

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt
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

© 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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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:	262
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.¹ 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).

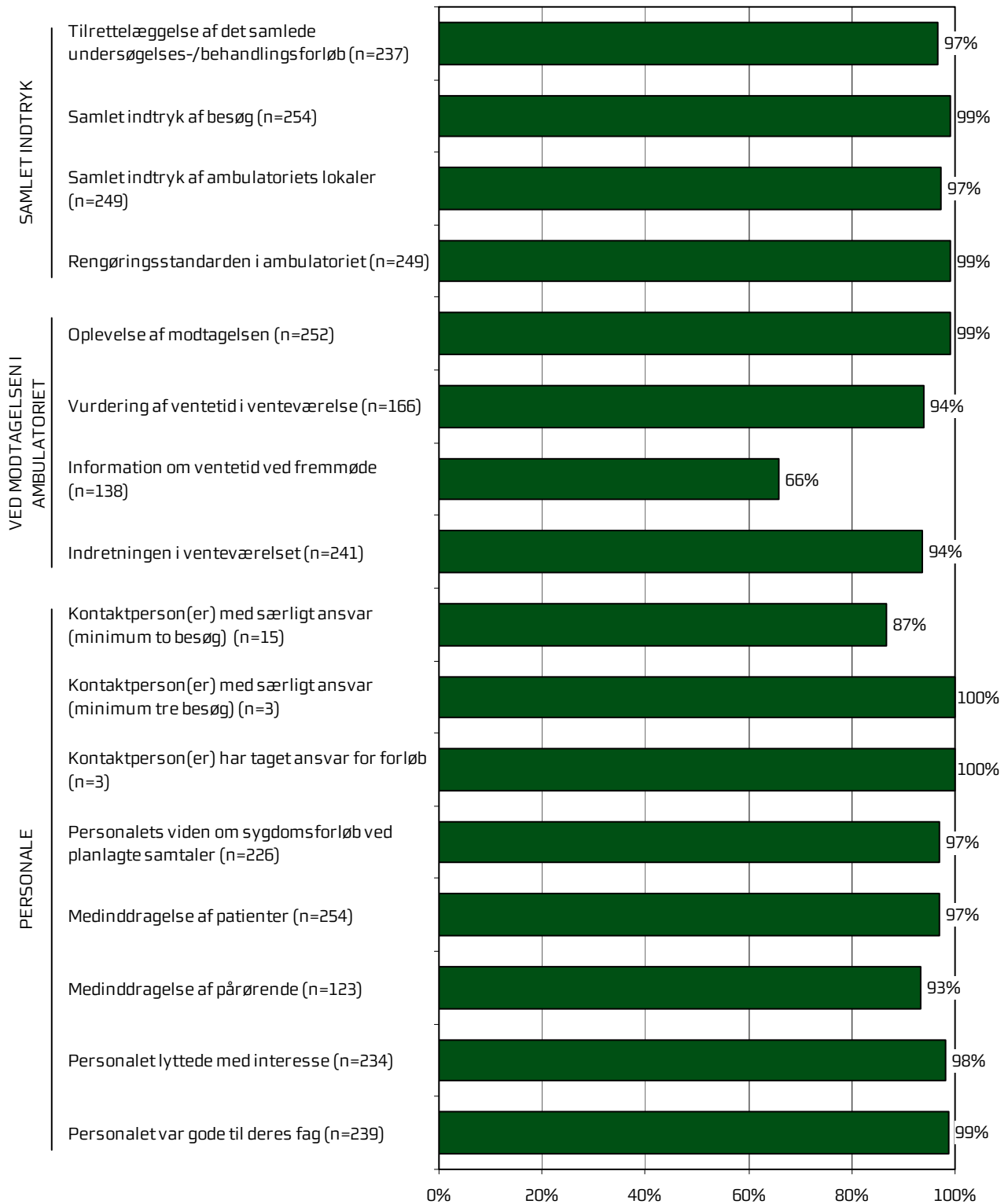
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

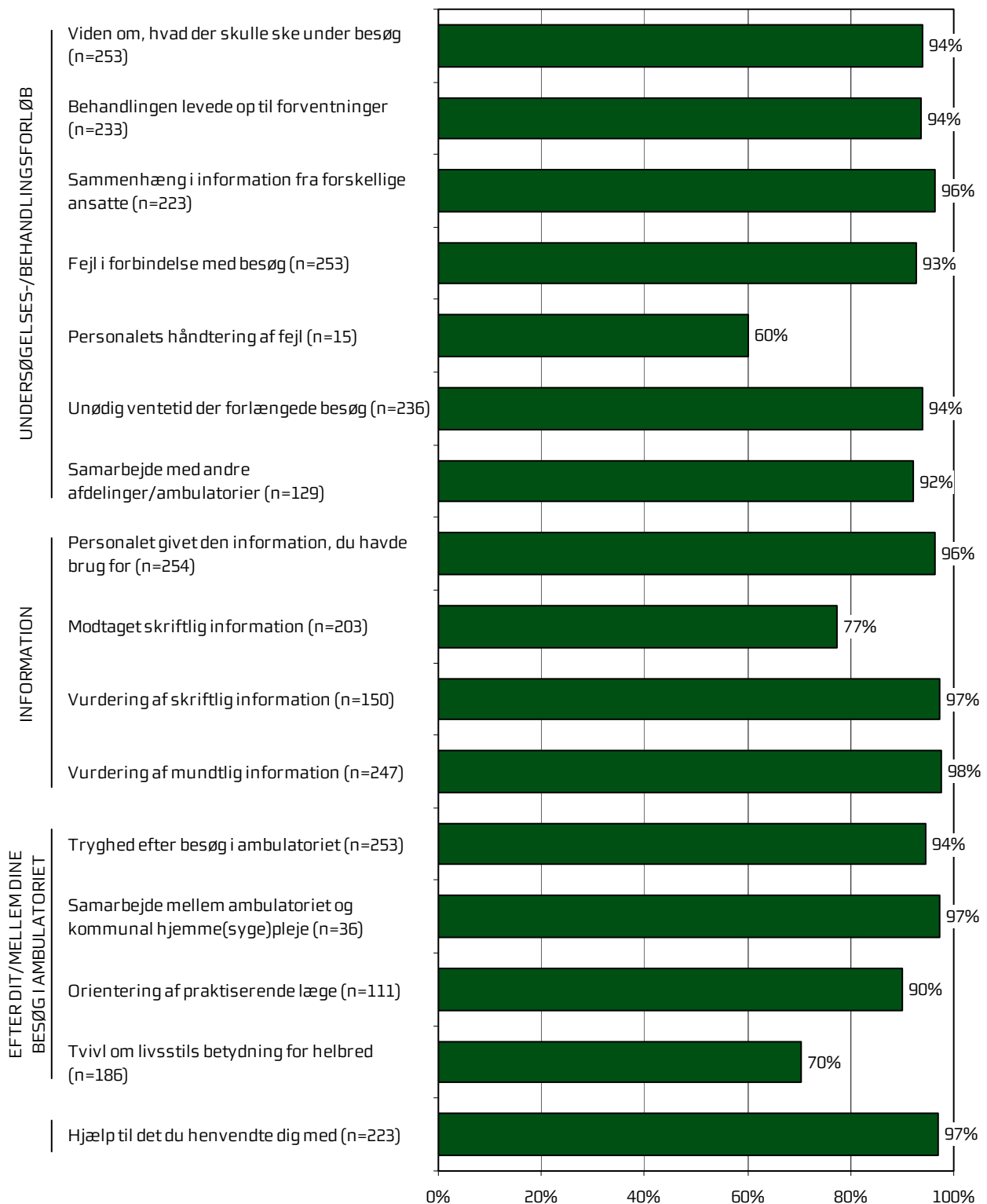
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

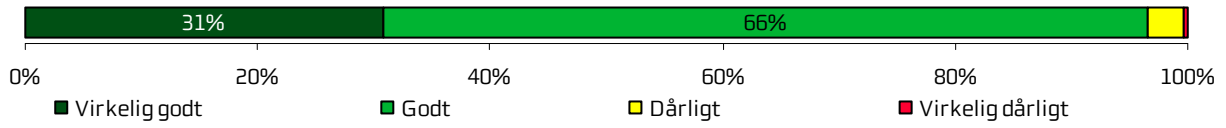
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

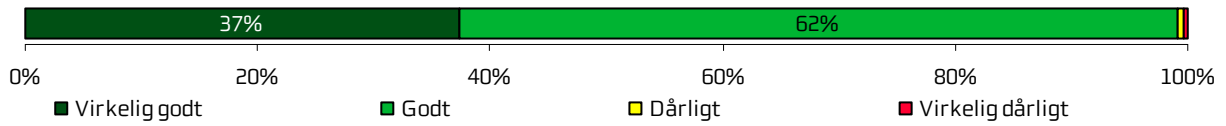
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

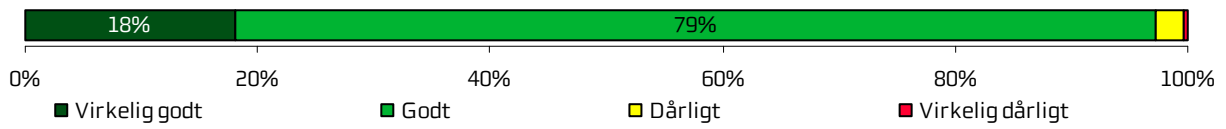
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=237)



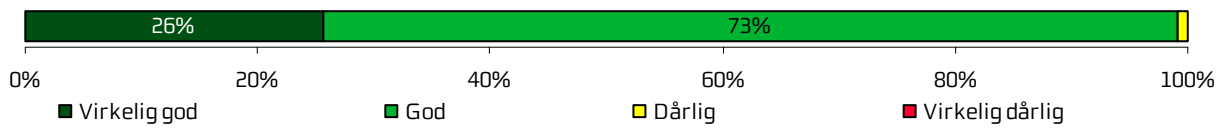
Samlet indtryk af besøg (n=254)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=249)



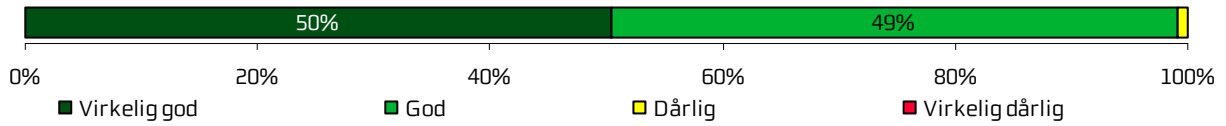
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=249)



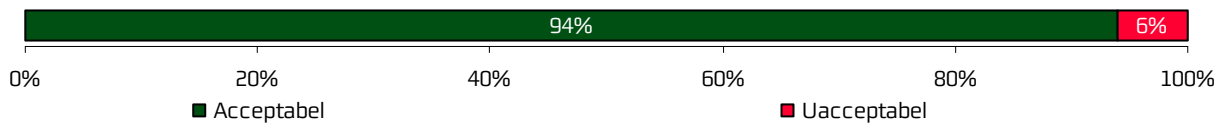
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	98 %	99 %	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	98 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	95 %	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	99 %	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

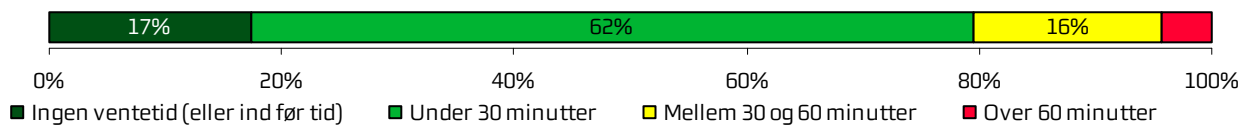
Oplevelse af modtagelsen (n=252)



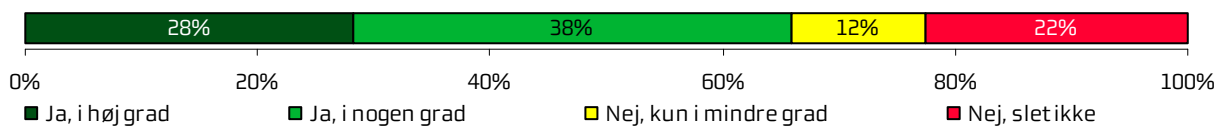
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=166)



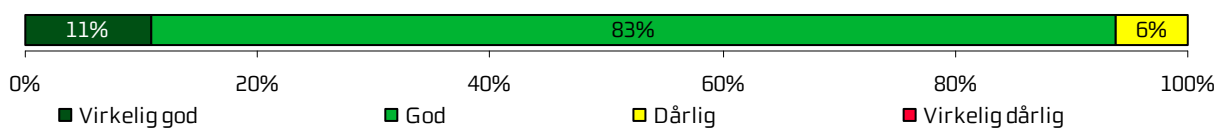
Længde af ventetid i venteværelse (n=161)



Information om ventetid ved fremmøde (n=138)



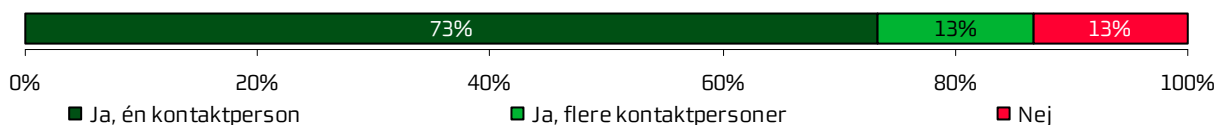
Indretningen i venteværelset (n=241)



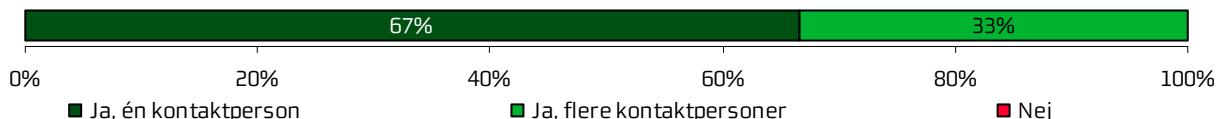
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	98 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	95 %	97 %	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	66 %	65 %	60 %	58 %	39 % *	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	90 %	93 %	94 %	76 % *	86 % *

Personale

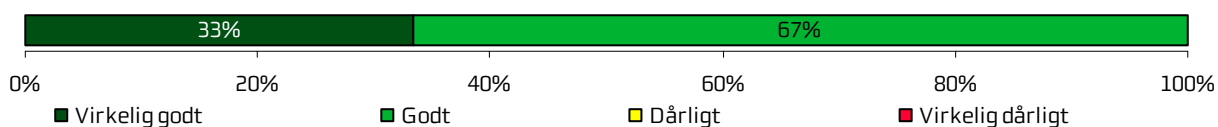
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=15)



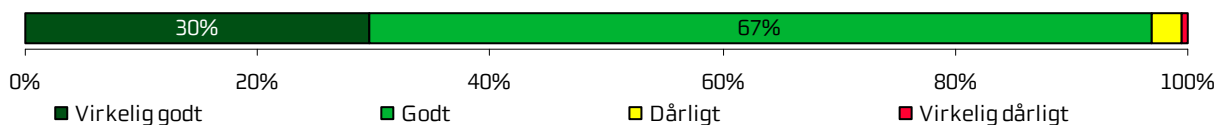
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



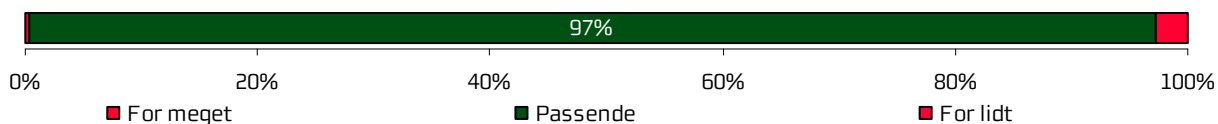
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



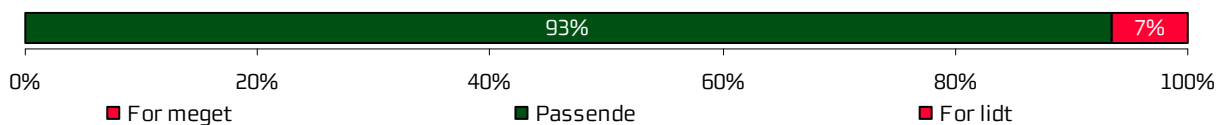
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=226)



Medinddragelse af patienter (n=254)



Medinddragelse af pårørende (n=123)



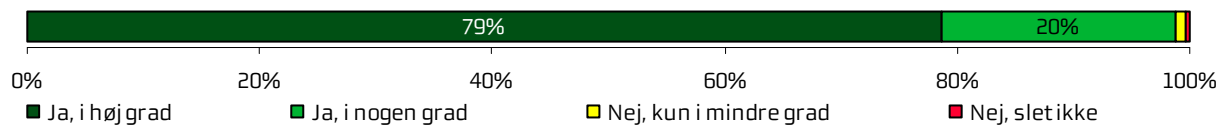
Personalet lyttede med interesse (n=234)



	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)	87 %	79 %	78 %	86 %	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	71 % *	64 % *	89 % *	78 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	99 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	95 %	97 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	94 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	92 %	95 %	87 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	95 %	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

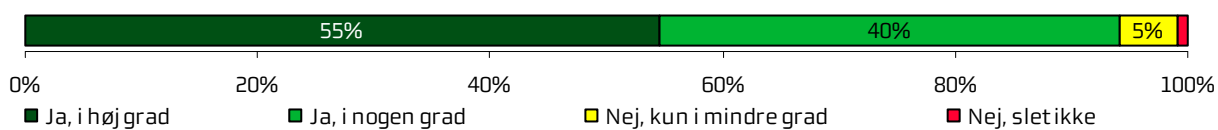
Personalet var gode til deres fag (n=239)



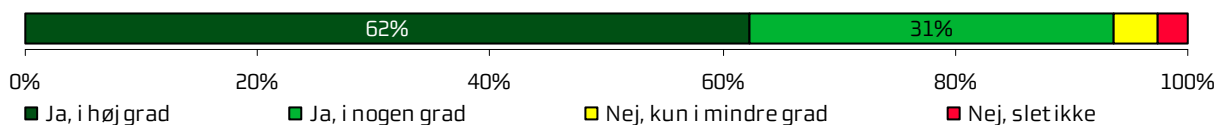
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	98 %	100 %	97 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

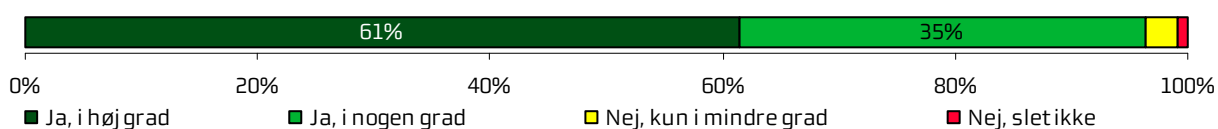
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=253)



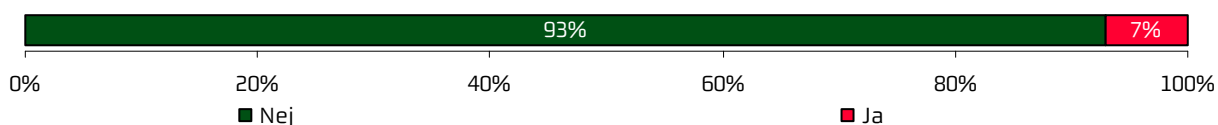
Behandlingen levede op til forventninger (n=233)



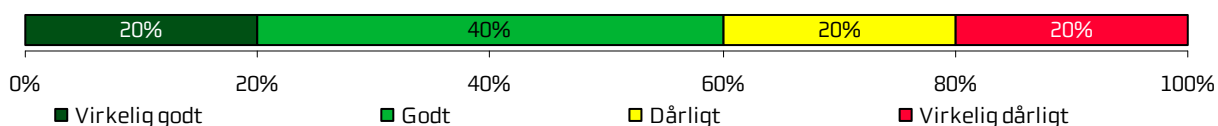
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=223)



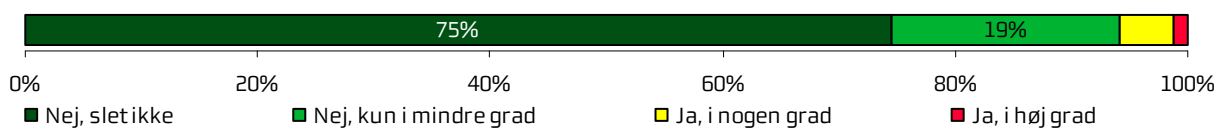
Fejl i forbindelse med besøg (n=253)



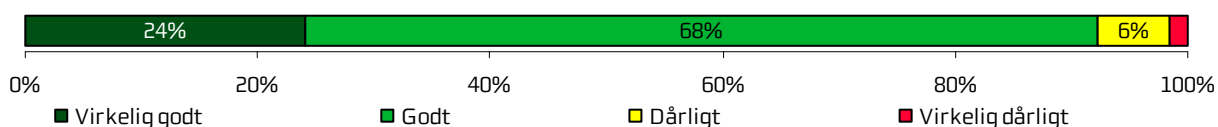
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=236)



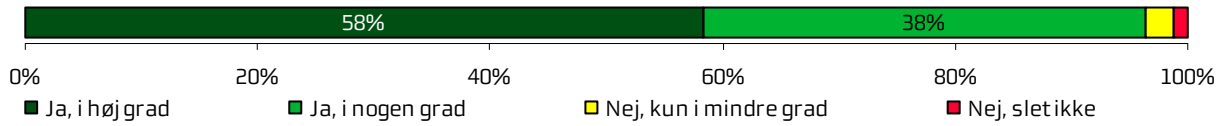
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=129)



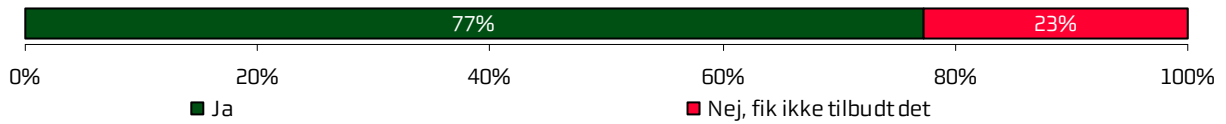
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	92 %	86 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	91 %	93 %	96 %	89 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	93 %	98 %	93 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	95 %	95 %	89 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	94 % *	86 %	80 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	92 %	91 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	92 %	97 %	90 %	93 %

Information

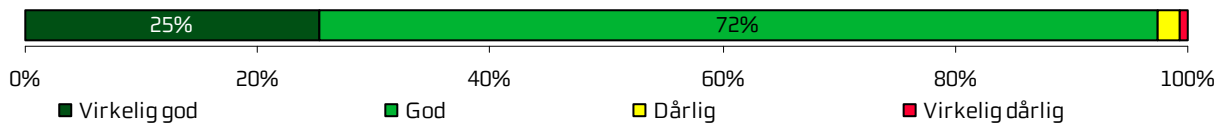
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



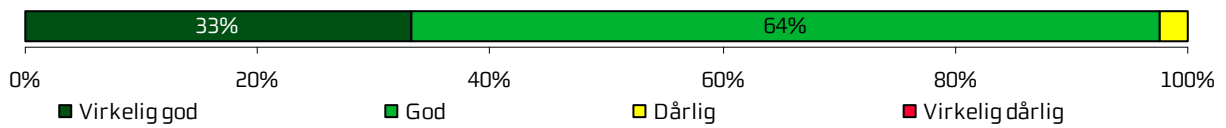
Modtaget skriftlig information (n=203)



Vurdering af skriftlig information (n=150)



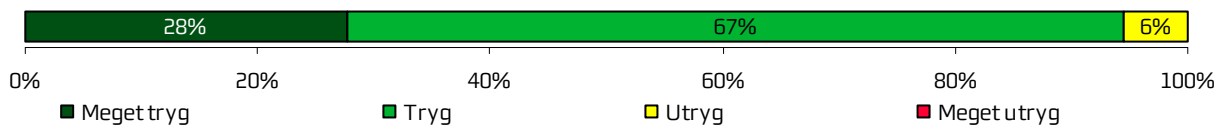
Vurdering af mundtlig information (n=247)



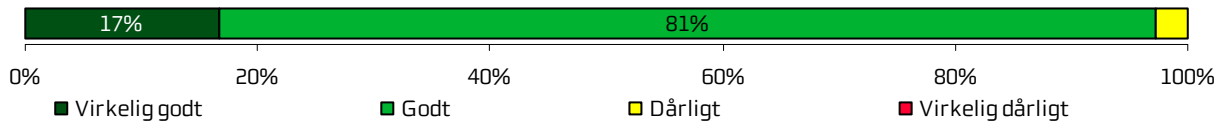
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	-	96 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	76 %	76 %	82 %	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 %	98 %	94 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

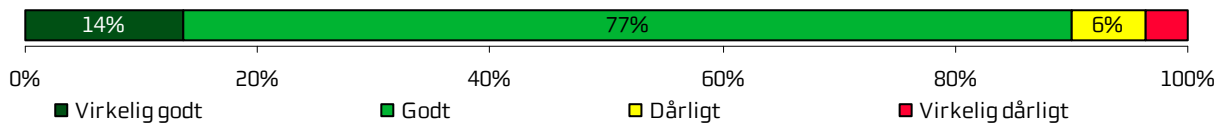
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



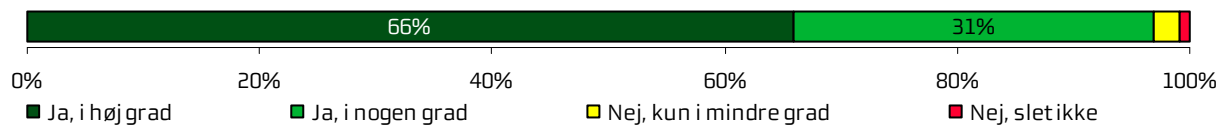
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=186)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	94 %	97 %	91 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	85 % *	85 % *	96 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	94 %	93 %	91 %	82 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	72 %	72 %	80 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=223)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	96 %	98 %	93 % *	95 % *

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>lobnr<<

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.: >>lobnr<<

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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: 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%
Køn		
Mand	84%	83%
Kvinde	16%	17%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	5%
20-39 år	3%	7%
40-59 år	14%	17%
60-79 år	64%	56%
80 år eller derover	18%	15%

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"²

"**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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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:

² 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		262		100%
Køn				
Mand		219		84%
Kvinde		43		16%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		8		3%
40-59 år		37		14%
60-79 år		167		64%
80 år eller derover		48		18%
Skema udfyldt af				
Patienten		244		95%
Pårørende		12		5%
Modersmål				
Dansk		257		99%
Ikke dansk		3		1%

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	31	66	3	0	237	13
Køn						
Mand	30	67	2	0	201	10
Kvinde	36	58	6	0	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	71	14	14	7	1
40-59 år	29	68	3	0	34	2
60-79 år	36	61	3	0	158	4
80 år eller derover	16	84	0	0	37	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	3	0	225	10
Pårørende	11	89	0	0	9	3
Modersmål						
Dansk	31	65	3	0	234	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	0	0	254
Køn					
Mand	36	63	0	0	215
Kvinde	44	56	0	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	88	0	13	8
40-59 år	38	62	0	0	37
60-79 år	44	55	1	0	161
80 år eller derover	22	78	0	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	39	60	0	0	238
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	38	61	0	0	251
Ikke dansk	-	-	-	-	3

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	79	2	0	249
Køn					
Mand	18	80	2	0	208
Kvinde	20	76	5	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	13	75	13	0	8
40-59 år	21	76	3	0	34
60-79 år	19	79	1	1	159
80 år eller derover	15	80	4	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	18	80	2	0	233
Pårørende	17	75	0	8	12
Modersmål					
Dansk	18	79	2	0	246
Ikke dansk	-	-	-	-	3

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	26	73	1	0	249
Køn					
Mand	25	74	1	0	208
Kvinde	27	73	0	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	63	0	0	8
40-59 år	40	60	0	0	35
60-79 år	24	75	1	0	158
80 år eller derover	20	80	0	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	25	74	1	0	233
Pårørende	25	75	0	0	12
Modersmål					
Dansk	25	74	1	0	246
Ikke dansk	-	-	-	-	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	252
Køn					
Mand	51	48	1	0	211
Kvinde	49	51	0	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	50	13	0	8
40-59 år	41	59	0	0	37
60-79 år	55	45	0	0	160
80 år eller derover	47	51	2	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	52	47	1	0	236
Pårørende	33	67	0	0	12
Modersmål					
Dansk	51	48	1	0	249
Ikke dansk	-	-	-	-	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	166	89
Køn				
Mand	95	5	139	74
Kvinde	89	11	27	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	83	17	6	2
40-59 år	96	4	25	11
60-79 år	96	4	99	64
80 år eller derover	88	12	34	12
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	153	85
Pårørende	100	0	9	3
Modersmål				
Dansk	94	6	162	89
Ikke dansk	-	-	3	0

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	17	62	16	4	161	0
Køn						
Mand	18	64	15	3	135	0
Kvinde	15	50	23	12	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	0	67	0	6	0
40-59 år	8	60	32	0	25	0
60-79 år	19	67	8	5	95	0
80 år eller derover	18	58	18	6	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	62	16	5	149	0
Pårørende	13	75	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	17	63	15	4	157	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	28	38	12	22	138	19
Køn						
Mand	30	35	12	23	115	16
Kvinde	17	52	9	22	23	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	50	0	17	6	0
40-59 år	27	41	5	27	22	3
60-79 år	30	33	15	22	81	12
80 år eller derover	26	44	11	19	27	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	39	11	21	126	19
Pårørende	25	25	25	25	8	0
Modersmål						
Dansk	28	37	12	22	134	19
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	11	83	6	0	241	10
Køn						
Mand	12	82	7	0	200	9
Kvinde	7	90	2	0	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	88	13	0	8	0
40-59 år	9	82	9	0	34	1
60-79 år	12	82	6	0	156	5
80 år eller derover	10	85	5	0	41	4
Skema udfyldt af						
Patienten	10	84	6	0	227	8
Pårørende	30	60	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	10	84	6	0	237	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	73	13	13	15
Køn				
Mand	75	17	8	12
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	67	17	17	12
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	73	13	13	15
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	73	13	13	15
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	3
Køn				
Mand	-	-	-	3
Kvinde	-	-	-	0
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	3
Ikke dansk	-	-	-	0

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	3	0	226	30
Køn						
Mand	31	66	3	1	193	23
Kvinde	24	73	3	0	33	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	75	0	13	8	0
40-59 år	35	61	3	0	31	5
60-79 år	29	68	3	0	146	18
80 år eller derover	31	67	3	0	39	7
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	2	0	211	28
Pårørende	30	60	10	0	10	2
Modersmål						
Dansk	30	67	3	0	222	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	97	3	254
Køn				
Mand	0	97	3	213
Kvinde	0	98	2	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	0	95	5	37
60-79 år	1	97	2	161
80 år eller derover	0	98	2	46
Skema udfyldt af				
Patienten	0	97	3	238
Pårørende	0	100	0	11
Modersmål				
Dansk	0	97	2	250
Ikke dansk	-	-	-	3

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	123	129
Køn					
Mand	0	96	4	112	99
Kvinde	0	73	27	11	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	2	6
40-59 år	0	93	7	15	22
60-79 år	0	95	5	75	88
80 år eller derover	0	93	7	29	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	112	125
Pårørende	0	90	10	10	1
Modersmål					
Dansk	0	93	7	121	128
Ikke dansk	-	-	-	2	1

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	69	29	2	0	234	20
Køn						
Mand	69	30	2	0	196	17
Kvinde	68	29	3	0	38	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	62	38	0	0	34	3
60-79 år	70	29	1	0	150	14
80 år eller derover	75	23	3	0	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	67	31	2	0	218	20
Pårørende	92	8	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	68	30	2	0	231	20
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	79	20	1	0	239	13
Køn						
Mand	79	19	1	0	202	10
Kvinde	76	24	0	0	37	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	25	0	13	8	0
40-59 år	78	19	3	0	36	0
60-79 år	79	20	1	0	153	10
80 år eller derover	83	18	0	0	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	1	0	224	12
Pårørende	82	18	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	78	20	1	0	236	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	55	40	5	1	253	4
Køn						
Mand	54	40	5	0	212	3
Kvinde	56	37	5	2	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	38	25	13	8	0
40-59 år	44	50	6	0	36	1
60-79 år	60	37	2	0	162	2
80 år eller derover	47	42	9	2	45	1
Skema udfyldt af						
Patienten	54	41	5	0	237	3
Pårørende	67	25	8	0	12	0
Modersmål						
Dansk	54	40	5	0	249	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	4	3	233	19
Køn						
Mand	63	31	4	3	194	17
Kvinde	59	33	5	3	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	75	13	13	8	0
40-59 år	56	35	0	9	34	3
60-79 år	67	27	4	1	150	12
80 år eller derover	64	31	5	0	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	31	4	3	222	15
Pårørende	50	50	0	0	8	3
Modersmål						
Dansk	63	31	4	3	231	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	61	35	3	1	223	29
Køn						
Mand	62	34	3	1	189	22
Kvinde	59	38	3	0	34	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	14	71	0	14	7	1
40-59 år	56	38	3	3	32	5
60-79 år	64	33	3	0	143	19
80 år eller derover	67	33	0	0	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	61	36	3	1	208	28
Pårørende	80	20	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	62	35	3	1	219	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	253
Køn			
Mand	92	8	213
Kvinde	98	3	40
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	88	13	8
40-59 år	97	3	37
60-79 år	92	8	163
80 år eller derover	93	7	43
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	238
Pårørende	90	10	10
Modersmål			
Dansk	93	7	249
Ikke dansk	-	-	3

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	20	40	20	20	15	2
Køn						
Mand	21	36	21	21	14	2
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	25	42	25	8	12	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	43	14	21	14	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	20	40	20	20	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	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	75	19	5	1	236	13
Køn						
Mand	73	20	6	1	198	11
Kvinde	82	16	0	3	38	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	25	13	0	8	0
40-59 år	79	12	9	0	34	0
60-79 år	74	22	3	1	154	8
80 år eller derover	74	16	8	3	38	5
Skema udfyldt af						
Patienten	75	20	4	1	223	11
Pårørende	67	22	11	0	9	2
Modersmål						
Dansk	74	20	5	1	234	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	24	68	6	2	129	57
Køn						
Mand	24	69	6	2	109	52
Kvinde	25	65	10	0	20	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	71	14	14	7	0
40-59 år	37	63	0	0	19	8
60-79 år	23	68	7	1	82	41
80 år eller derover	25	70	5	0	20	7
Skema udfyldt af						
Patienten	25	67	7	2	121	55
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	24	68	6	2	127	57
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	58	38	2	1	254
Køn					
Mand	58	38	3	1	212
Kvinde	62	38	0	0	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	50	0	13	8
40-59 år	39	58	3	0	36
60-79 år	63	33	2	1	164
80 år eller derover	61	36	2	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	60	37	3	1	238
Pårørende	33	67	0	0	12
Modersmål					
Dansk	59	37	2	1	251
Ikke dansk	-	-	-	-	3

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	77	23	203	48
Køn				
Mand	77	23	171	40
Kvinde	78	22	32	8
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	40	60	5	3
40-59 år	70	30	27	9
60-79 år	83	17	134	28
80 år eller derover	69	31	35	8
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	189	46
Pårørende	45	55	11	1
Modersmål				
Dansk	78	23	200	48
Ikke dansk	-	-	3	0

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	25	72	2	1	150	0
Køn						
Mand	25	73	2	1	126	0
Kvinde	29	67	4	0	24	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	22	72	6	0	18	0
60-79 år	28	70	2	1	105	0
80 år eller derover	21	79	0	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	71	2	1	143	0
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	26	72	2	1	148	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	33	64	2	0	247
Køn					
Mand	32	66	2	0	207
Kvinde	40	58	3	0	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	88	13	0	8
40-59 år	31	64	6	0	36
60-79 år	37	62	1	0	159
80 år eller derover	29	69	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	35	63	3	0	232
Pårørende	9	91	0	0	11
Modersmål					
Dansk	34	64	2	0	244
Ikke dansk	-	-	-	-	3

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	28	67	6	0	253
Køn					
Mand	28	65	6	0	211
Kvinde	24	74	2	0	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	13	75	13	0	8
40-59 år	30	62	8	0	37
60-79 år	25	68	6	0	161
80 år eller derover	36	64	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	28	66	6	0	237
Pårørende	33	67	0	0	12
Modersmål					
Dansk	28	67	6	0	250
Ikke dansk	-	-	-	-	3

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	17	81	3	0	36	14	195
Køn							
Mand	17	80	3	0	30	12	164
Kvinde	17	83	0	0	6	2	31
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1	6
40-59 år	20	80	0	0	5	2	30
60-79 år	12	82	6	0	17	6	132
80 år eller derover	25	75	0	0	12	5	26
Skema udfyldt af							
Patienten	19	78	4	0	27	13	190
Pårørende	17	83	0	0	6	1	4
Modersmål							
Dansk	18	79	3	0	34	14	194
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	77	6	4	111	143
Køn						
Mand	14	76	5	4	91	121
Kvinde	10	80	10	0	20	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	13	75	13	0	16	21
60-79 år	13	80	4	3	70	92
80 år eller derover	20	75	0	5	20	25
Skema udfyldt af						
Patienten	14	76	7	3	101	137
Pårørende	14	71	0	14	7	5
Modersmål						
Dansk	14	76	6	4	109	142
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

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	18	20	9	186	64
Køn						
Mand	52	19	21	8	156	55
Kvinde	57	10	20	13	30	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	72	8	20	0	25	12
60-79 år	47	22	19	12	124	35
80 år eller derover	56	9	28	6	32	12
Skema udfyldt af						
Patienten	54	18	19	9	174	60
Pårørende	33	11	56	0	9	3
Modersmål						
Dansk	53	17	20	9	183	64
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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	66	31	2	1	223	22
Køn						
Mand	66	31	2	1	188	18
Kvinde	66	31	3	0	35	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	14	71	0	14	7	1
40-59 år	54	43	0	3	35	1
60-79 år	73	26	1	0	139	16
80 år eller derover	63	30	8	0	40	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	2	1	209	21
Pårørende	45	55	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	66	30	2	1	220	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	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			7
Kommunikation og information			9
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			14
Pleje			4
Relationer til personale			10
Ventetid			2

Urologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Generelt ok.	God
5	Jeg var lidt i tvivl om, jeg blot skulle logge ind eller, om jeg også skulle melde mig personligt.	God
6	Meget professionel og opmærksom modtagelse. Jeg følte mig i gode hænder med det samme. Tak for det.	Virkelig god
9	Jeg var i en kortere periode i kontakt med flere afdelinger. Jeg kan i dag ikke skelne dem fra hinanden, hverken angående modtagelse eller venterum. Efter flere undersøgelser her og der fandt man så ud af, at jeg ikke fejlede noget, så det hele er ved at gå i glemmebogen. Egentlig føler jeg mig mest til ulejlighed [].	God
11	Jeg føler mig meget godt modtaget i ambulatoriet og bliver fuldt ud informeret om, hvad der skal ske eller gøres under undersøgelsen/behandlingen, og hvad jeg skal gøre eller være opmærksom på efter besøget.	Virkelig god
15	Men man kunne godt overholde indkaldelsestiden lidt bedre (en halv time til tre kvarter ER for meget), og når man skal vente så længe, bliver der også småt med pladser i venteværelset.	God
16	Den var god.	God
18	Søde og smilende. Også meget professionelle og kompetente. Det giver en god tryghed.	Virkelig god
20	Venlig og hjælpsom.	God
21	FIN, FIN.	Virkelig god
22	Jeg blev beredvilligt vejledt om, hvor jeg skulle henvende mig. Der var kun smilende personer til stede.	Virkelig god
27	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig god
30	Jeg forstod ikke rigtig læge NN. Men: Sygeplejersken var dygtig. Tak.	God
32	Rar følelse, at der var én klar med tilrettevisning.	Virkelig god
41	God og venlig.	Virkelig god
47	På grund af dårlige parkeringsforhold til firmabil kom jeg for sent.	God
49	Jeg kom en dag for tidligt, og (selvfølgelig) kunne de ikke finde mig i deres kartotek for denne dag. Blev sendt ind i venteværelset, indtil de havde opklaret sagen. De vidste, at jeg var kommet en dag for tidligt (min fejl), men den søde sygeplejerske lovede, at de nok skulle få mig presset ind, når jeg kom så langvejs fra. Virkelig sødt gjort.	Virkelig god
52	Meget hjælpsomme.	Virkelig god
62	En smilende sygeplejerske kommer og giver hånd.	Virkelig god
64	Jeg har meget svært ved at svare objektivt på spørgsmålene, da jeg selv synes, at jeg har været igennem et meget langvarigt og smertefuldt forløb. Et forløb, som jeg mener, kunne være gået hurtigere! Desuden har jeg telefonisk henvendt mig telefonisk [flere] uger i træk og fået den besked, at Viborg Sygehus ikke havde modtaget besked fra det andet sygehus. Jeg vidste, at det ikke passede, da jeg 14 dage før min første opringning havde været på en anden afdeling og der fået svaret, så jeg følte, at jeg bare blev holdt hen med snak. Har ikke noget personligt at klage over.	Uoplyst
65	Mødt af venligt personale.	Virkelig god

 68	Plejepersonalet var venlige og hjælpsomme.	God
 70	Venligt og imødekommende personale [].	Virkelig god
 71	Blev mødt med smil og imødekommenhed.	God
 72	OK.	God
 75	Jeg var tilfreds, og jeg ser ingen grund til at udfylde en hel masse.	Uoplyst
 77	Men for lang ventetid: To og en halv time.	God
 79	Altid meget positivt og dygtigt personale.	Virkelig god
 80	Modtagelsen var ok.	God
 83	De har styr på sagerne.	Virkelig god
 86	Det var en god modtagelse.	God
 87	De skulle nok have set efter, hvad man skal have taget af prøver, samtidigt med at man melder sin ankomst. Ellers stor tommel op. Var meget tilfreds. :)	Virkelig god

Urologisk Afdeling


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Hvis ikke jeg havde protesteret, havde de behandlet den forkerte nyre, men sygeplejersken kontaktede lægen, som ikke var meget for at indrømme, at jeg havde ret.	Godt
3	Ja. Jeg blev sendt hjem, da de mente, at jeg tog blodfortyndende medicin. Men min medicin var blodtrykssænkende medicin i stedet. De ville ikke ringe til lægen, og jeg blev sendt hjem. Og skal nu af sted igen.	Dårligt
4	Udlevering af forkert/irrelevant udfyldningsskema (meget tidskrævende). Eneste fejl.	Godt
13	Lægen vidste ikke hvordan han skulle bedøve, men måtte ringe til en anden for at få information. Lægen fortalte, at han skulle udtage prøve fra kræften. Det var da ikke konstateret. Hvorfor denne oplysning?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	At min mand blev indkaldt til [] behandling [flere] uger i træk, altså [flere] gange. Vi havde indkaldelsen med til kontrol/samtale, og der viste det sig, at det var en fejl, hvad vi også havde gættet på.	Uoplyst
23	At blive indkaldt fire uger for tidligt.	Virkelig dårligt
26	Ved udskrivning dagen efter kateteret var fjernet, blev jeg udstyret med en alt for lille ble, med det resultat at jeg var gennemblødt. Det var en meget dårlig oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Lægen glemte mig i forbindelse med slutsamtalen! Spild af tid og kørsel!	Dårligt
31	Jeg har i [nogle] måneder inden undersøgelsen været skrevet op til en [brok]operation. I alle [] månederne har jeg jævnligt spurgt til, om de også ville operere [mit andet brok], når de alligevel skulle i gang. (Det havde første læge foreslået. Han sagde, de slet ikke kunne lave [den første type brokoperation] uden også at fikse [den anden type brok]). Det kunne de ikke svare på [nogle] dage før operationen. Listen med fejl er meget længere!	Virkelig dårligt
44	Presset luft i blæren ved BCG-skyllinger.	Godt
45	Undersøgelse af blære. Meget snævert urinrør. Indføring af gel før kikkert [var] tidsmæssig for kort. Føler, at det ikke nåede at virke (vold). Havde problem med smerter og blod i tre dage.	Uoplyst
53	Der gik en måned, inden henvisningen fra lægen blev modtaget, efter at vi havde rykket for undersøgelse (den første).	Virkelig godt
57	Lægen, som informerede mig, skulle sende en recept til mit apotek. Ret skete først [efter] en ny henvendelse til afdelingen.	Godt
59	Mangelfuld og dårlig skriftlig information.	Godt
60	Min [behandling virkede ikke] hverken ved første eller andet besøg.	Uoplyst
61	Voldsom blødning.	Virkelig godt
70	Jeg fik [kræftbehandling] [i starten af ugen], men måtte en tur omkring skadestuen [senere på ugen], på grund af [komplikationer]. Lægen [fortsatte behandling], men andet sygehus kunne [ikke finde alle markørerne].	Uoplyst
84	Ingen oplysning [] om bivirkninger.	Uoplyst
85	En fejl jeg selv blev opmærksom på, og blev rettet med det samme.	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Det var ren rutine og gik lige efter bogen.	Godt
4	Det gennemgående problem: Ny læge ved hver eneste konsultation. En læge, der bruger det meste af tiden til at sætte sig ind i min journal, mens jeg venter og venter på en samtale, der for det meste bliver kortvarig, overfladisk og virker uprofessionel. En fast kontaktlæge var at foretrække. En forberedt koordinator.	Godt
8	Ros til to meget omsorgsfulde sygeplejersker.	Godt
12	Kontrolbesøg.	Godt
13	Jeg lå afklædt, mens en person blev sendt rundt for at finde en nål til bedøvelse.	Virkelig godt
22	Jeg fik rigtig gode uddybende kommentarer til undersøgelses-/behandlingsforløbet.	Virkelig godt
30	Fra start til slut mødte jeg nye læger. Aldrig den samme. Samtale i øst og vest.	Godt
31	[Nogle] dage før operationen skulle jeg pludselig til at afprøve ny medicin og så bestemme på [dagen], om jeg ville opereres. Alt for kort testperiode i forhold til, at de nu har haft mig rendende i et helt år. Man bliver kastet rundt mellem den ene [] læge efter den anden, og der er ingen tovholder overhovedet.	Virkelig dårligt
34	Det var helt optimalt.	Virkelig godt
40	Jeg [har meget nedsat syn]. Mit ønske om en konsultation skyldes, at jeg fik afslag på behandling med den nye behandling af impotens. Viagra kan medføre tab af synet. Under de omstændigheder har jeg vanskeligt ved at forstå, at jeg ikke kunne få adgang til den nye behandlingsmetode eller i det mindste komme på venteliste. Det fik jeg ikke noget tilfredsstillende svar på.	Godt
44	Behandling blev udført af sygeplejerske. Meget svært, næsten umuligt, at få en læge i samtale ved forskellige spørgsmål!	Godt
50	Jeg kunne ønske, at det var den samme læge, der er tilstede ved min undersøgelse/samtale.	Virkelig godt
52	Ved min sidste undersøgelse opstod der lidt ventetid, men det var pga. sygdom hos nogle læger, og jeg blev informeret om det ved ankomst. Det er jo forståeligt, at der også kan være sygdom blandt læger.	Virkelig godt
54	Jeg sætter stor pris på hurtigt personligt svar på undersøgelsesresultat [], som jeg fik.	Virkelig godt
55	Blev venligt modtaget over alt.	Virkelig godt
58	Går også nede i et andet ambulatorium, hvor jeg godt kunne tænke mig et mere synligt samarbejde mellem Urologisk dagafsnit og den anden afdeling. Men tror at problemet gælder begge veje.	Godt
59	Alt for dårlig kontakt med praktiserende læge og sygehuset.	Dårligt
69	Man henviste mig til [ambulatoriet] for en [undersøgelse] på grund af mistanke om uregelmæssighed ved CT-scanningen [].	Godt
70	Kunne godt have været oplevelsen [med stort blodtab] foruden [].	Virkelig godt
73	Det er godt, at de unge studerende også er med til undersøgelserne. Og man bliver som patient informeret derom og hørt på en pæn og høflig måde, om de også må tage de samme prøver.	Virkelig godt

-  78 Ventetiden fra bestilling/henvisning til undersøgelsen var efter min mening alt for lang, cirka fem måneder. Virkelig godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har selv skullet ringe for at få resultat fra scanning og behandling.	Uoplyst
2	Jeg fik at vide, da jeg startede på undersøgelserne for nogle år siden, at jeg ville slippe ud af undersøgelserne, hvis der ikke blev konstateret sygdom i min blære efter fem år. Jeg så frem til at slippe for undersøgelserne, da det ikke er særlig behageligt at få en kikkertundersøgelse af blæren ved at få ført et kamera op i blæren gennem penis. Sidste gang fik jeg at vide, at jeg skulle gå til undersøgelse resten af mit liv, hvilket i øvrigt er meget betrykkende, men jeg fik også en begrundelse, som jeg desværre ikke forstod, men jeg spurgte heller ikke ind til sagen.	Godt
3	Der stod ikke noget i brevet om, at jeg f.eks. ikke måtte tage blodfortyndende medicin et par dage inden behandlingen.	Virkelig godt
7	Jeg mangler efter mine undersøgelser at få en løsning på de problemer, jeg havde og stadig har. Er derfor indkaldt til en opfølgende samtale.	Godt
14	Undersøgeren/lægen tog sig tid til at fremlægge resultatet, tog sig tid til samtale og til at give gode råd.	Virkelig godt
17	Det undrede mig, at man efter [flere behandlinger] i nyrestensknuseren kunne meddele mig, at nu var stenen gået i "en million" stykker, når en efterfølgende CT-scanning viste, at der faktisk ikke var sket noget.	Virkelig godt
18	Fin sammenhæng mellem information fra egen læge og [sygehusene].	Virkelig godt
22	Jeg følte mig tryk efter den gode information, jeg fik og får efter hvert besøg. Det er ottende gang, jeg besøger Viborg Sygehus til behandling og det skrider planmæssigt frem.	Virkelig godt
25	Savner opfølgning (information) vedrørende afleveret urinprøve. Forundret over, at der efter næsten syv uger fortsat ikke er noteret noget i min journal om seneste konsultation og den iværksatte behandling.	Godt
30	Før: Sygeplejersken var god! Efter: Man glemte mig!	Godt
31	Hver gang, man kommer, er det en ny læge. Og hver læge har hver sin holdning, og de snakker overhovedet ikke sammen. Da jeg ville snakke med læge NN, ringede han aldrig tilbage.	Virkelig dårligt
34	Ganske tilfredsstillende.	Virkelig godt
36	Alt i alt en god oplevelse. I brevet jeg fik, var der anbefaling af, hvad jeg fremover skulle foretage mig. (Ingen svage punkter).	Virkelig godt
44	Skriftlig information mangler [i forhold til] oplysninger ved BCG-skytning. At der kan komme luft ud af penis, og at det er godt at bevæge sig. At man skal henvende sig ved mere end 38 grader i feber. Men man må godt tage pamol. (Pamol nedsætter feber).	Godt
55	Alt i fineste orden.	Virkelig godt
58	Informationen var god før og under besøgene. Men jeg synes, at jeg fik meget kortfattet information efter. Og jeg føler, at jeg mangler en fremadrettet plan. Men jeg forventer at få samlet dette op ved anden afdeling.	Godt
66	Der har ingen skriftlig information været på selve ambulatoriet, den er efterfølgende blevet tilsendt som post.	Godt
71	Jeg er godt tilfreds med de informationer, jeg fik, som blev gentaget, så jeg havde mulighed for at tage dem til mig.	Godt

-  73 [Lægen], som undersøgte mig og forklarede alting, gjorde meget ud af at tale tydeligt og forståeligt, og det gjorde han virkelig godt. Virkelig godt
-  83 Mine svar gælder egentlig et længere behandlingsforløb, hvor alt bare er gået ok. Virkelig godt

Urologisk Afdeling**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Generelt har jeg været godt tilfreds, de gange jeg har været til undersøgelse.	Godt
22	Jeg er blevet informeret, om hvordan jeg skal forholde mig, hvis jeg får gener mellem hvert besøg, så jeg er fortrøstningsfuld.	Virkelig godt
24	Når jeg har besvaret, som I kan se, er det fordi, der er nogle informationer, som har været forkerte, og fordi jeg fik en nyrebiopsi, som jeg stadigvæk har mén efter.	Uoplyst
28	Jeg er ikke færdigbehandlet. Så langt er jeg ikke endnu.	Uoplyst
31	Halvdelen af de læger, jeg har snakket med, siger pludselig, at operationen ikke vil hjælpe mig, og at den er risikabel. 25 procent siger, det er værd at prøve, og de sidste 25 procent ved ikke rigtig, hvad de vil råde mig til. Ekstremt forvirrende.	Virkelig dårligt
41	Jeg synes, det var meget hurtigt at tage hjem. Kun muligt, pga. konen var i stand til at passe mig.	Godt
70	Nej, ikke på selve dagen. Blødninger kom først fire dage efter mit besøg i ambulatoriet. Måske markør har ramt et uheldigt sted.	Virkelig godt
76	Ja. Jeg kunne godt tænke mig at komme til kontrol igen hver tredje til sjette måned.	Godt
84	Viborg perfekt.	Uoplyst
85	Været tilfreds hele vejen igennem, ingen ting at klage over.	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at det har taget al for lang tid. Jeg blev skannet første gang [i sommer], og jeg er ikke kommet videre. De siger endda, at min [lidelse er forværret]. [Ventetid]	Uoplyst
2	Et bedre venteværelse. Undersøgelsen gik perfekt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg havde min [] kone og [hjelper] med, og de måtte ikke vente sammen med mig. Samtidig var der dårlige toiletforhold for kørestolsbrugere. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Ambulatoriets personale er altid parat med et smil og en hjælpende hånd og er meget venlige væsener. For mig, der er alene, betyder det alt, og jeg er altid i godt humør, når jeg kommer hjem. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Min modtagelse på ambulatoriet var virkelig god, både måden man bliver tiltalt på før, under og efter behandlingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Dårlige omklædningsforhold. [Fysiske rammer]	Godt
14	Man får altid en venlig modtagelse.	Virkelig godt
16	Jeg savner Jyllandsposten. [Fysiske rammer]	Godt
18	Venligt, hjælpsomt og professionelt personale. Forløbet var en rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	På spørgeskema bedt om kontakt til diætist. Det er ikke sket. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Jeg har kun ros til ambulatoriets personale. De var smilende og opmærksomme. Det var dejligt, at de havde tid til at servere et måltid til mig, da jeg havde [lang tids] kørsel hjem. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	For det meste har jeg været tilfreds, bortset fra én indkaldelse. Der havde jeg aldeles ingen information fået om, hvad det drejede sig om. Så det var en spildt tur. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Jeg kunne ønske, der blev spurgt om, hvordan jeg oplevede min sygdom. [Relationer til personale]	Godt
31	Kommunikation må være nøgleordet! Den er simpelthen ikke til stede. Man kunne også øve sig på at ringe tilbage til folk og evt. begynde at bruge kontaktpersoner. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig dårligt
32	Personalet meget omsorgsfuldt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Stor ros til personalet for den måde de er på for os patienter. Det var en stor oplevelse (positiv) at komme på Urologisk Dagafsnit. Man hører altid om dem, som beklager sig, men ikke fra mig. Jeg gik glad hjem fra besøget hos jer. Tak.	Virkelig godt

34	Jeg er fuldt ud tilfreds med informationen og behandlingen. En tilfreds patient! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
35	Jeg kunne godt bruge en gruppe af ligemænd til at tale med, om hvordan de havde det efter endt optræning, da jeg ikke er helt tæt, og samleje er der jo ikke mulighed for, da der er "rejsningsmangel". Men måske kan der gøres noget. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	På en skala fra 0-13 får I 16. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
38	Når man går til undersøgelse [et par gange om året] ville det være rart at få samme læge, hvis det er muligt. Nu spørger de hver gang: Har du prøvet det før?. Har prøvet det 20 gange før. Læs evt. om patienten. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
39	Jeg har været på ambulatoriet tre gange. Den første gang var ok, hvor jeg fik bekræftet, hvad jeg havde læst mig til på nettet. Anden gang var tidsspild. Kostede en dagsløn uden udbytte. Tredje gang, i dag, foregik hos læge NN, og gav mig håb. En god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
41	Jeg synes, at samtlige personale udviste god, venlig og professionel behandling. Der er dog lige det med kontaktpersonerne, som kunne være bedre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
42	Det er svært at sige, men godt som det nu er.	Godt
43	I nogen grad er det svært at bedømme, da undersøgelsen kun delvist kunne gennemføres grundet indsnævring, så kikkerten ikke kunne føres op.	Godt
46	Det er for meget at køre fem gange [mellem to byer].	Godt
48	Det var til ultralydsscanning, så det er ikke så let med helhedsindtrykket.	Uoplyst
51	Min kone [] havde vanskeligt ved at kontakte afdelingen telefonisk i den angivne telefontid. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
55	Venlig og professionelt forløb hele tiden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
56	Vedrørende venteværelset: Det virker lidt usmart, at nyindkaldte patienter blandes med patienter, der er i behandling (men det var måske en "enlig svale"). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
57	Der manglede læsestof. Det er ikke relevant for mig at læse faglitteratur. [Fysiske rammer]	Godt
59	Alt i alt: Efter mit besøg sidder jeg tilbage med et indtryk af en uerfaren læge men et dygtigt plejepersonale. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
63	Har meget sjældent den samme læge to gange i træk. Har bemærket det, men der sker intet. Jeg har været i behandling i [over ti] år. [Pleje]	Godt
65	Personalet var meget venligt og hjælpsomt. God oplevelse, når man tager i betragtning, at man er syg.	Godt
67	Tale et sprog jeg kan forstå. [Kommunikation og information]	Godt
69	Rengøring er ikke noget, man observerer under en CT-scanning. Men generelt (med [mange] års erfaring fra hospitalsbesøg) så er rengøring en hurtig overstået ting med lidt gnubben frem og tilbage med en halvtør moppe. Dårligt. [Fysiske rammer]	Godt
70	Behandling og vejledning helt i top. God håndtering i forløbet.	Virkelig godt

1) Har deltaget i [] kursus (tre dage).

2) Kører pt. forløbet [] i Herning mange gange. Har pt. modtaget knap halvdelen af []behand-
lingerne.

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 71 | Jeg blev mødt med smil og omsorg, så har følt mig godt behandlet, og ingen ventetid. Tak for det.
[Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| ✎ 74 | Jeg føler mig altid godt tilpas hos personalet, som gør meget for at berolige og informere mig om forløbet. En god og kammeratlig tone, uden at være FOR familiær.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 80 | Jeg synes, det var i orden. | Godt |
| ✎ 81 | Der er for mange forskellige læger og dermed forskellige diagnoser. Lægen er svær at forstå.
[Kommunikation og information, Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 82 | I min situation tænker man ikke på noget uvedkommende, dvs. kun på fremtiden og at den er god. | Godt |
| ✎ 88 | Dårlig information. Lægehuset sendte mig til andet sygehus, hvor jeg blev informeret.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |

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 afdeling³. 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.

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

