-	-

## SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (225)

22. Det samlede indtryk er godt (239)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

#### Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

# LUP 2010 - Ambulante



## 21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	13914	32,6	63,7	2,9	0,8	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	225	28,4	68,9	2,7	0,0	→	G
0-59 år	86	23,3	69,8	7,0	0,0	-	-
60+ år	139	31,7	68,3	0,0	0,0	-	-
Mand	127	28,3	67,7	3,9	0,0	-	-
Kvinde	98	28,6	70,4	1,0	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	21	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	22	31,8	63,6	4,5	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	182	28,0	69,2	2,7	0,0	-	-

## 22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	15122	38,5	58,7	2,3	0,4	↗	-
Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	239	33,1	64,0	2,9	0,0	→	G
0-59 år	92	28,3	67,4	4,3	0,0	-	-
60+ år	147	36,1	61,9	2,0	0,0	-	-
Mand	132	34,1	62,1	3,8	0,0	-	-
Kvinde	107	31,8	66,4	1,9	0,0	-	-
7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	22	31,8	68,2	0,0	0,0	-	-
7026_127 Dialyseambulatorium	23	39,1	56,5	4,3	0,0	-	-
7026_129 Medicinsk ambulatorium C	194	32,5	64,4	3,1	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## DATAMATERIALE

### Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Nyremedicinsk ambulatorium og dagafsnit	248	100,0	395	62,8	-
Speciale	Intern Medicin	15824	100,0	26073	60,7	-
Alder	0-59 år	93	37,5	178	52,2	0,0001
	60+ år	155	62,5	217	71,4	0,0001
Køn	Mand	134	54,0	212	63,2	0,8516
	Kvinde	114	46,0	183	62,3	0,8516
Afsnit	7026_126 Nyremedicinsk dagafsnit	23	9,3	36	63,9	0,0445
	7026_127 Dialyseambulatorium	24	9,7	51	47,1	0,0445
	7026_129 Medicinsk ambulatorium C	201	81,0	308	65,3	0,0445
Besøg	1 besøg	44	17,7	67	65,7	0,8284
	2-3 besøg	84	33,9	133	63,2	0,8284
	Mere end 3 besøg	120	48,4	195	61,5	0,8284

### Forklaring på tabellens indhold

#### Kolonnerne viser

De første to kolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyse for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyserne sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

#### Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)