

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	277
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



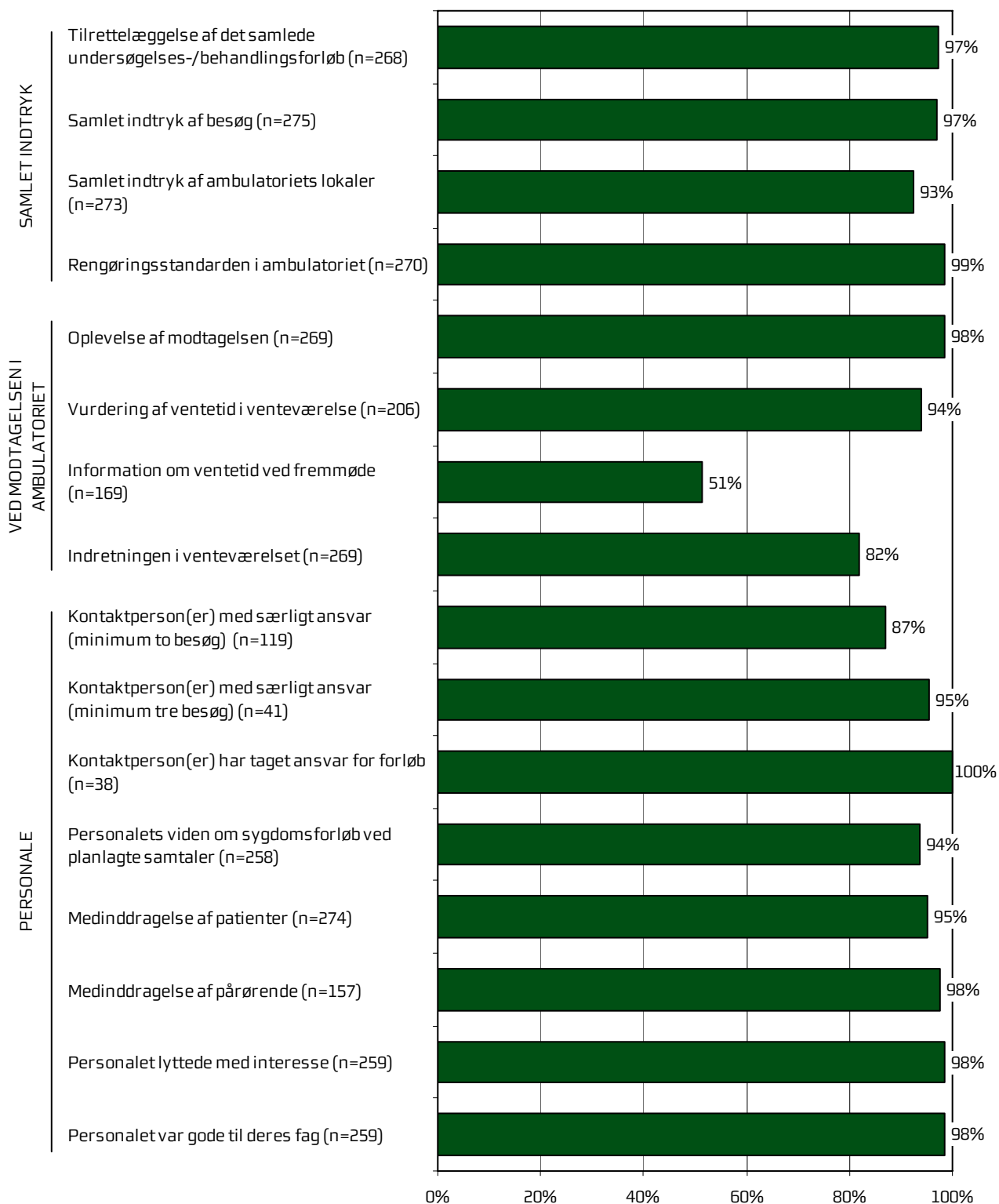


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

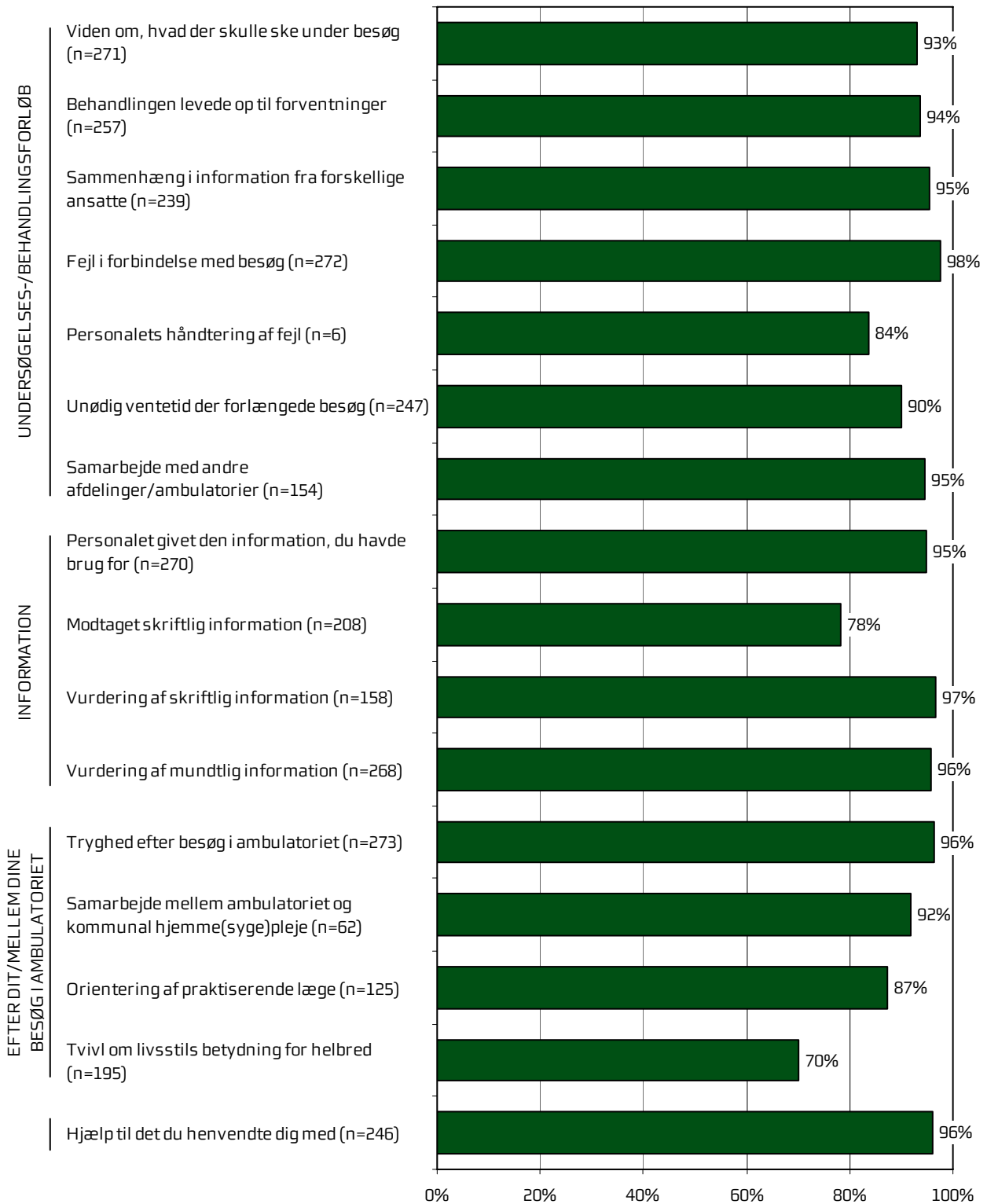
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

2009-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

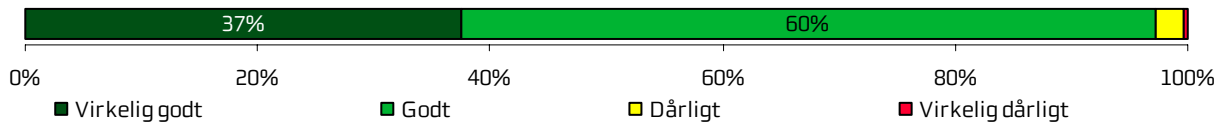
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

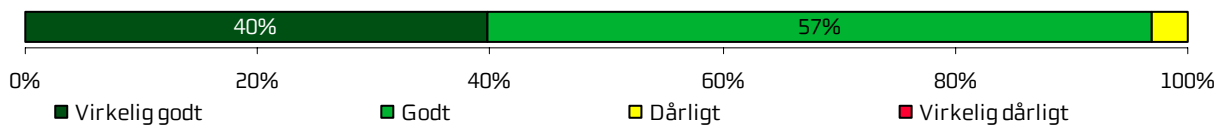
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

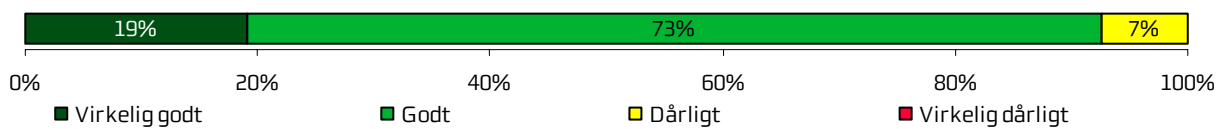
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=268)



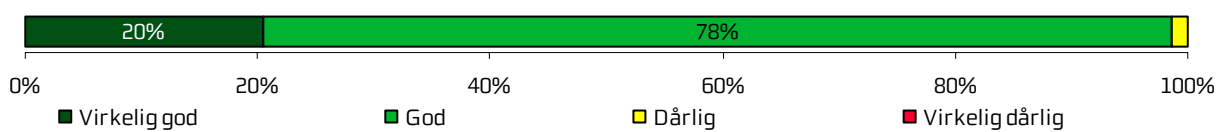
Samlet indtryk af besøg (n=275)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=273)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=270)

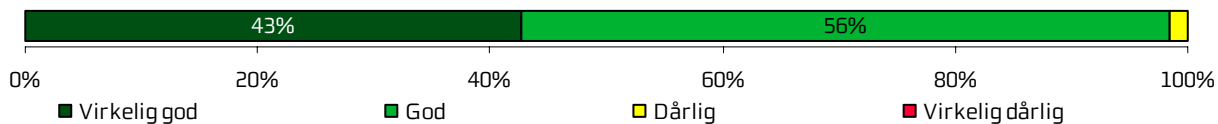


Sammenligning af afdelingens resultat

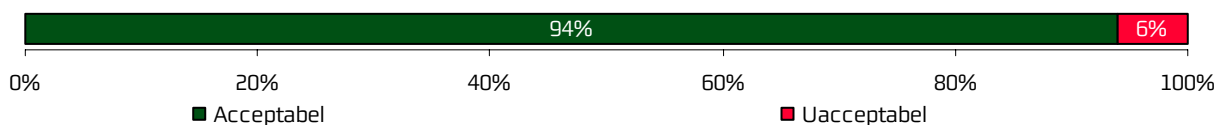
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	96 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

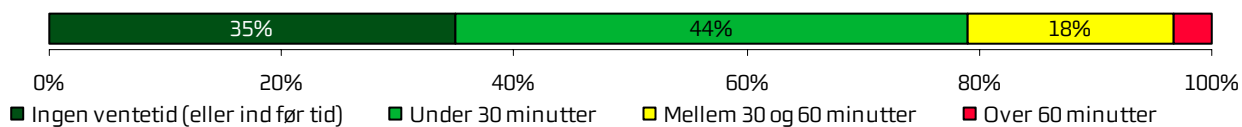
Oplevelse af modtagelsen (n=269)



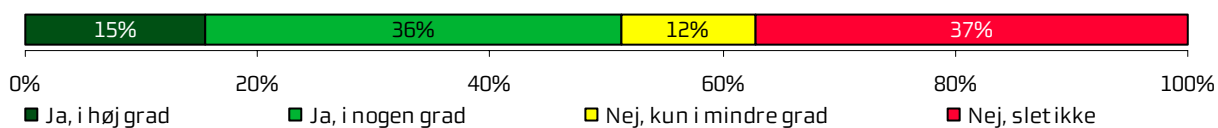
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=206)



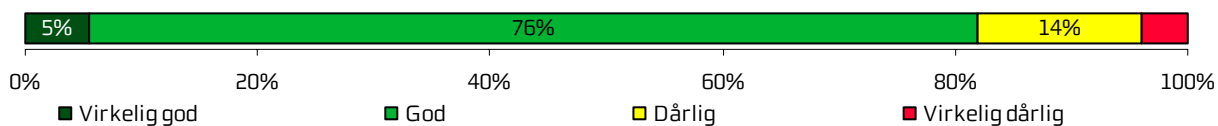
Længde af ventetid i venteværelse (n=264)



Information om ventetid ved fremmøde (n=169)



Indretningen i venteværelset (n=269)

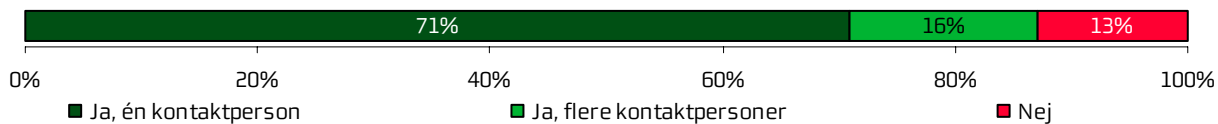




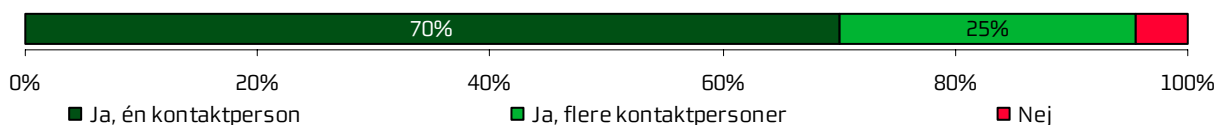
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	51 %	61 % *	48 %	64 % *	23 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	89 % *	85 %	93 % *	68 % *	81 % *

## Personale

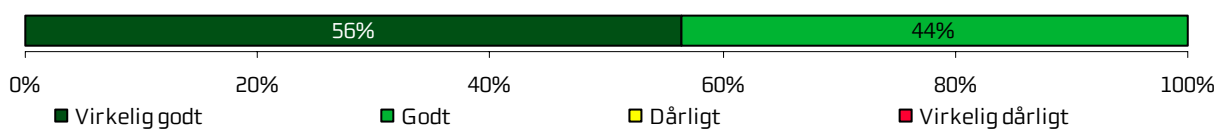
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=119)



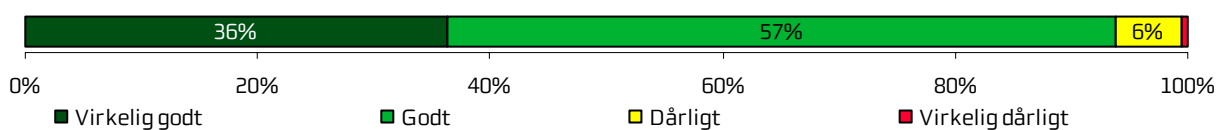
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



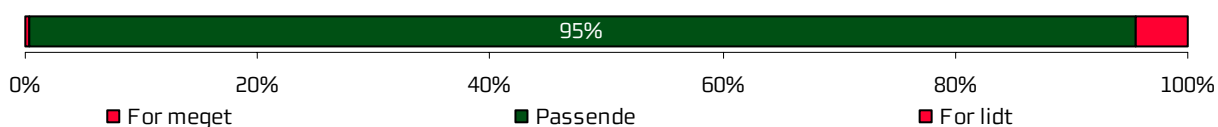
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=38)



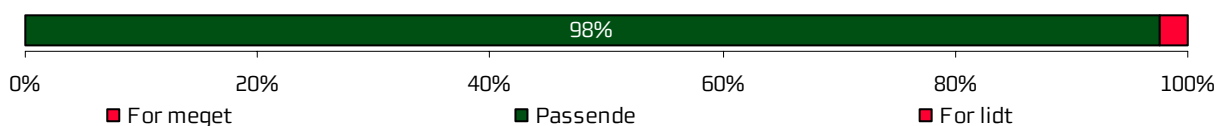
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=258)



Medinddragelse af patienter (n=274)



Medinddragelse af pårørende (n=157)



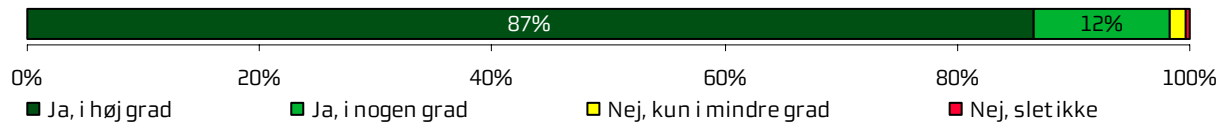
Personalet lyttede med interesse (n=259)



	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)	87 %	84 %	79 % *	89 %	65 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	82 %	-	89 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	97 %	93 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	95 %	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	90 % *	93 % *	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	94 % *	98 %	93 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=259)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	97 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=271)



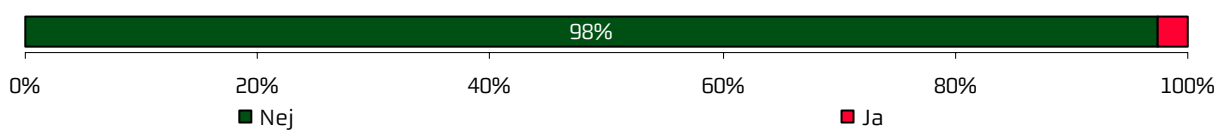
Behandlingen levede op til forventninger (n=257)



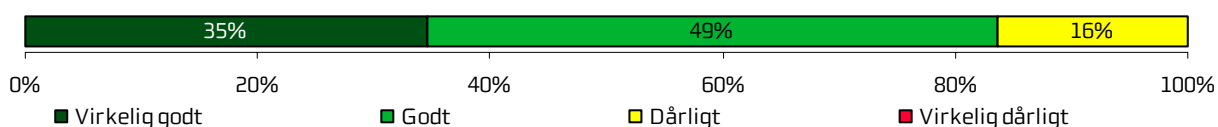
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=239)



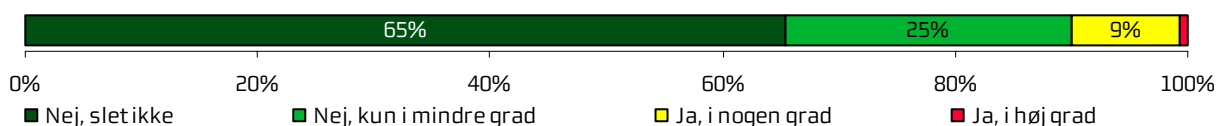
Fejl i forbindelse med besøg (n=272)



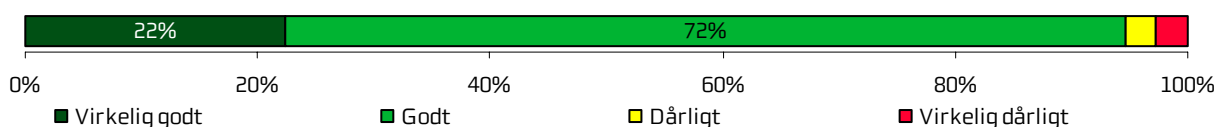
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=247)



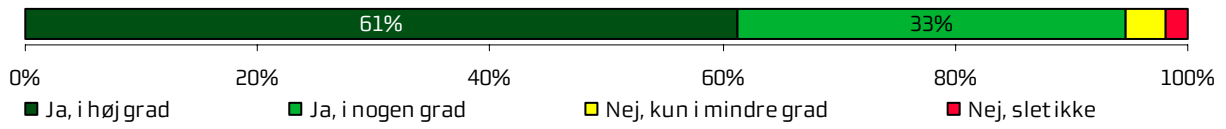
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=154)



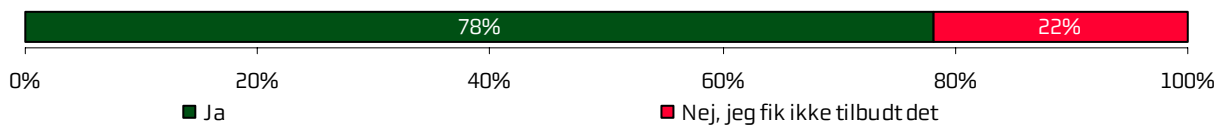
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	91 %	95 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	92 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	96 %	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	84 %	40 % *	-	90 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	89 %	86 % *	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	94 %	96 %	85 % *	92 % *

## Information

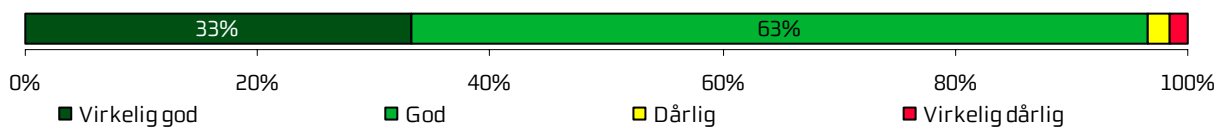
Personalet givet den information, du havde brug for (n=270)



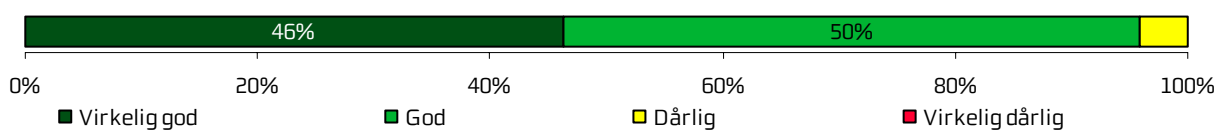
Modtaget skriftlig information (n=208)



Vurdering af skriftlig information (n=158)



Vurdering af mundtlig information (n=268)

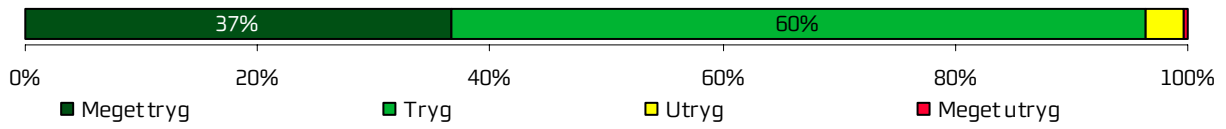




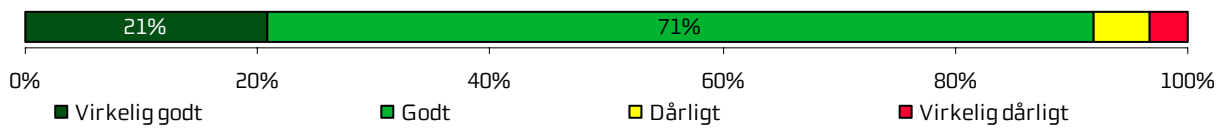
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	75 %	-	80 %	61 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	99 % *	92 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

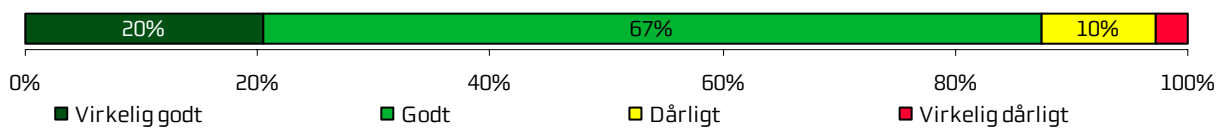
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=273)



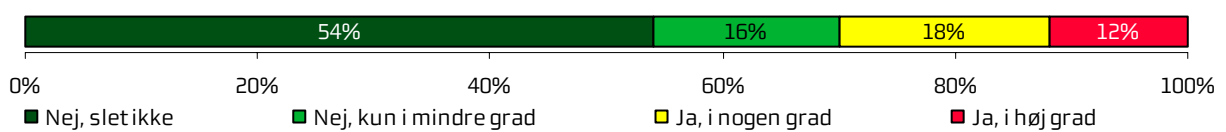
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=62)



Orientering af praktiserende læge (n=125)



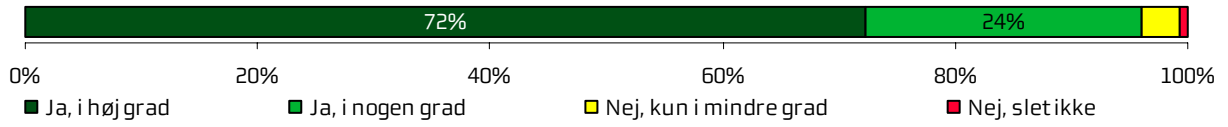
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=195)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	92 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	79 %	86 %	97 %	85 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	90 %	92 %	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	70 %	74 %	81 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=246)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	95 %	98 %	89 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. 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)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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 2011**. 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**, 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.

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	82%	83%
Kvinde	18%	18%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	6%	12%
40-59 år	22%	23%
60-79 år	57%	53%
80- år	15%	12%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	277		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	227		82%	
Kvinde	50		18%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	16		6%	
40-59 år	60		22%	
60-79 år	157		57%	
80- år	42		15%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	266		97%	
Pårørende	8		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	270		97%	
Ikke dansk	7		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	216		78%	
K-Modtagelsen	23		8%	
K-UROTEAM	17		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21		8%	

**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	37	60	2	0	268	7
<b>Køn</b>						
Mand	38	60	1	1	219	7
Kvinde	34	60	6	0	49	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	28	67	6	0	15	1
40-59 år	28	67	5	0	58	2
60-79 år	46	52	1	1	154	2
80- år	24	72	4	0	39	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	58	2	0	257	7
Pårørende	0	100	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	60	2	0	261	7
Ikke dansk	28	56	0	15	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	40	59	2	0	210	5
K-Modtagelsen	29	62	5	5	21	2
K-UROTEAM	35	59	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	20	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	275
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	3	0	225
Kvinde	30	65	4	0	50
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	68	0	0	16
40-59 år	32	62	7	0	60
60-79 år	47	51	2	0	156
80- år	31	66	3	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	264
Pårørende	12	88	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	3	0	268
Ikke dansk	44	56	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	40	57	2	0	214
K-Modtagelsen	57	35	9	0	23
K-UROTEAM	29	65	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	21



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	73	7	0	273
<b>Køn</b>					
Mand	20	73	7	0	223
Kvinde	18	74	8	0	50
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	20	80	0	0	16
40-59 år	18	69	14	0	60
60-79 år	21	73	6	0	154
80- år	15	79	6	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	73	8	0	263
Pårørende	14	86	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	74	8	0	266
Ikke dansk	30	70	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	16	77	7	0	212
K-Modtagelsen	17	74	9	0	23
K-UROTEAM	29	59	12	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	5	0	21

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	78	1	0	270
<b>Køn</b>					
Mand	19	80	1	0	222
Kvinde	26	72	2	0	48
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	51	49	0	0	16
40-59 år	15	83	2	0	60
60-79 år	23	75	2	0	153
80- år	8	92	0	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	78	1	0	260
Pårørende	0	88	12	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	79	1	0	263
Ikke dansk	59	41	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	17	81	2	0	211
K-Modtagelsen	22	78	0	0	23
K-UROTEAM	31	69	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	20

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	2	0	269
<b>Køn</b>					
Mand	44	55	1	0	221
Kvinde	38	58	4	0	48
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	66	34	0	0	16
40-59 år	32	65	3	0	60
60-79 år	46	53	1	0	151
80- år	39	58	3	0	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	55	2	0	258
Pårørende	36	64	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	57	2	0	263
Ikke dansk	82	18	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	42	57	1	0	210
K-Modtagelsen	50	45	5	0	22
K-UROTEAM	35	59	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	20

Tabel 12. 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	94	6	206	67
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	170	54
Kvinde	93	7	36	13
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	1	1
20-39 år	88	12	15	1
40-59 år	86	14	47	13
60-79 år	96	4	110	44
80- år	100	0	33	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	200	63
Pårørende	100	0	5	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	200	66
Ikke dansk	100	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	92	8	158	55
K-Modtagelsen	95	5	20	3
K-UROTEAM	100	0	13	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	5

**Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	44	18	3	264	3
<b>Køn</b>						
Mand	34	45	19	3	219	1
Kvinde	40	41	13	6	45	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	55	22	6	16	0
40-59 år	28	41	22	9	57	1
60-79 år	39	42	17	2	150	2
80- år	35	53	13	0	39	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	44	18	3	254	3
Pårørende	27	41	32	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	44	17	3	257	3
Ikke dansk	29	43	28	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	34	43	19	3	206	2
K-Modtagelsen	39	43	13	4	23	0
K-UROTEAM	35	47	18	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	11	6	18	1

Tabel 14. 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	15	36	12	37	169	11
<b>Køn</b>						
Mand	14	36	13	37	142	7
Kvinde	22	33	7	39	27	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	47	17	8	28	11	2
40-59 år	17	40	7	36	40	4
60-79 år	13	34	11	43	92	3
80- år	8	44	24	24	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	36	11	37	163	11
Pårørende	0	41	22	38	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	36	12	37	165	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	14	35	13	38	134	7
K-Modtagelsen	23	46	15	15	13	1
K-UROTEAM	11	11	0	78	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	54	8	15	13	1

**Tabel 15. 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	5	76	14	4	269	3
<b>Køn</b>						
Mand	4	79	14	4	222	2
Kvinde	13	65	16	6	47	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	80	8	0	16	0
40-59 år	4	72	17	7	58	2
60-79 år	5	77	15	3	152	1
80- år	7	77	11	5	41	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	76	15	4	258	3
Pårørende	12	88	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	76	14	4	262	3
Ikke dansk	0	100	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	4	78	14	4	210	2
K-Modtagelsen	9	73	14	5	22	0
K-UROTEAM	13	56	31	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	0	5	21	0

**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 to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	16	13	119
<b>Køn</b>				
Mand	68	19	13	106
Kvinde	87	0	13	13
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	66	12	22	30
60-79 år	75	16	9	66
80- år	64	22	13	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	16	13	114
Pårørende	61	19	19	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	16	13	118
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	64	20	16	95
K-Modtagelsen	88	6	6	16
K-UROTEAM	100	0	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	70	25	5	41
<b>Køn</b>				
Mand	65	30	5	36
Kvinde	100	0	0	5
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	75	17	8	11
60-79 år	74	22	4	22
80- år	52	48	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	25	5	41
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	25	5	41
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	57	36	7	28
K-Modtagelsen	90	10	0	10
K-UROTEAM	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	44	0	0	38	0
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	34	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	44	56	0	0	10	0
60-79 år	65	35	0	0	20	0
80- år	50	50	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	44	0	0	38	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	44	0	0	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	50	50	0	0	26	0
K-Modtagelsen	60	40	0	0	10	0
K-UROTEAM	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 19. 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	57	6	1	258	16
<b>Køn</b>						
Mand	37	58	5	0	212	14
Kvinde	34	55	8	3	46	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	24	69	6	0	14	1
40-59 år	29	57	13	0	53	6
60-79 år	44	51	4	0	151	6
80- år	23	74	0	4	38	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	57	6	1	248	15
Pårørende	14	86	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	57	6	1	252	16
Ikke dansk	34	66	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	37	58	5	0	204	11
K-Modtagelsen	33	62	5	0	21	2
K-UROTEAM	53	24	18	6	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	16	3

**Tabel 20. 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	95	4	274
<b>Køn</b>				
Mand	0	97	3	226
Kvinde	0	90	10	48
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	76	24	15
40-59 år	0	97	3	59
60-79 år	1	97	3	157
80- år	0	94	6	41
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	263
Pårørende	0	100	0	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	268
Ikke dansk	0	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	0	95	4	215
K-Modtagelsen	0	100	0	23
K-UROTEAM	0	94	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	19

**Tabel 21. 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	0	98	2	157	115
<b>Køn</b>					
Mand	0	99	1	137	88
Kvinde	0	91	9	20	27
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	4	11
40-59 år	0	97	3	32	27
60-79 år	0	99	1	93	61
80- år	0	96	4	26	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	146	115
Pårørende	0	100	0	8	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	97	3	152	114
Ikke dansk	0	100	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	0	97	3	128	85
K-Modtagelsen	0	100	0	14	9
K-UROTEAM	0	100	0	7	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	11

Tabel 22. 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	1	0	259	14
<b>Køn</b>						
Mand	73	27	0	0	211	14
Kvinde	68	24	6	2	48	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	70	24	6	0	15	0
40-59 år	70	28	0	2	54	5
60-79 år	73	27	1	0	149	6
80- år	76	20	4	0	39	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	26	1	0	249	13
Pårørende	57	43	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	27	1	0	253	14
Ikke dansk	84	16	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	70	28	1	0	204	10
K-Modtagelsen	86	14	0	0	21	2
K-UROTEAM	71	24	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	17	2

**Tabel 23. 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	87	12	1	0	259	15
<b>Køn</b>						
Mand	88	11	1	0	211	14
Kvinde	82	14	3	2	48	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	94	6	0	0	15	0
40-59 år	81	15	2	2	56	4
60-79 år	90	9	1	0	147	8
80- år	79	17	4	0	39	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	86	12	1	0	248	15
Pårørende	100	0	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	86	12	1	0	253	15
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	85	13	1	0	204	10
K-Modtagelsen	95	5	0	0	21	2
K-UROTEAM	82	12	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	17	3

Tabel 24. 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	44	5	1	271	4
<b>Køn</b>						
Mand	50	45	5	1	222	4
Kvinde	48	39	9	4	49	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	35	53	0	12	15	0
40-59 år	51	39	9	2	60	0
60-79 år	53	45	3	0	152	4
80- år	44	40	14	2	42	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	43	5	1	261	3
Pårørende	14	86	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	44	6	1	265	4
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	50	44	4	2	212	3
K-Modtagelsen	45	50	5	0	22	1
K-UROTEAM	47	35	18	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	45	5	0	20	0



**Tabel 25. 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	68	26	6	1	257	18
<b>Køn</b>						
Mand	71	24	5	0	210	15
Kvinde	54	34	9	3	47	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	34	54	12	0	16	0
40-59 år	67	23	10	0	57	2
60-79 år	74	22	4	0	143	13
80- år	64	30	2	4	39	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	25	6	1	248	16
Pårørende	50	34	16	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	26	6	1	250	18
Ikke dansk	72	28	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	70	24	6	0	200	14
K-Modtagelsen	73	23	5	0	22	1
K-UROTEAM	53	40	0	7	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	35	10	0	20	1

Tabel 26. 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	64	32	3	1	239	31
<b>Køn</b>						
Mand	63	33	4	0	196	26
Kvinde	66	25	2	7	43	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	20	6	6	14	1
40-59 år	61	36	2	2	52	8
60-79 år	68	30	2	0	137	16
80- år	54	33	9	4	34	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	1	230	29
Pårørende	47	53	0	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	3	1	233	31
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	65	31	4	1	186	25
K-Modtagelsen	53	47	0	0	19	4
K-UROTEAM	73	20	0	7	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	37	5	0	19	0

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	98	2	272
<b>Køn</b>			
Mand	97	3	225
Kvinde	98	2	47
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	94	6	15
40-59 år	97	3	60
60-79 år	98	2	155
80- år	100	0	40
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	97	3	261
Pårørende	100	0	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	97	3	265
Ikke dansk	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
K-AMB	97	3	214
K-Modtagelsen	100	0	22
K-UROTEAM	100	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	20

**Tabel 28. 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	35	49	16	0	6	1
<b>Køn</b>						
Mand	20	60	20	0	5	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	49	16	0	6	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	49	16	0	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	20	60	20	0	5	1
K-Modtagelsen	-	-	-	-	0	0
K-UROTEAM	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 29. 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	25	9	1	247	19
<b>Køn</b>						
Mand	64	26	9	0	205	17
Kvinde	71	17	9	2	42	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	13	9	0	14	1
40-59 år	71	15	12	2	54	5
60-79 år	69	24	6	0	140	10
80- år	37	47	13	3	37	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	24	9	0	238	17
Pårørende	0	50	34	16	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	24	9	1	241	18
Ikke dansk	52	33	15	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	65	24	10	1	197	12
K-Modtagelsen	44	39	17	0	18	4
K-UROTEAM	75	19	6	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	16	2

Tabel 30. 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	22	72	3	3	154	62
<b>Køn</b>						
Mand	21	77	1	1	131	51
Kvinde	30	49	8	13	23	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	76	0	0	8	5
40-59 år	16	75	9	0	32	16
60-79 år	28	69	0	3	93	30
80- år	9	79	5	7	20	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	71	3	3	148	62
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	73	3	3	150	62
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	24	71	2	2	124	45
K-Modtagelsen	31	62	8	0	13	3
K-UROTEAM	13	75	0	13	8	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	9	6

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	33	3	2	270
<b>Køn</b>					
Mand	62	34	3	1	223
Kvinde	57	31	6	6	47
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	77	17	6	0	16
40-59 år	50	43	5	2	60
60-79 år	68	27	3	1	152
80- år	50	44	0	6	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	32	4	2	259
Pårørende	12	76	0	12	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	34	3	2	263
Ikke dansk	87	13	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	63	33	2	2	211
K-Modtagelsen	57	39	4	0	23
K-UROTEAM	59	35	0	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	32	16	0	19

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	78	22	208	58
<b>Køn</b>				
Mand	78	22	172	49
Kvinde	80	20	36	9
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	2	0
20-39 år	84	16	11	3
40-59 år	84	16	49	11
60-79 år	81	19	118	33
80- år	54	46	28	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	197	58
Pårørende	62	38	8	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	78	22	202	58
Ikke dansk	84	16	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	77	23	166	44
K-Modtagelsen	69	31	16	6
K-UROTEAM	90	10	10	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	16	2



**Tabel 33. 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	33	63	2	1	158	0
<b>Køn</b>						
Mand	31	67	2	0	131	0
Kvinde	42	47	3	8	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	21	59	10	10	9	0
40-59 år	29	69	3	0	41	0
60-79 år	35	64	1	0	94	0
80- år	47	43	0	10	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	62	2	2	153	0
Pårørende	0	100	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	64	2	2	153	0
Ikke dansk	42	58	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	32	66	2	1	125	0
K-Modtagelsen	36	55	9	0	11	0
K-UROTEAM	50	38	0	13	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	0

Tabel 34. 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	46	50	4	0	268
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	4	0	222
Kvinde	51	42	6	0	46
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	59	0	0	15
40-59 år	43	54	3	0	58
60-79 år	50	45	5	0	153
80- år	41	53	6	0	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	49	4	0	257
Pårørende	24	64	12	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	50	4	0	262
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	47	49	4	0	210
K-Modtagelsen	48	48	4	0	23
K-UROTEAM	53	41	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	6	0	18

**Tabel 35. 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	37	60	3	0	273
<b>Køn</b>					
Mand	37	61	2	0	224
Kvinde	35	55	10	0	49
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	40	49	12	0	16
40-59 år	40	59	2	0	59
60-79 år	37	60	3	1	154
80- år	32	62	6	0	42
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	3	0	262
Pårørende	12	88	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	3	0	266
Ikke dansk	44	56	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	36	60	3	0	215
K-Modtagelsen	50	50	0	0	22
K-UROTEAM	29	65	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	58	5	0	19

Tabel 36. 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	21	71	5	3	62	15	193
<b>Køn</b>							
Mand	22	72	2	4	49	12	162
Kvinde	16	68	15	0	13	3	31
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	40	60	0	0	5	1	10
40-59 år	37	42	21	0	14	1	45
60-79 år	13	80	0	7	30	6	116
80- år	15	85	0	0	13	6	21
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	72	5	4	57	13	189
Pårørende	-	-	-	-	4	2	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	72	5	2	57	14	192
Ikke dansk	19	60	0	21	5	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
K-AMB	20	73	4	2	45	10	155
K-Modtagelsen	30	50	10	10	10	2	11
K-UROTEAM	-	-	-	-	2	1	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	2	13

**Tabel 37. 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	20	67	10	3	125	147
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	8	2	101	124
Kvinde	8	71	16	5	24	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	15	61	24	0	8	7
40-59 år	13	75	13	0	23	37
60-79 år	25	63	10	2	70	84
80- år	17	77	0	6	23	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	68	10	3	120	141
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	67	10	2	119	146
Ikke dansk	15	67	0	18	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	23	68	8	1	99	114
K-Modtagelsen	22	56	11	11	9	14
K-UROTEAM	14	57	14	14	7	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	10	10

**Tabel 38. 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	54	16	18	12	195	78
<b>Køn</b>						
Mand	50	18	20	12	159	64
Kvinde	71	7	11	11	36	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	60	18	0	21	10	6
40-59 år	60	11	20	9	46	14
60-79 år	55	16	17	12	113	40
80- år	37	26	24	12	25	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	17	17	12	189	73
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	15	18	12	190	76
Ikke dansk	19	39	21	21	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	54	18	16	12	153	59
K-Modtagelsen	31	15	38	15	13	10
K-UROTEAM	64	7	14	14	14	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	7	27	7	15	6

**Tabel 39. 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	72	24	3	1	246	22
<b>Køn</b>						
Mand	74	22	3	0	202	18
Kvinde	64	29	5	2	44	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	19	14	0	15	1
40-59 år	73	20	5	2	53	7
60-79 år	75	22	2	1	141	12
80- år	69	31	0	0	35	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	23	3	1	237	21
Pårørende	71	29	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	24	3	1	240	21
Ikke dansk	100	0	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	72	23	4	1	189	19
K-Modtagelsen	91	9	0	0	22	1
K-UROTEAM	63	31	6	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	19	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

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Modtagelsen
5	Lidt forvirrende. Højre/venstre. Modtagelse inde bagved.	God
6	Jeg har alene stor ros til jeres logistik og til PERSONALET.	Virkelig god
9	Bare god.	God
11	Smilende og imødekommende sygeplejersker :)	Virkelig god
12	Jeg kom ca. 30 min. før tiden, men blev kaldt ind omgående.	Virkelig god
13	Venlig betjening, men meget lidt plads i ventesalen.	God
16	Altid venlig. Har oplevet rigtig god behandling.	Virkelig god
17	Godt, at man bliver informeret om eventuel ventetid.	Virkelig god
18	Fik indkaldelse til to afdelinger på samme A4 til samme dag. Flot. Alle gange er jeg kommet til på klokkeslæt. Flot. Fin, fin information og opfølgning.	Virkelig god
31	Altid imødekommende.	Virkelig god
33	Hurtig og venlig.	Virkelig god
34	Receptionen var ikke altid bemandet. Det vil sige, at der var personale i rummet, men ikke ved "skranken", hvor man formodes at skulle melde sin ankomst.	God
38	Langt mindre ventetid de senere år!	Virkelig god
40	Meget kort ventetid, inden for et minut. Venlig og smilende modtagelse, som så ofte før, selv om det ikke er samme person hver gang. Mit mødetidspunkt var [omkring middag] [], og jeg blev kaldt ind [inden da]. Mit indskrivningstidspunkt var [kort før] mødetidspunktet.	Virkelig god
41	Venteværelset virker ikke specielt behageligt - nærmest lidt skræmmende. Man får lyst til at "løbe igen".	God
44	Meget imødekommende, god stemning.	Virkelig god
49	Nem adgang til reception og venligt personale.	Virkelig god
51	To gange blev der svaret forkert på, hvor og hvornår tisseprøve skulle afleveres.	Dårlig
54	Sommetider lang ventetid.	God
58	Venlig og smilende modtagelse.	Virkelig god
60	Venligt personale. Ved et besøg blev jeg dog glemt og måtte selv spørge, hvornår det var min tur!	God
65	Det var ingen siddeplads i venteværelset.	God
68	[] Også denne gang venligt modtaget.	God
75	God og effektiv. Der var styr på tingene, og det var nemt at finde.	Virkelig god
<b>ID    Kommentarer - K-Modtagelsen</b>		<b>Modtagelsen</b>
1	[Patienten] kom i kørestol, og vi fik al den hjælp og imødekommenhed, man kunne ønske sig!	God

2 Sekretærene er ikke altid til stede. God

5 Det ambulatorium, som jeg mener, I beder mig beskrive ER JO EN KATASTROFE. Jeg kunne næsten holde et helt aftenforedrag om, hvor dårligt det er. Og jeg har tidligere deltaget i undersøgelse om Skejby Sygehus, hvor jeg endte med et rent 13 tal i den gamle skala. Så fedtet er jeg altså ikke med min feedback. Men dette ambulatorium er som en banegård i ROM. Alt for mange mennesker ind og ud af døre, GAMLE syge mennesker, som falder over deres ben, og gamle mennesker, som har svært ved at gå på toilet og andet. Taxichauffører som konstant råber folks navne, og IGEN, mange gamle mennesker, som ikke kan høre opråbene. Det er helt UTILFREDSSTILLENDEN at sidde som patient og afvente sit CHECK med alle disse forstyrrende elementer omkring sig. Når vi alle i spændthed følger VILD MED DANS og ser: " hvilket par går videre", så bider alle negle, altså de bider negle og tisser næsten i bukserne af spændthed, for at se, om de nu går videre eller om de skal passe den mere almindelige hverdag. Her sidder vi "DELTAGERE" så og venter på afgørelsen, kan vi leve videre et stykke tid endnu eller er vi på slutningen! Under sådanne forhold. Sidste gang ventede jeg OVER EN TIME. Ingen oplyste noget som helst. Man bliver mere og mere nervøs. Forrige gang ventede jeg også rigtig lang tid. Måske 45 minutter. Så kom der en ung dame, hun var venlig nok. Hun begyndte at udspørge mig på stuen, hvordan det gik osv. Pludselig kom en anden ung dame. Hun præsenterede sig som SYGEPLEJERSKE []. Nu havde jeg altså siddet og forklaret [en ung elev?] det samme, som jeg igen skulle til at forklare lægen. Som desværre havde så travlt, så hvis der ikke " var andet at oplyse", så kunne lægen godt vente til næste gang! Nu fik jeg altså forklaret en helt ny elev noget, som jeg bestemt kun ville have delt med en, som virkelig kunne sit kram. Nej, i mine øjne er dette ambulatorium HELT UMULIGT. På det andet ambulatorium, som jeg kommer, og som kan give mig noget at holde stederne op mod hinanden lyder det anderledes. Når jeg kommer ind: "Goddag [], tag lige plads i venteværelset. Vi har sørme så travlt i dag, det kan godt være, du må vente lidt længe i dag. Tag lige en kop kaffe." Det er intet problem at vente, når man ved, at de er bevidste om, at der er ventetid. At man får det forklaret. At man føler sig som en slags yndlingspatient. Det gør de på den afdeling. Jeg er kommet begge steder i nu fem-seks år.

**ID Kommentarer - K-UROTEAM**

**Modtagelsen**

5 En mut, FORJAGET person ved skranken. Dårlig

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

**Modtagelsen**

4 Søde, smilende, hjælpsomme. Man føler sig velkommen. Virkelig god

6 Det var et meget dejligt ophold på Aarhus Universitetshospital. I snakkede stille og roligt, og passede godt på mig. Virkelig god

7 Man føler sig velkommen. Virkelig god

## Urinvejskirurgisk Afdeling K

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
35	Glemte at give besked om en blodprøve.	Intet svar
43	Blodprøvetagning.	Intet svar
51	Der blev foretaget en urinprøve med injektionssprøjte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
56	Jeg skulle op til opfølgning, og der blev jeg slet ikke undersøgt. Jeg havde ventet en time på, at en læge ville fortælle, at vi måtte vente på, om der kom symptomer igen i stedet for at undersøge, om jeg var rask igen i min blære. Det var meget skuffende.	Intet svar
64	Jeg blev indkaldt til en samtale, hvor lægen faktisk sagde til sygeplejersken: "Hvad skal han her?!" Efterfølgende blev vi enige om, at jeg skulle have haft en besked via telefon eller brev.	Godt
66	Fejlen opstod under behandlingen på Dagkirurgisk Afsnit. Under udtagning af biopsi melder lægen ud, at det er kræft, hvilket ryster mig. Få dage senere opringning fra lægen, at han havde taget fejl. Skulle komme næste dag for at få lavet et indgreb. Ved kontrol <input type="checkbox"/> konstaterede de fejlindgreb, så jeg skulle have lavet det om, hvilket er gjort.	Virkelig godt
68	Min journal var ikke opdateret.	Godt
ID	Kommentarer - K-UROTEAM	Fejlhåndtering
3	Der var ikke tale om nogen egentlig fejl. Jeg troede, jeg skulle til en slags [scanning]. Men så modtog jeg papirer med information om en undersøgelse, der ville involvere kate-ter/indsprøjtning af saltvand i blæren. I betragtning af min alder og mit problems omfang synes jeg, at det ville være et lidt voldsomt indgreb. Men jeg mødte ikke den store forståelse, da jeg ringede for at meddele, at jeg ikke ønskede denne undersøgelse.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
8	Min tid var ikke registreret, da jeg kom, men de var hurtige til at finde en løsning.	Virkelig godt
9	Fejl eller ikke. Jeg er umådelig skuffet over de alt for lange ophold mellem indkaldelse til un-dersøgelsen. Hastede med pillekur <input type="checkbox"/> . Undersøgelse i Skejby [en måned efter]. Indkaldelse [et stykke tid efter]. Blev sendt hjem igen på grund af bakterier i urinen. Kunne sikkert have været undgået, hvis nogen havde oplyst mig om betydningen. Men altså atter retur.	Intet svar




## Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
3	Jeg føler mig meget privilegeret, at jeg kunne få foretaget robotoperationen på Skejby. Alle har været meget kompetente og imødekommende.	Virkelig godt
6	Jeg/vi er fuld af stor respekt for jeres behandling på alle områder, selvom der var mange patienter.	Virkelig godt
8	Patientjournal var lovet sendt fra et hospital og til et andet hospital, men kom først efter egen påmindelse nr. to.	Virkelig godt
9	Alt så godt, som man kunne forvente.	Virkelig godt
11	Jeg synes alt var, som man kunne håbe på, og jeg er glad for behandlingen.	Godt
14	Lægen virkede også meget træt efter en lang vagt. Beslutningerne om efterfølgende behandling bar også præg heraf.	Godt
16	Bliver scannet på [klinik], er så fritaget for at blive scannet efter [operation for et par år siden], da [klinikken] scanner mig [regelmæssigt] efter [operation] i 2010.	Virkelig godt
17	Det er godt, at det er de samme mennesker, man møder hver gang, og at der bliver lagt en plan for, hvad der skal videre ske, inden man tager hjem igen.	Virkelig godt
18	Godt arbejde. De skal have megen ros.	Virkelig godt
19	Hvor spørgsmål refererer til en kontaktperson gælder mine svar læge NN, der opererede mig, idet jeg ikke har været kontaktet af andre.	Virkelig godt
24	Efter 2 måneder måtte jeg rykke for den henvisning, der var lovet.	Dårligt
26	Vores kontaktperson fungerer utroligt godt. Vi er meget glade for hende.	Virkelig godt
31	Alt i alt professionel behandling.	Virkelig godt
32	Min ventetid på halvanden time blev begrundet med defekt udstyr/maskine.	Godt
33	Samme læge som ved et tidligere besøg. Meget kompetent og god forklaring.	Virkelig godt
40	Jeg følte mig helt rolig, nok også pga. den samme person som første gang. Jeg fik stor tillid til den dejlige pige med sin frie og meget forstående oplysninger omkring forløbet hele vejen igennem. Med stor tak!	Virkelig godt
41	Den medicinering, jeg fik ordineret ved besøget [] inden det sidste, blev ikke fulgt op. Havde det forbedret/forværret min tilstand? Skal jeg bare fortsætte med samme medicin/dosis?	Dårligt
44	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
49	Meget tilfreds.	Virkelig godt
51	Da jeg lå forkert under operationen, fik jeg en hævet og bullen arm, og det tog 12 måneder at genoptræne [fingre på hånden].	Dårligt
55	Fra forundersøgelsen til den endelige indkaldelse måtte jeg selv rykke efter behandlingstidspunkt.	Godt
57	Jeg oplever at skulle repetere mit sygdomsforløb og symptomer igen og igen. jeg mener ikke, at mine oplevelser af smerte registreres tilstrækkeligt.	Godt
69	Vedrørende kontrolbesøg: Vi havde fået besked på, at vi helst skulle komme to personer, så jeg havde taget en fridag. For det første sad vi ca. to timer, inden vi kom ind, eller næsten kom ind,	Godt


## Bilag 5

for vi stod kun ved døren. Lægens første spørgsmål: "Har du fået taget blodprøver?". Det havde patienten jo [flere] dage før. Lægen var slet ikke forberedt på vores besøg. Stod og skrev op ad døren. "Der er intet nyt, så I får en ny tid".

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 71 | Professionelt, engageret, ligeværdig dialog, ansvarlighed.                    | Virkelig godt |
|  | 74 | Hele forløbet, under min behandling, har været perfekt.                       | Virkelig godt |
|  | 75 | Godt og effektivt undersøgelsesforløb. Der var ikke noget at være i tvivl om. | Virkelig godt |



### **ID Kommentarer - K-Modtagelsen**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |  |         |
|---|---|--|---------|
|  | 5 | Altså under sidste behandlingscheck var der intet at sige på LÆGEN. Han var kompetent og direkte. Jeg vurderede ham som dygtig. Der var ingen problemer i hans tilfælde. Førrige gang der var det en katastrofe. Ingen læge. []Men fortsat over en times ventetid ud over det aftalte. Ingen kommunikation i ventetiden. VENTEVÆRELSE: der er ikke tale om et venteværelse, men næsten som en banegård. Et venteværelse er sådan et, der er på afdelingen, jeg besøger efter dette indledende besøg. I denne ubehagelige RECEPTION/ankomsthal er der ofte 30-40 mennesker. | Dårligt |
|---|---|--|---------|



### **ID Kommentarer - K-UROTEAM**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |  |         |
|---|---|--|---------|
|  | 3 | Det har være rigtig rart at blive kontaktet af en bestemt sygeplejerske i forbindelse med forløbet. Da jeg fik bivirkninger ved medicinen (blæreaflappende), var der ikke rigtig andre muligheder. Derfor lever jeg med omtrent samme og udholdelige inkontinensproblemer som før. | Godt    |
|  | 5 | Langvarigt. Store intervaller mellem de forskellige aftaler og undersøgelser på andre hospitalssafsnit. Jeg mangler en koordinator. Personalet er FORJAGEDE. Sekretærafdeling er underbemandet.  | Dårligt |

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

### **Samlet indtryk**









- |   |   |   |      |
|---|---|---|------|
|  | 5 | Der opstod ventetid på cirka halvanden time pga. et problem på operationsstuen. Jeg fornemmede helt klart et problem, men manglede lidt information, så jeg havde større forståelse for ventetiden. | Godt |
|  | 9 | Derefter [flere] måneders ventetid til [efteråret].   | Godt |

## Urinvejskirurgisk Afdeling K

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Kun ros.	Virkelig godt
9	Var ok.	Virkelig godt
13	Ringede for at få information vedrørende undersøgelsen. Fik at vide, at jeg skulle faste ([på grund af] narkose), hvilket var forkert!	Godt
15	Første gang var den virkelig dårlig (lægen hørte ikke på os, undersøgt mig stort set ikke, brugt mange latinske udtryk og fortalte ikke meget om det videre forløb, kun at jeg skulle opereres). De andre gange var den virkelig god.	Godt
16	Jeg føler, at læger/sygeplejersker altid er tilstede i behandling/samtale.	Virkelig godt
21	En enkelt gang har jeg haft en virkelig dårlig oplevelse og absolut ingen information fået.	Godt
25	Mangler information om min sygdom.	Virkelig godt
29	Information og resultat efter undersøgelse og indgreb blev givet af en læge, [som var svær at forstå]. Hvis ikke jeg havde haft mine pårørende med, var det spildt for mig. Dog var der en sød og forklarende sygeplejerske, der slutteligt gav mig en indsprøjtning [].	Godt
31	Ikke andet end ok.	Virkelig godt
34	Informationen under mine første to besøg [med forskellige undersøgelser] var god. Den afsluttende lægesamtale var kort (fem til ti minutter) og bar præg af, at lægen var forsinket i sit dagsprogram (jeg kom ind med 45 minutters ventetid/forsinkelse).	Godt
35	Først ved sidste "besøg" fik jeg underretning om, at det var en aggressiv form for [kræft], jeg havde.	Virkelig godt
39	Informationens kvalitet afhænger af patientens spørgsmål og egen indsigt.	Godt
40	Har været meget venlig og informerende på de spørgsmål, jeg har stillet til dem.	Virkelig godt
46	Kun positivt.	Virkelig godt
49	Meget tilfreds.	Virkelig godt
50	Mangler stadig at få svar fra den sidste [undersøgelse]?	Godt
51	Da jeg kom, skulle jeg indlægges. På det aftalte tidspunkt viste det sig, at stuen var optaget, så jeg fik besked på at tage hjem igen.	Dårligt
60	Meget kedelige venteforhold.	Godt
61	Jeg fik information om undersøgelsesresultaterne, men jeg fik IKKE svar på problemet [], som jeg i øvrigt stadig har, så jeg fik ikke en diagnose, og det gør mig utryk.	Godt
64	VIRKELIG DÅRLIGT: Til min årlige kontrol/undersøgelse for [kræft] [i 2010] forsøgte lægen at få mig til at afstå fra yderligere undersøgelser med henvisning til, at det jo var [mange] år siden, der sidste havde været celledændringer. I foråret 2011 forsøgte sygeplejersken at præparere mig til det samme, men [kort efter] konstaterede lægen flere tumorer.	Virkelig godt
72	Skulle rykke efter det skriftlige svar før det kom, som lovet.	Godt
75	Den har været god. Jeg fik alle spørgsmål besvaret. De spørgsmål, som jeg ikke havde tænkt over på forhånd, blev enten besvaret af personalet eller kunne findes i det skriftlige materiale.	Virkelig godt

## Bilag 5

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-Modtagelsen</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Fik under ventetiden henvendelser fra personalet om, hvorvidt vi manglede noget, og om alt var ok. Meget betryggende.	Godt
 5	Det er forskelligt alt afhængig af, hvilken læge som tilser mig. Men sidste gang var lægen direkte og kompetent i sin vurdering.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	For mit vedkommende kunne det ikke være bedre.	Virkelig godt
 4	Ville gerne have haft at vide, at jeg kunne forvente at få en kæmpe blodunderløben plamage [] [nogle dage] efter operationen. Det gjorde mig meget utryg lige op til weekenden.	Virkelig godt
 5	Har efter at have haft besvær med at få tilsendt kopi af journaloplysninger selv printet dem ud på nettet. Afdelingen er godt nok lang tid om at for journaloplysninger ført ajour, så man kan få lov til at kikke forgæves flere gange, inden der er gevinst.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Jeg savnede information om forskellige undersøgelsesforløb, og de enkelte fasers betydning herfor. Jeg blev informeret om den næste fase, men ikke om dens betydning i det samlede undersøgelsesforløb.	Godt
 4	Jeg føler, sygeplejersken har tid til samtalen.	Virkelig godt
 8	Jeg ville ønske, der var tid nok, så man ikke får beskeden af lægen, mens man ligger ned og stadig er påvirket af narkosen.	Godt








## Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Jeg har endnu, efterfølgende, ikke kontaktet min læge, men vi har selv været inde og læse min journal.	Virkelig godt
9	Her haltede det måske lidt. Måske pga. travlhed.	Virkelig godt
20	Jeg var ganske uforberedt på, at jeg på Skejby Sygehus fik konstateret en [alvorlig sygdom]. Heldigvis lokaliseret. Efter denne konstatering forløb behandlingen, afsluttende med en radikal [behandling] blot en måned efter at [sygdommen] var konstateret, over al forventning. Jeg oplevede Urinvejskirurgisk Afdeling K som en meget velfungerende organisation, hvor alle ansatte uanset funktion, både indbyrdes og overfor patienterne, udførte deres arbejde en på kompetent, effektiv og venlig måde. Fint også at flere studerende henvendte sig på indlæggelsesdagen. Det afkortede ventetiden på en for mig vanskelig dag.	Godt
25	Mangler information om, hvad jeg selv kan gøre, for at det bliver bedre.	Virkelig godt
30	Jeg mangler viden om information til egen læge fra ambulatoriet om mit behandlingsforløb. Min samtale med egen læge kunne være bedre.	Virkelig godt
31	Venlighed og imødekommenhed fra alle. Faglig kompetence overalt.	Virkelig godt
37	Efter ønske blev jeg flyttet fra afdeling på et sygehus til et andet sygehus. Begrundelsen var, at jeg er meget utryk ved afdelingen på det ene sygehus og har dér fået nogle oplysninger, som ikke svarede til udmeldingen fra det andet sygehus. Derfor blev jeg noget overrasket over, at det videre forløb skulle henlægges til det ene sygehus, hvilket jeg ikke kan overskue, men det skal tages op om et år.	Godt
40	Alt har været positivt fra dag et og er det stadig.	Virkelig godt
47	Snakker for meget i opvågningsstuen, det er ukoncentrerede sygeplejersker.	Godt
48	Telefontiden alt for begrænset. Svært at ringe op. Der bør være mailmulighed.	Godt
51	Lægen sagde, at den type operation tager to år om at hele i underlivet (dysfunktion). Det er det ikke endnu, men hvis det gør, vil mit samlede indtryk nok blive bedre.	Dårligt
61	Jeg har fået lovet de undersøgelser, der var bestilt, og svar på dem, men ikke et svar på problemet, så det må jeg diskutere med egen læge og evt. til yderligere undersøgelser.	Godt
62	Jeg føler mig professionelt og meget fint behandlet.	Virkelig godt
63	Det eneste, jeg synes, var dårligt, var, at jeg skulle sidde i så mange timer, kun for at komme ind til lægen i ca. ti minutter.	Godt
68	Jeg oplevede nogen forsinkelse i behandlingsindsats.	Godt
<b>ID Kommentarer - K-Modtagelsen</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	De sekretærer, der er i øjeblikket, virker forvirrede, og jeg føler ikke, at de tager sig tid til mig.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - K-UROTEAM</b>		<b>Samlet indtryk</b>
5	Har nu selv kontaktet visitator ved [kommunen], da specielt min mand har brug for hjælp til at få dagligdagen til at hænge sammen. Vi vil få besøg af forskellige medlemmer af et koordinationssteam bl.a. ergoterapeut og specialsygeplejerske. Vi er af visitator gjort opmærksom på, at kommunens serviceniveau bliver lukket, og alle hjemmehjælpsaftaler og aftaler om personlig pleje skal revurderes.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>

## Bilag 5




















- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 1  | Til ambulatoriet og fik klart svar og brev.  | Godt          |
|  | 3  | Min snak med lægen efter narkose efterlod mig utryg. Jeg formåede ikke at stille nok spørgsmål, da det, han konkluderede, var uventet, og jeg var "groggy" endnu efter narkose. Fik først svar ca. tre uger efter!   | Godt          |
|  | 6  | Der er gode læger på Aarhus Universitetshospital. De smiler. Og behandlede mig godt.   | Virkelig godt |
|  | 8  | Mit samlede indtryk er, at Skejby er for stort. Jeg har set et utal af læger og savner sammenhæng. Det er utrygt. [I vinteren 2010] fandtes [kræft]. Jeg blev først opereret [ca. to måneder senere]! Måske var der ikke [opstået komplikation], hvis jeg var blevet opereret før. | Godt          |
|  | 10 | Lægen til forundersøgelsen virkede meget fortravlet. Der var ikke meget tid til at få en grundig information. Det samme gjaldt lægen, der informerede om operationerne. Sygeplejerskerne virkede, som om de havde tid og overskud til at informere/lytte til mine spørgsmål.       | Godt          |

## Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
1	Venteværelset er ikke særligt indbydende. Og der er, især i den kolde årstid, ubehageligt træk, når dørene, der åbner ud til det fri, går op og jo langsomt i.	Virkelig godt
2	Godt.	Godt
4	Kontaktperson var fagligt dygtig, men viste [for meget af sin person], hvilket irriterede/generede mig meget.	Virkelig godt
6	ROS, ROS, ROS.	Virkelig godt
7	Der er ikke aktuelt læsestof i venteværelset. Blade er flere år gamle.	Godt
8	Alt fungerer fint, og intet at bemærke.	Virkelig godt
9	Synes nærmest, det er imponerende så fint ambulatoriet klarede opgaven. Er stolt af at bo i et land, der behandler så respektfuldt og kompetent.	Virkelig godt
10	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
13	Adgang til købekaffe, når ventetiden er lang.	Godt
14	Vi var et par patienter, som skulle have en flowmåling. Vi havde [] tømt blæren inden fremmødet. Ingen af os tænkte over, hvad en flowmåling var. Måske skulle man informere om, på dansk, hvad man skulle. Nu måtte vi drikke og vente en to til tre timer.	Godt
16	Jeg har kun positive oplevelser, og det skriver jeg ikke kun for at være flink. Alle tager virkelig hånd om en.	Virkelig godt
18	Flot, flot arbejde! Vi roste dem til en samtale, men de henviste til regeringen!	Virkelig godt
22	Et par grønne planter ville gøre opholdet mindre koldt.	Godt
23	Dårlig parkering.	Godt
24	Det virkede som om, man ikke tog en ældre mands problemer alvorligt.	Dårligt
25	At man kan se wc'erne, og man kan få noget at drikke.	Virkelig godt
27	Min operation gik 100 procent bogen. Jeg er mere end absolut tilfreds med alt og mere end mega imponeret af, at alt kunne synkroniseres så effektivt med hensyn til madpersonale, læger, rengøring. Tusind tak!	Virkelig godt
28	Undersøgelsen er ikke færdig, skal til flere undersøgelser.	Godt
30	God "kundekontakt". Venteværelset bør være således indrettet, at diskretion kan imødekommes.	Virkelig godt
31	Fortsæt som hidtil. Min behandling er nu overgivet til egen læge.	Virkelig godt
36	Det største problem var at finde det rigtige sted.	Virkelig godt
39	For lange ventetider mellem diagnose og behandling.	Godt
42	Der er en positiv atmosfære. Afdelingen virker som et team. God kommunikation lægerne imellem.	Virkelig godt
45	Vi får hver gang en rar og venlig modtagelse. Vi føler os velkomne.	Virkelig godt
46	Ingen.	Virkelig godt

## Bilag 5

	49	Efter mange besøg til behandling og samtaler, er det klart for mig, at der ydes en meget flot indsats af alle.	Virkelig godt
	53	Der er for langt til toilet fra nogle af behandlingsrummene. Så jeg har bedt om at blive tømt, inden jeg gik hjem. Jeg kan ikke nå toilettet med fyldt blære.	Virkelig godt
	54	Der er god system i afviklingen af patienter.	Virkelig godt
	56	VIRKELIG LANG VENTETID. Tre timer første gang. En time anden gang.	Godt
	58	Jeg føler at have fået en udsøgt behandling af både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	59	Det kunne gøres bedre for folk, der sidder i kørestol.	Dårligt
	60	Yderst hjælpsomt personale. Bedre forhold i ventetiden!	Godt
	64	Jeg synes, at den faglige standard hos læger og sygeplejersker er høj. Jeg synes, at det er betænkeligt, at hospitalet (af økonomiske hensyn?) prøver at presse patienter med en hyppigt genkommende [sygdom] til at afstå fra kontrol. Som én læge sagde: "Det var heldigt, du er en stædig mand, NN!". Held burde ikke være afgørende.	Virkelig godt
	65	Der var ingen siddeplads i venteværelset.	Godt
	67	Fordi jeg får en tid til næste undersøgelse [] et helt år i forvejen, ville det være rart med en påmindelse, måske 14 dage før. Jeg synes, at ALT personalet, fra kontor til sygeplejersker og læger, er ualmindeligt venlige, hjælpsomme og lyttende. Jeg er glad for og tryk ved at blive undersøgt og fulgt på afdelingen.	Virkelig godt
	68	Bedre belysning i venteværelse for at kunne læse. Dagslys mangler.	Godt
	70	Mit eneste kritikpunkt er venteværelset, som ikke virkede særlig hyggeligt. Ventetiden var imponerende kort. Under ti minutter ved hvert af mine [] besøg.	Virkelig godt
	73	Det ville være ønskeligt, hvis det ikke hver gang var en ny læge, der skulle informere/drøfte konklusionen med mig omkring undersøgelserne og det videre forløb, selvom alle virkede yderst kompetente. Alle involverede, læger, sygeplejersker med flere var positive og imødekommende og bidrog til en "tryk" atmosfære.	Virkelig godt
	75	Jeg synes, det var et fint sted at være. Det var mere effektivt, end jeg havde forventet.	Virkelig godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - K-Modtagelsen</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Igen, et meget opmærksomt personale. Der er ingen grænser for, hvor meget et smil og et venligt ord betyder.	Godt
	2	Stor ros til sygeplejerskerne. Meget kompetente og utroligt smilende, på trods af tidspres. De sekretærer, der er der nu, skal tage sig noget sammen. De har ikke den samme ro og overblik. Og de er ikke altid til at få fat på telefonisk. Det må også være frustrerende for sygeplejerskerne.	Virkelig godt
	3	Førstegangspatient på hospital! Men blev hurtigt beroliget og mange tak for god behandling og efter et par måneder frisk igen. Tusind tak for alle de venlige personer, jeg har mødt de to gange, jeg har været på afdelingen.	Virkelig godt
	4	Lave større handicaptoiletter.	Godt
	5	Ja, jeg mener, at lægen, som skal afholde disse "trivielle" samtaler med personer, som lider af livstruende sygdomme, må tilrettelægge sit arbejde, sådan at ingen venter unødigt. De må afsætte den tid, som er nødvendig, og så må de altså have måske ti minutters spildtid, hvis en patient er for hurtigt færdig. Men det hele er jo så presset, at når de kommer bagud, ja, så rammer det hårdt. Det er klart, at lægen tænker, ja, det må patienterne altså vænne sig til, vi har travlt. Men jeg mener, at lægen må vænne sig til, at der er tale om særligt følsomme mennesker, hvor man gerne ser den opmærksomhed og tilstedeværelse, så man føler, at der gøres noget ved én eller ens sygdom. Altså en planlægning med "spildtid" indlagt. Det er [] ET KÆMPE pres at komme til sådan et tjek [regelmæssigt]. Hvordan ser din situation ud! Kæmpe pres.	Dårligt

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg er så tilfreds med behandlingen, jeg har fået indtil nu.	Godt
3	Jeg ville gerne have haft andre muligheder end medicinsk behandling. Men jeg er også klar over, at det måske var min egen skyld, at forløbet blev afbrudt, idet jeg ikke ønskede undersøgelsen af [organ].	Godt
5	Det virker som en samlebandscentral. Lægerne har ikke tid til at sætte sig ind i patientens forløb, inden patienten kaldes ind. Et brev sendt af patientens læge, havde undersøgende læge end ikke set. Det ligger godt nok i journalen, bemærkede den tilstedeværende sygeplejerske. Trist og trangt venturum.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Lægen, der scannede mig, reagerede ikke, når jeg spurgte til "billederne".	Godt
2	Jeg kan i tilbageblik se (tror jeg) sammenhængen i de enkelte faser. Derfor finder jeg forløbet godt, men informationen mangelfuld.	Godt
4	Opholdene er meget korte, så jeg mener, at der er de fornødne ting, som skal være der. Har prøvet en anden afdeling på et andet sygehus. Hvis jeg skulle vurdere i en talskala fra minus ti til plus ti, er det andet sygehus minus ti, og Skejby er plus ti.	Virkelig godt
8	Generelt har det været rart at komme der. Man mærker selvfølgelig, når personalet er presset. Alle arbejder umenneskeligt hårdt. Nærværet er det vigtigste, når man er syg. Jeg håber, der bliver bedre normeringer, trods krisen.	Godt
10	Det var rigtig godt, at sygeplejersken ringede dagen efter og hørte, om alt var ok, og om jeg havde nogle spørgsmål. Særligt sygeplejerskerne gjorde det til en positiv oplevelse.	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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.