

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afd. K  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelles-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	264
Afdelingens svarprocent:	66%

### **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 tests 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.

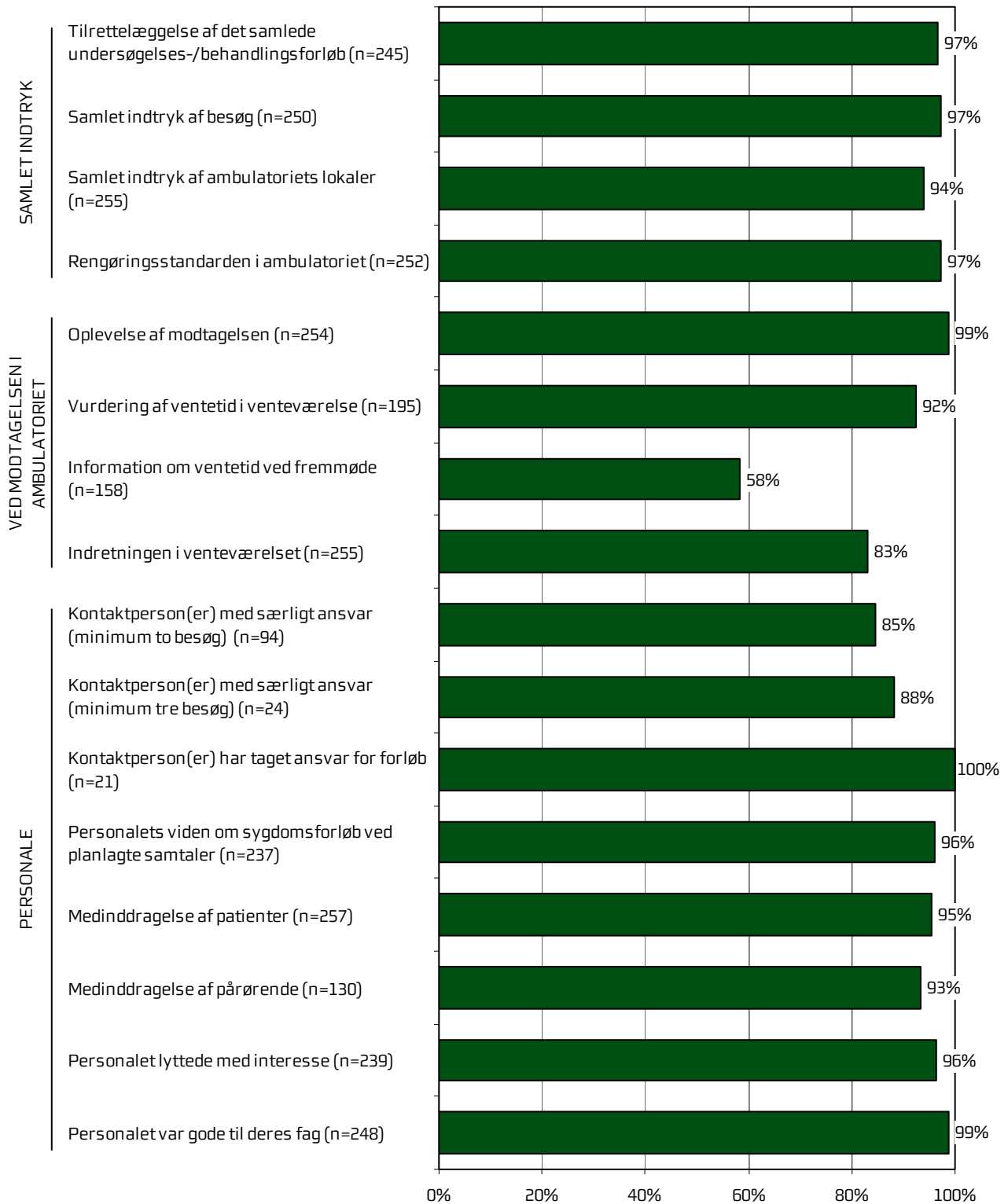
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

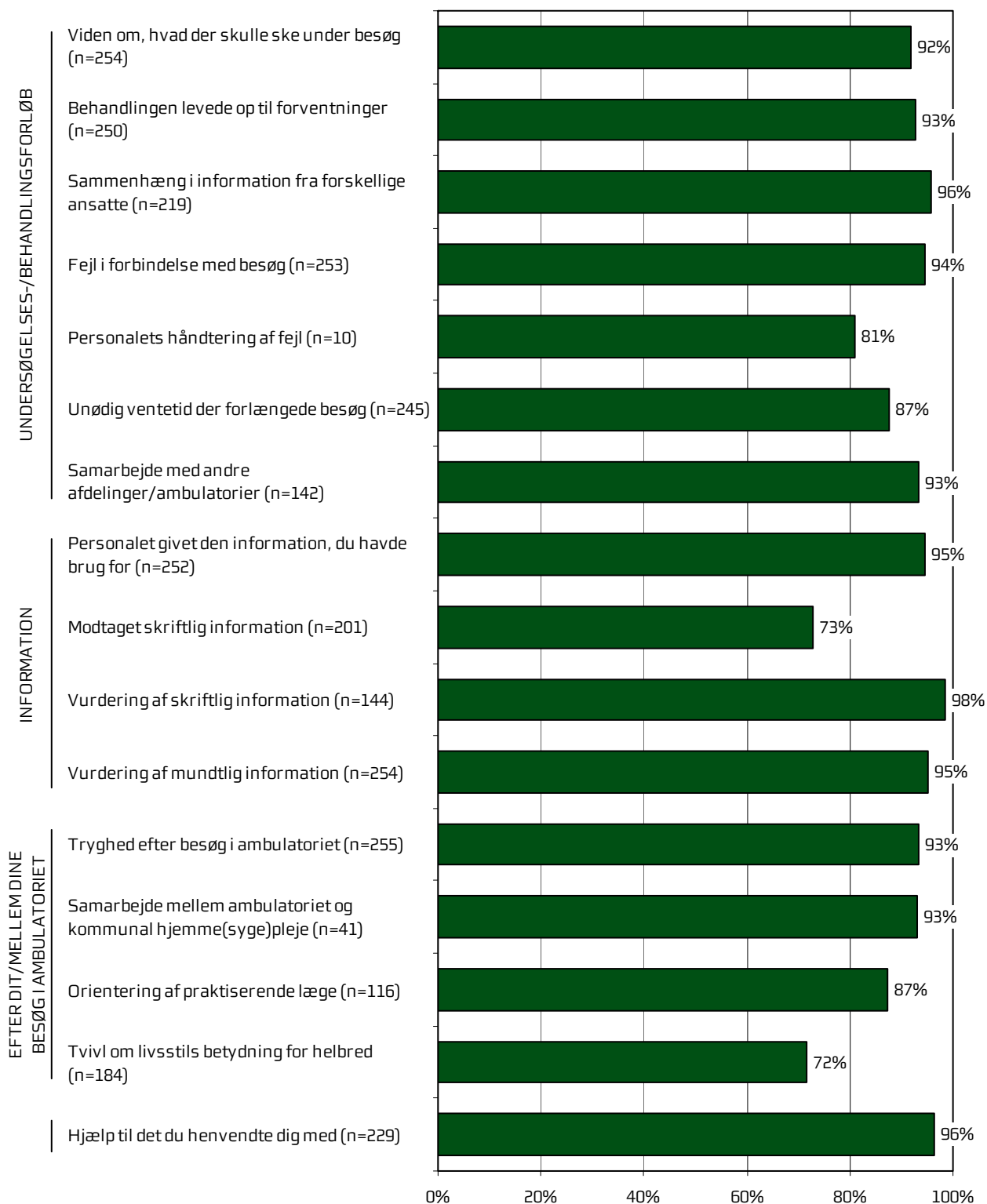
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

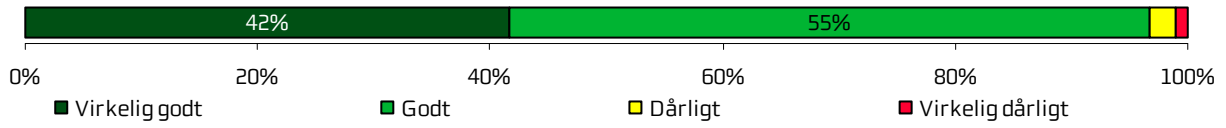
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

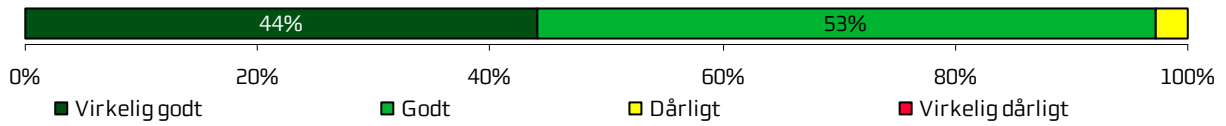
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

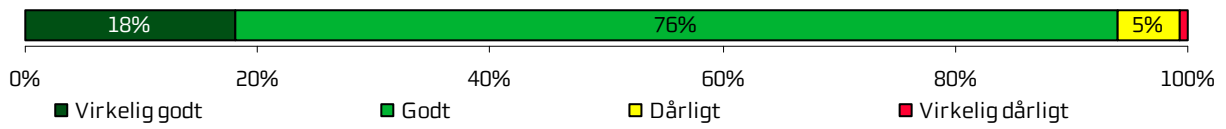
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=245)



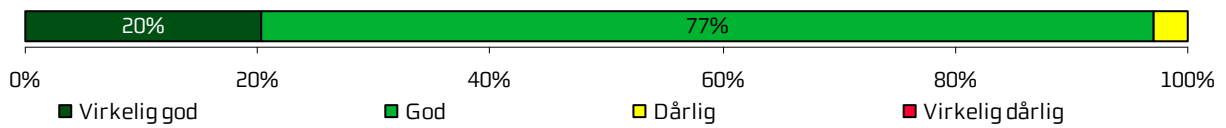
Samlet indtryk af besøg (n=250)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=255)



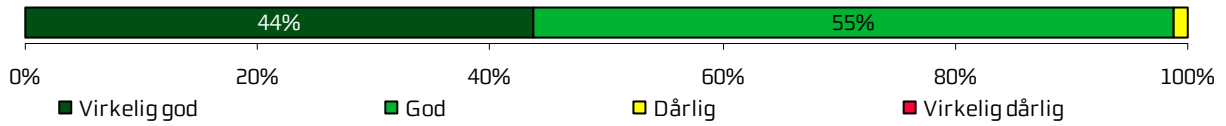
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=252)



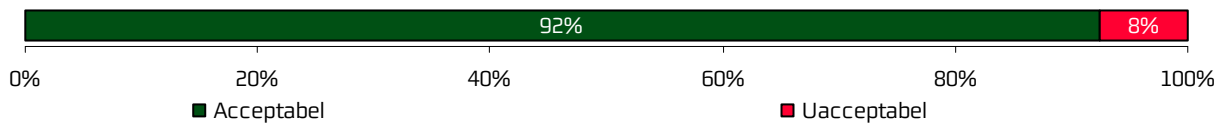
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	93 %	-	97 %	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	99 %	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=254)



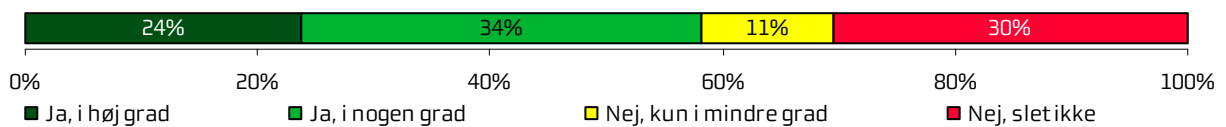
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=195)



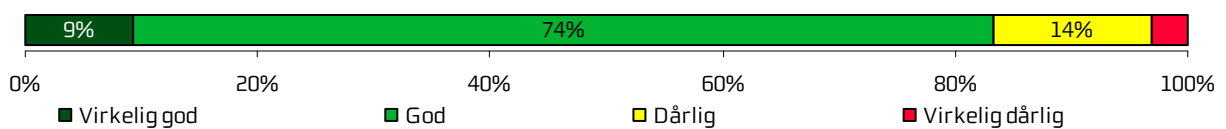
Længde af ventetid i venteværelse (n=181)



Information om ventetid ved fremmøde (n=158)



Indretningen i venteværelset (n=255)

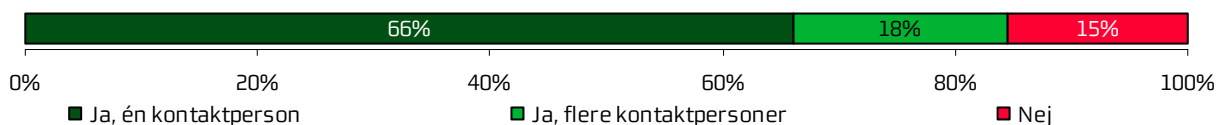




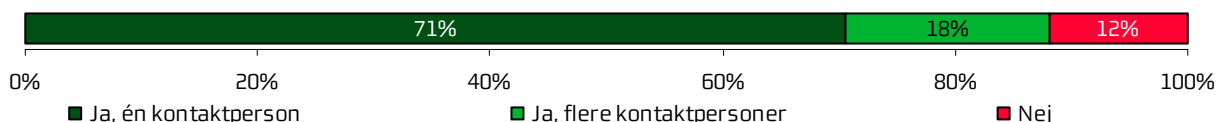
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	94 %	92 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	51 %	61 %	64 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	82 %	89 %	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

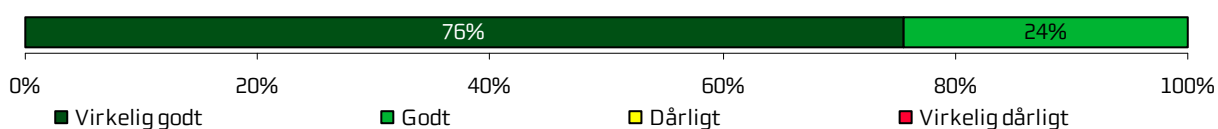
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



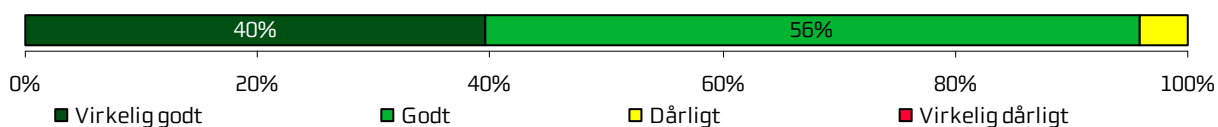
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



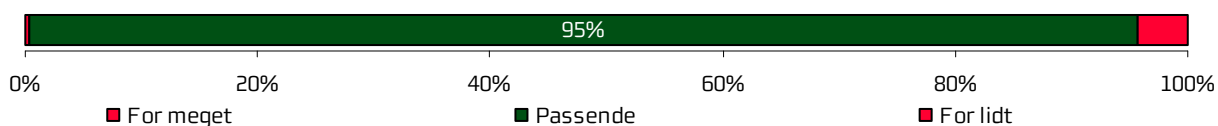
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



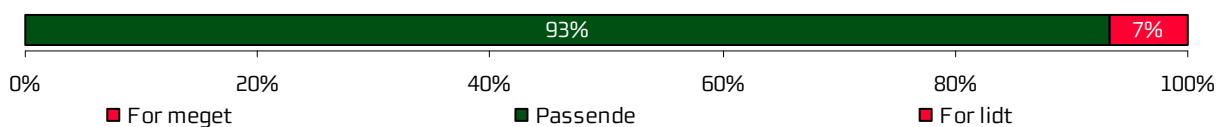
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=237)



Medinddragelse af patienter (n=257)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



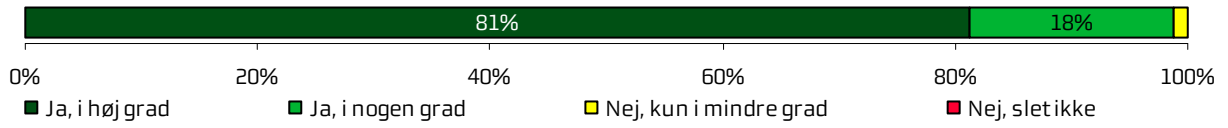
Personalet lyttede med interesse (n=239)



	2012	2011	2010	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)	85 %	87 %	84 %	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	95 %	82 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	97 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	94 %	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	98 %	90 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	98 %	98 %	93 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

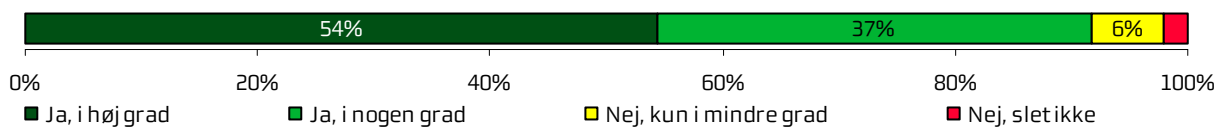
Personalet var gode til deres fag (n=248)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

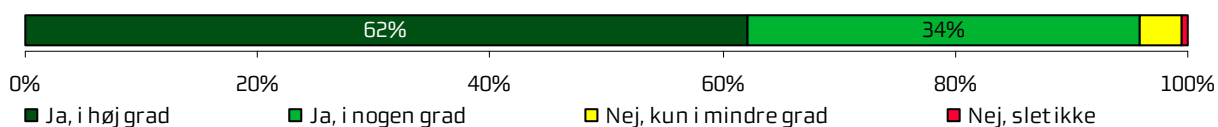
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



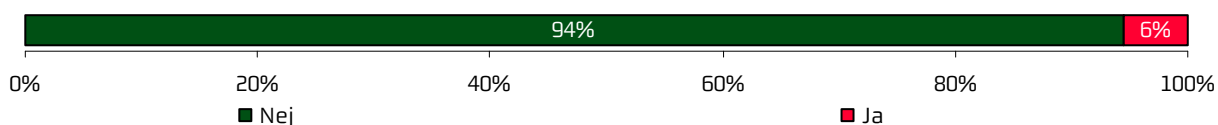
Behandlingen levede op til forventninger (n=250)



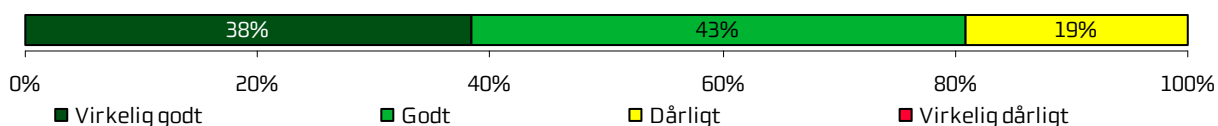
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=219)



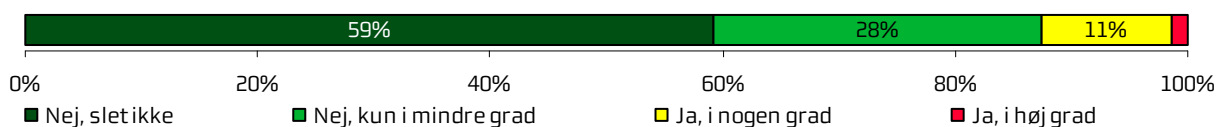
Fejl i forbindelse med besøg (n=253)



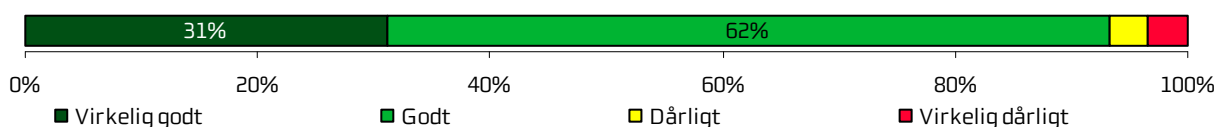
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=245)



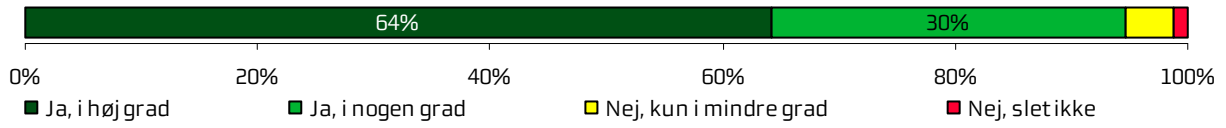
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



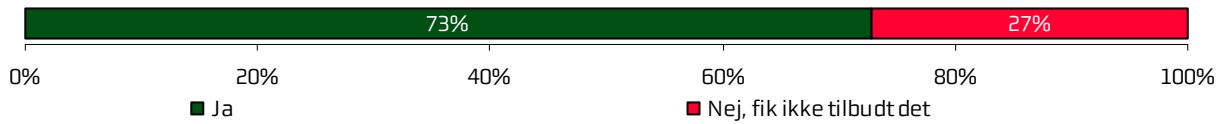
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	94 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	93 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	98 %	95 %	96 %	89 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	84 %	40 % *	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	90 %	89 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	95 %	98 % *	84 % *	91 % *

## Information

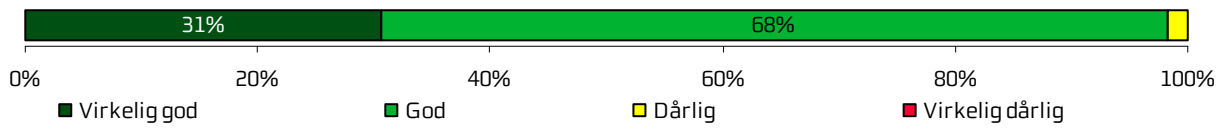
Personalet givet den information, du havde brug for (n=252)



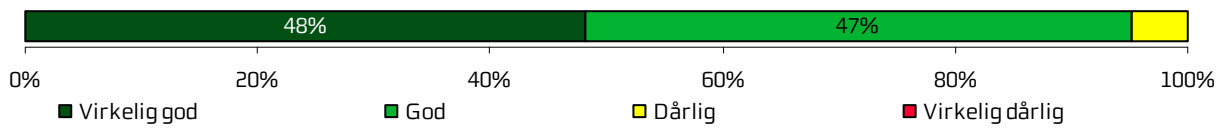
Modtaget skriftlig information (n=201)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



Vurdering af mundtlig information (n=254)

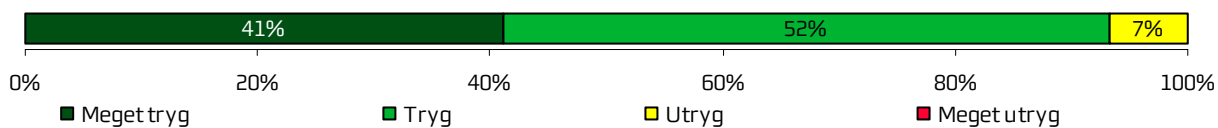




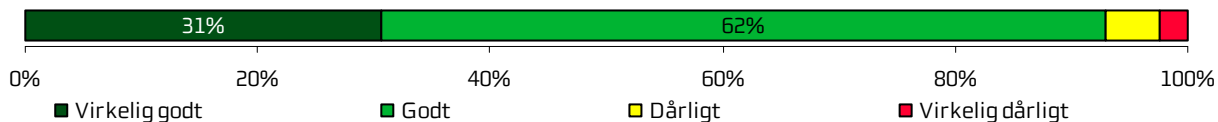
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	78 %	75 %	79 %	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	99 % *	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

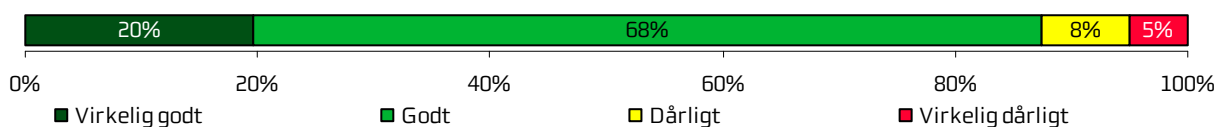
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



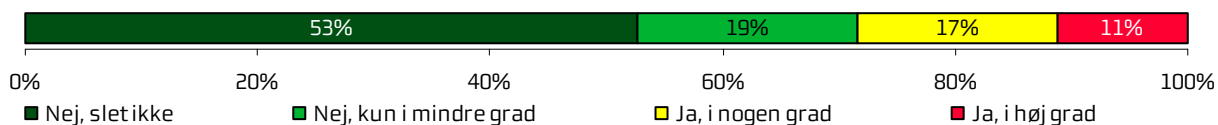
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



Orientering af praktiserende læge (n=116)



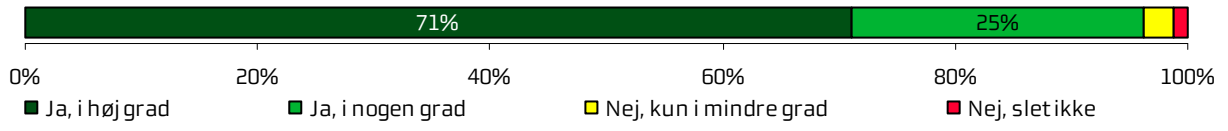
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	94 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	79 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	87 %	90 %	93 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	70 %	70 %	81 % *	65 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=229)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	96 %	98 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## 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;lobnr&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"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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)?	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<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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](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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	66%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	78%	75%
Kvinde	22%	25%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	6%	10%
40-59 år	16%	21%
60-79 år	64%	57%
80 år eller derover	13%	12%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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**

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		264		100%
<b>Køn</b>				
Mand		206		78%
Kvinde		58		22%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		3		1%
20-39 år		16		6%
40-59 år		43		16%
60-79 år		168		64%
80 år eller derover		34		13%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		248		97%
Pårørende		8		3%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		250		97%
Ikke dansk		7		3%
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB		241		91%
K-UROTEAM		23		9%

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	42	55	2	1	245	8
<b>Køn</b>						
Mand	43	54	3	1	193	5
Kvinde	36	60	2	2	52	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	62	0	7	14	2
40-59 år	46	44	7	3	41	0
60-79 år	40	58	2	0	158	4
80 år eller derover	48	52	0	0	29	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	2	1	236	7
Pårørende	33	67	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	54	2	1	237	8
Ikke dansk	13	87	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	42	55	3	0	225	7
K-UROTEAM	40	55	0	5	20	1



**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	44	53	3	0	250
<b>Køn</b>					
Mand	43	55	2	0	195
Kvinde	47	48	5	0	55
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	30	52	18	0	15
40-59 år	45	53	2	0	40
60-79 år	44	54	2	0	162
80 år eller derover	51	49	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	3	0	240
Pårørende	29	71	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	52	2	0	242
Ikke dansk	0	100	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	42	55	3	0	229
K-UROTEAM	57	43	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	18	76	5	1	255
<b>Køn</b>					
Mand	19	75	5	0	198
Kvinde	15	78	6	2	57
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	28	60	12	0	16
40-59 år	13	84	3	0	40
60-79 år	16	77	6	1	163
80 år eller derover	30	65	3	3	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	76	5	1	245
Pårørende	29	71	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	77	5	1	247
Ikke dansk	46	54	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	18	76	5	1	233
K-UROTEAM	18	73	9	0	22

**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	77	3	0	252
<b>Køn</b>					
Mand	18	80	2	0	197
Kvinde	28	66	6	0	55
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	37	52	12	0	16
40-59 år	14	83	3	0	40
60-79 år	18	80	2	0	160
80 år eller derover	28	72	0	0	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	77	3	0	242
Pårørende	0	86	14	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	78	2	0	244
Ikke dansk	33	54	13	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	17	80	3	0	232
K-UROTEAM	45	50	5	0	20

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	254
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	1	0	198
Kvinde	48	50	2	0	56
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	60	0	0	16
40-59 år	42	58	0	0	40
60-79 år	43	55	2	0	162
80 år eller derover	49	51	0	0	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	55	1	0	242
Pårørende	29	71	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	55	1	0	244
Ikke dansk	46	54	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	44	55	1	0	233
K-UROTEAM	43	57	0	0	21

**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	92	8	195	62
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	151	51
Kvinde	93	7	44	11
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	80	20	14	2
40-59 år	97	3	35	6
60-79 år	92	8	116	47
80 år eller derover	93	7	27	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	185	60
Pårørende	80	20	5	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	185	62
Ikke dansk	100	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	92	8	178	57
K-UROTEAM	94	6	17	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	14	54	25	7	181	7
<b>Køn</b>						
Mand	15	53	23	8	141	4
Kvinde	10	56	32	2	40	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	56	16	16	11	2
40-59 år	11	63	22	3	33	2
60-79 år	15	51	26	7	108	3
80 år eller derover	14	55	27	4	27	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	54	25	7	171	7
Pårørende	0	60	40	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	53	26	7	171	7
Ikke dansk	19	67	13	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	15	55	22	8	166	6
K-UROTEAM	7	47	47	0	15	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	24	34	11	30	158	29
<b>Køn</b>						
Mand	24	36	13	28	125	20
Kvinde	24	29	5	41	33	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	32	16	20	32	11	2
40-59 år	10	37	17	37	28	6
60-79 år	28	33	10	28	97	14
80 år eller derover	19	52	5	24	20	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	34	11	31	150	27
Pårørende	20	40	20	20	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	36	11	31	150	27
Ikke dansk	53	16	16	16	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	25	34	12	30	146	25
K-UROTEAM	17	42	8	33	12	4

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	9	74	14	3	255	3
<b>Køn</b>						
Mand	10	73	13	3	201	1
Kvinde	6	78	15	2	54	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	79	0	12	15	1
40-59 år	5	76	15	5	40	1
60-79 år	11	71	15	2	164	1
80 år eller derover	9	79	12	0	33	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	73	14	3	244	3
Pårørende	0	100	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	75	14	3	245	3
Ikke dansk	46	40	13	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	10	73	14	3	234	2
K-UROTEAM	5	81	14	0	21	1



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	18	15	94
<b>Køn</b>				
Mand	63	19	18	72
Kvinde	77	15	8	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	58	28	14	13
60-79 år	61	17	22	59
80 år eller derover	87	13	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	19	16	91
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	18	15	94
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	66	17	17	87
K-UROTEAM	71	29	0	7

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	18	12	24
<b>Køn</b>				
Mand	74	11	16	19
Kvinde	61	39	0	5
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	67	15	18	16
80 år eller derover	80	20	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	18	12	23
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	18	12	24
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	71	14	14	21
K-UROTEAM	-	-	-	3

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	24	0	0	21	0
<b>Køn</b>						
Mand	75	25	0	0	16	0
Kvinde	77	23	0	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	70	30	0	0	13	0
80 år eller derover	100	0	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	26	0	0	20	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	24	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	78	22	0	0	18	0
K-UROTEAM	-	-	-	-	3	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	40	56	4	0	237	19
<b>Køn</b>						
Mand	39	56	5	0	185	15
Kvinde	42	56	2	0	52	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	55	13	0	14	2
40-59 år	34	64	2	0	39	1
60-79 år	41	55	5	0	150	14
80 år eller derover	43	57	0	0	31	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	4	0	226	18
Pårørende	14	86	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	56	4	0	228	18
Ikke dansk	46	54	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	38	57	5	0	217	18
K-UROTEAM	50	50	0	0	20	1

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	4	257
<b>Køn</b>				
Mand	0	95	4	201
Kvinde	0	95	5	56
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	94	6	15
40-59 år	0	95	5	41
60-79 år	1	95	4	164
80 år eller derover	0	96	4	34
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	4	245
Pårørende	0	100	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	248
Ikke dansk	0	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	0	95	4	235
K-UROTEAM	0	95	5	22

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	93	7	130	126
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	107	92
Kvinde	0	92	8	23	34
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	100	0	6	10
40-59 år	0	93	7	14	27
60-79 år	0	94	6	92	73
80 år eller derover	0	88	12	16	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	119	125
Pårørende	0	71	29	7	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	123	123
Ikke dansk	0	82	18	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	0	93	7	121	113
K-UROTEAM	0	100	0	9	13

**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	71	26	3	1	239	16
<b>Køn</b>						
Mand	69	28	2	1	188	12
Kvinde	76	20	4	0	51	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	45	55	0	0	14	2
40-59 år	72	17	8	2	38	3
60-79 år	74	23	2	1	155	9
80 år eller derover	64	36	0	0	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	3	1	227	16
Pårørende	43	57	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	25	3	1	231	14
Ikke dansk	63	37	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	70	28	2	1	220	14
K-UROTEAM	79	11	11	0	19	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	81	18	1	0	248	9
<b>Køn</b>						
Mand	80	19	2	0	196	6
Kvinde	87	13	0	0	52	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	33	0	0	15	1
40-59 år	78	20	2	0	40	1
60-79 år	82	17	1	0	159	5
80 år eller derover	86	14	0	0	31	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	17	1	0	236	9
Pårørende	57	43	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	1	0	238	9
Ikke dansk	60	40	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	82	17	1	0	228	7
K-UROTEAM	75	25	0	0	20	2



**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	54	37	6	2	254	3
<b>Køn</b>						
Mand	53	38	7	2	199	1
Kvinde	58	36	4	2	55	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	51	43	0	6	16	0
40-59 år	54	40	6	0	39	1
60-79 år	53	38	7	2	163	2
80 år eller derover	66	30	4	0	33	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	37	6	2	243	3
Pårørende	57	29	0	14	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	37	6	2	245	3
Ikke dansk	33	40	13	13	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	55	38	5	2	233	2
K-UROTEAM	48	33	14	5	21	1

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	66	27	4	3	250	6
<b>Køn</b>						
Mand	66	28	4	3	195	6
Kvinde	67	23	6	4	55	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	13	7	13	14	2
40-59 år	53	32	10	5	40	1
60-79 år	69	27	3	1	160	3
80 år eller derover	69	24	4	3	33	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	26	4	3	239	6
Pårørende	29	43	14	14	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	26	4	3	241	6
Ikke dansk	46	27	27	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	67	28	3	3	229	5
K-UROTEAM	62	19	14	5	21	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	62	34	4	0	219	34
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	3	1	173	25
Kvinde	65	28	7	0	46	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	46	37	17	0	11	5
40-59 år	63	29	8	0	39	1
60-79 år	64	33	2	1	139	23
80 år eller derover	60	40	0	0	28	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	33	4	0	208	34
Pårørende	57	43	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	33	3	0	211	34
Ikke dansk	53	31	16	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	61	35	3	0	203	28
K-UROTEAM	75	19	6	0	16	6

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	94	6	253
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	198
Kvinde	95	5	55
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	88	12	16
40-59 år	95	5	40
60-79 år	94	6	161
80 år eller derover	97	3	33
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	242
Pårørende	100	0	7
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	244
Ikke dansk	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
K-AMB	94	6	232
K-UROTEAM	95	5	21

**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	38	43	19	0	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	32	47	21	0	9	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	36	53	12	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	43	19	0	10	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	43	19	0	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	44	33	22	0	9	1
K-UROTEAM	-	-	-	-	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	59	28	11	1	245	7
<b>Køn</b>						
Mand	63	25	10	2	191	5
Kvinde	46	40	14	0	54	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	51	31	18	0	15	0
40-59 år	49	39	12	0	38	1
60-79 år	65	24	9	2	158	5
80 år eller derover	50	31	18	0	31	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	29	11	1	234	7
Pårørende	71	14	14	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	29	11	1	237	7
Ikke dansk	84	0	16	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	59	29	11	1	225	6
K-UROTEAM	60	20	15	5	20	1

**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	31	62	3	3	142	62
<b>Køn</b>						
Mand	31	63	2	4	109	53
Kvinde	31	60	7	3	33	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	15	63	0	21	8	4
40-59 år	41	51	5	4	26	7
60-79 år	31	63	4	2	94	41
80 år eller derover	17	83	0	0	12	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	61	3	4	136	59
Pårørende	-	-	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	62	3	3	139	60
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	31	64	2	4	130	58
K-UROTEAM	33	50	17	0	12	4

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	4	1	252
<b>Køn</b>					
Mand	65	30	4	1	197
Kvinde	62	33	3	2	55
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	28	60	12	0	16
40-59 år	55	37	5	2	38
60-79 år	68	28	3	1	163
80 år eller derover	71	21	7	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	65	29	4	1	241
Pårørende	29	71	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	65	30	4	1	244
Ikke dansk	53	31	0	16	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	64	31	3	1	230
K-UROTEAM	64	27	9	0	22



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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	73	27	201	54
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	155	47
Kvinde	66	34	46	7
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	48	52	14	1
40-59 år	68	32	35	6
60-79 år	77	23	128	34
80 år eller derover	75	25	21	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	194	50
Pårørende	40	60	5	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	193	53
Ikke dansk	47	53	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
K-AMB	76	24	184	50
K-UROTEAM	53	47	17	4

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	31	68	2	0	144	1
<b>Køn</b>						
Mand	33	66	1	0	113	1
Kvinde	22	75	3	0	31	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	16	74	10	0	23	0
60-79 år	34	66	0	0	97	1
80 år eller derover	33	67	0	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	68	2	0	140	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	140	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	33	67	1	0	135	1
K-UROTEAM	11	78	11	0	9	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	48	47	5	0	254
<b>Køn</b>					
Mand	47	48	5	0	201
Kvinde	53	43	3	0	53
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	42	40	17	0	16
40-59 år	53	38	9	0	41
60-79 år	48	50	3	0	160
80 år eller derover	50	46	4	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	46	5	0	243
Pårørende	29	57	14	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	47	4	0	245
Ikke dansk	33	40	27	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	46	49	4	0	233
K-UROTEAM	62	29	10	0	21

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	41	52	7	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	42	52	6	0	200
Kvinde	38	53	9	0	55
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	48	40	12	0	16
40-59 år	29	64	7	0	40
60-79 år	44	50	6	0	163
80 år eller derover	40	53	7	0	33
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	52	7	0	245
Pårørende	17	67	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	52	6	0	246
Ikke dansk	19	67	13	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
K-AMB	41	52	6	0	233
K-UROTEAM	41	50	9	0	22

**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	31	62	5	2	41	14	188
<b>Køn</b>							
Mand	31	66	3	0	31	10	149
Kvinde	29	52	10	10	10	4	39
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	1	12
40-59 år	20	60	20	0	5	1	33
60-79 år	29	67	0	4	23	7	127
80 år eller derover	44	56	0	0	9	5	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	61	5	3	37	14	183
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	64	0	3	38	13	186
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
K-AMB	34	58	5	3	38	14	173
K-UROTEAM	-	-	-	-	3	0	15

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	68	8	5	116	137
<b>Køn</b>						
Mand	21	67	5	6	91	107
Kvinde	15	70	15	0	25	30
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	60	27	13	7	9
40-59 år	12	64	12	12	16	24
60-79 år	21	72	5	1	72	91
80 år eller derover	24	61	5	10	20	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	68	8	5	109	133
Pårørende	40	60	0	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	67	7	5	110	134
Ikke dansk	0	100	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	20	66	8	6	109	124
K-UROTEAM	14	86	0	0	7	13

**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	53	19	17	11	184	70
<b>Køn</b>						
Mand	53	18	18	12	147	52
Kvinde	53	23	15	10	37	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	30	48	0	22	10	6
40-59 år	49	18	27	5	26	15
60-79 år	56	17	15	12	122	42
80 år eller derover	48	17	22	13	23	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	19	17	12	179	65
Pårørende	-	-	-	-	3	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	19	17	12	177	68
Ikke dansk	53	16	31	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	55	19	16	10	170	63
K-UROTEAM	36	14	29	21	14	7

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	71	25	3	1	229	22
<b>Køn</b>						
Mand	74	22	2	2	176	20
Kvinde	62	35	3	0	53	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	18	6	12	15	1
40-59 år	60	35	5	0	39	2
60-79 år	74	23	2	1	143	16
80 år eller derover	72	28	0	0	29	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	25	3	1	219	22
Pårørende	71	29	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	26	2	1	221	22
Ikke dansk	73	13	13	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
K-AMB	71	24	3	1	207	22
K-UROTEAM	68	32	0	0	22	0





## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			12
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			9
Pleje			4
Relationer til personale			12
Ventetid			4

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Modtagelsen
1	Jeg mødte kun søde og venlige mennesker, og jeg kom til undersøgelse til det aftalte tidspunkt. Modtog virkelig god orientering under alle besøg.	Virkelig god
4	Meget positiv modtagelse. Man føler sig godt modtaget af et engageret personale.	Virkelig god
6	Fin oplysning om, at lægerne var forsinkede med ca. en time.	God
7	Nej.	God
10	Ved "spørgen om vej" var receptionisten en sur og uvenlig skrankepave. Ingen hjælp at hente! Personalet (som helhed) var venlige men fortravlede. Jeg var i tre forskellige ambulatorier, hvilket tog fem-seks timer.	Uoplyst
12	For lang ventetid. Personalet, der kalder ind, skal tale højere.	God
20	Jeg syntes, at I er nogle dygtige ansatte. Har stor respekt for de ansatte i ambulatoriet. Tak for det.	Virkelig god
22	Meget serviceminded.	Virkelig god
34	Et dunkelt rum med trykket stemning. Kan dårligt læse en avis. Ikke et venligt rum og for meget "trafik".	Virkelig god
37	Nej, den er udmærket.	Virkelig god
38	Lidt svært at finde rundt. MANGE ventende patienter.	Dårlig
40	Jeg fik at vide, at man var mindst en time forsinket. Det havde været dejligt med en opringning, så man kunne have kørt en time senere hjemmefra. Det var dog kun ved det sidste kontrolbesøg.	God
44	Jeg er godt tilfreds, men kan ikke gå i så mange detaljer.	Uoplyst
46	Meget sødt og imødekommende personale.	Virkelig god
52	Meget venlighed.	Virkelig god
56	Efter forud aftalt mødetid var der ventetid på ca. 40 minutter.	God
58	Kaosagtig modtagelse. Mange mennesker og kaosagtig travlhed. Blev uden yderligere information henvist til at tage plads i en korridor og drikke vand. Det var alt!	Dårlig
60	Søde og rare mennesker, som gør det godt.	Virkelig god
61	Der var ingen i receptionen.	Dårlig
63	Når man kommer ind og skal tilmelde sig, får [personalet] virkelig en til at føle sig MEGET velkommen.	Virkelig god
66	Professionel, venlig.	God
68	Jeg kom i god tid, cirka en halv time før jeg skulle ind.	God
73	Første spørgeskema kom alt for længe efter mit "besøg" på K. Håbløst at huske enkeltheder, og da slet ikke nu, tre måneder efter. Men jeg husker besøget som værende meget positivt under hele forløbet. Med dejligt personale, tak for det.	Uoplyst

✎ 74	Venlig.	God
✎ 77	Ingen kommentarer.	Virkelig god
✎ 78	Venlig, men manglende information om hvad nu!	God
✎ 80	Venlige og smilende.	Virkelig god
✎ 85	Jeg kan ikke huske det hele præcist, da det er [over et år] siden, jeg blev opereret.	Virkelig god
✎ 86	Meget venlige og imødekommende.	Virkelig god
✎ 89	Det var mit indtryk, at jeg var den eneste, der ventede i lang tid. Fik en undskyldning af personalet, da jeg blev kaldt ind.	Virkelig god
✎ 93	Et venligt og smilende personale.	Virkelig god
✎ 96	At jeg er døv, så de blev med det samme [nødt til at tilkalde en tegnsprogstolk]. Det betyder meget for mig at få tryghed, som kan berolige mig.	Virkelig god

**ID Kommentarer - K-UROTEAM**




**Modtagelsen**

✎ 1	Det kunne måske være lidt tydeligere, at man skal melde sig. Man skal gå ind ad dør til højre, jeg kunne tænke, at nogle blot gik forbi.	God
✎ 4	Lidt forvirrende på grund af ombygningen.	God
✎ 5	Har kommet der en del, så de kender mig efterhånden. Men de har jo en del patienter, så det er dejligt, de kan genkende en, og de er meget smilende og søde altid :-)	Virkelig god
✎ 7	Glad, venlig modtagelse.	Virkelig god

## Urinvejskirurgisk Afd. K

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
3	Den ene gang jeg skulle have skiftet katederet, hoppede det ud. Da tog det næsten to timer.	Uoplyst
12	Laboratoriet havde ikke fået besked på, hvilke blodprøver der skulle tages.	Virkelig godt
14	Ved første biopsi i prostata: Kun fem ud af ti vævsprøver var taget i prostata. Fik efterfølgende af læge besked om, at jeg var rask. Dette blev dog dagen efter korrigeret telefonisk, hvorefter der blev taget en ny biopsi, der dokumenterede tilstedeværelsen af kræft i prostata.	Godt
17	En ansat, [], injicerede kontrastvæske på forkert tidspunkt og for tidligt, før den ansvarlige gav tilladelse.	Dårligt
23	Der blev taget fejl af mig og en anden patient, men det blev hurtigt rettet.	Godt
25	Jeg havde misforstået informationen angående pause med hensyn til min medicin. Jeg synes ikke, det fremstod tydeligt nok. Undersøgelsen blev derfor udsat.	Uoplyst
27	En arm brækkede af sengen, jeg lå på i opvågningen, således at jeg faldt på gulvet og [slog mig]. Jeg blev dog hurtigt hjulpet op i en anden seng.	Virkelig godt
35	Jeg skulle have en udvidet undersøgelse ved urinleder [], hvilket man ikke havde akut observation på. Man havde troet, det kun var tjek i blæren. Nåede at blive let bedøvet inden lægen opdagede fejlen. Operationsstuen, hvor jeg var på, var ikke udstyret med det indgrebet krævede. Derfor blev forløbet stoppet.	Virkelig godt
47	Besøg [i efteråret]: Min journal blev ikke videresendt til andet sygehus. Derfor to-tre ugers ventetid.	Virkelig godt
49	Få dage efter mit sidste besøg, fik jeg (ved en fejl) tilsendt en stor pakke med en dosis medicin, der gjorde mig og hele Ambulatorium K til et stort spørgsmålstegn. Efter flere telefonsamtaler blev det vedtaget, at jeg skulle opbevare pakken i mit køleskab, og medbringe den ved næste besøg.	Uoplyst
58	Efter at have ventet [en times tid] og drukket en del vand, spurgte jeg en forbipasserende sygeplejerske om hvad der nu skulle ske? Efter nogen tid, blev jeg informeret om, hvordan jeg skulle bruge en []måler. Da det blev min tur, og jeg havde afgivet vand, virkede måleapparatet ikke. Så var der ikke meget at gøre med ved anden måling!! Endelig kom jeg til en læge, meget fortravlet. Han talte i telefon to gange under den ti minutter lange konsultation, som i øvrigt udmøntede sig i, at den egentlige undersøgelse ikke alligevel kunne foretages på dagen. Der er bestilt ny undersøgelse [om meget lang tid].	Godt
65	(Jeg tror, at lokalbedøvelsen [] skulle have haft lidt mere tid til at virke - måske).	Uoplyst
75	Jeg blev kaldt ind til en operation, som læge NN, da det kom til selve operationen, gav udtryk for, slet ikke var nødvendig, hvorefter hele operationen blev droppet. Spild af alle parter tid.	Dårligt
81	Jeg har været til mange undersøgelser med mange forskellige mennesker. De undersøgelser, NN har været med til, har været tilfredsstillende. Desværre har de fleste andre været højst utilfredsstillende. Et eksempel er en undersøgelse, hvor man testede [blæren]. Meget uprofessionelt. De havde ikke redskaberne og måtte hente det, mens jeg lå nøgen på bordet foran [flere] personer. [En af lægerne var svær at forstå]. Meget ubehageligt. Dårligt.	Uoplyst
83	Blev taget blodprøve men sendt til forkert undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
93	I den udleverede journal kopi [] stod der under diagnoser: I kontrol efter []behandling af [sygdom]. Dette er imidlertid ikke rigtigt, hvilket jeg gjorde opmærksom på over for en sygeplejerske, som sørgede for, at fejlen blev rettet. Jeg fik i sin tid []behandling for [anden sygdom].	Uoplyst

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
 4	Fejl af en eller anden art ved apperaturet, så jeg måtte have kikkerten op i blæren to gange.	Godt
 7	Ingen.	Uoplyst
 8	Om at få at vide om tiden, for den var meget lang.	Uoplyst

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Der var lidt problemer om sprogforståelse.	Godt
9	Personalet har alt for travlt. Man er ude næsten inden man kom ind!!!!	Godt
15	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
19	Det er rart, at der bliver lyttet til det, når man ikke kan med en speciel læge, men det er lidt træls, når man oplyser om, at man er lidt/meget svær at lægge venflon på, at dette ikke bliver lavet, før man kommer ind på operationsstuen.	Uoplyst
21	Jeg fejler så meget, at det ikke kan laves på en gang.	Virkelig godt
33	Ved henvisning til strålebehandling var lægens information meget dårlig og mangelfuld.	Godt
39	Mit forløb som patient er måske lidt atypisk, da jeg selv er læge.	Virkelig godt
40	Jeg synes, alt er gået fint.	Godt
42	Jeg har følt mig utrolig godt behandlet. Har overhovedet intet at klage over.	Virkelig godt
43	Nej, egentlig ikke. De var alle virkelig søde og rare. Jeg kunne bare spørge, hvis der var noget.	Virkelig godt
46	Meget tilfreds med behandlingen. Utilfreds med ventetiden, men super godt at det er muligt at komme på venteliste. Det fungerede godt.	Virkelig godt
50	Det var en venlig og kompetent behandling.	Virkelig godt
52	Omsorgsfuldt personale.	Godt
54	Apparaturet duede ikke, men blev hurtigt udskiftet.	Godt
56	En professionel undersøgelse ved prøvetagning af ti prøver af min [] prostata.	Godt
57	Jeg er tilfreds med behandlingsforløbet. Det er godt.	Godt
58	Ved anden måling! Endelig kom jeg til en læge. Meget fortravlet, han talte i telefon to gange under den ti minutter [lange] konsultation, som i øvrigt udmundede sig i, at den egentlige undersøgelse ikke alligevel kunne foretages på dagen. Der er berammet ny undersøgelse []!	Dårligt
60	Der var mange meninger om, hvad der skulle ske, hvilket behandlingsforløb.	Godt
61	Det ville være rart, hvis Ambulatoriet kunne aftale tid på dagkirurgisk afsnit, når klokken ikke er 15 endnu. Der er jo åbent på dagkirurgisk efter kl. 15. I stedet skal jeg afvente et brev. Det ville være enkelt for alle parter, hvis jeg kunne få en tid med det samme.	Godt
63	Jeg kan kun sige godt om undersøgelser og behandlingsforløb. Vi har talt flere gange med NN. Hun er fantastisk til sit job. Meget ros til hende.	Godt
70	Læge optaget før behandling i 20 minutter. Samtale med læge NN.	Virkelig godt
72	OK hele forløbet.	Virkelig godt
75	Jeg blev sendt igennem 4 instanser, (egen læge, speciallæge, lokalt sygehus og Aarhus Universitetshospital) før jeg nåede til Ambulatoriet, hvorefter jeg fik at vide, at behandlingen var overflødig.	Dårligt
77	Ingen.	Godt
81	Skemaet her er positivt, da jeg besvarer det ud fra mine besøg hos NN. Før ham, var der en	Dårligt

	meget lidt interesseret mandlig læge. Dårlig behandling, meget utilfreds. Gik derfra meget ked af det og frustreret.	
82	Samtalen med lægen var ikke særlig personlig, da han skulle have to støttepersoner. Det var som om han skulle dupere dem.	Dårligt
84	Dygtig læge, der var god til at forklare det, han ville gøre ved mig.	Godt
87	Ja: Et. Mit blodtryk kunne ikke måles, fordi blodtryksapparatet ikke virkede. To. Undersøgende læge lovede at skrive recept [] men glemte det. 3. Jeg kunne ikke blive undersøgt af narkoselægen, fordi denne var blevet sendt til en anden opgave. Jeg fik den besked, hvis læge NN fandt det nødvendigt, vil han ringe til mig. Jeg har ikke hørt fra læge NN.	Virkelig godt
88	Det kan ikke være rigtigt, at man bliver indkaldt til møde og lægen så kommer uden journal, så jeg selv må fortælle, hvad der er sket, og hvad der skal ske. Det er spild af både lægens og min tid.	Godt
90	Du bliver kaldt ind til samtale aftenen før på sygehuset. Lægen fortæller, at jeg har [en alvorlig sygdom]. Lægen siger, at han vil kontakte en anden afdeling, som vil indkalde til en samtale. Den samtale kom aldrig.	Godt
92	Den oprindelige sag, jeg var inde for, havde lagt sig af sig selv, men min læge og jeg vurderede, at jeg skulle tage derind alligevel i forbindelse med en anden sag, men den sag kunne/ville ambulatoriet intet gøre ved!	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej, der blev taget godt hensyn til mit eget vægelsind.	Virkelig godt
4	Jeg var uheldig. Jeg fik taget biopsi af min blære. Det blødte kraftigt, og det havde været passende, om jeg i forvejen havde fået at vide, at jeg skulle stoppe med at tage blodfortyndende medicin. []. Jeg havde natlæge [to nætter i træk]. Jeg fik med mellemrum blærekrampe og kan hilse og sige, at det ikke gør godt. [Dagen efter] blev jeg indlagt i Skejby, hvor det blev skyllet mange gange. Sendt hjem [morgenen efter] med kateter, som jeg fik fjernet af hjemmeplejen [et par dage senere], og nu kører det [].	Godt
5	Fået rigtig god behandling hver gang, jeg har været her! :)	Virkelig godt
6	Jeg har to gange haft brug for akut hjælp efter behandling. En gang var der [problemer med blæren]. En anden gang [var der problemer med nyrerne]. Begge gange var det meget svært at komme igennem i K-modtagelsen trods gode talegaver. Det har været en skræmmende oplevelse.	Virkelig godt



## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Jeg følte virkelig, at der var styr på alt. Et dejligt sted, hvor man føler sig tryk og får den information, man har brug for.	Virkelig godt
15	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
28	På spørgsmålet om jeg brugte blodfortyndende medicin, var mit svar nej. Andre former for medicin, ja, fiskeolie. Det er blodfortyndende, var svaret. Det var jeg ikke klar over. Ifølge min egen læge er det ikke blodfortyndende medicin?	Virkelig godt
33	Kontakten med sygeplejersker var god. Problemet var kontakten med lægen.	Godt
35	Efter første CT-scanning fra andet sygehus, fik jeg en lørdag formiddag brev om, at jeg havde unormale forhold ved højre nyreflanke. Et skræmmende brev at få på et tidspunkt, hvor der ikke var nogen jeg kunne kontakte, da det jo var brev fra en afdeling, der var lukket i weekenden. EN MEGET LANG weekend.	Godt
37	Alt i orden.	Virkelig godt
43	Nej, den var til UG.	Virkelig godt
45	Fik link på internettet vedrørende sygdommen. Virkelig godt.	Virkelig godt
50	Der var meget god information under hele forløbet.	Virkelig godt
56	En god mundtlig redegørelse med billedlig introduktion via en planche, samt en god skriftlig patientinformation ved undersøgelse [].	Godt
58	Alt i alt et mislykket besøg på afdelingen!	Dårligt
60	Der var mange forskellige forslag til, hvad der skulle gøres.	Godt
69	Vævsprøve fredag. Ingen besked [ugen efter] som lovet. Jeg ringer [flere gange med nogle dages mellemrum]. Fik brev [næsten to uger efter prøven]. Jeg fik oplyst, at der var en langsommelig postgang på afdelingen. [Et par uger] er lang ventetid. Ikke behageligt.	Virkelig godt
70	Rettelser i brochure var overstreget. Forvirrende!	Virkelig godt
72	Nej, det hele var for mit vedkommende ok.	Virkelig godt
82	Mit vandladningsproblem blev ikke løst.	Dårligt
	<b>ID    Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Fin information.	Virkelig godt
5	Ikke fået skriftlig information om forløb. Kunne måske være meget rart.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
5	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev spurgt ind til alkoholvaner, da dette overforbrug kan have uheldig indflydelse på min vandladning.	Godt
15	Jeg kan kun sige, at jeg er meget positiv. Ikke bare de personer, som jeg havde kontakt med. Men alle andre man mødte var smilende, hjælpsomme og søde.	Virkelig godt
50	Jeg har ikke haft kontakt og har ikke haft behov for kontakt med ambulatoriet efter mit besøg.	Virkelig godt
51	Det var først ved mit fjerde besøg, at lægen fortalte mig, at man skulle meddele sit forsikrings-selskab, at man havde prostatakraft, når man rejste til udlandet.	Godt
54	Savnede oplysninger vedrørende ernæring grundet fjernelse af den ene nyre.	Godt
55	Jeg skal have fjernet sting [], men det har taget lang tid. Jeg fik brev [i efteråret] om, at der var bestilt tid, men jeg måtte henvende mig ti gange, inden jeg fik besked.	Godt
56	Der har i undersøgelses-/behandlingsforløbet i ambulatoriet ikke været drøftet eller været dialog om min livsstils betydning for mit helbred (f.eks. motion, ernæring, rygning og alkohol).	Godt
57	Nogle gange.	Godt
58	Når man vil parkere og bliver lukket ind bag bommene, forventer man, der er p-plads, men nej. Jeg måtte parkere på en græsabat!	Dårligt
67	Vi har altid fået en rigtig dejlig behandling af sygeplejerske NN.	Virkelig godt
72	Alt forløb, som det skulle.	Virkelig godt
77	Ingen.	Godt
87	Min praktiserende læge blev ikke orienteret om mit undersøgelses/behandlingsforløb.	Virkelig godt
90	Jeg gik [flere] måneder med kateter. Det var en dårlig oplevelse. Da jeg gik til min praktiserende læge pga. gener, fik jeg en henvisning til vejledning i at bruge et engangskateter på Skejby.	Godt
91	Jeg fik klare svar fra lægen på mine spørgsmål i forbindelse med den efterfølgende samtale. Dog ville jeg gerne have, at lægen fra starten orienterede om arten af kræftceller, altså hvilken kategori de hørte til. Til gengæld fik jeg ved anden samtale helt klare svar, da jeg spurgte. Jeg har fortsat det indtryk, at lægerne ved samtalerne arbejder under et vist tidspres, men ikke alvorligt. Personalet, der tog prøver fra prostata, skal have ros for deres omsorg og hensynsfuldhed samt forklaring af forløbet/indgrebet.	Virkelig godt
95	Alle forløb har været præget af høflighed, imødekommenhed og ro, også i et tilfælde af force majeure.	Godt
ID	Kommentarer - K-URDTEAM	Samlet indtryk
3	Det trykte materiale om efterveer af behandlingen svarer overhovedet ikke til mit forløb hverken med smertestillende eller varighed af forløbet. Det var meget længere.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afd. 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
2	Da jeg [har problemer med hørelsen], kunne jeg godt tænke mig, at personalet er mere opmærksomme på at tale tydeligt og klart og ikke for hurtigt. Jeg har oplevet flere gange at skulle påtale det til personalet. [Relationer til personale]	Godt
7	Alt var i orden.	Virkelig godt
8	Grundig. Stille og rolig. Information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
13	Jeg var meget tryk ved og glad for at blive ringet op dagen efter operationen, så mange tak for det. Kun en ting kunne jeg godt ønske mig. Jeg har ikke hørt spor, efter der blev sendt to cyster til undersøgelse, men jeg går ud fra, at intet nyt er godt nyt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Særlig ros til sygeplejerske NN for engagement og indlevelse. Fantastisk god behandling. [Relationer til personale]	Uoplyst
18	Lægerne kunne være mere forståelige. [Kommunikation og information]	Godt
21	Det hele var særligt godt.	Virkelig godt
24	Rengøring af venteværelse var ikke, som det kunne forventes på et sygehus. Der var meget støv og mange nullermænd under borde og stole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Alle ansatte var enormt søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Informativt og venligt personale! [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Rengøringen kunne godt blive bedre. [Fysiske rammer]	Godt
30	Bedre lysforhold i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
31	Ventetid ikke godkendt. [Ventetid]	Godt
32	I K-afdelingen: dårlig belysning. [Fysiske rammer]	Godt
34	Omsorgsfuldt personale og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
35	Jeg er meget tilfreds, men kommer ikke uden om, at ting går hurtigt på afdelingen. Men dygtige. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
36	Alt var ok. Ingen klager. Jeg kan nu se frem til, at jeg kan fejre [min fødselsdag]. Tak for god behandling.	Virkelig godt
37	Alt i orden.	Virkelig godt
41	Det er til ug. Jeg føler mig i den grad som en patient, man passer på. Det er dejligt, at det altid er den samme (NN).	Virkelig godt

	[Kontaktperson, Pleje]	
42	Det var utroligt godt. Jeg blev ringet op af en sygeplejerske, dagen efter jeg kom hjem. Præcis på aftalte klokkeslæt.	Virkelig godt
46	Tilbage meldingen på min urinprøve kunne gå noget hurtigere. Inden jeg fik svar fra jer, havde jeg været ved egen læge og fået penicillin. [Ventetid]	Virkelig godt
48	Jeg/vi har da jævnligt oplevet ventetid på 30 til 45 minutter, men det gør jeg gerne, fordi jeg/vi jo også altid selv får ekstra tid ved besøget. Jeg har altid fået en god og tryk behandling i ambulatoriet, og det tager tid for personalet. Så stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
50	Jeg synes, at der var en rigtig god information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
53	Jeg synes, man får en god behandling og information om, hvad der skal ske. Lidt tålmodighed skal man have, når man ankommer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
54	For lidt plads. For mørkt. Undersøgelserummet for småt. Ingen mulighed for ugeneret omklædning før og efter undersøgelse. [Fysiske rammer]	Godt
56	Ambulatoriets venteplads er alt for trang med for mange ambulante patienter. Der er stor uro med indkaldelse af ambulante patienter fra fire gangarealer samt lidt generende toiletbesøgende direkte til venteplads. [Fysiske rammer]	Godt
57	De skal holde meget øje med patienterne om natten. Men alt i alt er det godt.	Godt
59	Ved besøg kunne det være at foretrække, at det var den samme læge (eller maksimum to), man kom ind til. [Pleje]	Godt
62	Behageligt personale. Rigtig god behandling og vejledning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
63	Hvis jeg skal sige noget dårligt, så er det, at venteværelset måske kunne laves lidt mere farverigt at komme ind i. [Fysiske rammer]	Godt
64	[Det, der skulle fjernes], fandt man ikke (trods billeder). Man fjernede noget arvæv fra en tidligere operation. Min situation er bestemt ikke bedre.	Uoplyst
69	Kun positiv, behagelig og uhøjtidelig atmosfære. [Relationer til personale]	Virkelig godt
70	I ventetiden på briksen (20 minutter) ville det være rart og afslappende med stille musik. Det er svært at ligge ned og læse et blad! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
71	Ved mit ambulatoriebesøg blev der taget prøver, som skulle sendes. Fik at vide, at jeg i løbet af 14 dage ville få skriftligt svar på prøverne. Da det var angående, om jeg havde cancer, var jeg naturligvis nervøs for svaret. Men efter 14 dage måtte jeg selv kontakte ambulatoriet for at rykke for svar! Dette synes jeg var meget utilfredsstillende. Fik dog hurtigt derefter et svar pr. brev samt en undskyldning! :) [Kommunikation og information]	Godt
76	Jeg deltager i et forsøg [] hos [] NN. Det er hver gang en rigtig god oplevelse at møde op i Skejby. Teamet er særdeles velfungerende, og vi er altid så positive i sindet, når vi går derfra :-)	Virkelig godt
77	Intet.	Godt
79	Det er godt, der er kaffe, te, drikkevarer og frugt. Det er i orden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎ 80	Jeg for mit vedkommende er meget godt tilfreds.	Uoplyst
✎ 82	Lytte til patienten. Tror ikke, lægen forstod mit problem. Kunne godt lide at høre på sig selv. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 87	Jeg mødte megen venlighed og omsorg over alt i ambulatoriet. Selvom undersøgende læge havde meget travlt, gav han den fornødne tid til mig.	Virkelig godt
✎ 88	Jeg synes såmænd ikke, noget kunne gøres bedre (bortset fra dengang med journalen). De andre gange, jeg har været der, har været ok. Men der kan vel altid ske fejl. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 89	Venteværelset er tilsyneladende for lille til det antal patienter, der henvises (inkl. pårørende). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 91	Jeg synes, at venteværelsesområdet er dårligt. Der er for meget trafik gennem området, og der er taget for lidt hensyn til, at det er ambulante patienter, som kan være følsomme på grund af en evt. alvorlig lidelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 92	Det var for åbent, for kedeligt, for samlebandsagtigt. Totalt manglende individuel interesse for den enkelte patient. [Relationer til personale]	Godt
✎ 94	Meget venlige og kompetente medarbejdere :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 95	Der mangler seniorvenlige siddemøbler i venteværelset (-erne): almindelige stole. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 96	Skejby Sygehus er bare super godt!	Virkelig godt
✎ 97	Det vil være hensigtsmæssigt med en gennemgående læge. [Pleje]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-UROTEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg vil skrive en ting, som ikke berører patienter så meget, dog i forhold til ventetid måske. Læge NN havde også en telefon (til indringede praktiserende læger), som skulle besvares. Det er frustrerende både for sygehusets læge og lægen, der venter i telefonen, at det ikke bliver besvaret hurtigt. En sekretær løb rundt med den og måtte til sidst forstyrre i konsultationen. Hun havde det skidt, læge NN havde det skidt, og den praktiserende læge var ophidset.	Virkelig godt
✎ 2	Ønske om bedre information om forløbet fremover. Tak. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 3	Dejligt personale. Hjælpsomme og virkelig gode til at informere og gøre en tyg og rolig. Stor ros til personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Jeg synes, at NN har gjort en enestående indsats. Han lytter og samarbejder. Han har samlet op, når K-modtagelsen har svigtet. Ambulatoriet har også en række dygtige sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Smilende, venlige, deltagende, gode til at fortælle/informere mig om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 8	Jeg synes, at ambulatoriet var for lille til alle de, der skulle til undersøgelse. Ventetiden var meget lang.	Godt
✎ 9	Dejligt at der udover en læge [af det modsatte køn] også var en sygeplejerske [af mit eget køn], da der var tale om en underlivsundersøgelse. Og rart at mærke, at de var vant til at samarbejde! [Kvalitet i behandling]	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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

