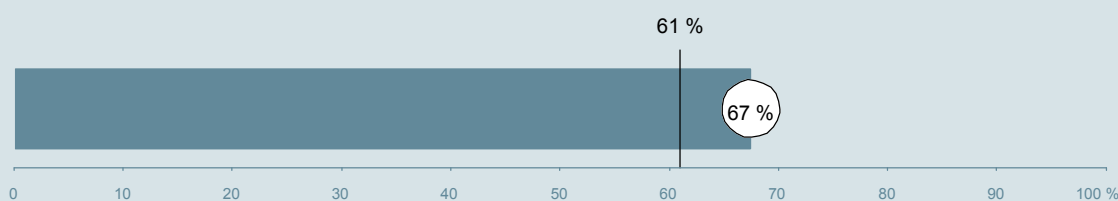




Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit Regionshospitalet Viborg, Skive

Undersøgelsen er blandt 403 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.
67 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

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

Om rapporten

Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

Omkodninger af spørgsmål:

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

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

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

Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

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

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

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

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

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

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

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

Læsevejledning:

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

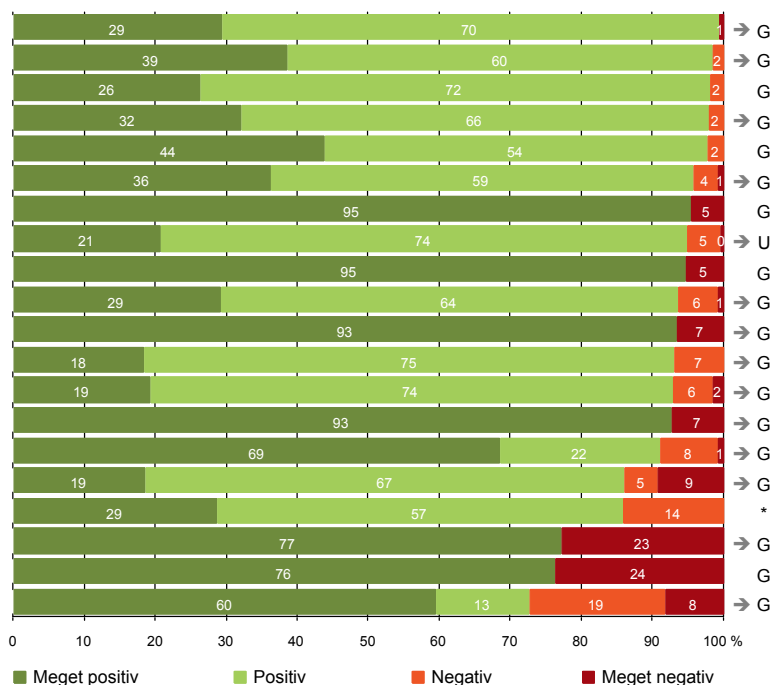
Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/skema

LUP 2010 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

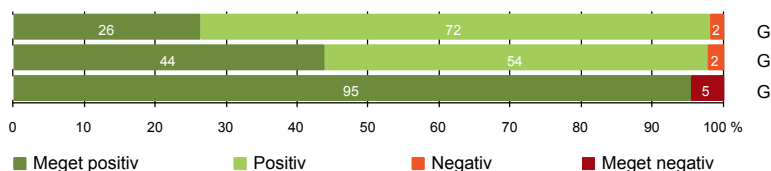
- 15. Den skriftlige information er god (140)
- 22. Det samlede indtryk er godt (259)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (247)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (240)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (265)
- 16. Den mundtlige information er god (254)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (192)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (232)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (263)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (261)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (259)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (114)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (125)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (135)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (232)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (43)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (7)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (79)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (189)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (168)



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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (247)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (265)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (192)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

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

Kommentarfelt

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

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Kirurgi	8801	31,9	64,2	3,1	0,8	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	247	26,3	71,7	2,0	0,0	-	G
0-59 år	85	20,0	77,6	2,4	0,0	-	-
60+ år	162	29,6	68,5	1,9	0,0	-	-
Mand	143	22,4	75,5	2,1	0,0	-	-
Kvinde	104	31,7	66,3	1,9	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	72	23,6	72,2	4,2	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	137	23,4	75,9	0,7	0,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	38	42,1	55,3	2,6	0,0	-	-

2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Kirurgi	9451	46,2	51,8	1,7	0,3	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	265	43,8	54,0	2,3	0,0	-	G
0-59 år	94	34,0	62,8	3,2	0,0	-	-
60+ år	171	49,1	49,1	1,8	0,0	-	-
Mand	153	43,1	54,2	2,6	0,0	-	-
Kvinde	112	44,6	53,6	1,8	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	78	43,6	53,8	2,6	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	147	39,5	58,5	2,0	0,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	40	60,0	37,5	2,5	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



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

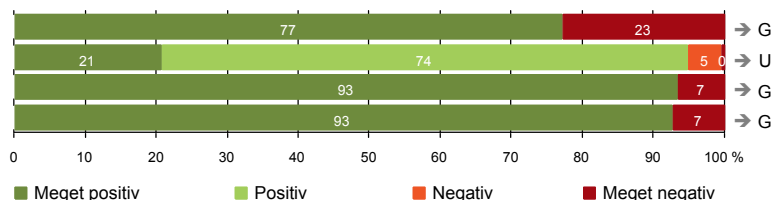
	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Kirurgi	9398	72,8	27,2	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	264	72,7	27,3	-	G
0-59 år	93	77,4	22,6	-	-
60+ år	171	70,2	29,8	-	-
Mand	153	75,8	24,2	-	-
Kvinde	111	68,5	31,5	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	78	69,2	30,8	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	145	76,6	23,4	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	41	65,9	34,1	-	-

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

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Acceptabel	Uacceptabel		
Specialeresultat for Kirurgi	6841	92,2	7,8	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	192	95,3	4,7	-	G
0-59 år	72	94,4	5,6	-	-
60+ år	120	95,8	4,2	-	-
Mand	116	95,7	4,3	-	-
Kvinde	76	94,7	5,3	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	54	92,6	7,4	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	111	95,5	4,5	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	27	100,0	0,0	-	-

PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (79)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (232)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (259)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (135)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

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

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

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

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

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

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

LUP 2010 - Ambulante

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

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%					
Specialeresultat for Kirurgi	2691	52,3	26,6	21,1	→	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	79	58,2	19,0	22,8	→	G
0-59 år	16	56,3	25,0	18,8	-	-
60+ år	63	58,7	17,5	23,8	-	-
Mand	57	50,9	19,3	29,8	-	-
Kvinde	22	77,3	18,2	4,5	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	14	57,1	28,6	14,3	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	51	56,9	13,7	29,4	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	14	64,3	28,6	7,1	-	-

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

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%					
Specialeresultat for Kirurgi	977	51,6	29,1	19,3	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	26	46,2	19,2	34,6	-	G
0-59 år	4	75,0	0,0	25,0	-	-
60+ år	22	40,9	22,7	36,4	-	-
Mand	21	38,1	19,0	42,9	-	-
Kvinde	5	80,0	20,0	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	4	50,0	25,0	25,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	20	45,0	15,0	40,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	2	50,0	50,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Kirurgi	8043	30,4	63,7	4,8	1,0	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	232	20,7	74,1	4,7	0,4	→	U
0-59 år	83	21,7	71,1	6,0	1,2	-	-
60+ år	149	20,1	75,8	4,0	0,0	-	-
Mand	129	16,3	79,1	3,9	0,8	-	-
Kvinde	103	26,2	68,0	5,8	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	68	11,8	82,4	5,9	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	126	18,3	75,4	5,6	0,8	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	38	44,7	55,3	0,0	0,0	-	-

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

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Kirurgi	9244	0,8	94,0	5,2	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	259	0,4	93,4	6,2	→	G
0-59 år	91	0,0	91,2	8,8	-	-
60+ år	168	0,6	94,6	4,8	-	-
Mand	149	0,0	91,9	8,1	-	-
Kvinde	110	0,9	95,5	3,6	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	74	0,0	90,5	9,5	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	144	0,7	93,1	6,3	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	41	0,0	100,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



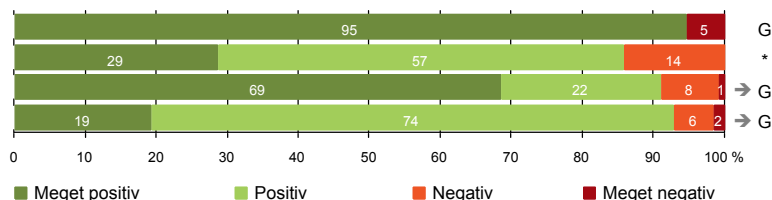
8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Kirurgi	4610	0,6	90,9	8,4	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	135	0,7	92,6	6,7	→	G
0-59 år	44	0,0	93,2	6,8	-	-
60+ år	91	1,1	92,3	6,6	-	-
Mand	86	1,2	91,9	7,0	-	-
Kvinde	49	0,0	93,9	6,1	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	34	2,9	88,2	8,8	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	78	0,0	93,6	6,4	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	23	0,0	95,7	4,3	-	-

LUP 2010 - Ambulante

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (263)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (7)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (232)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (125)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

Kommentarfelt

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

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Ja	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Kirurgi	9237	6,7	93,3	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	263	5,3	94,7	-	G
0-59 år	94	7,4	92,6	-	-
60+ år	169	4,1	95,9	-	-
Mand	153	3,9	96,1	-	-
Kvinde	110	7,3	92,7	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	78	9,0	91,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	144	3,5	96,5	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	41	4,9	95,1	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Kirurgi	488	22,1	41,5	23,5	12,8	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	7	28,6	57,1	14,3	0,0	-	*
0-59 år	5	20,0	60,0	20,0	0,0	-	-
60+ år	2	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-
Mand	4	50,0	25,0	25,0	0,0	-	-
Kvinde	3	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	5	20,0	60,0	20,0	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	1	100,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Ja, i høj grad	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
Specialeresultat for Kirurgi	8589	2,9	7,6	22,1	67,4	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	232	0,9	8,2	22,4	68,5	→	G
0-59 år	84	0,0	9,5	16,7	73,8	-	-
60+ år	148	1,4	7,4	25,7	65,5	-	-
Mand	131	0,0	8,4	29,0	62,6	-	-
Kvinde	101	2,0	7,9	13,9	76,2	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	72	1,4	11,1	20,8	66,7	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	121	0,8	8,3	24,0	66,9	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	39	0,0	2,6	20,5	76,9	-	-

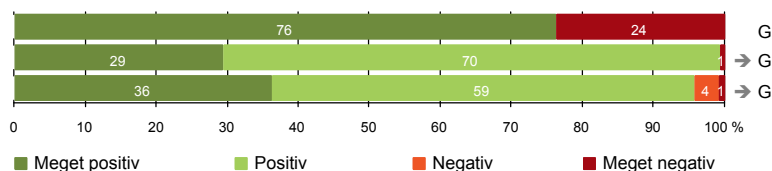
13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
Specialeresultat for Kirurgi	4448	26,2	66,7	5,3	1,8	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	125	19,2	73,6	5,6	1,6	→	G
0-59 år	46	15,2	76,1	4,3	4,3	-	-
60+ år	79	21,5	72,2	6,3	0,0	-	-
Mand	70	18,6	75,7	4,3	1,4	-	-
Kvinde	55	20,0	70,9	7,3	1,8	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	38	10,5	78,9	10,5	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	64	21,9	70,3	4,7	3,1	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	23	26,1	73,9	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (189)
- 15. Den skriftlige information er god (140)
- 16. Den mundtlige information er god (254)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

LUP 2010 - Ambulante

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

	Antal	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%			
Specialeresultat for Kirurgi	6854	75,8	24,2	-	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	189	76,2	23,8	-	G
0-59 år	71	73,2	26,8	-	-
60+ år	118	78,0	22,0	-	-
Mand	112	74,1	25,9	-	-
Kvinde	77	79,2	20,8	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	59	83,1	16,9	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	108	72,2	27,8	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	22	77,3	22,7	-	-

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

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Kirurgi	5079	32,4	65,9	1,5	0,3	→	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	140	29,3	70,0	0,0	0,7	→	G
0-59 år	51	31,4	66,7	0,0	2,0	-	-
60+ år	89	28,1	71,9	0,0	0,0	-	-
Mand	80	27,5	71,3	0,0	1,3	-	-
Kvinde	60	31,7	68,3	0,0	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	48	25,0	75,0	0,0	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	75	33,3	65,3	0,0	1,3	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	17	23,5	76,5	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

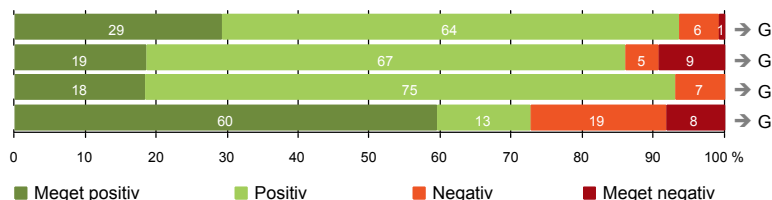


16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Kirurgi	9242	39,4	56,6	3,4	0,7	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	254	36,2	59,4	3,5	0,8	→	G
0-59 år	90	34,4	61,1	4,4	0,0	-	-
60+ år	164	37,2	58,5	3,0	1,2	-	-
Mand	145	32,4	62,1	4,8	0,7	-	-
Kvinde	109	41,3	56,0	1,8	0,9	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	76	30,3	63,2	5,3	1,3	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	138	35,5	60,1	3,6	0,7	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	40	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-

EFTER DIT/MELLEML DINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (261)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (43)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (114)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (168)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Kirurgi	9317	32,8	60,1	6,0	1,2	→	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	261	29,1	64,4	5,7	0,8	→	G
0-59 år	94	28,7	59,6	10,6	1,1	-	-
60+ år	167	29,3	67,1	3,0	0,6	-	-
Mand	150	24,7	68,7	6,0	0,7	-	-
Kvinde	111	35,1	58,6	5,4	0,9	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	79	25,3	68,4	5,1	1,3	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	142	25,4	66,9	7,0	0,7	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	40	50,0	47,5	2,5	0,0	-	-

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

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Kirurgi	1627	27,6	63,6	6,5	2,3	→	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	43	18,6	67,4	4,7	9,3	→	G
0-59 år	14	28,6	57,1	7,1	7,1	-	-
60+ år	29	13,8	72,4	3,4	10,3	-	-
Mand	24	8,3	70,8	4,2	16,7	-	-
Kvinde	19	31,6	63,2	5,3	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	13	7,7	76,9	7,7	7,7	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	25	20,0	64,0	4,0	12,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	5	40,0	60,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Kirurgi	3769	22,0	68,0	7,3	2,8	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	114	18,4	74,6	7,0	0,0	→	G
0-59 år	32	15,6	65,6	18,8	0,0	-	-
60+ år	82	19,5	78,0	2,4	0,0	-	-
Mand	69	17,4	75,4	7,2	0,0	-	-
Kvinde	45	20,0	73,3	6,7	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	33	18,2	75,8	6,1	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	67	16,4	74,6	9,0	0,0	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	14	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-

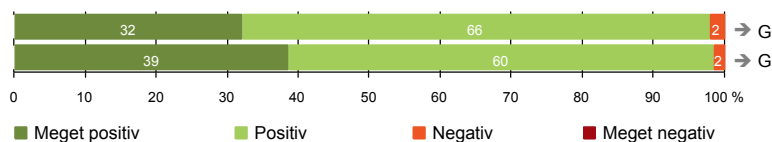
20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Kirurgi	6034	9,5	18,1	14,9	57,5	→	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	168	8,3	19,0	13,1	59,5	→	G
0-59 år	56	1,8	17,9	12,5	67,9	-	-
60+ år	112	11,6	19,6	13,4	55,4	-	-
Mand	100	9,0	19,0	15,0	57,0	-	-
Kvinde	68	7,4	19,1	10,3	63,2	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	47	8,5	17,0	19,1	55,3	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	92	7,6	21,7	12,0	58,7	-	-
7601_059 Mammacenter, Viborg	29	10,3	13,8	6,9	69,0	-	-

SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (240)

22. Det samlede indtryk er godt (259)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

Kommentarfelt

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

LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Kirurgi	8631	36,3	60,0	2,6	1,0	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	240	32,1	65,8	2,1	0,0	→	G
0-59 år	85	30,6	64,7	4,7	0,0	-	-
60+ år	155	32,9	66,5	0,6	0,0	-	-
Mand	136	26,5	69,9	3,7	0,0	-	-
Kvinde	104	39,4	60,6	0,0	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	72	22,2	76,4	1,4	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	128	31,3	65,6	3,1	0,0	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	40	52,5	47,5	0,0	0,0	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Kirurgi	9335	40,9	56,1	2,3	0,6	↗	-
Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	259	38,6	59,8	1,5	0,0	→	G
0-59 år	92	37,0	60,9	2,2	0,0	-	-
60+ år	167	39,5	59,3	1,2	0,0	-	-
Mand	149	33,6	64,4	2,0	0,0	-	-
Kvinde	110	45,5	53,6	0,9	0,0	-	-
7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og Kjellerup	78	28,2	71,8	0,0	0,0	-	-
7601_057 Organkirurgisk ambulatorium, Viborg og Kjellerup	140	37,1	60,0	2,9	0,0	-	-
7601_059 Mammacentrum, Viborg	41	63,4	36,6	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Organkirurgisk ambulatorium og dagafsnit	272	100,0	403	67,5	-
Speciale	Kirurgi	9716	100,0	15291	63,5	-
Alder	0-59 år	94	34,6	179	52,5	0,0000
	60+ år	178	65,4	224	79,5	0,0000
Køn	Mand	157	57,7	235	66,8	0,7283
	Kvinde	115	42,3	168	68,5	0,7283
Afsnit	7601_056 Organkirurgisk dagafsnit, Viborg og	82	30,1	112	73,2	0,2336
	7601_057 Organkirurgisk ambulatorium,	149	54,8	232	64,2	0,2336
	7601_059 Mammacenter, Viborg	41	15,1	59	69,5	0,2336
Besøg	1 besøg	189	69,5	294	64,3	*
	2-3 besøg	80	29,4	105	76,2	*
	Mere end 3 besøg	3	1,1	4	75,0	*

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

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

Brug af oplysningerne

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

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