

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urologisk ambulatorium  
Hospitalsenheden Horsens  
13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	79
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	274
Besvarelser fra afdelingens patienter:	190
Afdelingens svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



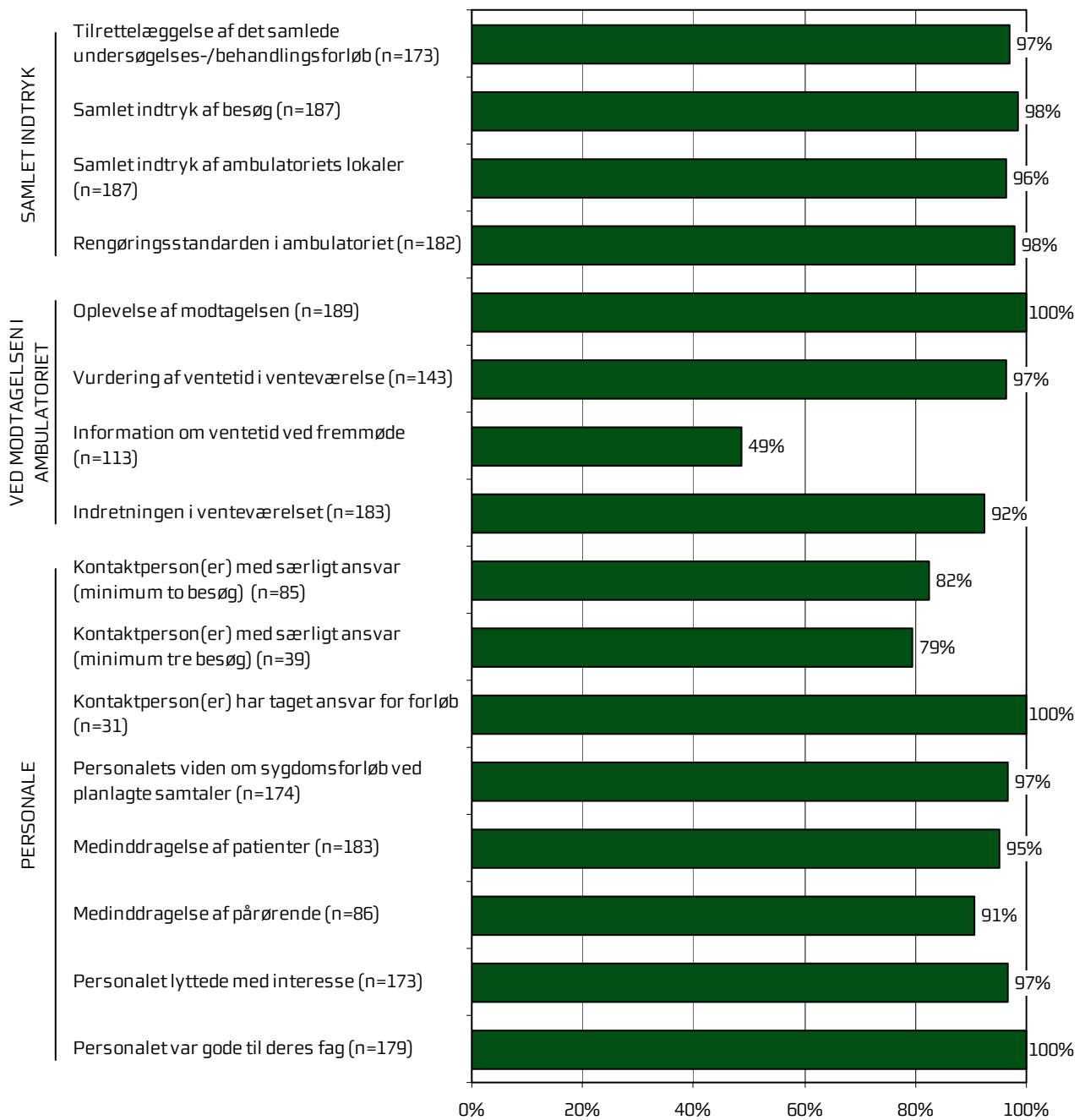


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

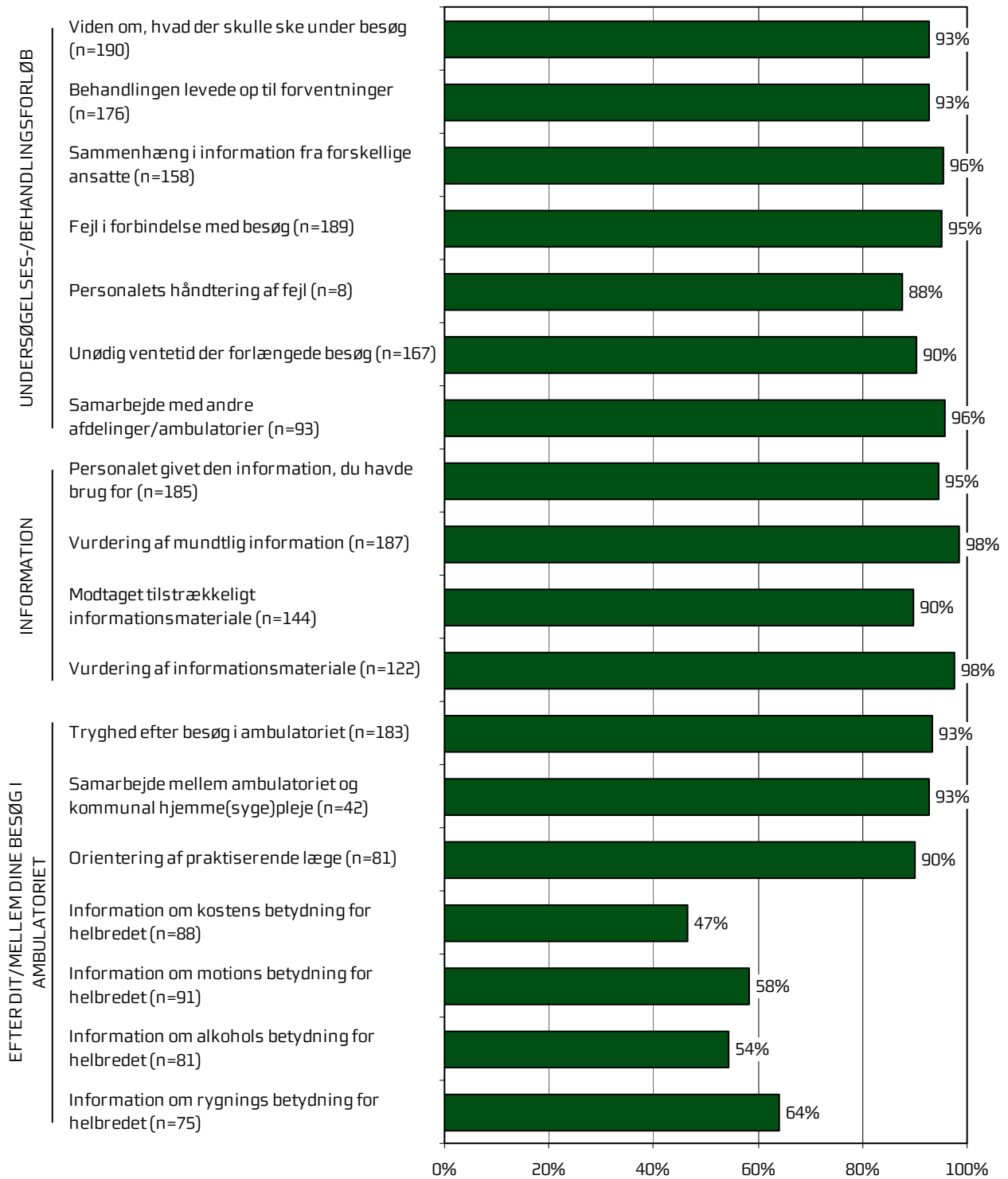
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Urologisk ambulatorium

2011-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

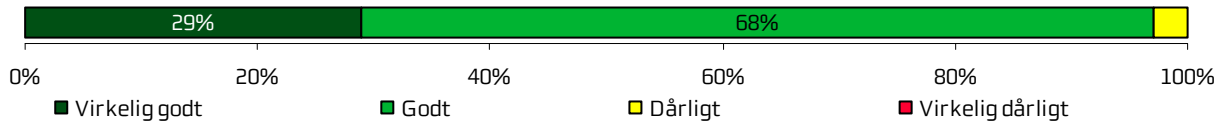
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

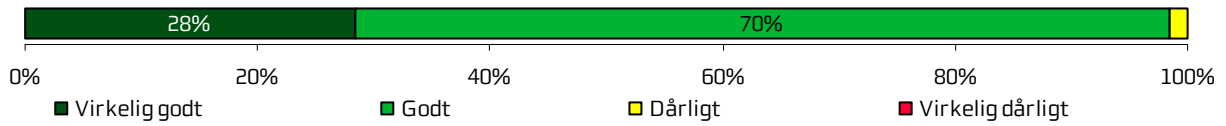
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

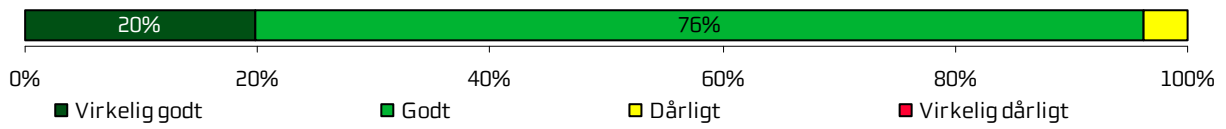
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=173)



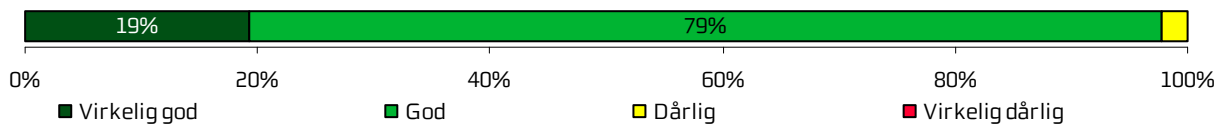
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=187)



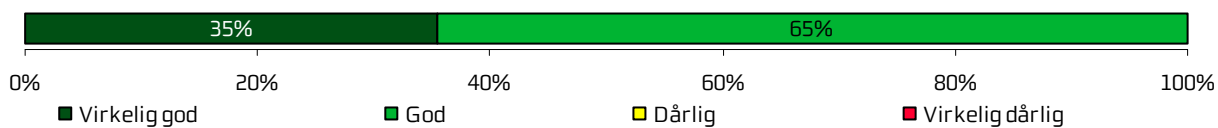
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=182)



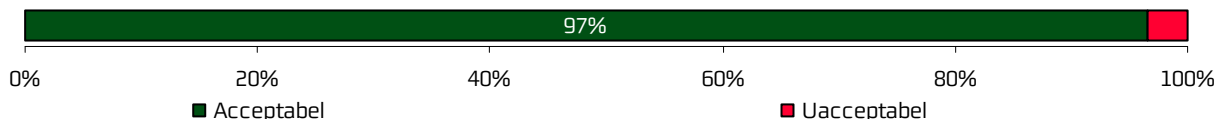
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	96 %	97 %	94 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	97 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	92 %	92 % *	98 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	96 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

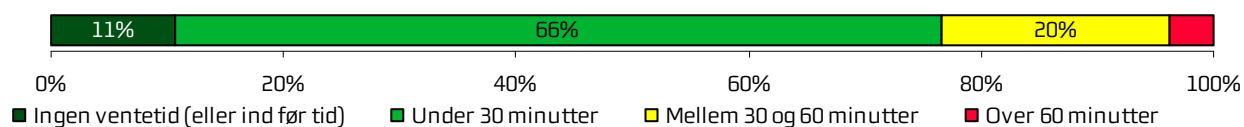
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



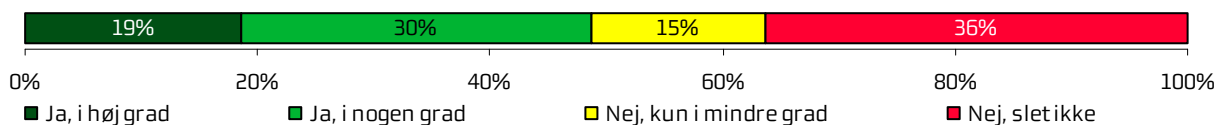
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=143)



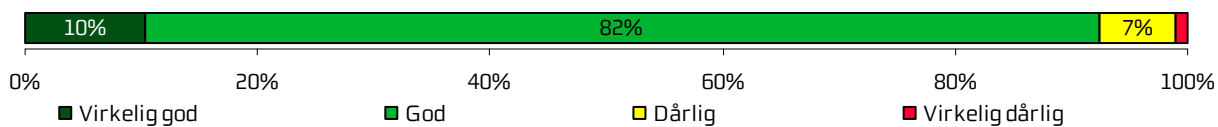
Længde af ventetid i venteværelse (n=132)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



Indretningen i venteværelset (n=183)

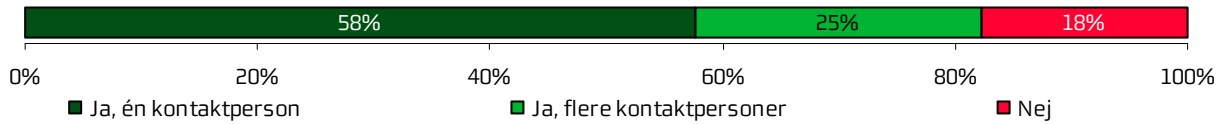




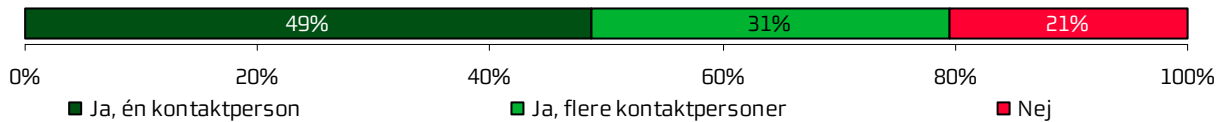
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	99 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	91 % *	96 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	49 %	52 %	53 %	51 %	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	86 % *	81 % *	96 %	83 % *	84 % *

## Personale

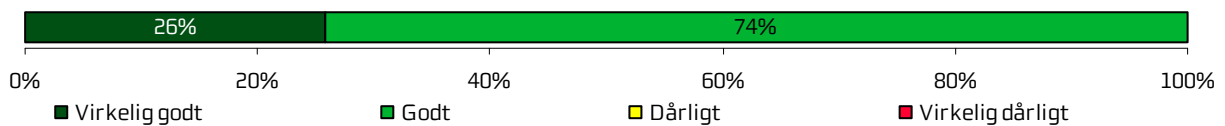
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



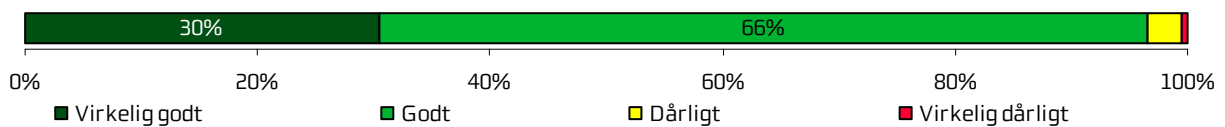
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



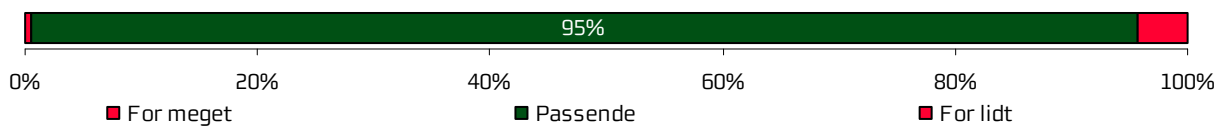
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



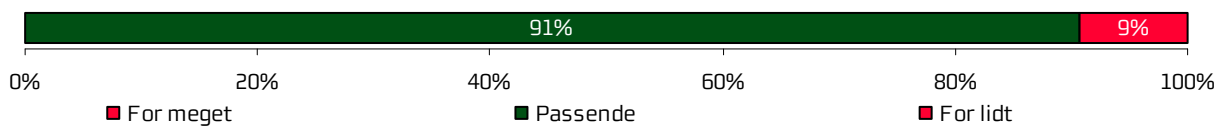
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=174)



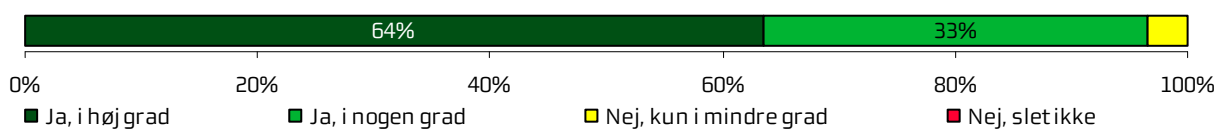
Medinddragelse af patienter (n=183)



Medinddragelse af pårørende (n=86)



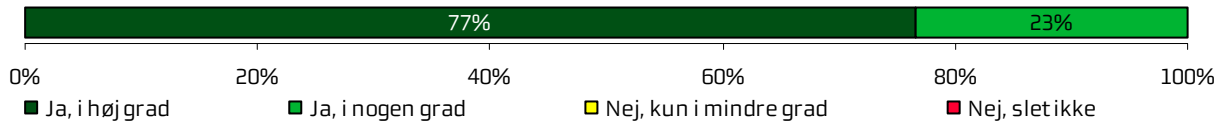
Personalet lyttede med interesse (n=173)



	2013	2012	2011	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)	82 %	84 %	78 %	90 %	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	85 %	77 %	90 %	66 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	91 % *	96 %	95 %	92 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	94 %	91 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	89 %	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	94 %	96 %	97 %	94 %	95 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=179)



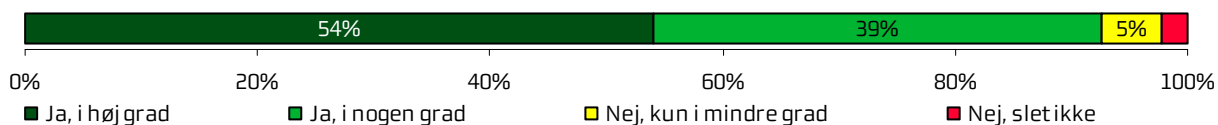
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 % *	98 % *	99 % *	96 % *	97 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

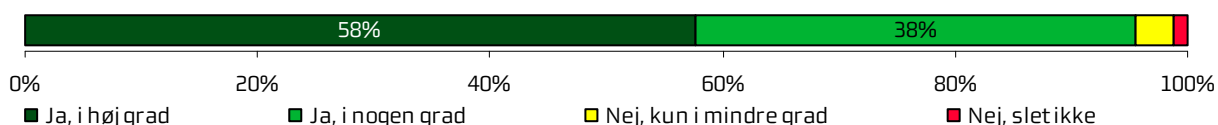
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=190)



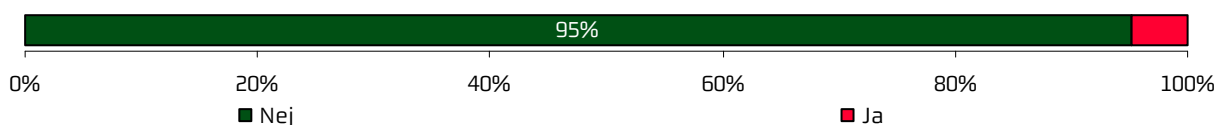
Behandlingen levede op til forventninger (n=176)



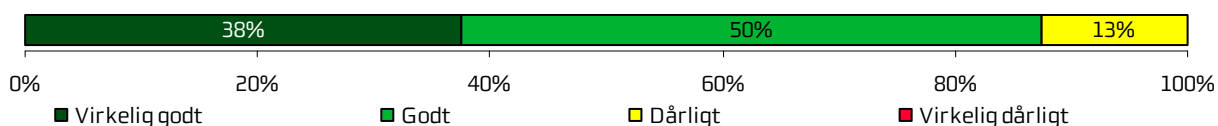
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



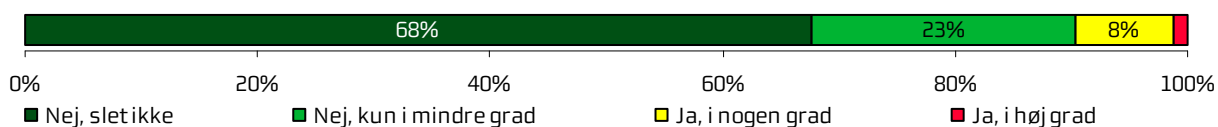
Fejl i forbindelse med besøg (n=189)



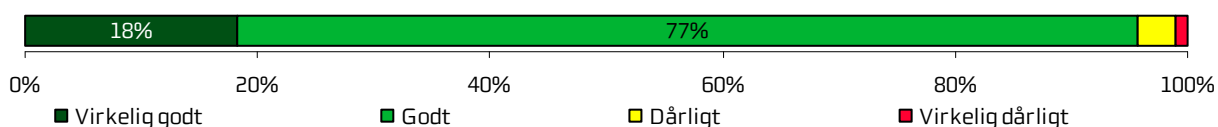
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=167)



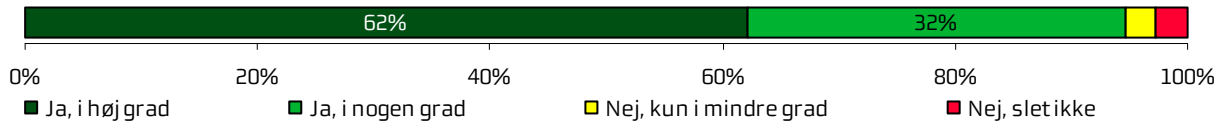
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



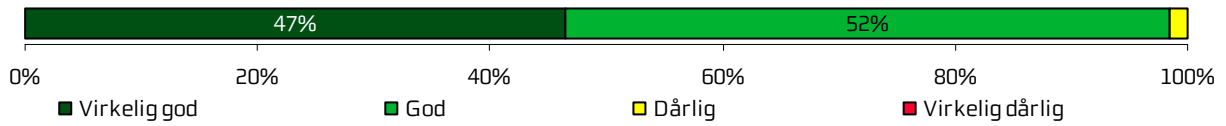
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	94 %	93 %	86 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	88 %	93 %	93 %	87 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	92 %	96 %	96 %	93 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	89 % *	94 %	93 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	71 %	69 %	71 %	58 %	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	91 %	92 %	92 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	87 % *	93 %	94 %	88 % *	92 % *

## Information

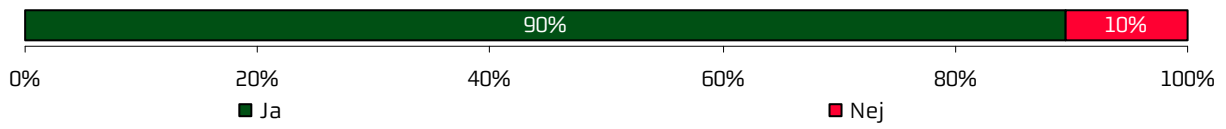
Personalet givet den information, du havde brug for (n=185)



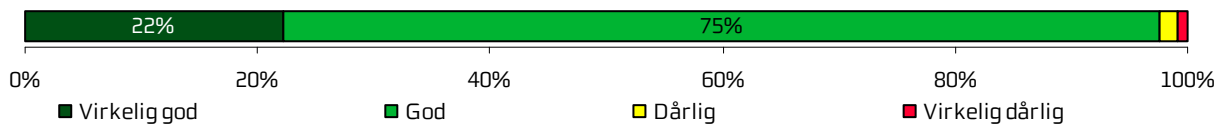
Vurdering af mundtlig information (n=187)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=144)



Vurdering af informationsmateriale (n=122)

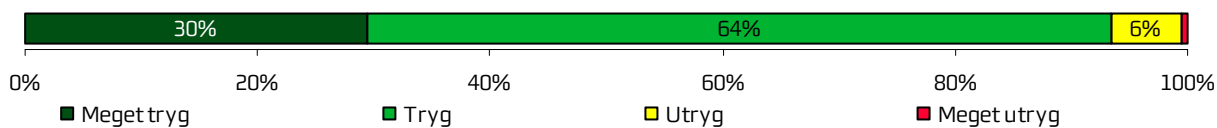




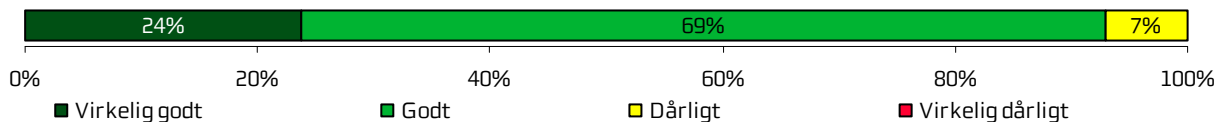
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	95 %	94 %	90 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	98 %	96 %	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	90 %	81 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	97 %	93 %	94 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

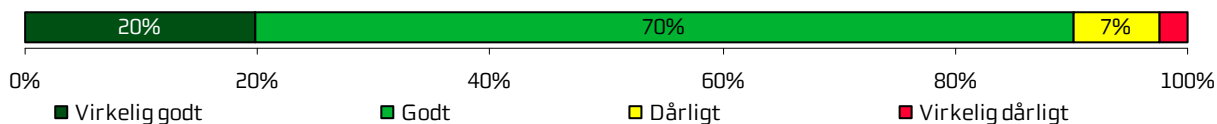
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=183)



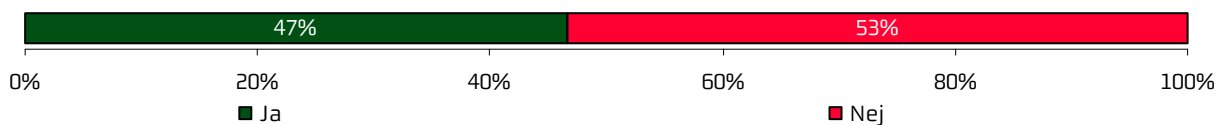
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



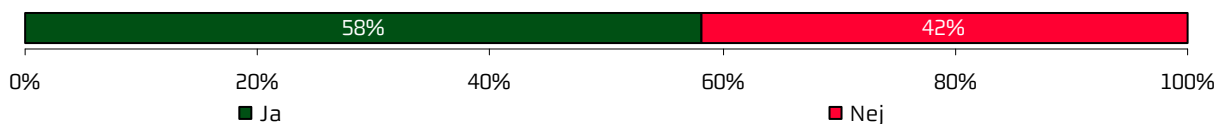
Orientering af praktiserende læge (n=81)



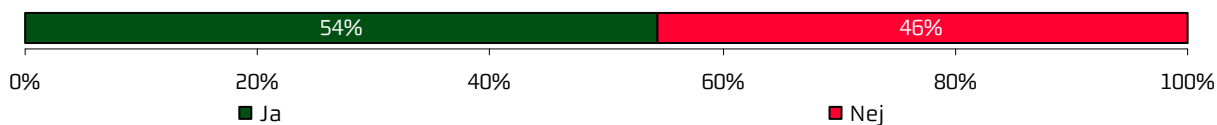
Information om kostens betydning for helbredet (n=88)



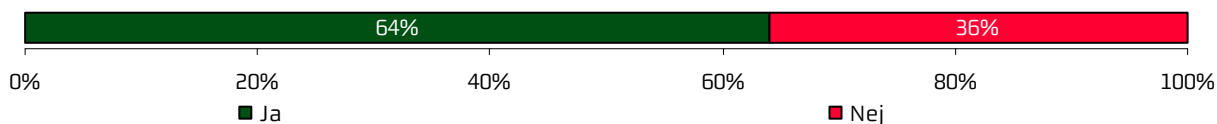
Information om motions betydning for helbredet (n=91)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=81)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=75)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	93 %	96 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	88 %	93 %	100 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	82 %	92 %	92 %	86 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	47 %	-	-	77 % *	51 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	78 % *	57 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	71 % *	51 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	77 % *	54 %	69 %



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE 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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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 ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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<<

>>udsdato<<

### 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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	88%	87%
Kvinde	12%	13%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	0%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	61%	59%
80 år eller derover	19%	16%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

#### **Beregningsmetode**

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	190		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	168		88%	
Kvinde	22		12%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		1%	
20-39 år	4		2%	
40-59 år	33		17%	
60-79 år	116		61%	
80 år eller derover	36		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	180		97%	
Pårørende	5		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	185		98%	
Ikke dansk	3		2%	

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	3	0	173	11
<b>Køn</b>						
Mand	31	66	3	0	154	9
Kvinde	16	84	0	0	19	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	30	67	3	0	30	2
60-79 år	27	71	2	0	108	6
80 år eller derover	40	57	3	0	30	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	68	3	0	167	10
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	68	3	0	171	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	2	0	187
<b>Køn</b>					
Mand	30	68	2	0	165
Kvinde	18	82	0	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	28	72	0	0	32
60-79 år	28	71	2	0	116
80 år eller derover	35	62	3	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	70	2	0	179
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	70	2	0	184
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	20	76	4	0	187
<b>Køn</b>					
Mand	21	75	4	0	165
Kvinde	9	86	5	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	6	88	6	0	32
60-79 år	22	75	3	0	116
80 år eller derover	29	68	3	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	76	4	0	179
Pårørende	20	80	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	76	4	0	184
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	19	79	2	0	182
<b>Køn</b>					
Mand	21	77	3	0	160
Kvinde	9	91	0	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	23	74	3	0	31
60-79 år	17	82	2	0	114
80 år eller derover	25	72	3	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	79	2	0	174
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	79	2	0	179
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	35	65	0	0	189
<b>Køn</b>					
Mand	35	65	0	0	167
Kvinde	41	59	0	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	33	67	0	0	33
60-79 år	33	67	0	0	115
80 år eller derover	44	56	0	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	64	0	0	179
Pårørende	20	80	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	65	0	0	184
Ikke dansk	-	-	-	-	3

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	97	3	143	46
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	128	40
Kvinde	100	0	15	6
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	4	0
40-59 år	96	4	26	7
60-79 år	96	4	85	30
80 år eller derover	96	4	28	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	134	45
Pårørende	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96	4	138	46
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	11	66	20	4	132	9
<b>Køn</b>						
Mand	12	63	21	4	120	6
Kvinde	0	92	8	0	12	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	8	71	13	8	24	2
60-79 år	10	66	21	3	80	4
80 år eller derover	17	54	25	4	24	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	66	20	3	123	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	65	20	4	127	9
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	19	30	15	36	113	24
<b>Køn</b>						
Mand	17	30	16	37	103	20
Kvinde	30	30	10	30	10	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	15	25	15	45	20	6
60-79 år	17	33	14	36	70	12
80 år eller derover	30	20	20	30	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	28	16	36	107	21
Pårørende	-	-	-	-	2	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	28	16	37	109	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	82	7	1	183	7
<b>Køn</b>						
Mand	11	81	7	1	162	6
Kvinde	5	90	5	0	21	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	3	81	16	0	32	1
60-79 år	9	83	6	2	114	2
80 år eller derover	22	78	0	0	32	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	82	6	1	173	7
Pårørende	0	100	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	82	6	1	178	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	25	18	85
<b>Køn</b>				
Mand	56	24	19	78
Kvinde	71	29	0	7
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	63	13	25	8
60-79 år	63	22	15	60
80 år eller derover	38	38	25	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	23	19	80
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	25	18	83
Ikke dansk	-	-	-	2



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	31	21	39
<b>Køn</b>				
Mand	49	30	22	37
Kvinde	-	-	-	2
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	54	27	19	26
80 år eller derover	40	40	20	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	25	22	36
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	31	21	39
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	26	74	0	0	31	0
<b>Køn</b>						
Mand	28	72	0	0	29	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	24	76	0	0	21	0
80 år eller derover	38	63	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	75	0	0	28	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	74	0	0	31	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	66	3	1	174	14
<b>Køn</b>						
Mand	32	64	3	1	152	14
Kvinde	23	77	0	0	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	16	84	0	0	32	1
60-79 år	33	64	2	1	106	9
80 år eller derover	42	55	3	0	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	66	2	1	165	13
Pårørende	20	60	20	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	66	3	1	170	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	183
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	161
Kvinde	0	100	0	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	97	3	33
60-79 år	0	96	4	114
80 år eller derover	3	90	6	31
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	175
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	4	179
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	91	9	86	102
<b>Køn</b>					
Mand	0	90	10	82	84
Kvinde	-	-	-	4	18
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	1	3
40-59 år	0	63	38	8	25
60-79 år	0	95	5	57	58
80 år eller derover	0	90	10	20	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	77	101
Pårørende	0	100	0	5	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	82	101
Ikke dansk	-	-	-	3	0

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	64	33	3	0	173	15
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	4	0	154	12
Kvinde	63	37	0	0	19	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	70	23	7	0	30	3
60-79 år	64	35	2	0	107	8
80 år eller derover	61	32	6	0	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	32	2	0	163	15
Pårørende	40	60	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	33	2	0	168	15
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	77	23	0	0	179	10
<b>Køn</b>						
Mand	75	25	0	0	158	9
Kvinde	90	10	0	0	21	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	84	16	0	0	31	1
60-79 år	76	24	0	0	110	6
80 år eller derover	76	24	0	0	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	23	0	0	171	9
Pårørende	100	0	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	23	0	0	176	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

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	40	53	6	1	190	0
<b>Køn</b>						
Mand	36	57	5	1	168	0
Kvinde	68	18	14	0	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	48	42	9	0	33	0
60-79 år	41	53	4	2	116	0
80 år eller derover	33	61	6	0	36	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	53	7	1	180	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	53	6	1	185	0
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	54	39	5	2	176	11
<b>Køn</b>						
Mand	51	42	5	2	154	11
Kvinde	77	14	5	5	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	63	31	0	6	32	0
60-79 år	52	41	6	1	107	7
80 år eller derover	55	39	6	0	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	39	4	2	168	10
Pårørende	60	0	40	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	39	5	2	174	9
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	58	38	3	1	158	27
<b>Køn</b>						
Mand	56	39	4	1	142	22
Kvinde	69	31	0	0	16	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	66	28	7	0	29	4
60-79 år	59	40	0	1	97	14
80 år eller derover	46	39	11	4	28	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	37	2	1	150	25
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	38	3	1	154	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1

**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	95	5	189
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	167
Kvinde	100	0	22
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	4
40-59 år	97	3	33
60-79 år	94	6	116
80 år eller derover	97	3	35
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	96	4	179
Pårørende	80	20	5
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	184
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	38	50	13	0	8	1
<b>Køn</b>						
Mand	38	50	13	0	8	1
Kvinde	-	-	-	-	0	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	33	50	17	0	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	57	14	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	50	13	0	8	1
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	68	23	8	1	167	10
<b>Køn</b>						
Mand	67	23	9	1	146	10
Kvinde	71	24	5	0	21	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	67	27	7	0	30	1
60-79 år	70	21	8	2	105	7
80 år eller derover	63	30	7	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	23	8	1	158	10
Pårørende	80	0	20	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	22	9	1	163	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	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	18	77	3	1	93	56
<b>Køn</b>						
Mand	20	76	3	1	80	50
Kvinde	8	85	8	0	13	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	6	88	0	6	17	9
60-79 år	25	71	3	0	59	35
80 år eller derover	7	93	0	0	15	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	78	3	1	90	52
Pårørende	-	-	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	77	3	1	92	55
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	62	32	3	3	185
<b>Køn</b>					
Mand	62	33	3	2	164
Kvinde	67	29	0	5	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	53	31	3	13	32
60-79 år	63	35	2	1	113
80 år eller derover	71	26	3	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	62	33	3	2	177
Pårørende	80	20	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	33	3	2	182
Ikke dansk	-	-	-	-	3

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	2	0	187
<b>Køn</b>					
Mand	47	51	2	0	165
Kvinde	41	59	0	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	53	47	0	0	32
60-79 år	44	54	2	0	115
80 år eller derover	51	49	0	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	51	2	0	179
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	52	2	0	184
Ikke dansk	-	-	-	-	3



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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	90	10	144	40
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	132	30
Kvinde	92	8	12	10
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	86	14	22	9
60-79 år	95	5	92	22
80 år eller derover	81	19	27	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	136	40
Pårørende	80	20	5	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	142	39
Ikke dansk	-	-	2	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	75	2	1	122	17
<b>Køn</b>						
Mand	21	76	2	1	113	16
Kvinde	33	67	0	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	22	72	0	6	18	4
60-79 år	22	78	0	0	82	8
80 år eller derover	25	70	5	0	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	75	2	1	118	13
Pårørende	-	-	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	75	2	1	122	15
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2

**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	30	64	6	1	183
<b>Køn</b>					
Mand	31	61	7	1	162
Kvinde	14	86	0	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	45	48	6	0	31
60-79 år	27	68	4	1	113
80 år eller derover	29	65	6	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	65	6	0	176
Pårørende	40	40	0	20	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	65	6	1	181
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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	24	69	7	0	42	9	126
<b>Køn</b>							
Mand	23	72	5	0	39	9	109
Kvinde	-	-	-	-	3	0	17
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	3
40-59 år	-	-	-	-	4	0	27
60-79 år	21	71	8	0	24	5	81
80 år eller derover	36	57	7	0	14	4	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	71	3	0	38	8	123
Pårørende	-	-	-	-	3	1	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	69	7	0	42	9	123
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	70	7	2	81	102
<b>Køn</b>						
Mand	21	70	7	1	71	90
Kvinde	10	70	10	10	10	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	8	83	8	0	12	19
60-79 år	20	74	4	2	46	68
80 år eller derover	30	65	5	0	20	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	70	8	3	77	100
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	70	7	2	81	100
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	47	53	88	94
<b>Køn</b>				
Mand	46	54	82	78
Kvinde	50	50	6	16
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	27	73	11	21
60-79 år	50	50	52	61
80 år eller derover	48	52	23	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	55	82	92
Pårørende	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	53	86	93
Ikke dansk	-	-	2	1

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	91	91
<b>Køn</b>				
Mand	60	40	85	76
Kvinde	33	67	6	15
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	45	55	11	21
60-79 år	61	39	57	56
80 år eller derover	57	43	21	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	42	85	89
Pårørende	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	42	89	90
Ikke dansk	-	-	2	1

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	81	100
<b>Køn</b>				
Mand	55	45	75	85
Kvinde	50	50	6	15
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	50	50	8	24
60-79 år	58	42	55	57
80 år eller derover	44	56	16	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	45	77	96
Pårørende	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	46	79	99
Ikke dansk	-	-	2	1



**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	75	106
<b>Køn</b>				
Mand	62	38	69	91
Kvinde	83	17	6	15
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	60	40	10	22
60-79 år	67	33	49	63
80 år eller derover	53	47	15	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	71	102
Pårørende	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	73	105
Ikke dansk	-	-	2	1



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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 42. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		2
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		4
Pleje		0
Relationer til personale		5
Ventetid		0

**Urologisk ambulatorium****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg tog fejl af min indlæggelse og ambulatoriet, derfor overstregninger.	God
2	På forhånd aftalt.	God
3	Man føler sig velkommen.	Virkelig god
4	Man bliver mødt med smil og stor venlighed. Super rart!	Virkelig god
5	De var søde og flinke.	God
6	God modtagelse.	Virkelig god
7	Meget smilende og varm modtagelse.	Virkelig god
12	Ofte bøvl med IT-systemerne.	God
17	Den var god.	Virkelig god
24	Lidt svært at finde ud af selv at kode sig ind.	God
30	De var søde og hjælpsomme.	Virkelig god
31	Udmærket.	God
32	Var både flinke og rare. Meget tilfreds.	Virkelig god
36	Jeg følte det som ret betryggende.	Virkelig god
39	Nej.	God
42	Altid god.	Virkelig god
45	Jeg har været mange gange på Horsens. Får altid en venlig behandling.	God
46	Venligt, imødekomende personale, der gav nødvendig information og beredvilligt besvarede de spørgsmål, jeg stillede.	God

## Urologisk ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Kikkerten satte sig fast.	Virkelig godt
9	Ingen.	Uoplyst
11	Ingen.	Uoplyst
12	Mødte op til et besøg, der var aflyst. Men ingen havde mit korrekte telefonnummer. Et andet besøg måtte aflyses, fordi it-systemerne var nede. En tredje gang gik et eller andet galt, hvilket gav en ventetid på to en halv time og nær havde kostet en P-bøde.	Virkelig godt
21	Prøver af prostata blev taget forkert. Ingen nåle ved første besøg, derfor tages om. Forkerte tal oplyst på "skærmen".	Dårligt
26	Med hensyn til det første besøg, hvor jeg skulle tømmes morgen og aften af en sygeplejerske i mit hjem, var en fejl, da jeg ikke kunne klare de mellemliggende toiletbesøg selv.	Virkelig godt
36	Jeg kan ikke sige, at jeg oplevede fejl. Jeg kom hurtigt i behandling.	Uoplyst
37	Jeg talte kun med en person.	Uoplyst
42	Ingen.	Uoplyst
44	Der manglede billeder fra scanningen (det havde de GLEMT i scanningsafdelingen), da jeg kom til samtale. Efter første scanning blev billederne kasseret, og jeg måtte scannes igen.	Godt
47	Ingen fejl.	Uoplyst
49	Lægens manglende håndtering af hele forløbet. Ingen orientering til egen læge, ingen orientering til andet sygehus. Måtte selv sige, hvad jeg var kommet for. Forkert medicin. Kunne ikke foretage slutkontrol pga. manglende vævsprøve.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Urologisk ambulatorium

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








ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
12	Der var ikke overensstemmelse mellem de skemaer, som min praktiserende læge bad mig udfylde, og dem jeg skulle møde med ved første besøg. Det gav dobbeltarbejde. Da skemaerne er på papirform, er det bøvlet at overføre og rette.	Virkelig godt
13	Ingen behandlinger.	Uoplyst
16	Ved mit seneste besøg var der gået lidt koks i det, så der opstod ventetid. Ellers er alt gået fint.	Virkelig godt
22	Der var ventetid på operation i Skejby til foråret 2018. Blev derfor henvist til behandlingsgarantien. Der burde være hjælp hertil.	Godt
26	Af årsager, der for mig er uforståelige, går det pt. fint uden hjælp, men jeg frygter for, om det kan komme igen.	Godt
27	Klagede over forskellige smerter ved behandlingsforløbet. Har ikke indtryk af, at dette blev journaliseret.	Godt
29	Det var kun en vurdering om måske senere operation.	Virkelig godt
33	Jeg er i GODE hænder.	Virkelig godt
34	I forbindelse med sidste besøg af min behandling, glemte afdelingen at sende bud efter mig til den afsluttende behandling. Den skulle have foregået i maj 13, men da jeg gjorde opmærksom på det, fik jeg at vide, at systemet havde smidt mig af. Jeg blev efterfølgende fundet og jeg fik sidste undersøgelse foretaget med godt resultat.	Godt
36	Jeg sætter min lid til, at det hjælper.	Godt
39	Nej.	Godt
40	Kunne godt have sendt mig til et andet sygehus noget tidligere.	Godt
43	Jeg blev sendt rundt mellem Horsens og [to andre sygehuse]. Papirer blev væk, og jeg vidste ikke løbende, hvad planen var i forhold til indlæggelse, og hvor og hvordan jeg skulle behandles.	Godt

## Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Kunne godt havde fået mere information om forebyggelse m.m.	Godt
7	Alt før og under var rigtigt godt, men jeg har aldrig modtaget svar på den scanning, der blev fortaget [] på andet hospital.	Virkelig godt
10	Med hensyn til videre forløb fik jeg en ny tid.	Godt
12	Den var fyldestgørende, resten slår jeg selv op på nettet eller andre steder.	Virkelig godt
15	Jeg kunne dog godt have brugt noget skriftligt om det videre forløb efter afsluttende kontrolbesøg.	Virkelig godt
25	Fik bare en rigtig god behandling af dejlige mennesker.	Virkelig godt
32	Tilfreds, meget.	Virkelig godt
39	Nej.	Godt
41	Nej.	Godt
43	Pjecer var okay. Men manglende/forkert information om behandlingsforløb.	Godt
47	Jeg har prøvet det flere gange, så det behøves ikke med forklaringen, jeg ved det jo.	Godt
48	Ja.	Godt
50	Nej.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 10	VIRKELIG DÅRLIGE parkeringsforhold.	Godt
 12	Enkelte kiks i brevkommunikationen.	Virkelig godt
 14	Læge NN forekom noget brysk og utilnærmelig. Det kan jeg nemt tackle, men næppe alle patienter.	Godt
 18	Undersøgelse udsat [lang tid].	Godt
 19	Flinke sygeplejersker/læger.	Godt
 32	Kun POSITV.	Virkelig godt
 39	Nej.	Godt






## Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Særlig god sygeplejerske NN. Var rigtig god, gjorde os helt trygge i en svær situation. [Relationer til personale]	Godt
3	Jeg skulle lave en opsamling af døgnurin. Sygeplejersken, som jeg talte med i telefon, sørgede for, at jeg meget nemt kunne hente det, jeg skulle bruge, selvom der var kort frist. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	De var stadigvæk søde og rare. [Relationer til personale]	Godt
6	Virkelig god behandling. Tak for alt. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Jeg har været tilfreds med hele forløbet indtil dato.	Godt
9	God behandling.	Godt
12	Ok, der var et par kikserer, men personalet gav oprigtige undskyldninger, og jeg følte virkelig, at de var til for at hjælpe mig. Ros til dem for det. Lægen, der undersøgte mig ved sidste besøg, var hurtig og effektiv, og gav præcis diagnose og information. Det kunne ikke have været gjort bedre. Det eneste, der irriterer mig lidt er, at jeg ikke ved, om det også er ham, der skal operere mig. Det fremgår ikke af indkaldelsesbrevet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Jeg fik en god faglig, saglig og venlig behandling hele vejen igennem. Stor ros til personalet, der tog sig tid i en fortravlet hverdag. Venteværelset er for lille, overfyldt og kedeligt. Det er i åben forbindelse med modtagerkonsultationen, og jeg kunne tydeligt høre samtalerne der. Det kommer jo patienter ved. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Jeg syntes, at rengøringen kunne være bedre. NB: Jeg har tidligere været ansat [] på [flere] sygehuse. [Fysiske rammer]	Godt
23	Ringede dagen før for at tjekke, om jeg havde styr på min tid den næste dag, og hvordan og hvor jeg skulle møde. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
24	Jeg er fuldt ud tilfreds. Er kommet der to gange om året [i flere år].	Godt
26	Hvad skulle vi gøre uden jer? Tak for hjælpen.	Godt
27	Bedre respons på ens egne indikationer af bivirkninger m.m.	Godt
28	Det eneste jeg klager over er, at de øvrige patienter på stuen var for støjende (fire personer), efter jeg kom op efter operationen.	Virkelig godt
31	Absolut tilfredsstillende!	Virkelig godt
32	De var flinke og rare, både læger og sygeplejersker. Meget tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Den sidste aftale, hvor jeg blev glemt, var træls, men det blev jo hurtigt løst.	Godt
35	Det hele var bare helt i orden, så en meget stor tak fra mig.	Virkelig godt
36	Jeg tror, at afdelingen gør sit bedste.	Godt
38	Jeg er blevet godt behandlet.	Godt

[Kvalitet i behandling]

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  42 | Alt i bedste orden.  | Virkelig godt |
|  44 | Bør være mere orienteret mod andre afdelinger. Er scanning.  | Dårligt       |
|  46 | <input type="checkbox"/> Generelt var forløbet ok. Personalet var flinke, imødekommende og svarede beredvilligt på de spørgsmål, jeg stillede. Venteværelset er for stort og uden mulighed for diskretion. Jeg kan ikke vurdere, om rengøringen var ok, for jeg ved ikke, hvor meget der kræves, om det skal være sterilt eller? Man er vel utryk, når man afventer resultater af mikroskopi, men ellers var jeg tryk nok <input type="checkbox"/> . | Godt          |

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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

