

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Skejby Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	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 .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	285
Afdelingens svarprocent:	72%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

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



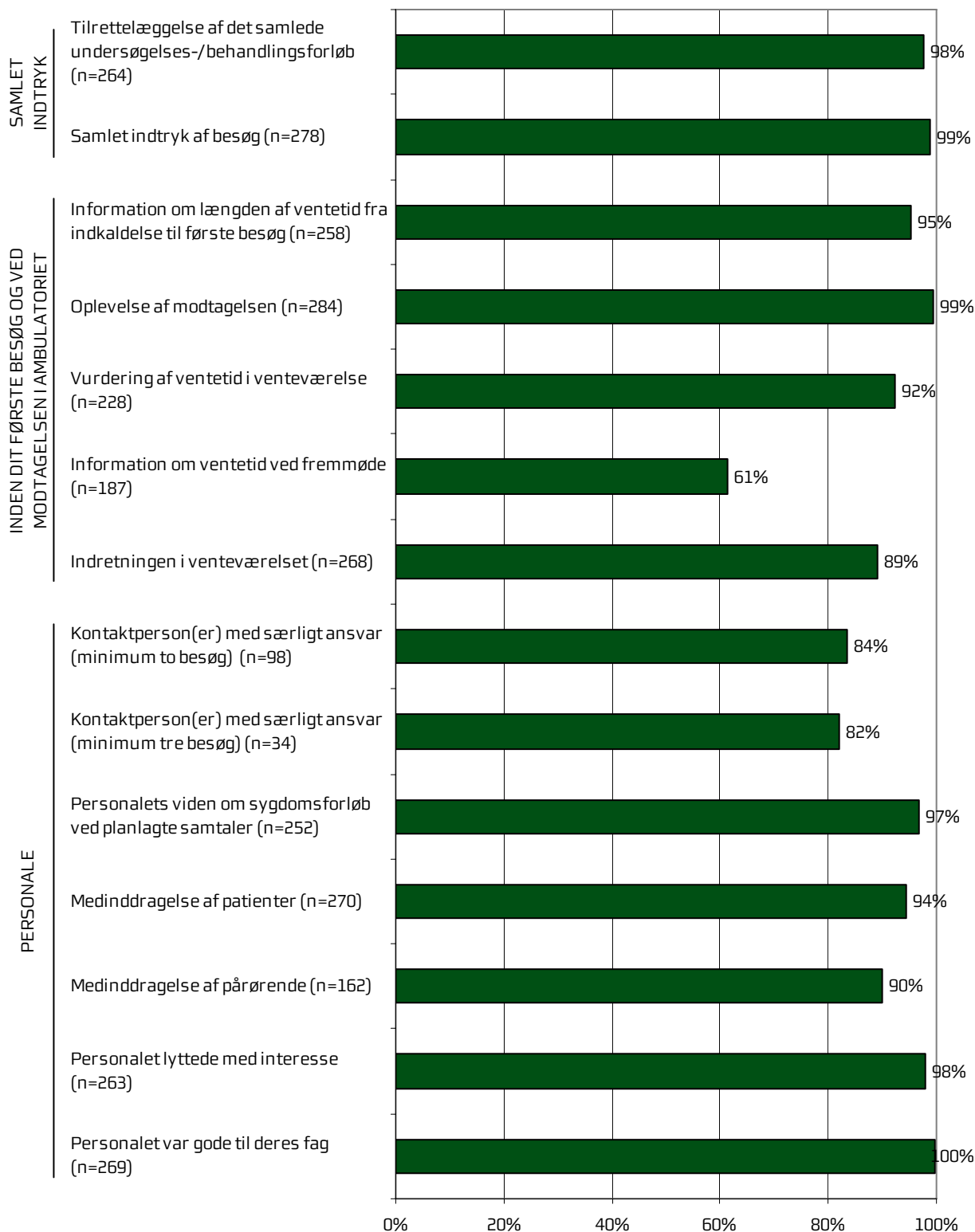


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

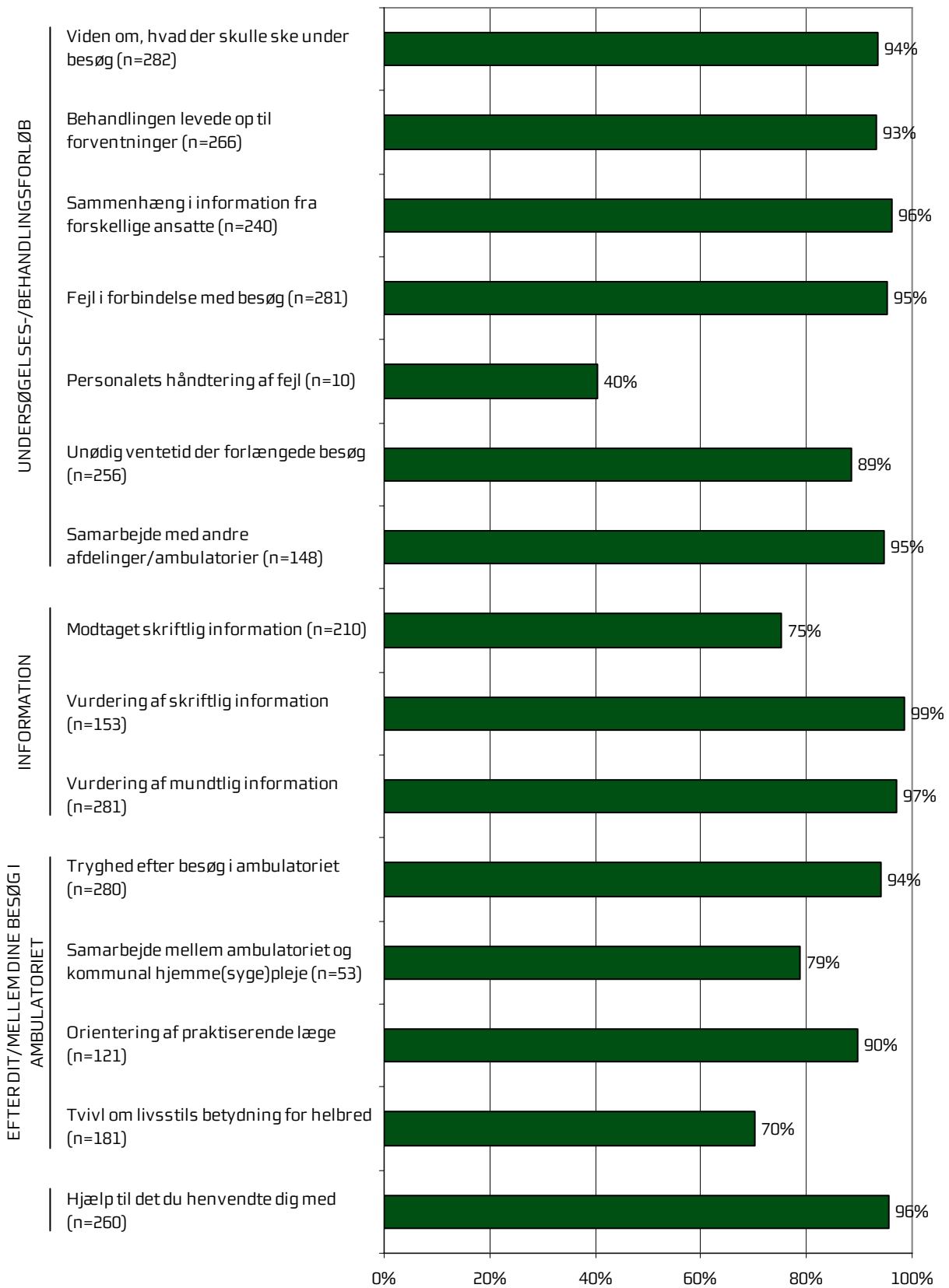
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Urinvejskirurgisk Afdeling K

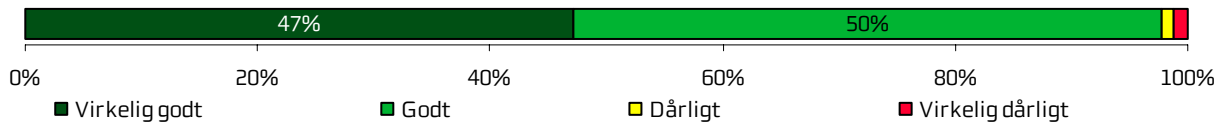
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

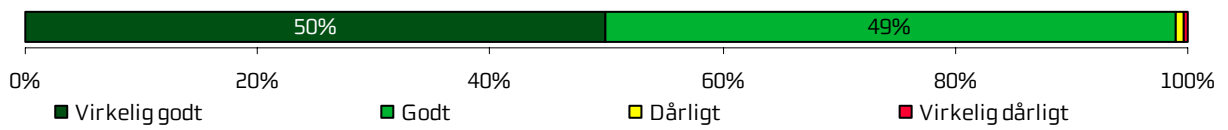
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=264)



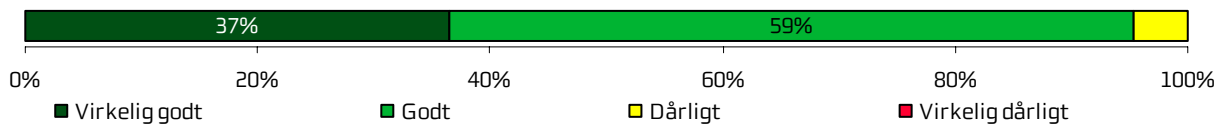
Samlet indtryk af besøg (n=278)



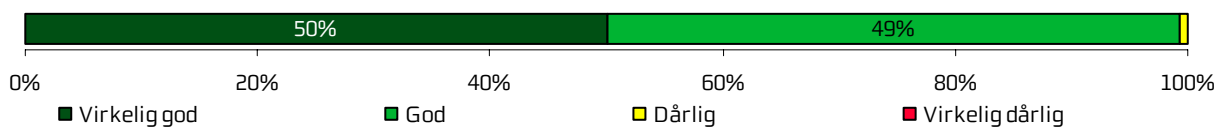
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	96 %	98 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	96 %	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

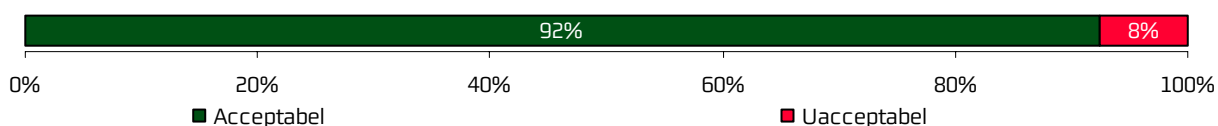
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=258)



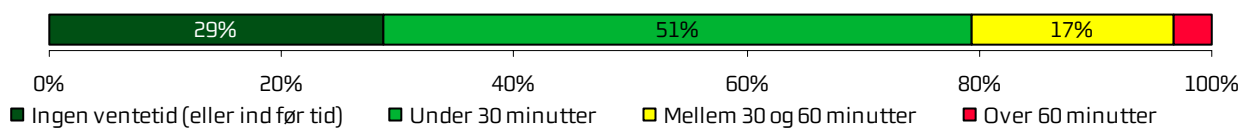
Oplevelse af modtagelsen (n=284)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=228)



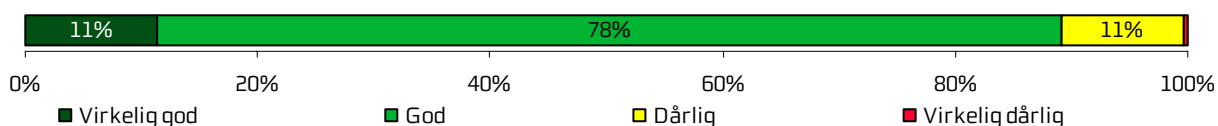
Længde af ventetid i venteværelse (n=274)



Information om ventetid ved fremmøde (n=187)



Indretningen i venteværelset (n=268)

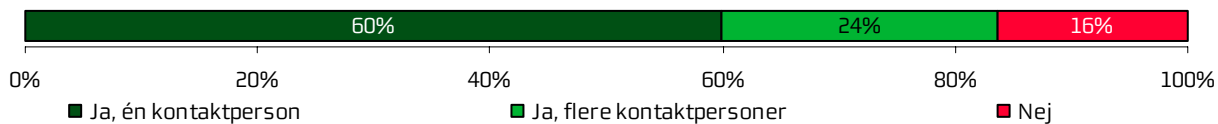




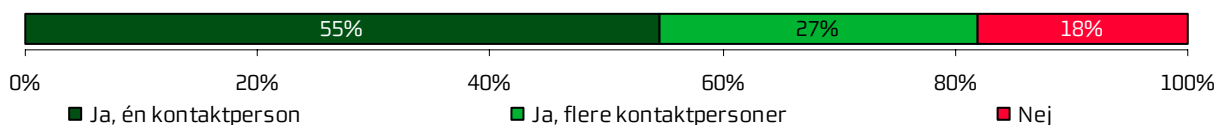
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	89 %	93 %
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?		61 %	48 %	60 %	36 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		89 %	85 %	93 %	86 %	89 %

## Personale

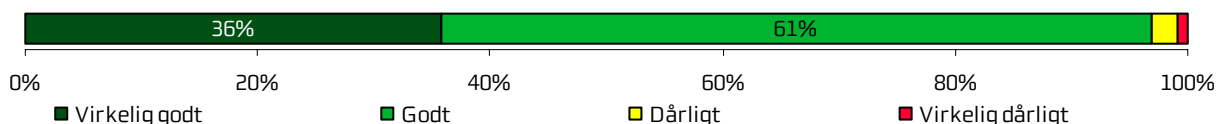
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=98)



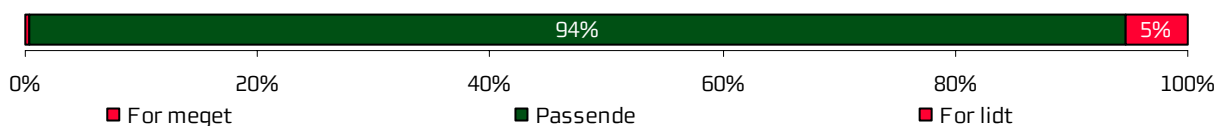
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=34)



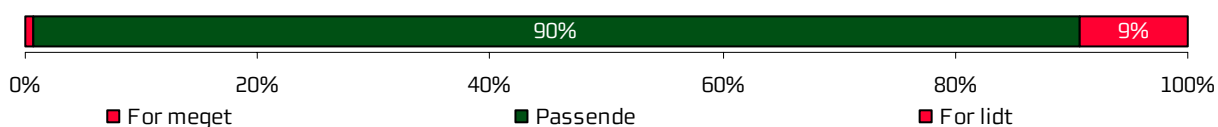
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



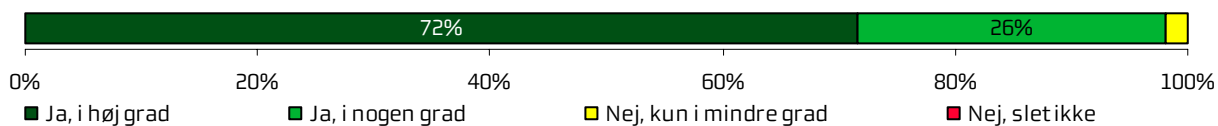
Medinddragelse af patienter (n=270)



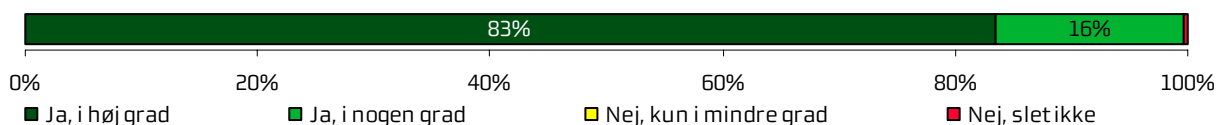
Medinddragelse af pårørende (n=162)



Personalet lyttede med interesse (n=263)



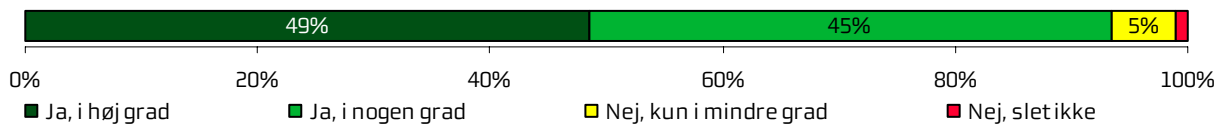
Personalet var gode til deres fag (n=269)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		84 %	79 %	91 %	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		82 %	-	93 %	64 %	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	93 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	95 %	96 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	93 %	96 % *	88 %	94 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	94 %	99 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	99 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=282)



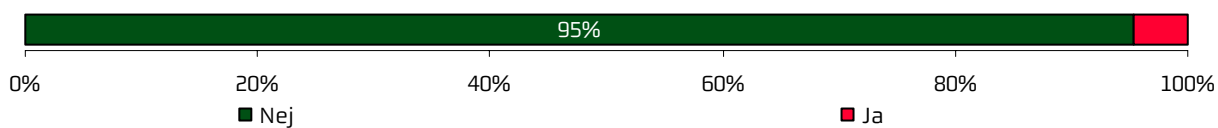
Behandlingen levede op til forventninger (n=266)



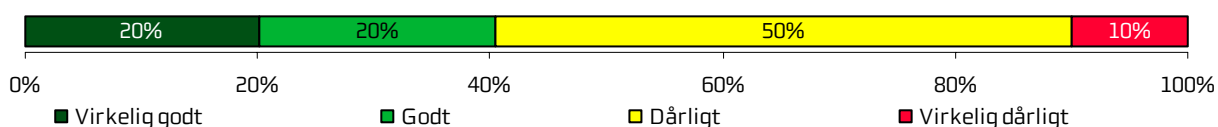
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=240)



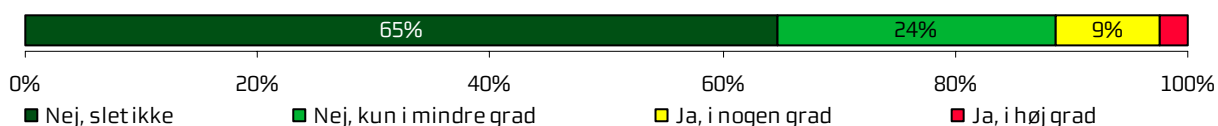
Fejl i forbindelse med besøg (n=281)



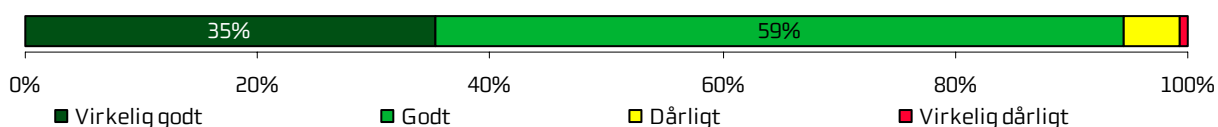
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=256)



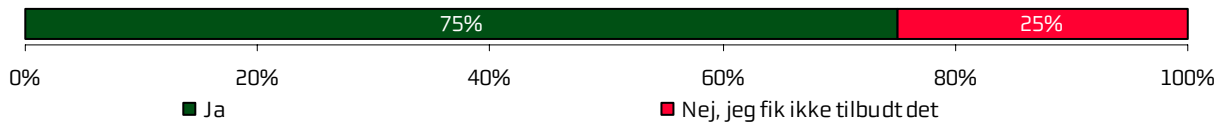
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=148)



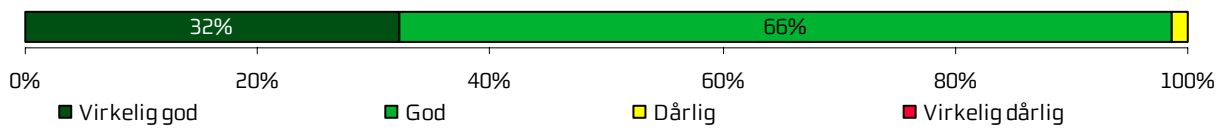
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	91 %	94 %	83 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	92 %	95 %	92 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	95 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	94 %	89 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	96 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	86 %	91 %	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	96 %	91 %	94 %

## Information

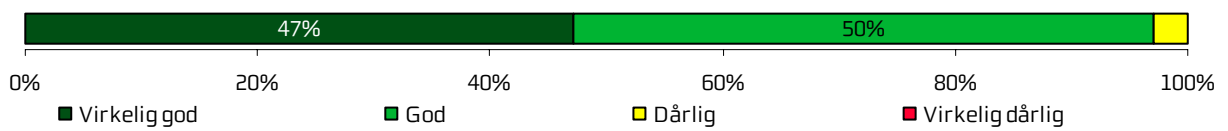
Modtaget skriftlig information (n=210)



Vurdering af skriftlig information (n=153)



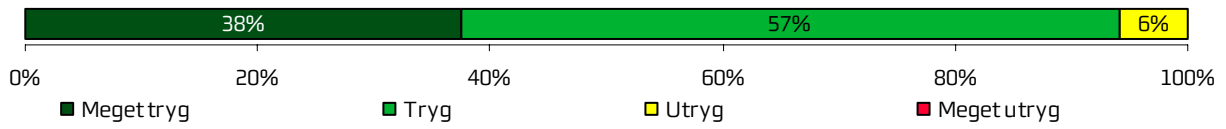
Vurdering af mundtlig information (n=281)



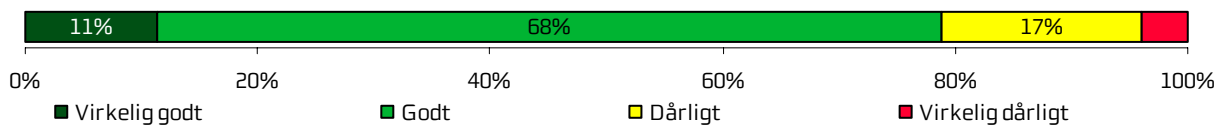
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	82 % *	62 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	98 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

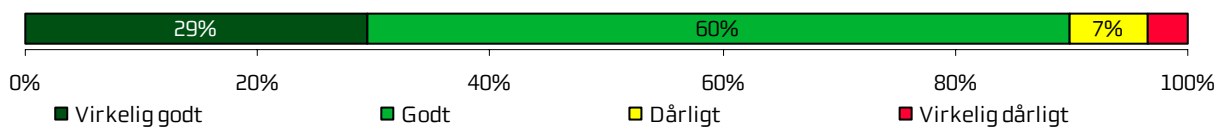
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=280)



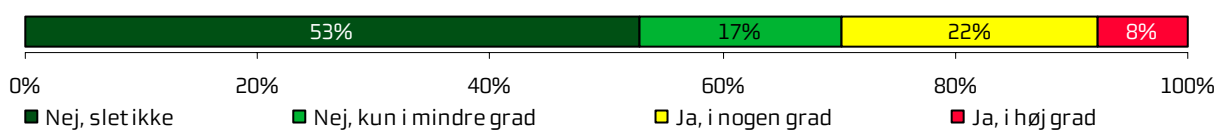
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=53)



Orientering af praktiserende læge (n=121)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=181)

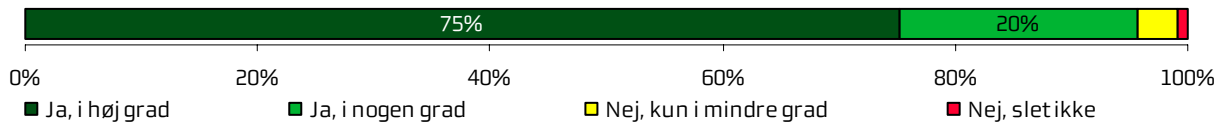




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	92 %	96 %	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		79 %	86 %	97 %	89 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	92 %	91 %	75 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	74 %	82 % *	66 %	72 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=260)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	98 %	94 %	96 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Gå til spørgsmål 8				
<b>6. 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	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. 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>8. 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"/>

Løbet.: >>lobm<<

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	



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

--

### SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	72%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	77%	74%
Kvinde	23%	26%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	5%	11%
40-59 år	17%	18%
60-79 år	66%	59%
80- år	12%	10%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>2</sup>

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

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

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

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

**"Acceptabel", "Uacceptabel"**

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

**"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.



**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	285		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	219		77%	
Kvinde	66		23%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	13		5%	
40-59 år	48		17%	
60-79 år	188		66%	
80- år	33		12%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	262		94%	
Pårørende	18		6%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	265		94%	
Ikke dansk	16		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	21		7%	
Ambulatoriet	205		72%	
K-Modtagelsen	30		11%	
Uro-dynamisk laboratorium	24		8%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5		2%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	50	1	1	264	14
<b>Køn</b>						
Mand	43	54	2	1	205	10
Kvinde	61	37	0	2	59	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	31	69	0	0	13	0
40-59 år	41	54	2	2	43	2
60-79 år	51	48	1	1	179	7
80- år	43	53	4	0	26	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	49	0	1	244	13
Pårørende	32	68	0	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	49	1	0	245	14
Ikke dansk	19	81	0	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	67	33	0	0	21	0
Ambulatoriet	44	53	1	1	189	11
K-Modtagelsen	39	61	0	0	28	2
Uro-dynamisk laboratorium	59	32	5	5	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	278
<b>Køn</b>					
Mand	46	53	1	0	215
Kvinde	64	36	0	0	63
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	54	46	0	0	13
40-59 år	51	47	2	0	45
60-79 år	54	45	1	1	185
80- år	28	72	0	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	47	1	0	257
Pårørende	30	70	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	47	1	0	259
Ikke dansk	32	68	0	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afd. K Dagkirurgi	62	38	0	0	21
Ambulatoriet	49	50	1	1	200
K-Modtagelsen	33	67	0	0	30
Uro-dynamisk laboratorium	70	30	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	59	5	0	258	20
<b>Køn</b>						
Mand	35	60	5	0	203	14
Kvinde	44	55	2	0	55	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	40	60	0	0	10	3
40-59 år	32	63	5	0	44	2
60-79 år	40	56	5	0	175	10
80- år	26	66	7	0	27	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	58	4	0	236	19
Pårørende	29	71	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	58	5	0	240	19
Ikke dansk	27	73	0	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	52	48	0	0	21	0
Ambulatoriet	34	61	5	0	186	15
K-Modtagelsen	40	56	4	0	25	4
Uro-dynamisk laboratorium	38	57	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	284
<b>Køn</b>					
Mand	48	51	1	0	219
Kvinde	56	44	0	0	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	39	61	0	0	13
40-59 år	40	58	2	0	48
60-79 år	56	44	0	0	187
80- år	37	60	3	0	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	48	1	0	261
Pårørende	33	67	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	48	1	0	264
Ikke dansk	37	63	0	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afd. K Dagkirurgi	67	33	0	0	21
Ambulatoriet	47	52	1	0	204
K-Modtagelsen	43	57	0	0	30
Uro-dynamisk laboratorium	67	33	0	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5



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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	228	54
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	179	38
Kvinde	90	10	49	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	0
20-39 år	92	8	12	0
40-59 år	92	8	40	8
60-79 år	94	6	144	43
80- år	86	14	29	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	205	54
Pårørende	83	17	18	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	209	53
Ikke dansk	93	7	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	100	0	13	7
Ambulatoriet	93	7	165	38
K-Modtagelsen	89	11	27	3
Uro-dynamisk laboratorium	84	16	19	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	51	17	3	274	4
<b>Køn</b>						
Mand	27	54	15	4	212	2
Kvinde	34	39	26	2	62	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	61	39	0	10	2
40-59 år	22	53	23	2	47	1
60-79 år	34	48	14	3	184	0
80- år	17	57	20	7	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	50	18	2	252	3
Pårørende	12	65	12	12	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	49	18	4	257	2
Ikke dansk	14	79	7	0	14	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	55	35	5	5	20	0
Ambulatoriet	27	52	17	4	197	3
K-Modtagelsen	24	48	28	0	29	0
Uro-dynamisk laboratorium	22	57	22	0	23	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	44	15	24	187	14
<b>Køn</b>						
Mand	18	45	15	22	145	12
Kvinde	17	41	14	28	42	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	45	28	18	11	1
40-59 år	26	41	9	24	34	3
60-79 år	18	47	11	24	116	7
80- år	9	39	27	26	23	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	44	15	23	169	11
Pårørende	15	39	16	30	13	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	41	16	25	171	13
Ikke dansk	7	85	0	8	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	22	56	11	11	9	0
Ambulatoriet	15	46	17	22	133	13
K-Modtagelsen	18	41	5	36	22	1
Uro-dynamisk laboratorium	32	26	11	32	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	78	11	0	268	8
<b>Køn</b>						
Mand	8	80	12	0	206	6
Kvinde	23	71	5	2	62	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	9	73	18	0	11	1
40-59 år	7	77	13	2	45	0
60-79 år	13	76	11	0	179	5
80- år	10	87	3	0	31	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	77	11	0	247	7
Pårørende	6	88	6	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	76	11	0	249	8
Ikke dansk	7	93	0	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	25	60	15	0	20	0
Ambulatoriet	8	80	11	1	194	5
K-Modtagelsen	14	75	11	0	28	1
Uro-dynamisk laboratorium	22	78	0	0	23	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	60	24	16	98
<b>Køn</b>				
Mand	55	27	18	79
Kvinde	79	11	10	19
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	76	12	12	17
60-79 år	59	26	15	69
80- år	40	21	39	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	25	17	94
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	23	16	92
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	-	-	-	4
Ambulatoriet	56	25	19	72
K-Modtagelsen	71	14	14	14
Uro-dynamisk laboratorium	86	14	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	27	18	34
<b>Køn</b>				
Mand	42	33	25	25
Kvinde	88	12	0	9
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	80	20	0	5
60-79 år	57	28	14	22
80-år	33	17	49	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	29	19	32
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	28	19	33
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	-	-	-	1
Ambulatoriet	50	27	23	22
K-Modtagelsen	71	14	14	7
Uro-dynamisk laboratorium	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	61	2	1	252	28
<b>Køn</b>						
Mand	33	65	1	1	196	18
Kvinde	45	46	7	2	56	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	28	72	0	0	11	2
40-59 år	31	57	7	5	41	6
60-79 år	40	60	1	0	170	15
80- år	22	70	7	0	27	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	60	2	1	233	25
Pårørende	29	65	6	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	59	2	1	234	27
Ikke dansk	7	87	7	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	50	50	0	0	20	1
Ambulatoriet	34	64	2	1	179	22
K-Modtagelsen	25	68	7	0	28	2
Uro-dynamisk laboratorium	52	43	5	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	5	270
<b>Køn</b>				
Mand	0	94	5	210
Kvinde	0	95	5	60
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	100	0	12
40-59 år	0	91	9	45
60-79 år	0	96	4	181
80-år	3	86	10	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	4	248
Pårørende	0	83	17	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	251
Ikke dansk	0	87	13	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	0	95	5	20
Ambulatoriet	1	95	5	194
K-Modtagelsen	0	96	4	28
Uro-dynamisk laboratorium	0	88	13	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	162	117
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	138	76
Kvinde	0	84	16	24	41
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	100	0	9	4
40-59 år	0	88	12	17	30
60-79 år	1	93	6	115	69
80- år	0	67	33	18	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	141	116
Pårørende	6	77	17	17	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	9	151	109
Ikke dansk	11	78	11	9	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afd. K Dagkirurgi	0	100	0	12	9
Ambulatoriet	1	89	10	118	82
K-Modtagelsen	0	89	11	18	12
Uro-dynamisk laboratorium	0	91	9	11	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	263	16
<b>Køn</b>						
Mand	71	27	3	0	204	10
Kvinde	75	25	0	0	59	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	69	31	0	0	13	0
40-59 år	70	30	0	0	44	3
60-79 år	73	25	2	0	178	7
80- år	68	28	4	0	25	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	26	1	0	242	15
Pårørende	65	29	6	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	26	2	0	244	16
Ikke dansk	56	38	7	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	74	21	5	0	19	2
Ambulatoriet	71	27	2	0	188	13
K-Modtagelsen	68	32	0	0	28	1
Uro-dynamisk laboratorium	75	21	4	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	16	0	0	269	10
<b>Køn</b>						
Mand	85	14	0	0	209	6
Kvinde	77	23	0	0	60	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	77	23	0	0	13	0
40-59 år	78	20	0	2	46	1
60-79 år	85	15	0	0	181	4
80- år	81	19	0	0	26	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	84	16	0	0	248	9
Pårørende	83	17	0	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	15	0	0	251	9
Ikke dansk	69	31	0	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	90	10	0	0	21	0
Ambulatoriet	81	18	0	1	195	6
K-Modtagelsen	86	14	0	0	28	2
Uro-dynamisk laboratorium	95	5	0	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	45	5	1	282	1
<b>Køn</b>						
Mand	49	46	4	1	216	1
Kvinde	49	42	9	0	66	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	47	46	8	0	13	0
40-59 år	48	43	9	0	47	0
60-79 år	50	44	5	1	186	1
80- år	43	51	3	3	33	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	45	5	0	260	1
Pårørende	56	39	6	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	46	5	1	263	1
Ikke dansk	57	37	6	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	81	19	0	0	21	0
Ambulatoriet	45	48	6	1	203	1
K-Modtagelsen	57	40	3	0	30	0
Uro-dynamisk laboratorium	42	46	8	4	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	23	5	2	266	14
<b>Køn</b>						
Mand	74	21	4	1	201	13
Kvinde	58	29	6	6	65	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	69	23	0	8	13	0
40-59 år	54	36	5	5	42	5
60-79 år	77	18	5	1	178	8
80- år	57	30	7	7	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	22	5	2	247	11
Pårørende	65	35	0	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	22	4	2	249	12
Ikke dansk	50	43	6	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	90	10	0	0	21	0
Ambulatoriet	72	23	4	1	188	13
K-Modtagelsen	67	27	3	3	30	0
Uro-dynamisk laboratorium	43	30	13	13	23	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	3	1	240	37
<b>Køn</b>						
Mand	72	25	3	1	183	29
Kvinde	67	28	4	2	57	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	60	40	0	0	10	3
40-59 år	73	25	0	2	41	6
60-79 år	73	24	3	0	166	18
80- år	55	32	9	5	22	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	25	2	1	223	32
Pårørende	47	41	13	0	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	23	3	1	223	35
Ikke dansk	26	67	6	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	83	17	0	0	18	2
Ambulatoriet	72	25	2	1	173	27
K-Modtagelsen	56	33	11	0	27	2
Uro-dynamisk laboratorium	67	33	0	0	18	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	281
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	216
Kvinde	94	6	65
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	100	0	13
40-59 år	93	7	46
60-79 år	97	3	187
80- år	87	13	32
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	259
Pårørende	100	0	18
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	262
Ikke dansk	94	6	16
<b>Afsnitsnavn</b>			
Afd. K Dagkirurgi	100	0	21
Ambulatoriet	95	5	203
K-Modtagelsen	97	3	30
Uro-dynamisk laboratorium	91	9	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	20	50	10	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	14	14	57	14	7	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	20	20	59	0	5	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	20	50	10	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	0	57	14	7	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Ambulatoriet	25	13	50	13	8	1
K-Modtagelsen	-	-	-	-	1	0
Uro-dynamisk laboratorium	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	24	9	2	256	18
<b>Køn</b>						
Mand	64	27	6	3	198	12
Kvinde	66	14	19	2	58	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	70	20	9	0	10	2
40-59 år	73	17	10	0	43	4
60-79 år	63	27	8	2	172	10
80- år	57	22	14	7	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	24	9	1	237	15
Pårørende	50	19	12	18	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	24	10	1	239	17
Ikke dansk	67	20	0	13	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	70	25	5	0	20	1
Ambulatoriet	65	25	7	3	182	13
K-Modtagelsen	52	30	15	4	27	3
Uro-dynamisk laboratorium	70	9	22	0	23	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	5	1	148	64
<b>Køn</b>						
Mand	36	58	6	0	117	46
Kvinde	33	64	0	3	31	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	13	75	13	0	8	3
40-59 år	26	65	4	4	24	14
60-79 år	41	55	4	0	103	36
80- år	26	67	8	0	12	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	59	4	1	139	57
Pårørende	38	50	12	0	8	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	59	5	1	141	61
Ikke dansk	30	70	0	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	47	47	6	0	17	2
Ambulatoriet	31	64	4	1	98	48
K-Modtagelsen	30	60	10	0	20	5
Uro-dynamisk laboratorium	70	30	0	0	10	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	75	25	210	64
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	164	46
Kvinde	74	26	46	18
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	1	2
20-39 år	75	25	8	5
40-59 år	83	17	40	6
60-79 år	76	24	140	40
80- år	52	48	21	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	193	59
Pårørende	70	30	13	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75	25	195	61
Ikke dansk	69	31	13	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afd. K Dagkirurgi	88	12	17	4
Ambulatoriet	73	27	152	45
K-Modtagelsen	63	37	19	10
Uro-dynamisk laboratorium	89	11	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	66	1	0	153	2
<b>Køn</b>						
Mand	33	65	2	0	120	2
Kvinde	30	70	0	0	33	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	80	0	0	5	1
40-59 år	32	68	0	0	32	1
60-79 år	33	65	2	0	105	0
80- år	29	71	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	68	0	0	141	2
Pårørende	44	44	12	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	67	1	0	142	2
Ikke dansk	33	55	12	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	36	57	7	0	14	1
Ambulatoriet	29	70	1	0	108	1
K-Modtagelsen	36	64	0	0	11	0
Uro-dynamisk laboratorium	47	53	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	50	3	0	281
<b>Køn</b>					
Mand	48	50	2	0	216
Kvinde	46	49	5	0	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	46	46	8	0	13
40-59 år	42	58	0	0	47
60-79 år	52	46	2	0	186
80- år	28	62	10	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	49	3	0	259
Pårørende	45	55	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	48	3	0	262
Ikke dansk	19	81	0	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afd. K Dagkirurgi	62	33	5	0	21
Ambulatoriet	45	52	3	0	202
K-Modtagelsen	43	57	0	0	30
Uro-dynamisk laboratorium	54	42	4	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	6	0	280
<b>Køn</b>					
Mand	35	59	6	0	217
Kvinde	44	49	6	0	63
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	54	8	0	13
40-59 år	35	61	4	0	47
60-79 år	39	57	4	0	186
80- år	32	51	16	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	56	4	0	258
Pårørende	11	72	16	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	5	0	261
Ikke dansk	13	75	13	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afd. K Dagkirurgi	62	38	0	0	21
Ambulatoriet	35	59	6	0	202
K-Modtagelsen	40	57	3	0	30
Uro-dynamisk laboratorium	35	52	13	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	11	68	17	4	53	14	207
<b>Køn</b>							
Mand	11	67	18	5	46	10	154
Kvinde	13	72	14	0	7	4	53
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	1	11
40-59 år	-	-	-	-	4	3	40
60-79 år	15	67	15	3	34	6	139
80- år	0	61	31	8	13	4	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	10	71	20	0	42	12	198
Pårørende	22	67	11	0	9	2	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	11	65	19	4	47	13	195
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
Afd. K Dagkirurgi	20	80	0	0	5	1	15
Ambulatoriet	8	67	22	3	36	8	152
K-Modtagelsen	22	67	11	0	9	3	18
Uro-dynamisk laboratorium	-	-	-	-	2	1	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	60	7	4	121	158
<b>Køn</b>						
Mand	28	62	7	4	91	124
Kvinde	34	56	7	3	30	34
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	9
40-59 år	29	57	7	7	14	32
60-79 år	29	61	7	4	91	95
80- år	34	66	0	0	12	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	60	7	3	110	147
Pårørende	30	59	0	10	10	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	61	6	4	114	146
Ikke dansk	29	57	14	0	7	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	33	56	11	0	9	12
Ambulatoriet	30	61	6	3	88	113
K-Modtagelsen	15	69	8	8	13	17
Uro-dynamisk laboratorium	44	44	11	0	9	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2



**Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	17	22	8	181	96
<b>Køn</b>						
Mand	53	18	20	8	144	68
Kvinde	52	14	29	5	37	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	58	14	28	0	7	6
40-59 år	62	19	15	4	27	19
60-79 år	50	16	24	10	127	57
80- år	47	30	23	0	17	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	17	23	8	168	89
Pårørende	55	22	23	0	9	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	17	21	8	170	89
Ikke dansk	40	20	40	0	10	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	55	27	18	0	11	10
Ambulatoriet	53	19	21	7	136	62
K-Modtagelsen	28	11	39	22	18	12
Uro-dynamisk laboratorium	79	0	14	7	14	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	20	4	1	260	16
<b>Køn</b>						
Mand	75	22	3	0	199	13
Kvinde	76	16	5	3	61	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	58	34	0	9	12	1
40-59 år	70	23	5	2	44	1
60-79 år	79	19	2	0	177	9
80- år	67	25	9	0	24	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	19	3	1	241	15
Pårørende	54	39	7	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	18	3	0	241	16
Ikke dansk	38	56	6	0	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afd. K Dagkirurgi	86	14	0	0	21	0
Ambulatoriet	75	22	3	0	185	13
K-Modtagelsen	72	28	0	0	29	1
Uro-dynamisk laboratorium	73	5	14	9	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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


















## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus










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

ID	Kommentarer - Afd. K Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Lægerne og sygeplejerskerne var meget venlige og udviste en enestående forståelse og interesse for min person.	Virkelig godt
2	Alt var overordentligt tilfredsstillende.	Virkelig godt
3	Mine krydser omfatter alle mine besøg de sidste fem år. Personalet er hjælpsomme, venlige, imødekommende og kvalificerede.	Virkelig godt
4	"Ventepladsen" (tiden efter omklædning til man kom ind på operationsstuen) lidt "åben" med meget "kommen og gåen".	Virkelig godt
7	Bedre information i ventetiden! Samarbejde, så man ikke behøver flere besøg.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Ualmindelig god behandling og information.	Virkelig godt
3	Jeg er meget tilfreds med hele mit forløb i ambulatoriet. Meget rart personale.	Virkelig godt
7	De skriftlige vejledninger som jeg fik med hjem, og som senere blev sendt var vildledende/forkerte. Jeg fik en indkaldelse til operation [om cirka otte år], det må være en særlig form for humor.	Dårligt
8	Generelt havde jeg en oplevelse af, at der blev taget rigtig godt hånd om mig og min situation på en både professionel, dygtig og respektfuld måde og velkoordineret.	Virkelig godt
9	Det afslappede personale smittede af på en. De havde en udstråling af, at deres arbejde var hverdag, og at man bare kunne slappe af. Dog ville jeg måske gerne have vidst, hvem (blot et navn) jeg skulle til undersøgelse hos, inden jeg satte mig ned i venteværelset.	Virkelig godt
10	Ambulatoriet har gjort det særdeles godt.	Virkelig godt
11	Jeg fik en voldsom blærebetændelse, efter jeg var kommet hjem. Jeg ville godt have vist, hvad jeg skulle gøre ved det. Foreksempel mulighed for recept til et præperat, der kunne afhjælpe betændelsen.	Virkelig godt
12	Information om biopsi-prøven var ikke tilfredsstillende.	Godt
13	Jeg syntes, det hele var rigtig godt.	Godt
14	Jeg synes, at der er en dejlig rolig og venlig stemning på hospitalet.	Virkelig godt
18	Jeg følte mig tryk ved personalet og lægen.	Virkelig godt




## Bilag 5

	20	Venteværelset er ok - men det kan opfattes lidt kælderagtigt.	Virkelig godt
	21	Responderede hurtigt på spørgsmål stillet til afdelingen telefonisk ca. fem uger efter behandling. Flot!	Godt
	23	Generelt synes jeg, at personalet (det være sig læger, sygeplejersker, sekretærer m.v.) altid er smilende, imødekommende og venlige. Venteværelset minder mere om et trafikknudepunkt end om et sted, hvor man slapper lidt af inden undersøgelsen.	Godt
	24	Man skal helst følge én læge hver gang, så man undgår at skulle fortælle sygehistorien om og om igen. Det ville give mere tryghed for patienten. Lægerne læser sjældent journalen inden tiden og sommetider ikke engang under tiden, mens man er der. Det virker "uprofessionelt"/useriøst.	Intet svar
	25	Jeg er kun tilfreds og taknemmelig for, at vi endnu har et sygehussystem i dette land for alle borgere.	Godt
	28	Bedre vejledning om parkeringsforhold og hvilken indgang, der skal benyttes.	Det kan jeg ikke vurdere
	31	Ved en undersøgelse på ambulatoriet nævnte jeg kort for lægen nogle symptomer, som ikke vedrørte det problem, jeg blev tjekket for. En måneds tid senere gik jeg til den lokale læge, som tog en prøve, som gav et tvetydigt resultat. Jeg ventede ikke yderligere. Men ambulatoriet sendte en indkaldelse til en kort undersøgelse. Man har skønnet, at det lige skulle tjekkes. Det gav mig en følelse af, at man er i gode hænder, og at der må være et godt samarbejde mellem den lokale læge og ambulatoriet.	Virkelig godt
	33	Venlig hilsen - tak.	Godt
	36	Har kun mødt kompetence, hjælpsomhed og venlighed.	Virkelig godt
	38	Min oplevelse har været god, da jeg kun har mødt søde og venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	39	Man kunne godt informere mundtligt om mulighederne for kørselsgodtgørelse ved første besøg, således at patienten bliver klar over muligheden straks.	Virkelig godt
	45	Jeg har gået til behandling og kontrol i [mange år], og jeg har hver gang mødt en ny læge. Det synes jeg er en belastning.	Godt
	46	Synes altid man bliver godt behandlet. Mange tak.	Godt
	47	Ventede på min mor i ti min. og havde hende helt for mig selv. I venteværelset var mange stole! Lidt kedeligt - få toiletter- men ellers en god oplevelse med kompetente folk!	Virkelig godt
	50	Høfligt og smilende personale. Det ville være dejligt, hvis man kunne KØBE (stram økonomi) en kop kaffe/the/chokolade, mens man ventede.	Godt
	51	Alt har været helt upåklageligt!	Virkelig godt
	52	Alt var ok.	Godt

-  54 Hele forløbet var trygt og behageligt. Har intet at kritisere. Virkelig godt
-  55 Venlighed, saglighed og hjælpsomhed er nøgleordene for mine besøg. Godt
-  56 Som før skrevet var alle personaler engageret både under undersøgelserne. Men også samtalerne med lægerne senere om, hvad jeg skulle gøre senere - både med forklaring på billedmodeller og rent praktisk hjemme hos mig selv. Det hele foregik med dyb alvor, men også med smil (grin) på rette sted. En virkelig positiv oplevelse (der jo også havde et godt slutresultat). Virkelig godt
-  58 Vi har fået en rigtig god behandling og følt os meget trygge hver gang, vi har været på Skejby Sygehus. (Tak). Virkelig godt
-  60 Det var en stor glæde at besøge jeres ambulatorium. Der var stor imødekommenhed, venlighed og "styr på det". Virkelig godt
-  61 Det gode ved at komme på Skejby i dag, er at personalet ikke vil "slippe" mig igen. Jeg er velkommen der [et par gange årligt]. Nok for livet! Vi lever i et godt samfund. Jeg har det godt i dagligdagen, [da] jeg ikke fejler noget ifølge lægernes kontrol. Virkelig godt
-  62 Jeg synes, personalet skal have ros. Selvom de havde travlt, var de meget venlige og imødekommende og effektive. Virkelig godt
-  63 Da jeg var til forundersøgelse hos NN, fik jeg det indtryk, at mine nyresten var meget lette at fjerne! På Afdeling K var der to læger og to sygeplejersker involveret! Jeg ved ikke helt præcist, hvor lang tid indgrebet tog, da jeg var totalbedøvet, men det tog mig 14 dage at blive smertefri! [For en del år siden] fik jeg knust en nyresten med ultralyd på sygehuset! Som jeg husker det, tog indgrebet en halv time under lokalbedøvelse, og der var ingen efterfølgende gener! Der var to personer til at passe udstyret! Jeg nævnte ultralydsløsningen for den læge og sygeplejerske, der fjernede katetret, jeg husker ikke navnene, men lægen sagde blot, at det ikke altid lykkedes med ultralyd, og så skulle man jo til det alligevel! Havde jeg vidst, hvad jeg skulle igennem havde jeg foretrukket ultralyden, selvom jeg skulle køre til andet sygehus, alternativt føde stenen selv ! Godt
-  64 Måske have været én dag længere efter operationen. Virkelig godt



**ID Kommentarer - K-Modtagelsen**

**Samlet indtryk**













-  1 Lidt flere smil. Lidt mere venlighed. Godt
-  5 Vigtigt at reducere ventetiden mest muligt. Personalet er gode til at forklare og besvare spørgsmål. Det kan jeg ikke vurdere
-  6 Særligt godt. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium**

**Samlet indtryk**

-  1 Jeg har kun STOR ros til personalet :-)) Virkelig godt
-  3 Lidt bedre information om det ubehag/hjælpeløshed, der opstår i forbindelse med 14 dage med kateter. Godt

## Bilag 5

	4	Jeg har det dårligt med alle de forskellige læger, der er inde over i et så langvarigt besøg som mit. Ingen er forberedt, og man skal selv oplyse hver gang om sit forløb. Det er, for at sige det rent ud, TRÆLS. Jeg har pga. min uddannelse selv rimeligt styr på tingene, men jeg synes, det er dårlig planlægning fra jeres side, at man ikke kan få den samme læge. Det må da kunne lade sig gøre - og sikre en masse tid, man kunne spare.	Godt
	5	De to første besøg var undersøgelser. Ved det tredje besøg skulle jeg høre resultatet af de forrige undersøgelser. Jeg fik fire muligheder for behandling, men ingen orientering om, hvad behandlingen gik ud på. Måtte gå skuffet hjem. Jeg har lidt i [flere] måneder med smerter [], og har endelig fået en tid [til vinter] til behandling? Kunne ikke holde smerterne ud længere []. Efter samtale mellem læge og sygeplejerske blev [indgreb foretaget]. Ulempen var dog så stor, at jeg foretrak [nyt indgreb]. Forventer nu, at det [nye indgreb] kan gøre min tilværelse lidt lettere. Håber, at få bedre information om dette.	Dårligt
	6	Jeg har altid følt mig meget tryk ved at skulle på ambulatoriet. Måske fordi jeg desværre har været der alt for mange gange. Fantastisk søde og hjælpsomme er de.	Virkelig godt
	7	Fik ikke svar nok på, hvad der egentlig var galt, men spørger egen læge.	Virkelig godt
	10	Det oplyses, at jeg var ganske uforberedt på, at jeg på Skejby Sygehus fik konstateret [] kæft [] - heldigvis lokaliseret. Efter denne konstatering forløb behandlingen [], blot en måned efter at kræften var konstateret, over al forventning. Jeg oplevede [afdelingen] som en meget velfungerende organisation, hvor alle ansatte uanset funktion - både indbyrdes og overfor patienterne - udførte deres arbejde på en kompetent, effektiv og venlig måde. Fint også at flere medicinstuderende henvendte sig på indlæggelsesdagen. Det afkortede ventetiden på en for mig vanskelig dag.	Virkelig godt
	11	Fremsende en operationsdato i god tid, så man kan planlægge efter den (skole, job mm.). Fik at vide, at min datter måske skulle opereres inden jul, men har stadig intet hørt?!	Godt
	13	Jeg synes, personalet, og især NN er helt fantastisk. Hun får en til at føle, man er den eneste patient i form af hjælpsomhed og information og så er hun meget fagligt dygtig.	Virkelig godt
	14	Første gang, jeg var til en undersøgelse, følte jeg ikke, at lægen hørte på mig. Men min kæreste ringede ind dagen efter for at høre, om det kunne passe, at jeg ikke skulle blive opereret på grund af ung alder. Næste gang jeg kom til undersøgelse havde jeg fået en ny læge, som hørte 150 procent på mig :).	Virkelig godt
	15	Jeg har været meget tilfreds med min behandling. Personalet var gode til at behandle mig ligeværdigt, og sørgede for, at jeg tog tryk hjem. Det er rart man altid kan ringe, hvis der er noget, man er i tvivl om.	Godt
	16	Personalet er rigtig gode til at få patienten til at føle sig tilpas og afslappet, selvom det er et intimt og privat emne, man skal have gennemgået.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kan ikke finde ud af, om det var ambulatoriet eller afdeling K, der modtog mig.	Virkelig godt
	2	Jeg fik at vide, at jeg ville blive kontaktet telefonisk efter en uge [] [over middag] for at høre, hvor-	Virkelig godt










dan det gik, og det blev jeg også. Inden da havde jeg selv kontaktet afdelingen telefonisk [ fire dage] før og fået svar på spørgsmål. Da de ringede, aftalte vi en ekstra kontrolopringning [ ti dage efter ved middagstid] og det fungerede også. Summa summarum: En tryk oplevelse.

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus



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

ID	Kommentarer - Afd. K Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg kommer der fast hvert halve år til kikkertundersøgelse [].	Virkelig godt
5	Min erfaring er, at der er sket en kvalitetsudvikling i ambulatoriet. Samtidig er det rart at kunne genkende venlige medlemmer af personalet fra tidligere besøg (godt med fastholdelse af medarbejdere).	Virkelig godt
6	Personalet var i sin helhed meget imødekommende.	Godt
7	Hurtigt og godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
2	Besøg aftalt et halvt år i forvejen. Ingen ventetidsorientering nødvendig.	Godt
7	Jeg kom akut fra skadestuen og fik indsat kateder, jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt om otte til ti dage. Da jeg blev indkaldt var det 20 dage efter.	Dårligt
8	Jeg blev ved den tredje undersøgelse/samtale på sygehuset i [foråret] henvist til samtale/undersøgelse på ambulatoriet på et andet sygehus allerede [kort tid efter], dvs. meget hurtigt og tilfredsstillende. [I foråret] på det andet sygehus besluttede jeg at tage imod tilbuddet om at blive opereret der et par måneder senere, idet jeg også blev informeret om muligheden for en antagelig kortere ventetid på tilsvarende operation på et tredje sygehus. [I foråret] modtog jeg brev om operation/indlæggelse på det andet sygehuset [i foråret]. God information (og hurtig proces).	Virkelig godt
11	Undersøgelsesdagen: Alle undersøgelser gik hurtigt uden væsentlig ventetid, meget perfekt.	Virkelig godt
12	Indkaldelsen blev udsat en uge.	Godt
17	Jeg kan ikke sætte yderligere bemærkninger til dette. Det KAN ikke være bedre.	Virkelig godt
24	Ventetiden var for lang.	Intet svar
26	Jeg er godt tilfreds med alle mine besøg [over mange år]. Venlige og kompetente mennesker har taget sig af mig.	Godt
29	Min egen læge havde sørget for, at jeg kom til undersøgelse. Der gik cirka tre uger fra min læge havde truffet denne beslutning, til jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig godt
32	Jeg havde haft en telefonsamtale på forhånd og har kun oplevet en udstrakt hjælpsomhed. Dette gælder både for sygeplejersker, sekretærer samt lægerne NN1 og NN2.	Virkelig godt

	34	Hvad skal der ske?	Virkelig godt
	40	Mit første besøg var i [efteråret] 2008.	Godt
	48	Blev henvist fra egen læge til undersøgelse dagen derpå.	Godt
	49	Det var en urimelig lang ventetid. For mange forundersøgelser uden der reelt skete noget. Der gik et halvt år, fra jeg fik at vide, der var noget galt, til jeg blev opereret.	Godt
	61	Det er [mange] år siden, at jeg var i ambulatoriet første gang.	Virkelig godt
	62	Den lange ventetid fra man bliver henvist af egen læge, til man kan få en tid: [nogle måneder].	Virkelig godt
	64	Kom ind til aftalt tid.	Virkelig godt




**ID Kommentarer - K-Modtagelsen**

**Samlet indtryk**

	4	Absolut god service!	Godt
	5	Blev henvist akut af egen læge, ingen information om ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere


**ID Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium**

**Samlet indtryk**

	2	De var gode til at sige, at der var ventetid, og hvor lang den kunne være.	Virkelig godt
	8	Mødt med venlighed.	Godt
	12	Indkaldelsen blev, skriftligt, udskudt to gange.	Det kan jeg ikke vurdere

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**






**Samlet indtryk**

	1	Dårlig tilpas på grund af forgiftning i kroppen. Læge NN fik mig hasteindlagt. Hurtig og kompetent behandling.	Virkelig godt
---	---	--	---------------

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus




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

ID	Kommentarer - Afd. K Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Kommer altid til inden for ti minutter af den aftalte tid.	Virkelig godt
5	Som ovenfor: De faste medarbejdere - utroligt hjælpsomme og behagelige, også hvad man kan fornemme gennem modtagelsen af andre patienter end mig selv.	Virkelig godt
7	Ingen info.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
8	Der var en "god" atmosfære forstået som venlig og imødekommende, selvom jeg godt kunne fornemme, at der var en vis travlhed, og mange aftaler involverede mange personer, der skulle holdes styr på.	Virkelig godt
9	Nemt, hurtigt og et beroligende personale, der dæmper nervøsiteten.	Virkelig godt
11	Alt ok.	Virkelig godt
15	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
17	Behagelig, en rigtig god modtagelse af en virkelig kompetent person.	Virkelig godt
24	Der var ikke helt styr på, hvilke bilag de ønskede udfyldt inden tiden, og så de papirer de reelt ville se. Det er jo ikke for sjov, at man måler urin/drikke i tre dage, og så det ikke skulle bruges.	Intet svar
29	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
32	Jeg kom for tidligt. Sekretæren bad om mit telefonnummer, så kunne jeg gå i kantinen og de ville ringe til mig, hvis der blev en tid før planlagt.	Virkelig godt
34	Meget venlig, hjælpsom sygeplejerske.	Virkelig godt
40	Altid rare mennesker.	Godt
46	Altid søde og rare mennesker man møder.	Godt
48	Lidt forvirrende, hvor man skulle henvende sig, men når man fandt skranken, var det en dejlig modtagelse.	Godt
49	Jeg ville godt have haft bedre information.	Godt
52	Alt ok.	Godt

	55	Mødte kun venlighed og hjælpsomhed. Gode informationer. Stort set ingen ventetid.	Godt
	56	Vedkommende og engageret personale/læger og diverse.	Virkelig godt
	57	Absolut tilfredsstillende.	Virkelig godt
	59	Jeg fik ingen besked på at skulle barbere mig, hvor jeg skulle skæres. Jeg regnede med, at personalet gjorde dette. Men de satte bare plaster henover hele såret, og det gjorde meget ondt, da det skulle af. Da jeg kom op på stuen, fik jeg en meddelelse om, at det skulle jeg selv gøre. Men det duer ikke at komme med den besked, efter det hele er overstået. ØV.	Dårligt
	64	Nej. Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt







**ID Kommentarer - K-Modtagelsen**

**Samlet indtryk**

	2	Personalet har en god forståelse for et sart og meget personligt område.	Godt
	3	Kom til med det samme - det var dejligt.	Godt
	4	Kan være svært at finde den rigtige indgang.	Godt

**ID Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium**


**Samlet indtryk**

	4	Uden at blive personlig, så er det en meget dygtig sygeplejerske, I har i ambulatoriet og frem for alt er det det samme menneske, man møder og føler sig tryk.	Godt
	8	Mødt med venlighed.	Godt
	9	Meget venlig og hurtig modtagelse.	Virkelig godt
	12	Meget venlig og imødekommende.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Synes at det er en virkelig god modtagelse man får - nu har jeg kun haft med NN at gøre, og hun er helt utrolig sød og dygtig.	Virkelig godt
	14	Super venlige alle sammen. Da jeg kom til tjek efter 1 år fra operation, kunne de huske mig - specielt én af sygeplejerskerne, og hun kom hen til mig for at høre, hvordan det gik. Det var sødt og overskudsagtigt :-)	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Håndtering af fejl
6	Læge og sygeplejerske baksede med mig i ca. 15 minutter, men kunne ikke finde urinrøret. Måtte tilkalde en anden læge, men det var en grim oplevelse med smerter.	Intet svar
7	Jeg undrede mig over, at der første gang ikke var taget urinprøve eller målt indhold i blæren.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Kræftcellerne blev antageligt helt fjernet ved operationen, hvilket jo er en succes; men selvom jeg blev informeret om forventelige konsekvenser af operationen, oplever jeg det som vanskeligt i den situation at have nogle bestemte forventninger til graden af [disse konsekvenser]. Jeg oplevede decideret misinformation [på et sygehus] i forhold til det, jeg siden lærte [på andet sygehus]. En opdatering på viden/behandlingsmetoder fra [det ene sygehus] til [det andet] kunne være ønskeligt.	Intet svar
22	Jeg oplevede, at jeg forrige gang fik sprøjtet vand ind i vagina i stedet for i blæren. Det var ret ubehageligt, da mit undertøj blev vådt, og det var vinter og jeg gik hjem (med bussen) uden undertrøje, MEN PYT!	Virkelig godt
40	Når man har kræft, og tallene er dårligere end forventet, så er det en fejl at patienten har en samtale med en helt ubekendt læge. Samtalen bliver for generel og perspektiverne mere skræmmende end nødvendigt. Emnet for samtalen blev, at der ingen garantier er. Det vilkår er vi alle enige om, men man skal skelne mellem garantier og håb. For uden håb er det meget svært. Det tog en rum tid at få etableret et håb igen. Men det skete også med et vægtigt bidrag fra afdelingen og især "min egen læge" på afdelingen. Jeg er meget glad for den støtte, hun har givet mig.	Virkelig godt
41	Indsat kateter kom ikke til at virke. Blev udskiftet fra topkateter til peniskateter.	Dårligt
43	Da jeg skulle på blæretestafdeling til undersøgelse, virkede det som om, de ikke havde helt styr på forløbet samtidig med, at der skulle undervises en praktikant. To gange [skete der en fejl], og det gav forkert resultat.	Dårligt
44	Kikkertundersøgelse til trods for konstateret begyndende blærebetændelse!	Dårligt
59	Der er brugt forkert tråd til indvendig syning af sår af operation, da jeg nu seks uger efter stadigvæk har smerter, og jeg tror ikke, det forsvinder af sig selv.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Håndtering af fejl
6	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium	Håndtering af fejl

 5 Blev ikke informeret om eventuel behandling. Måtte gå hjem med uforrettet sag. Anede ikke, hvad et topkateter er. Der mangler en lille folder med tekst og tegninger. Intet svar

















 12 Ikke fejl, men en usikker læge. Intet svar

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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



ID	Kommentarer - Afd. K Dagkirurgi	Samlet indtryk
6	Jeg er meget tilfreds med mit første møde på afdelingen. Undersøgelse og konstatering fredag, operation mandag. Super!	Godt
7	Ingen samarbejde mellem CT/røntgen. Burde kunne klares samme dag som undersøgelse/behandling besked.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	Jeg skulle tisse i måletoilet og måtte drikke en del vand og vente på "gennemløb" - deraf ventetid.	Virkelig godt
5	Jeg fik at vide, at der ville gå ca. 14 dage, så ville jeg få besked fra [anden afdeling]. Det fik jeg også, og det var fint. Jeg fik en tid [i marts 2011], det vil sige 15 uger fra undersøgelsen hos jer. Jeg kontaktede [den anden afdeling] for at få en forklaring på den lange ventetid. Der fik jeg at vide, at lægen havde skrevet, at der skulle gå mellem tre og seks måneder, inden udvidelse af forsnævringen i urinrøret kunne gennemføres. Jeg kontaktede en lægesekretær i jeres afdeling. Hun kunne ikke se, at der var nogle bemærkninger i journalen om, at der skulle gå mellem tre og seks måneder, men hun ville tale med lægen om det. Jeg synes, det er meget utrygt, at sekretæren ikke kunne se lægens bemærkninger om ventetiden i journalen. For mig virker det lidt rodet. Jeg forventer at høre fra jer.	Virkelig dårligt
6	Havde frisklavet urinprøve med, men var ikke blevet informeret om, at jeg skulle lave en prøve, da jeg ankom. Måtte drikke vand og vente [i længere tid], før jeg kunne levere en prøve.	Intet svar
8	Desuden et enkelt kritikpunkt. Jeg oplevede, at personalet, med faglig begrundelse, ikke vil forsøge at afhjælpe et problem, jeg opfattede som [komplikation]. Jeg fik at vide, det var en "fornemmelse" fremkaldt af det operative indgreb. Næste morgen på afdelingen blev mit ønske om noget til at [afhjælpe komplikationen imødekommet, men GLEMT og så fik jeg noget [medicin] med hjem, da jeg forlod afdelingen samme eftermiddag. Jeg blev dog nødt til at tilkalde vagtlæge samme aften på grund af kraftige smerter. Næste dag blev de afhjulpet.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede rigtig god behandling, både af de involverede sygeplejersker og læge NN - det var godt, at vi kunne diskutere sygdomsforløbet og få forklaring på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt
16	Skanning fra [andet sygehus] var ikke nået frem.	Virkelig godt
19	For lang ventetid på operationen.	Godt
24	Jeg blev henvist til ekstra blæreundersøgelse i bedøvelse. Inden bedøvelsen udtalte lægen, at han forventede, mine smerter kom fra [noget andet]. Jeg havde et halvt år inden fået fjernet alle [disse] dele pga. anden sygdom. Han havde ikke læst journalen, og bagefter sagde han en besked til mig og min [ægtefælle], men havde skrevet noget helt andet i journalen.	Intet svar



	25	Har indtryk af, at der mangler at samle data om mine besøg på forskellige afdelinger på sygehuset på et sted. Lægerne var ikke informeret om mine tidligere sygehusbesøg. Går ud fra, at de ikke har adgang til disse.	Godt
	29	Venlig og god og omhyggelig.	Virkelig godt
	31	De der har behandlet mig, har altid syntes at være inde i forløbet. Jeg har ved en lejlighed ringet op og forespurgt om noget i behandlingen - og jeg har fået god information af de folk, der har slået op i journalen og set forhistorien.	Virkelig godt
	32	Jeg har følt mig rigtig godt behandlet. Det er mit indtryk, at man gjorde, hvad der var muligt for at give mig en helbredende behandling. Det lykkedes desværre ikke. Alligevel har man ved de efterfølgende besøg forsøgt at gøre så meget som muligt for mig. Jeg er yderst tilfreds. Jeg kommer fra [anden del af Danmark] og har, før jeg kom på Skejby, fået en ikke så god behandling på et andet sygehus.	Virkelig godt
	33	F.eks. en hurtig blodprøve!	Godt
	35	Sygeplejersken NN var virkelig rar og flink, og jeg følte mig tryk gennem behandlingsforløbet. Tak for det.	Virkelig godt
	36	Det er så længe siden, at jeg ikke med sikkerhed kan besvare spørgsmålene.	Virkelig godt
	37	Jeg har kun ROS til personalet på ambulatoriet. Både til min kontaktperson og den elev, der har været med ved behandling.	Virkelig godt
	40	Jeg har været meget glad for at komme til undersøgelser/kontrol.	Godt
	47	Sygeplejerske tog imod og fortalte, hvad der skulle ske, hvor længe det ca. ville vare, og at hvis der var spørgsmål, skulle jeg bare komme med dem. Fint og angstfjernende!	Virkelig godt
	50	Inden jeg kom til behandling/kontrol på ambulatoriet, havde jeg fået strålebehandlinger mod prostatakræft på et andet sygehus, og det er forbavsende meget forskelligt, hvad læger/sygeplejersker de to steder mener om prostatakræft/spredning af sygdommen/mulighed for helbredelse osv.	Godt
	52	Sygeplejersken, som undersøgte mig, mente, min blære skulle fotograferes - kontaktede relevant læge, som heldigvis havde tid (efter lidt naturlig venten). Fin reaktion - jeg sparede et hospitalsforsøg!!	Godt
	53	Nej, jeg syntes at det hele forløb tilfredsstillende.	Virkelig godt
	56	Ved scanning gik PCen i koma, og der var lidt snakken frem og tilbage mellem læge og personale om "hvad gør vi nu?". Man valgte så at genstarte PCen, og så virkede alting igen.	Virkelig godt
	64	Deltog i kursus, udredelse, behandlingsforløb for nye læger. Var med i auditoriet.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-Modtagelsen</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Det er svært at vurdere deres samarbejde, men behandlingens forløb var flydende og alle vidste,	Godt

## Bilag 5

hvad der var foregået.


ID	Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium	Samlet indtryk
	12 Ventetid ved indkaldelse af anden læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	16 Især sygeplejerskerne var meget professionelle og imødekommende.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
8	Jeg har ringet en gang til fysioterapeuten, det var rigtig fint.	Virkelig godt
11	Jeg har ringet et par gange til ambulatoriet og altid fået tilfredsstillende svar.	Virkelig godt
19	Utryk pga. lang ventetid inden operation.	Godt
27	Ventetid bør, i så høj grad det er muligt, undgås.	Godt
30	Hjemmeplejen og sygeplejerske er ikke involveret.	Virkelig godt
32	Kort sagt, jeg er tilfreds.	Virkelig godt
40	Tryghed er jo en relativ størrelse. Man kan vende sig til meget, selvom det er vanskeligt at vende sig til at være kræftpatient. Jeg har som regel været lettet, når jeg har været til kontrol, og jeg har været bange, når jeg mødte til kontrol. Så kan de gøre det bedre?	Godt
42	Besøgene efter afsluttet strålebehandling var nærmest fusere. Kunne have været telefonsamtaler. Første gang var meldingen, at det var alt for tidligt at udtale sig om tilstanden. Hvorfor køre 2 x 32 kilometer og spilde jeres og min tid?	Godt
43	Min allerførste undersøgelse resulterede i, at jeg ikke kunne lade vandet [grundet komplikation] og måtte have læge NN ud [flere] gange og [lave behandling]. Efter første operation [] blev det meget bedre. Og har det nu fint med kontrol hver sjette måned.	Godt
56	Jeg oplevede efter første undersøgelse, hvor jeg kom til Skejby for resultatet og eventuel forebyggelse, at en sygeplejerske/plejer kom glædesstrålende mod mig (hun kunne åbenbart genkende mig) og fortælle, at vævsprøverne var tip-top (dvs. ingen problemer).	Virkelig godt
63	Jeg havde 14 dage med ulidelige smerter i forbindelse med vandladning! Da jeg er hjertepatient, måtte jeg kun få Panodil, som stort set var virkningsløs!	Godt
64	Jeg er positiv.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Uro-dynamisk laboratorium	Samlet indtryk
2	At jeg skriver, at jeg følte mig utryk ved at tage hjem, hang ikke sammen med dårlig information på stedet, for de var virkelig gode :) Det hænger sammen med, at mit problem/sygdom ikke blev løst, og jeg derfor er utryk/ængstelig for fremtiden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

## Bilag 5

 1 Ambulatoriet har været lukket, når der virkelig har været behov for hjælp.

Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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