

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt
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

© 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
	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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	275
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.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).

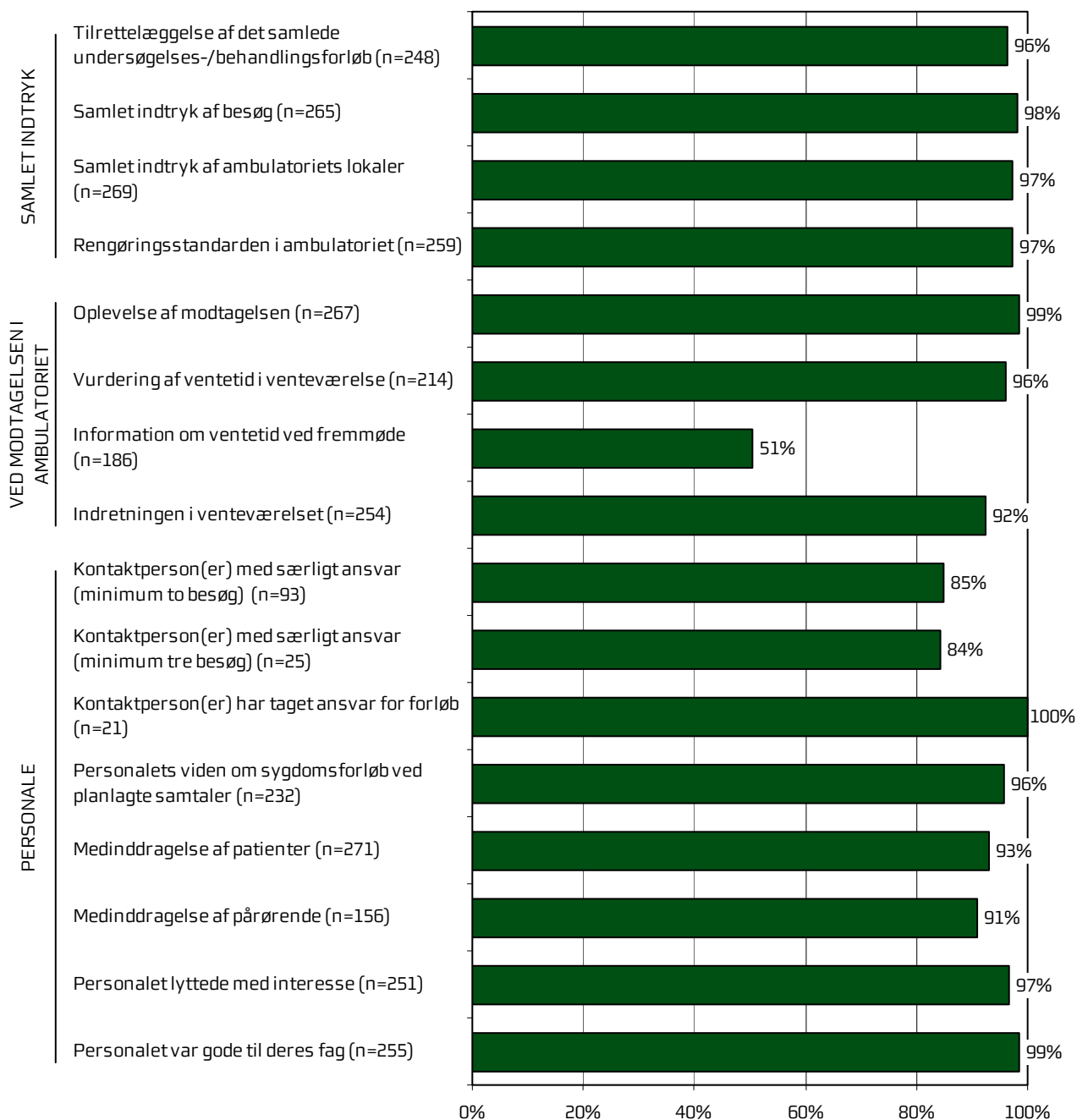
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

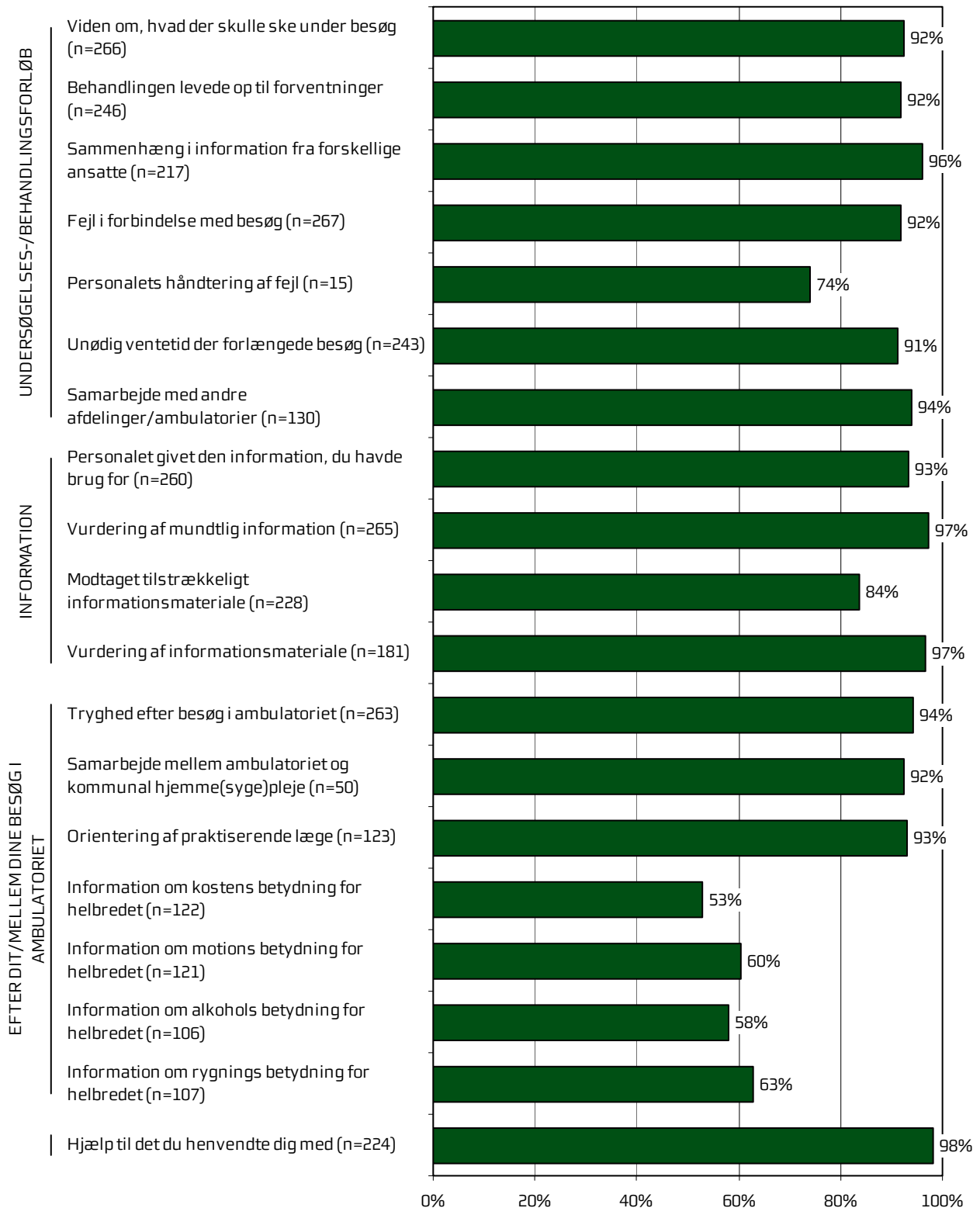
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

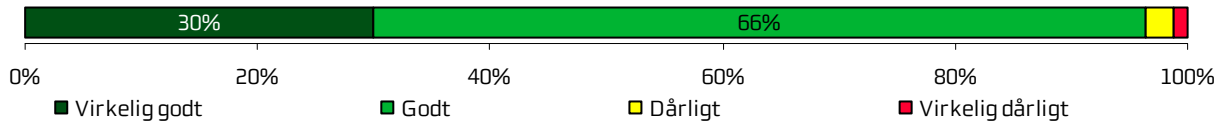
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

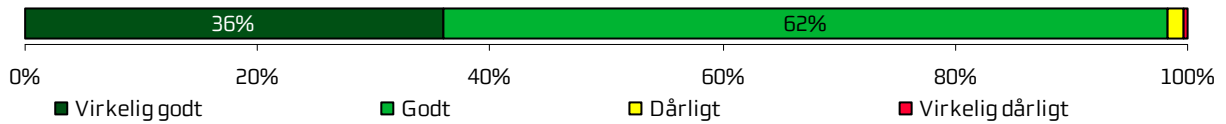
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

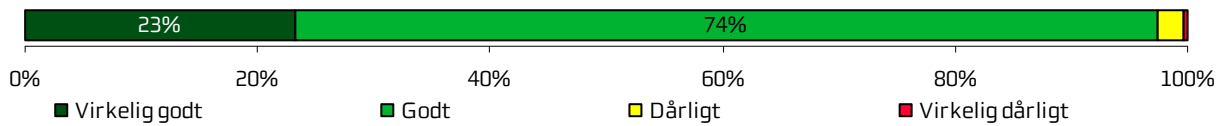
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=248)



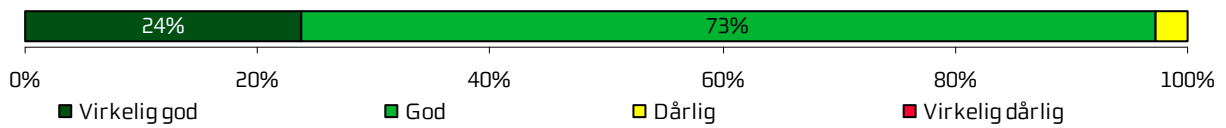
Samlet indtryk af besøg (n=265)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=269)



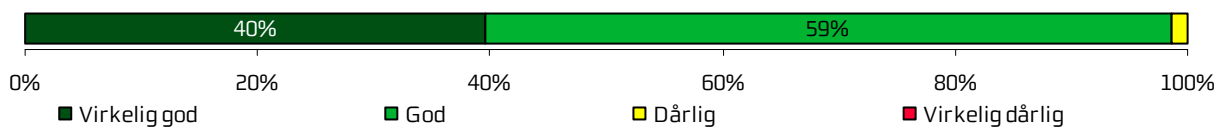
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=259)



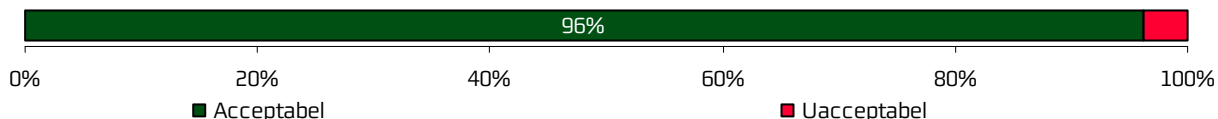
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

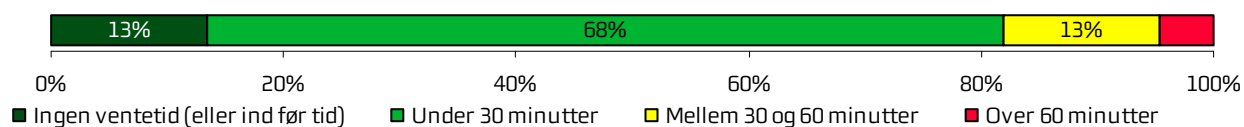
Oplevelse af modtagelsen (n=267)



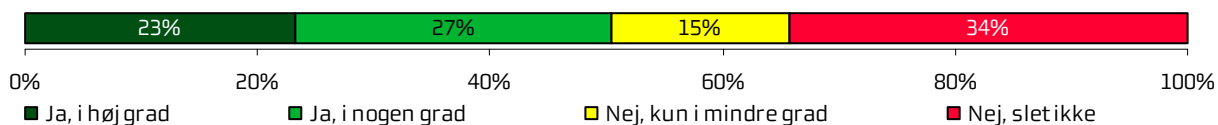
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=214)



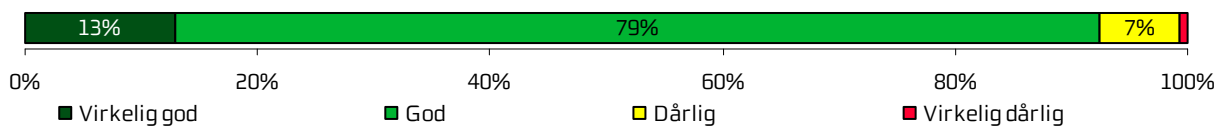
Længde af ventetid i venteværelse (n=200)



Information om ventetid ved fremmøde (n=186)



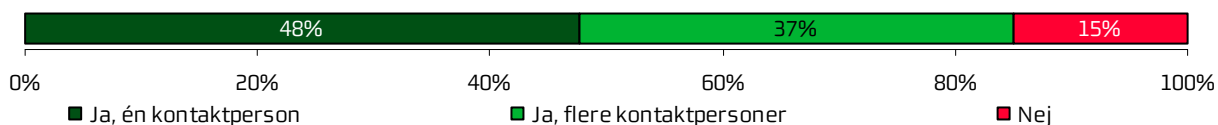
Indretningen i venteværelset (n=254)



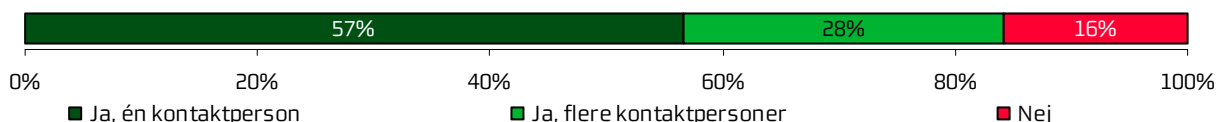
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	99 %	92 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	51 %	-	-	59 % *	37 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	96 % *	78 % *	87 % *

Personale

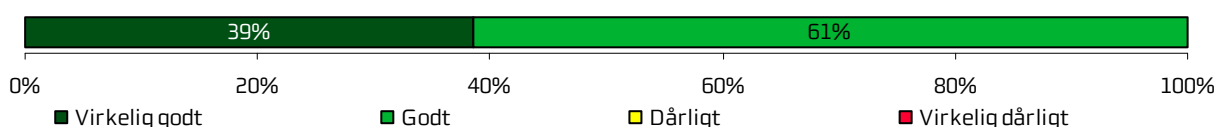
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



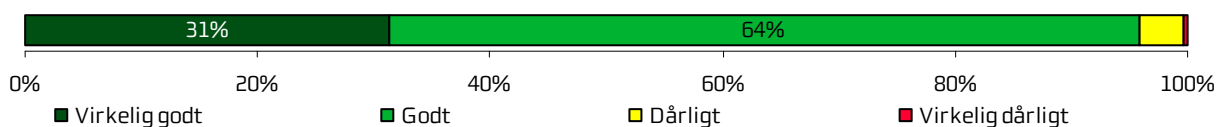
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



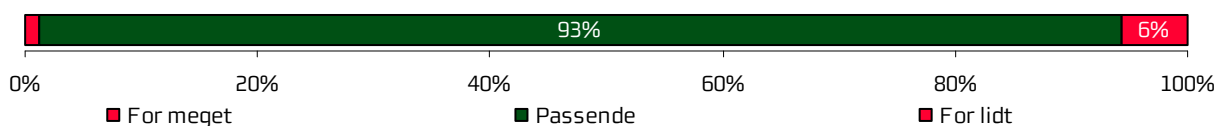
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



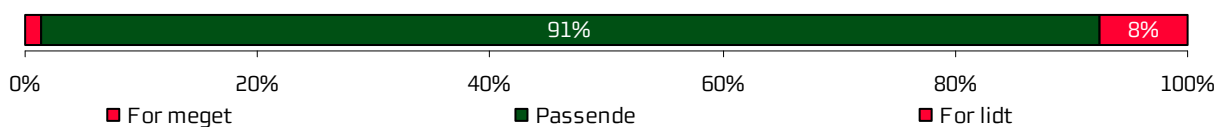
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=232)



Medinddragelse af patienter (n=271)



Medinddragelse af pårørende (n=156)



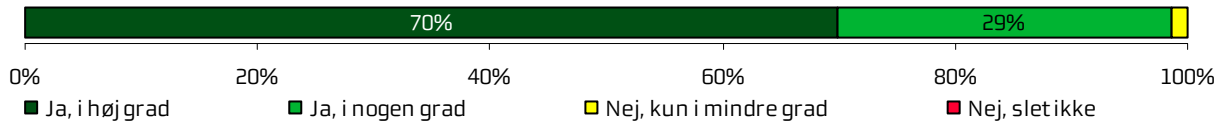
Personalet lyttede med interesse (n=251)



	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)	85 %	-	-	84 %	76 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	-	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	-	-	95 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=255)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

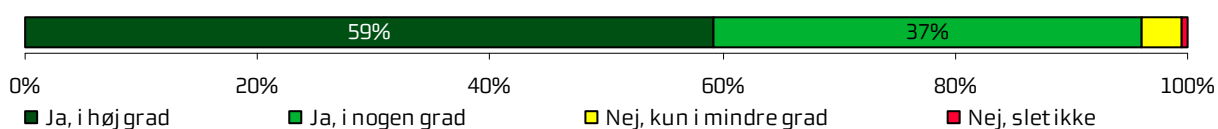
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=266)



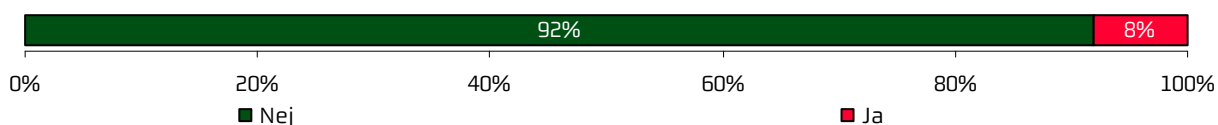
Behandlingen levede op til forventninger (n=246)



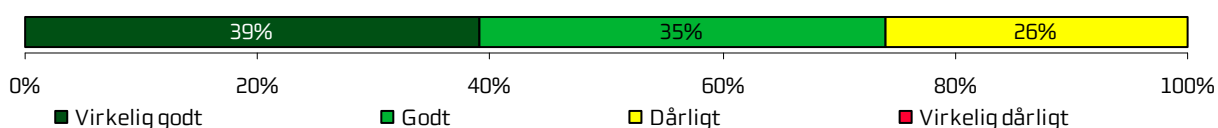
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=217)



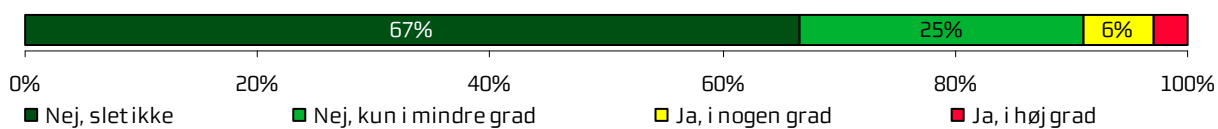
Fejl i forbindelse med besøg (n=267)



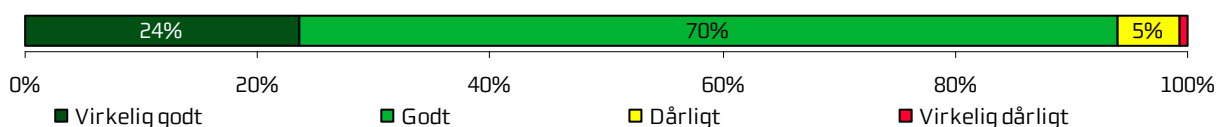
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=243)



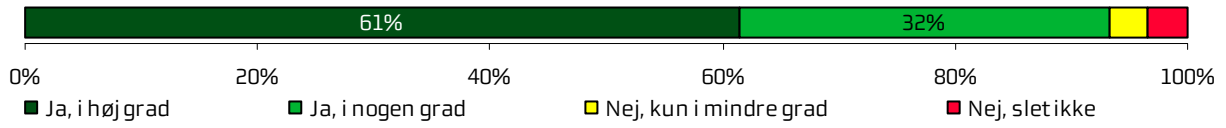
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



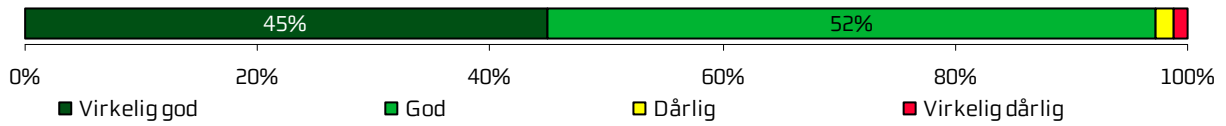
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	94 %	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	95 %	88 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	95 %	88 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	-	-	77 %	65 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	92 %	87 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	94 %	91 %	92 %

Information

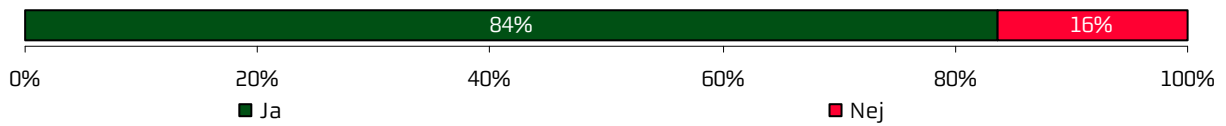
Personalet givet den information, du havde brug for (n=260)



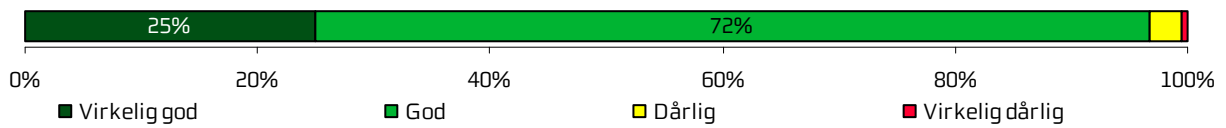
Vurdering af mundtlig information (n=265)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=228)



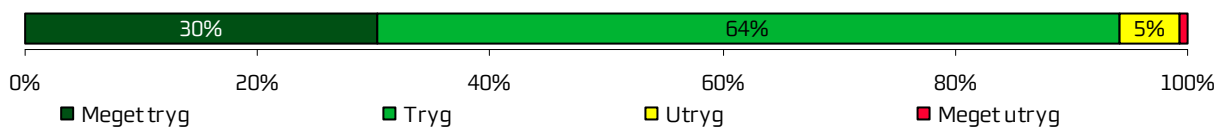
Vurdering af informationsmateriale (n=181)



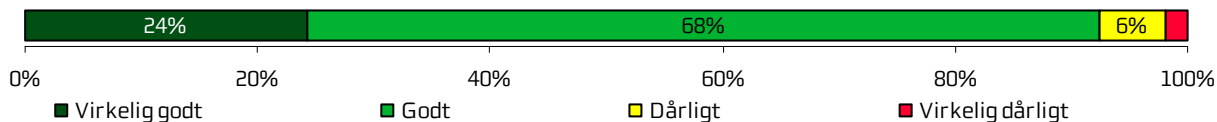
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	95 %	90 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	86 %	76 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

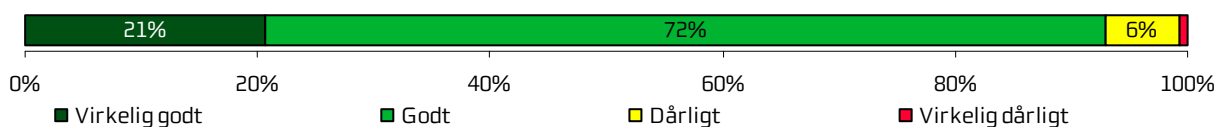
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=263)



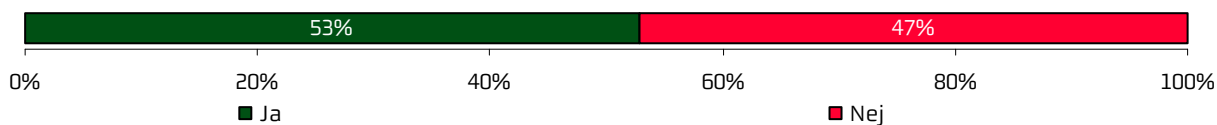
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=50)



Orientering af praktiserende læge (n=123)



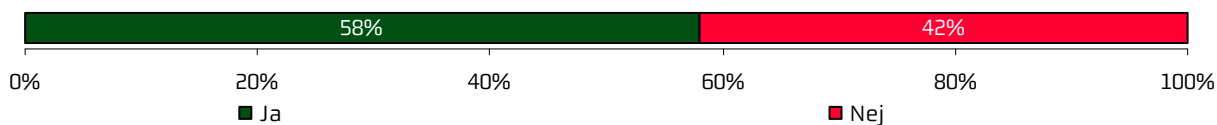
Information om kostens betydning for helbredet (n=122)



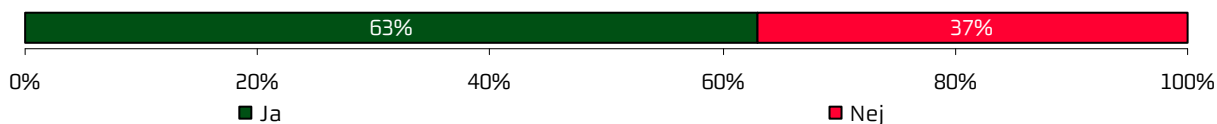
Information om motions betydning for helbredet (n=121)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=106)



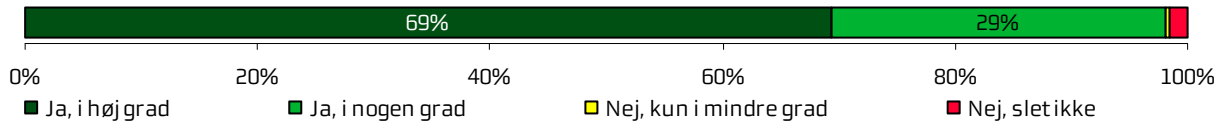
Information om rygningens betydning for helbredet (n=107)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	96 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	96 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	89 %	79 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	76 % *	50 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	60 %	-	-	84 % *	65 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	75 % *	46 %	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	63 %	-	-	82 % *	59 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=224)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: 1111111111

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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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. 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>Rygningens</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 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<<

>>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**, 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** 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** 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.

>>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%
Køn		
Mand	88%	88%
Kvinde	12%	13%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	5%
20-39 år	2%	6%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	61%	54%
80 år eller derover	17%	14%

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

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 tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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	275		100%	
Køn				
Mand	241		88%	
Kvinde	34		12%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	9		3%	
20-39 år	5		2%	
40-59 år	47		17%	
60-79 år	167		61%	
80 år eller derover	47		17%	
Skema udfyldt af				
Patienten	252		95%	
Pårørende	14		5%	
Modersmål				
Dansk	265		98%	
Ikke dansk	5		2%	
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	94		34%	
Urologisk Ambulatorium	125		45%	
Urologisk Ambulatorium Viborg	56		20%	

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	30	66	2	1	248	21
Køn						
Mand	29	67	2	1	215	20
Kvinde	34	63	3	0	33	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	86	0	14	8	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	31	66	2	0	44	3
60-79 år	33	64	2	1	152	10
80 år eller derover	28	72	0	0	40	6
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	1	231	18
Pårørende	17	73	0	10	11	3
Modersmål						
Dansk	30	67	2	1	241	21
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	32	61	5	2	88	5
Urologisk Ambulatorium	32	66	2	0	112	10
Urologisk Ambulatorium Viborg	23	75	0	2	48	6

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	36	62	1	0	265
Køn					
Mand	35	63	2	0	232
Kvinde	43	57	0	0	33
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	88	0	0	9
20-39 år	22	59	18	0	5
40-59 år	41	59	0	0	46
60-79 år	37	62	2	0	160
80 år eller derover	35	63	0	2	45
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	2	0	245
Pårørende	19	81	0	0	14
Modersmål					
Dansk	36	62	1	0	258
Ikke dansk	38	62	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	45	53	2	0	92
Urologisk Ambulatorium	34	64	2	1	119
Urologisk Ambulatorium Viborg	28	72	0	0	54

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	74	2	0	269
Køn					
Mand	23	74	2	0	235
Kvinde	24	73	3	0	34
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	56	0	10	9
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	17	77	6	0	47
60-79 år	28	70	2	0	162
80 år eller derover	13	87	0	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	23	75	2	0	250
Pårørende	23	71	0	7	13
Modersmål					
Dansk	23	74	2	0	262
Ikke dansk	39	61	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	35	61	3	0	93
Urologisk Ambulatorium	17	80	2	1	122
Urologisk Ambulatorium Viborg	17	81	2	0	54

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	24	73	3	0	259
Køn					
Mand	23	74	3	0	225
Kvinde	27	70	3	0	34
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	9
20-39 år	0	82	18	0	5
40-59 år	19	79	3	0	47
60-79 år	24	73	3	0	158
80 år eller derover	32	68	0	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	24	73	3	0	240
Pårørende	31	69	0	0	13
Modersmål					
Dansk	23	74	3	0	252
Ikke dansk	63	37	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	27	68	4	0	92
Urologisk Ambulatorium	24	75	1	0	114
Urologisk Ambulatorium Viborg	19	77	4	0	53

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	59	1	0	267
Køn					
Mand	40	59	1	0	235
Kvinde	37	60	3	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	88	0	0	9
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	36	61	2	0	44
60-79 år	41	58	1	0	166
80 år eller derover	49	49	2	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	2	0	244
Pårørende	27	73	0	0	14
Modersmål					
Dansk	40	59	1	0	257
Ikke dansk	38	62	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	45	53	2	0	91
Urologisk Ambulatorium	42	57	2	0	122
Urologisk Ambulatorium Viborg	28	72	0	0	54

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	96	4	214	57
Køn				
Mand	96	4	190	47
Kvinde	96	4	24	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	8	1
20-39 år	82	18	5	0
40-59 år	98	2	40	6
60-79 år	96	4	125	39
80 år eller derover	97	3	36	11
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	198	52
Pårørende	91	9	11	3
Modersmål				
Dansk	96	4	209	54
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	94	6	69	24
Urologisk Ambulatorium	98	2	102	21
Urologisk Ambulatorium Viborg	95	5	43	12

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	13	68	13	5	200	8
Køn						
Mand	15	68	14	4	178	7
Kvinde	4	74	9	13	22	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	89	11	0	8	0
20-39 år	0	63	18	18	5	0
40-59 år	13	69	15	2	39	0
60-79 år	13	71	13	3	117	6
80 år eller derover	20	54	12	13	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	15	68	13	5	186	6
Pårørende	0	90	10	0	9	2
Modersmål						
Dansk	14	68	14	5	195	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	10	67	17	6	63	5
Urologisk Ambulatorium	16	69	13	2	95	2
Urologisk Ambulatorium Viborg	14	69	10	7	42	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	27	15	34	186	21
Køn						
Mand	23	30	15	33	164	19
Kvinde	28	9	19	44	22	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	13	13	74	7	1
20-39 år	22	0	18	59	5	0
40-59 år	33	23	22	22	35	4
60-79 år	24	27	11	38	111	11
80 år eller derover	14	43	25	18	28	5
Skema udfyldt af						
Patienten	23	28	16	33	173	18
Pårørende	11	23	11	54	8	3
Modersmål						
Dansk	23	28	16	33	182	20
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	26	33	15	26	61	6
Urologisk Ambulatorium	16	25	18	41	88	9
Urologisk Ambulatorium Viborg	32	24	11	32	37	6

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	13	79	7	1	254	10
Køn						
Mand	12	81	7	0	222	9
Kvinde	23	68	6	3	32	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	74	26	0	7	1
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	10	81	9	0	42	1
60-79 år	15	77	7	1	158	5
80 år eller derover	14	84	2	0	42	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	80	6	1	236	7
Pårørende	20	62	18	0	10	3
Modersmål						
Dansk	13	80	7	1	245	10
Ikke dansk	39	61	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	20	75	6	0	87	5
Urologisk Ambulatorium	9	80	9	2	119	3
Urologisk Ambulatorium Viborg	10	85	4	0	48	2

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	48	37	15	93
Køn				
Mand	48	39	13	84
Kvinde	44	23	33	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	56	12	32	16
60-79 år	48	40	12	60
80 år eller derover	39	49	12	16
Skema udfyldt af				
Patienten	47	37	16	90
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	47	37	16	90
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	50	37	13	30
Urologisk Ambulatorium	44	40	16	57
Urologisk Ambulatorium Viborg	67	17	17	6

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	57	28	16	25
Køn				
Mand	55	27	18	22
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	56	31	13	16
80 år eller derover	46	37	18	5
Skema udfyldt af				
Patienten	55	29	16	24
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	53	30	17	23
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	38	38	25	8
Urologisk Ambulatorium	60	27	13	15
Urologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	2

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	39	61	0	0	21	0
Køn						
Mand	40	60	0	0	18	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	36	64	0	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	20	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	19	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	50	50	0	0	6	0
Urologisk Ambulatorium	31	69	0	0	13	0
Urologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	2	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	31	64	4	0	232	34
Køn						
Mand	31	65	3	0	201	32
Kvinde	33	61	6	0	31	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	75	25	0	8	0
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	34	63	3	0	36	8
60-79 år	35	61	3	1	147	15
80 år eller derover	25	73	3	0	39	8
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	3	0	213	32
Pårørende	16	65	19	0	11	2
Modersmål						
Dansk	31	65	3	0	224	34
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	32	65	3	1	79	14
Urologisk Ambulatorium	32	62	6	0	109	11
Urologisk Ambulatorium Viborg	30	68	2	0	44	9

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	93	6	271
Køn				
Mand	1	94	4	237
Kvinde	0	86	14	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	9
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	96	4	46
60-79 år	2	93	5	165
80 år eller derover	0	91	9	47
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	249
Pårørende	0	100	0	14
Modersmål				
Dansk	1	94	5	262
Ikke dansk	0	81	19	5
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	1	96	3	93
Urologisk Ambulatorium	0	90	10	123
Urologisk Ambulatorium Viborg	4	95	2	55

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	1	91	8	156	112
Køn					
Mand	2	91	7	142	92
Kvinde	0	86	14	14	20
Aldersgruppe					
Under 20 år	14	86	0	8	1
20-39 år	-	-	-	0	5
40-59 år	0	100	0	18	28
60-79 år	1	90	9	99	64
80 år eller derover	0	91	9	31	14
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	138	109
Pårørende	0	100	0	10	3
Modersmål					
Dansk	1	92	7	149	110
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	3	87	11	38	52
Urologisk Ambulatorium	0	93	7	82	41
Urologisk Ambulatorium Viborg	3	92	6	36	19

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	65	32	3	0	251	21
Køn						
Mand	66	31	3	0	220	18
Kvinde	62	38	0	0	31	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	73	27	0	0	44	3
60-79 år	67	28	4	1	153	12
80 år eller derover	53	45	2	0	41	5
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	0	231	19
Pårørende	53	47	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	242	21
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	65	33	1	1	85	9
Urologisk Ambulatorium	67	30	4	0	114	9
Urologisk Ambulatorium Viborg	63	33	4	0	52	3

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	70	29	1	0	255	16
Køn						
Mand	71	28	2	0	224	14
Kvinde	65	35	0	0	31	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	9	0
20-39 år	59	41	0	0	5	0
40-59 år	73	27	0	0	46	1
60-79 år	69	30	2	0	151	13
80 år eller derover	73	25	2	0	44	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	236	13
Pårørende	65	35	0	0	11	3
Modersmål						
Dansk	70	28	2	0	246	16
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	65	35	0	0	91	2
Urologisk Ambulatorium	72	25	4	0	113	11
Urologisk Ambulatorium Viborg	75	25	0	0	51	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	41	5	3	266	8
Køn						
Mand	52	40	5	3	232	8
Kvinde	48	50	0	3	34	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	86	0	14	8	1
20-39 år	37	22	22	18	5	0
40-59 år	48	47	3	2	46	1
60-79 år	55	39	5	1	160	6
80 år eller derover	51	38	6	5	47	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	40	5	2	247	5
Pårørende	15	66	0	19	12	2
Modersmål						
Dansk	51	41	5	3	258	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	63	30	5	1	93	1
Urologisk Ambulatorium	47	50	2	2	120	5
Urologisk Ambulatorium Viborg	42	42	9	8	53	2

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	61	31	6	2	246	22
Køn						
Mand	61	31	5	3	216	18
Kvinde	61	33	7	0	30	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	32	10	10	9	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	69	24	8	0	41	5
60-79 år	61	33	4	2	152	11
80 år eller derover	58	32	10	0	41	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	5	2	229	18
Pårørende	53	33	7	7	12	2
Modersmål						
Dansk	61	31	5	3	238	22
Ikke dansk	62	38	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	61	31	5	3	87	6
Urologisk Ambulatorium	60	31	7	2	109	12
Urologisk Ambulatorium Viborg	64	30	4	2	50	4

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	59	37	4	0	217	50
Køn						
Mand	58	38	4	1	192	42
Kvinde	68	28	4	0	25	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	64	34	2	0	42	5
60-79 år	60	35	4	1	132	29
80 år eller derover	58	37	5	0	37	9
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	4	0	208	39
Pårørende	19	81	0	0	5	8
Modersmål						
Dansk	59	36	4	0	210	49
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	65	33	1	1	83	11
Urologisk Ambulatorium	57	36	6	0	94	25
Urologisk Ambulatorium Viborg	53	45	3	0	40	14

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	92	8	267
Køn			
Mand	93	7	234
Kvinde	88	12	33
Aldersgruppe			
Under 20 år	90	10	9
20-39 år	100	0	5
40-59 år	91	9	45
60-79 år	93	7	162
80 år eller derover	89	11	46
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	245
Pårørende	87	13	14
Modersmål			
Dansk	92	8	258
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
Urologisk Dagkirurgi	90	10	93
Urologisk Ambulatorium	91	9	120
Urologisk Ambulatorium Viborg	96	4	54

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	39	35	26	0	15	6
Køn						
Mand	38	32	30	0	13	4
Kvinde	-	-	-	-	2	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	50	25	25	0	8	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	43	16	0	12	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	42	37	21	0	14	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	33	50	17	0	6	2
Urologisk Ambulatorium	50	13	38	0	8	3
Urologisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	1	1

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	67	25	6	3	243	20
Køn						
Mand	67	25	5	3	214	18
Kvinde	66	21	14	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	14	11	0	8	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	75	18	4	2	43	4
60-79 år	64	28	5	3	148	9
80 år eller derover	61	24	10	5	41	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	25	6	3	224	17
Pårørende	55	29	17	0	11	3
Modersmål						
Dansk	66	24	6	3	235	20
Ikke dansk	76	24	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	65	20	10	5	84	8
Urologisk Ambulatorium	64	29	6	2	108	10
Urologisk Ambulatorium Viborg	73	24	2	2	51	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	70	5	1	130	75
Køn						
Mand	23	70	6	1	114	67
Kvinde	25	75	0	0	16	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	59	41	0	5	2
20-39 år	-	-	-	-	0	3
40-59 år	32	59	9	0	22	16
60-79 år	25	70	3	1	81	45
80 år eller derover	14	86	0	0	22	9
Skema udfyldt af						
Patienten	23	73	3	1	118	71
Pårørende	13	43	43	0	7	3
Modersmål						
Dansk	22	71	5	1	128	71
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	35	56	6	2	48	26
Urologisk Ambulatorium	11	84	5	0	56	32
Urologisk Ambulatorium Viborg	27	69	4	0	26	17

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	61	32	3	3	260
Køn					
Mand	63	30	3	4	229
Kvinde	52	42	3	3	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	47	10	25	9
20-39 år	41	18	18	22	5
40-59 år	67	29	4	0	45
60-79 år	63	31	2	3	158
80 år eller derover	61	35	4	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	64	31	3	2	241
Pårørende	29	47	7	17	13
Modersmål					
Dansk	62	31	3	4	252
Ikke dansk	58	42	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	64	30	5	0	92
Urologisk Ambulatorium	61	34	3	2	116
Urologisk Ambulatorium Viborg	58	31	0	12	52

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	45	52	2	1	265
Køn					
Mand	45	52	2	1	234
Kvinde	46	54	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	81	0	10	9
20-39 år	22	78	0	0	5
40-59 år	51	47	2	0	45
60-79 år	47	49	2	1	161
80 år eller derover	40	60	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	47	51	2	0	245
Pårørende	21	65	0	14	14
Modersmål					
Dansk	45	52	2	1	258
Ikke dansk	38	62	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	49	49	2	0	92
Urologisk Ambulatorium	43	55	1	2	119
Urologisk Ambulatorium Viborg	43	54	2	2	54

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	84	16	228	34
Køn				
Mand	85	15	203	28
Kvinde	69	31	25	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	64	5	3
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	79	21	42	5
60-79 år	88	12	138	20
80 år eller derover	79	21	39	5
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	213	31
Pårørende	52	48	11	2
Modersmål				
Dansk	84	16	222	34
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	83	17	78	11
Urologisk Ambulatorium	86	14	104	17
Urologisk Ambulatorium Viborg	80	20	46	6

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	25	72	3	1	181	29
Køn						
Mand	24	74	2	1	164	25
Kvinde	36	53	12	0	17	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	20	77	3	0	34	3
60-79 år	29	68	2	1	109	21
80 år eller derover	19	77	3	0	32	3
Skema udfyldt af						
Patienten	26	71	2	1	174	23
Pårørende	-	-	-	-	4	6
Modersmål						
Dansk	24	73	3	1	179	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	26	66	6	2	62	9
Urologisk Ambulatorium	24	75	1	0	84	12
Urologisk Ambulatorium Viborg	26	74	0	0	35	8

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	5	1	263
Køn					
Mand	30	64	5	1	233
Kvinde	30	63	7	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	66	0	0	9
20-39 år	22	59	18	0	5
40-59 år	43	54	3	0	44
60-79 år	28	65	6	1	160
80 år eller derover	27	71	2	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	5	1	243
Pårørende	16	76	8	0	14
Modersmål					
Dansk	31	63	5	1	256
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Urologisk Dagkirurgi	34	61	3	1	90
Urologisk Ambulatorium	29	66	5	1	119
Urologisk Ambulatorium Viborg	28	65	7	0	54

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	68	6	2	50	16	198
Køn							
Mand	21	75	4	0	44	12	175
Kvinde	51	17	16	16	6	4	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0	5
40-59 år	-	-	-	-	4	0	43
60-79 år	23	73	4	0	27	11	120
80 år eller derover	17	77	0	6	17	5	23
Skema udfyldt af							
Patienten	27	69	5	0	42	16	186
Pårørende	15	71	15	0	6	0	8
Modersmål							
Dansk	24	68	6	2	47	15	195
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	2
Afsnitsnavn							
Urologisk Dagkirurgi	35	59	6	0	17	3	71
Urologisk Ambulatorium	16	72	8	4	25	10	85
Urologisk Ambulatorium Viborg	25	75	0	0	8	3	42

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	21	72	6	1	123	141
Køn						
Mand	20	75	4	1	109	122
Kvinde	28	51	21	0	14	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	7
20-39 år	-	-	-	-	1	4
40-59 år	27	63	11	0	18	29
60-79 år	24	68	6	1	74	84
80 år eller derover	10	86	4	0	28	17
Skema udfyldt af						
Patienten	21	73	6	1	115	129
Pårørende	13	73	14	0	7	7
Modersmål						
Dansk	20	73	6	1	121	137
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	26	62	12	0	42	49
Urologisk Ambulatorium	22	72	5	2	60	60
Urologisk Ambulatorium Viborg	10	90	0	0	21	32

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	53	47	122	139
Køn				
Mand	53	47	110	118
Kvinde	50	50	12	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	8
20-39 år	-	-	1	4
40-59 år	64	36	16	29
60-79 år	51	49	77	80
80 år eller derover	55	45	27	18
Skema udfyldt af				
Patienten	54	46	114	127
Pårørende	34	66	5	9
Modersmål				
Dansk	54	46	118	136
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	47	53	34	56
Urologisk Ambulatorium	52	48	62	56
Urologisk Ambulatorium Viborg	62	38	26	27

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	60	40	121	140
Køn				
Mand	61	39	110	119
Kvinde	54	46	11	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	8
20-39 år	-	-	1	4
40-59 år	70	30	16	29
60-79 år	58	42	82	75
80 år eller derover	70	30	21	24
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	114	127
Pårørende	-	-	4	10
Modersmål				
Dansk	62	38	117	137
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	56	44	34	55
Urologisk Ambulatorium	62	38	61	58
Urologisk Ambulatorium Viborg	62	38	26	27

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	58	42	106	154
Køn				
Mand	58	42	98	130
Kvinde	64	36	8	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	8
20-39 år	-	-	1	4
40-59 år	80	20	14	31
60-79 år	56	44	69	87
80 år eller derover	56	44	21	24
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	101	139
Pårørende	-	-	3	11
Modersmål				
Dansk	60	40	102	151
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	52	48	31	58
Urologisk Ambulatorium	57	43	53	65
Urologisk Ambulatorium Viborg	68	32	22	31

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	63	37	107	156
Køn				
Mand	63	37	94	137
Kvinde	63	37	13	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	8
20-39 år	-	-	1	4
40-59 år	78	22	17	29
60-79 år	63	37	69	89
80 år eller derover	56	44	19	26
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	101	142
Pårørende	-	-	4	10
Modersmål				
Dansk	65	35	104	152
Ikke dansk	-	-	2	3
Afsnitsnavn				
Urologisk Dagkirurgi	63	37	35	54
Urologisk Ambulatorium	60	40	52	69
Urologisk Ambulatorium Viborg	70	30	20	33

Tabel 42. 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	69	29	0	2	224	43
Køn						
Mand	69	29	0	2	194	39
Kvinde	74	26	0	0	30	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	13	13	16	7	2
20-39 år	41	59	0	0	5	0
40-59 år	81	19	0	0	41	6
60-79 år	71	28	0	2	132	28
80 år eller derover	59	41	0	0	39	7
Skema udfyldt af						
Patienten	70	29	0	1	208	39
Pårørende	58	25	7	9	12	2
Modersmål						
Dansk	69	29	0	2	218	42
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Urologisk Dagkirurgi	80	19	0	1	83	9
Urologisk Ambulatorium	65	34	1	0	100	23
Urologisk Ambulatorium Viborg	61	34	0	5	41	11

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			5
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			7
Pleje			4
Relationer til personale			6
Ventetid			6

Urologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Modtagelsen
2	De var søde og venlige, da jeg ankom.	God
8	En sygeplejerske lyttede overhovedet ikke til mig, og det var med store smerter til følge. Jeg vil her gerne gøre opmærksom på læge NN, som virkelig tog hånd om mig i afdelingen. Urinvejsafdeling.	Virkelig god
9	I forbindelse med en af behandlingerne meldte jeg min ankomst til en sygeplejerske. Hun glemte at få det registreret, så jeg kom til at vente unødigt.	God
10	Smilende personale, hjælpsomme.	Virkelig god
12	Dejlign modtagelse. Alle smilende og imødekommende.	God
15	Man kunne forbedre opholdet i venteværelset, som syntes koldt. Måske lidt hyggeligere.	God
17	Nej, kun god.	Virkelig god
19	Meget venlig og tryk.	Virkelig god
21	Scanneren registrerede ikke mit sygesikringsbevis.	God
25	Venlig, omsorgsfuld.	Virkelig god
27	Jeg blev bedt om underskrift på en formular, hvor jeg tilkendegav, at jeg var bekendt med konsekvenserne ved operationen, hvilket jeg allerede havde gjort ved praktiserende læge.	God
29	Nej.	Virkelig god
30	Rigtig god modtagelse. Alle gør det bedste. Smilende og venlige. En rigtig god atmosfære.	Virkelig god
33	Der må ikke kaldes så mange patienter ind, end der er overblik [til], og det var der ikke. Personalet var meget forvirret.	Dårlig
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Modtagelsen
6	OK.	God
11	Jeg var bedøvet, da jeg blev indlagt på grund af [alvorlig tilstand].	Uoplyst
15	Ventede halvanden time	Dårlig
22	Jeg kan umuligt slappe af og forberede mig på konsultationen, mens fjernsynets lyd forstyrrer mig. Men bortset fra dette er venteværelset godt nok.	Virkelig god
24	Nej.	Virkelig god
27	Hurtig, grundig og venlig modtagelse.	Virkelig god
28	Kun venlige mennesker.	Uoplyst
30	Det er jo begrænset, hvad man kan forvente i så stor en "butik"!	God
31	Selv om det var tidligt på dagen, var der relativ lang ventetid, inden lægen dukkede op.	Dårlig
36	Modtagelsen i ambulatoriet var ok. Jeg var indkaldt til samtale om operation for inkontinens, men jeg er meget utilfreds med at der er [mange] måneders ventetid, så er der gået [flere] år siden, at jeg blev opereret og har ikke kunne passe mit arbejde tilstrækkeligt.	God


	38	Fint.	God
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg		Modtagelsen
	4	Har været TRE GANGE I VIBORG. Først taget []prøver, dernæst samtale herom og dernæst ny samtale [flere] måneder efter. []. Der var tale om tre forskellige personer/læger!	God
	7	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god

Urologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
4	Fik taget blodprøve <input type="checkbox"/> og rykkede for svaret [en måned senere]. Da lå den stadig på skrivebordet hos sekretæren, og hun ville straks give den videre til en læge. Dette er urimelig ventetid. Blodprøven var til brug for prostatatal.	Virkelig godt
16	På et tidspunkt skulle jeg indkaldes igen, men hørte ALDRIG fra ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg registrerede ikke nogen bedøvelse.	Virkelig godt
24	Lokalbedøvelsen virkede ikke ordentligt.	Dårligt
28	Jeg skulle have haft [et mindre indgreb]. Der oplevede jeg, at [flere] forskellige sygeplejersker forgæves forsøgte, inden de sendte bud efter sygeplejerske NN. Måske ikke en fejl, men ret ubehageligt!	Godt
32	<input type="checkbox"/> Kikkertundersøgelse af min blære. <input type="checkbox"/> Lægen blev nødt til at tilkalde en [anden] læge, og der lå jeg med kikkert i blæren i ret lang tid. Der blev bestemt, at man skulle prøve med laser, men der var ikke nogen på denne stue, så jeg måtte på den igen ca. 30 dage efter.	Godt
ID Kommentarer - Urologisk Ambulatorium		Fejlhåndtering
1	"Glemte" at indkalde mig.	Godt
4	Jeg beklager, men ved et af mine besøg "dummede" jeg mig. Min stil er, at på trods af sygdom, skal der være plads til humor. <input type="checkbox"/> . Da dette område skulle undersøges, forsøgte jeg at være sjov, og sagde, at jeg ikke var vild med at vise den frem, når der var damer til stede (sygeplejersker). Lægen signalerede UD til hende, det var ikke mit ønske.	Uoplyst
5	Efter operationen fik vi oplyst, at det var gået godt. En uge efter indlægges vi pga. mistanke om infektion i såret og bliver nu oplyst, at det var en lidt vanskelig operation, og at snoren nok var lidt for kort. <input type="checkbox"/> . To måneder senere til tjek og yderligere tjek og scanning. Først to måneder herefter får vi at vide, at [problemet er opstået igen] og skal opereres på ny.	Dårligt
9	Gik med urinpose i tre måneder, ingen havde fortalt mig at den burde skiftes.	Virkelig godt
16	Til samtale/kontrol fik jeg at vide, at jeg en måned herefter ville blive kaldt ind til [en undersøgelse]. Da jeg [et par måneder senere] ikke havde hørt nærmere, kontaktede jeg [afdelingen]. Jeg ved ikke, om jeg blev "gemt eller glemt", men har nu været til pågældende undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Da jeg kom ud fra scanningen, opdagede jeg, at jeg havde mobiltelefonen i brystlommen. Men det var vel MIN fejl.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	<input type="checkbox"/> Håndhændet behandling ved manuel undersøgelse af prostata. Udtagning af biopsier forløb fint, idet personalet hele tiden havde kontakt med mig. <input type="checkbox"/> Jeg fik besked på at få taget en blodprøve <input type="checkbox"/> på et tidspunkt, som lå kort tid EFTER vævsprøve tagning fra prostata. Jeg antog, at det tidspunkt ville betyde, at resultatet er ubrugeligt, så jeg fik taget blodprøven før biopsierne. Jeg har ikke fået verificeret, om det var nødvendigt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Men på et tidligere stadium i behandlingsforløbet, i 2012, blev jeg "glemt" i bunken og ventede forgæves i månedsvis på opfølgning, indtil jeg så min praktiserende læge, som fik rykket afdelingen. Så skete der til gengæld noget i en fart!	Uoplyst
30	Ingen besked før forespørgsel ved egen læge! Egen læge indhentede da besked om resultat af blodprøver.	Dårligt
31	Jeg mener, det er en fejl, at lægen NN på forhånd har bestemt, hvilken behandling jeg skal have, og undlader at oplyse om en anden kendt og benyttet behandlingsmetode. Det var des-	Virkelig godt

værre mig, der måtte gøre ham opmærksom på det.

- | | | |
|---|---|----------------|
| <p> 39</p> | <p>Sygeplejersker snakke mere sammen om, hvad der skulle ske med mig. I stedet for at snakke med mig om det. Lægen forklarede ikke mig noget om de undersøgelser, der blev lavet, og heller ikke hvad de viste.</p> | <p>Uoplyst</p> |
|---|---|----------------|

ID Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg

Fejlhåndtering

- | | | |
|---|---|---|
| <p> 1</p> | <p>I starten af forløbet var der en sygeplejerske, der ikke lyttede ordentligt på, hvad jeg fortalte. Det synes jeg, var forkert :-{.</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p> 4</p> | <p>Ja, ved opstart på tredje besøg konkluderede lægen kort noget og måtte lidt senere rette udtalelsen, da han så videre på journalen. Virkede ikke trygt, men derefter var information og rådgivning ok.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 11</p> | <p>Under en koloskopiundersøgelse, vandrede folk frem og tilbage i lokalet. En kom for at spørge lægen om noget, da han var i fuld gang med min undersøgelse. Senere virkede et af apparaterne ikke og hende, der havde ansvar for dette, var gået! Man tog i hvert fald ikke hensyn til patienten under undersøgelsen, man følte, det var et stykke arbejde, der skulle udføres.</p> | <p>Uoplyst</p> |

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Meget venligt, omhyggeligt og tålmodigt.	Godt
4	Synes, det er en lang behandlingstid. Men om det er på grund af sygdommen, eller det er et langsomt system, ved vi ikke.	Godt
21	Mit sygesikringsbevis blev ikke scannet ordentligt ind, så jeg blev kaldt op i venteværelset (lidt for sent).	Godt
23	Ventede længe på smertestillende medicin, da afdelingen skulle kontaktes først.	Godt
24	[]. Blev stukket [flere gange] [] med lokalbedøvelse uden virkning. Kunne mærke lægen skar med skalpellen.	Godt
25	Behandlingsforløbet lykkedes ikke. Jeg kan ikke vurdere årsagen dertil.	Virkelig godt
26	Jeg er meget tilfreds med forløbet og mødte kun venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
29	Nej.	Virkelig godt
30	Undersøgelse blev foretaget af en læge, som skulle lære metoden. Dette var ikke behageligt, og der vil jeg sige fra, hvis det bliver aktuelt en anden gang (den ansvarshavende læge var god).	Virkelig godt
34	Har prøvet en gang før.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Vi havde en enkelt gang vores datter med, hun blev ikke budt velkommen eller talt til.	Godt
7	Har ikke været udsat for nogen fejl.	Godt
13	For lang ventetid.	Virkelig godt
21	Jeg har været til to samtaler efter blodprøvetagning. Ingen undersøgelse eller behandling. Derfor er det ikke til at svare på alle disse spørgsmål. [].	Uoplyst
33	Nej.	Virkelig godt
34	Alt gik som forventet.	Virkelig godt
37	Der gik kun [kort tid] fra undersøgelsen til operationen fandt sted. Flot!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
3	Først skal barnet på Børneambulatorium og så halvanden måned efter den samme undersøgelse på Urologisk Ambulatorium.	Godt
4	Kunne ønske at have den samme kontaktperson/læge!	Godt
6	Venlig og konkret behandling der var til at forstå med et klart svar på, om hvorvidt indgrebet ville holde rigtig godt.	Godt
8	Ja. Giv mig besked, hvis behandling kommer i gang hos det offentlige og ikke som nu hos privatklinikker.	Godt
10	Meget professionel behandling ved en for mig beklemmt situation. God dialog.	Virkelig godt
14	Fin sammenhæng mellem de to læger, der var involveret i mit besøg.	Godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
4	Havde en blodprop i armen og lægerne tilrådede et kompressionsærme. Men der var ingen hjælp til, hvad vi skulle gøre eller hvordan.	Godt
9	Det indledende besøg på Skejby Sygehus var spild af tid, når man tager graden af information i betragtning.	Godt
10	Fik ikke noget skriftligt, men mundtligt. Det var fint.	Virkelig godt
14	Har fået en god behandling og svar på mine spørgsmål.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt
31	Fik et par foldere hvor der var information omkring, hvordan jeg skulle vaske/rengøre såret, og hvordan helingsprocessen ville være. Det har passet nogenlunde overens med det jeg har oplevet.	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det kunne have været relevant at få noget information omkring de to løsningsmuligheder. Urinpose/dræn.	Virkelig godt
5	Søn opereret []. På dette tidspunkt gik han ikke, men gumpede af sted på numsen, hvilket jeg oplyste pga. bekymring for såret. Men det skulle jeg ikke tænke på. Fik to stk. skifteplastre med hjem til [en længere periode] og fik at vide, det var nok! Men det var det jo langt fra, hvilket med garanti er begrundelsen for, at der gik infektion i såret. Drengen bruger jo ble.	Godt
19	Havde svært ved at forstå lægen, da vedkommende [] havde svært ved at formulere sig.	Godt
23	Jeg får for lidt ud af samtalen, når lægen er [svær at forstå].	Godt
31	Stadig det med, at læge NN kun informerede om den ene behandlingsform, inden jeg selv gjorde ham opmærksom på den anden behandlingsform, som jeg rent faktisk valgte.	Godt
37	Fin information under undersøgelserne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg er til møderne blevet informeret om, hvad sygdommen kan skyldes på en meget tilfreds måde.	Virkelig godt
4	Ja, jeg ringede op til fem gange til lægen. Efter anden gang, hvor jeg havde et spørgsmål, blev lovet opringning, men det skete ikke (jeg måtte ringe fem gange!).	Godt
9	Har ikke modtaget informationsmateriale.	Virkelig godt
13	Jeg manglede information om komplikationer i forbindelse med operationen (efter operationen).	Godt
14	Faktisk synes jeg, at der bliver sendt alt for meget materiale per almindelig post. I dagens Danmark kunne det sagtens ske per mail, og så kan man bruge portobesparelsen til noget sundhedsfremmende. Det har jeg i øvrigt påtalt ved flere lejligheder, at mail burde bruges, men det siger man, at man ikke må, da der er tale om personfølsomme oplysninger. Så send det da til E-boks, som vel stort set alle har. Hvor svært kan det lige være?	Godt

Urologisk Afdeling

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


ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
10	En fint oplevelse. Alle var gode til at forklare, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
20	Nej.	Virkelig godt
29	Nej.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det vil være rart for os, som er pårørende, at selve blodprøveopfølgningen på nyretal blev varetaget af lægehuset eller plejehjem, så vi ved, at det bliver gjort bedst i forhold til sygdommen. Det er jo jer, der er eksperter, og det kan være svært for os som pårørende at løfte den opgave.	Virkelig godt
3	Vi havde talte med en lægen om, at stoppe behandlingen, men det havde lægen mod på at tale med os om. Ved en tilfældighed mødte vi læge NN, der bakkede os op og derefter ville lægen gerne samarbejde med os.	Godt
12	Har ikke røget i [mange år].	Virkelig godt
16	Min praktiserende læge havde ikke modtaget informationer om mit sygdomsforløb.	Godt
25	Efter endt undersøgelse [i efteråret] har jeg modtaget indkaldelse til behandling (afskrab af prostata) [i foråret]. Er det ikke lidt lang tid? Jeg har hyppig vandladning ca. en gang i timen [og flere gange] i løbet af natten.	Godt
33	Nej.	Virkelig godt
37	Fint begge gange jeg var i ambulatoriet.	Virkelig godt
38	Forskellige læger/sygeplejersker. (Ikke godt).	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
3	Jeg måtte selv ringe halvanden måned efter besøg i ambulatoriet og rykke for tid til operation. Der fik jeg så at vide, at de ikke længere udførte den operation, så jeg skulle finde et andet sygehus.	Godt
4	Jeg er EFTER de tre besøg, henvist til andet sygehus!	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 - Urologisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Viborg. Henvisning fra læge []. Tid til samtale/undersøgelse [] efter 46 uger. Uacceptabelt, deprimerende og problematisk. [Ventetid]	Godt
2	Jeg er meget utilfreds med ventetiden fra jeg bliver modtaget af lægen, og bliver bedt om at sætte mig i venteværelset til, at jeg bliver kaldt ind i til operationen. Jeg har en tid [om formiddagen] og [to en halvtime senere] bliver jeg kaldt ind. Det må kunne gøres bedre. To timer og 25 min., det syntes jeg er noget man skal tage op til overvejelse. [Ventetid]	Dårligt
3	Bedre overensstemmelse med hensyn til terminologien og anvisningen (vej til ambulatoriet) mellem indkaldelse og ambulatorium. [Kommunikation og information]	Godt
5	Alt ok.	Virkelig godt
6	Det kunne være ønskeligt, at undersøgelserne var mere samlede. [Kvalitet i behandling]	Godt
7	Ca. ni måneders ventetid! [Ventetid]	Godt
11	På trods af travlhed hos personalet følte jeg altid, at der var god tid til mig. Det er jo en tryghed, når man er spændt på resultatet af undersøgelsen. [Pleje]	Virkelig godt
13	Følte mig behandlet venligt og imødekommende af personalet, som virkede topprofessionelle. [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Ambulatorium Skejby: for lidt plads, for mange mennesker, for lidt lys. Ambulatorium andet sygehus: mange mennesker, fin service. [Fysiske rammer]	Godt
24	Personalet var gode til at tale med mig og berolige mig under operationen. [Relationer til personale]	Godt
26	Helt igennem tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	- Sygeplejersken var rigtig god til at støtte/håndtere mig under operationen, hvor jeg blev dårlig/utilpas. - God opfølgning og ro/pause i afslappede omgivelser efter operationen, hvor jeg også fik en sandwich. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Jeg er kommet [flere] gange årligt de sidste [mange] år. Har fået en fantastisk behandling hver eneste gang. STOR TAK (en taknemmelig patient).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Første og andet besøg: Blandet oplevelse. Tredje og fjerde besøg: Fint.	Uoplyst
2	Hænge nogle smukke billeder op med ro. Solopgang. Blikstille vand. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Har fået en god behandling.	Godt

10	Oplever at wc-kummer er sorte. Det er en meget ubehagelig oplevelse, når man lige har fået konstateret []kræft efter at have haft blod i urinen. [Fysiske rammer]	Godt
14	Fik udleveret tabletter. Fortsat behandling med tabletter.	Virkelig godt
15	Måske undgå ventetid. [Ventetid]	Godt
18	Dejligt med kort ventetid (skulle sådan tisse). [Ventetid]	Godt
22	1. Det er godt at kunne hvile sig på afdelingen efter prostatabiopsierne. 2. Det fungerer fint med en kontaktperson, som jeg altid kan ringe til. NN taler langsomt og tydeligt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
28	I det hele taget meget tilfreds med såvel personale som behandling. Ambulatoriet er i dette tilfælde konsultation med læge og sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Godt.	Virkelig godt
32	Oplevelsen var, at personalet var yderst kompetent. [Kvalitet i behandling]	Godt
34	Samlet indtryk, i forhold til Skejby, fem plus.	Virkelig godt
35	NN anstrengte sig for at kunne give os frokost UDEN FOR tidspunkt for kantinens åbningstidspunkt. [Pleje]	Godt
37	Alt i alt godt tilfreds. Behagelig læge og sygeplejerske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
4	1) Tre læger, samt ej ringet tilbage. 2) Super flot med HURTIG aktion fra beslutning til handling! ([] tid til taget prøver samt henvisning til og møde på et andet sygehus).	Godt
5	Læge vidste ikke, at [patienten] havde et handicap, og at [patienten] ikke forstod, hvad han sagde. Derfor skal jeg som mor til [patienten] både hjælpe [patienten], og oversætte, hvad lægen sagde til [patienten], mens sygeplejersken sad og kiggede på os. Ellers en god oplevelse :-). [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Det er kedeligt, at rengøring ikke sættes højere. Man må ikke se nullermænd på gulve og i hjørner. [Fysiske rammer]	Godt
10	Er i tvivl om tidspunkt for næste gang. Har fået en yderst kompetent behandling. Positiv oplevelse og følte, at der blev lyttet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Kortere ventetid, tak! [Ventetid]	Godt
13	Jeg burde have fået endelige oplysninger om operationens forløb (komplikationer) kort før, jeg tog hjem, da oplysningerne virkede overvældende, da jeg fik dem ca. en time efter, at jeg vågede fra fuld bedøvelse. Jeg var stadig lidt forstumlet, da jeg tog hjem, så jeg glemte at spørge. Det ville have været rigtig godt, hvis jeg kunne have kontakttet afdelingen dagen efter operationen, hvor der opstod komplikationer med feber, i stedet for at tage til min egen læge. [Kommunikation og information]	Godt

-  14 Det er jo tydeligt, at det ikke er bygget i går, men det bliver fint vedligeholdt og rengjort. Samtidig har jeg indtryk af, at det tekniske undersøgelsesudstyr er i top, og det er altså meget vigtigere end lokalerne. Godt
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]

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 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.

