

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**13-04-2014**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	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.....	97
	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:	499
Besvarelser fra afdelingens patienter:	339
Afdelingens svarprocent:	68%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



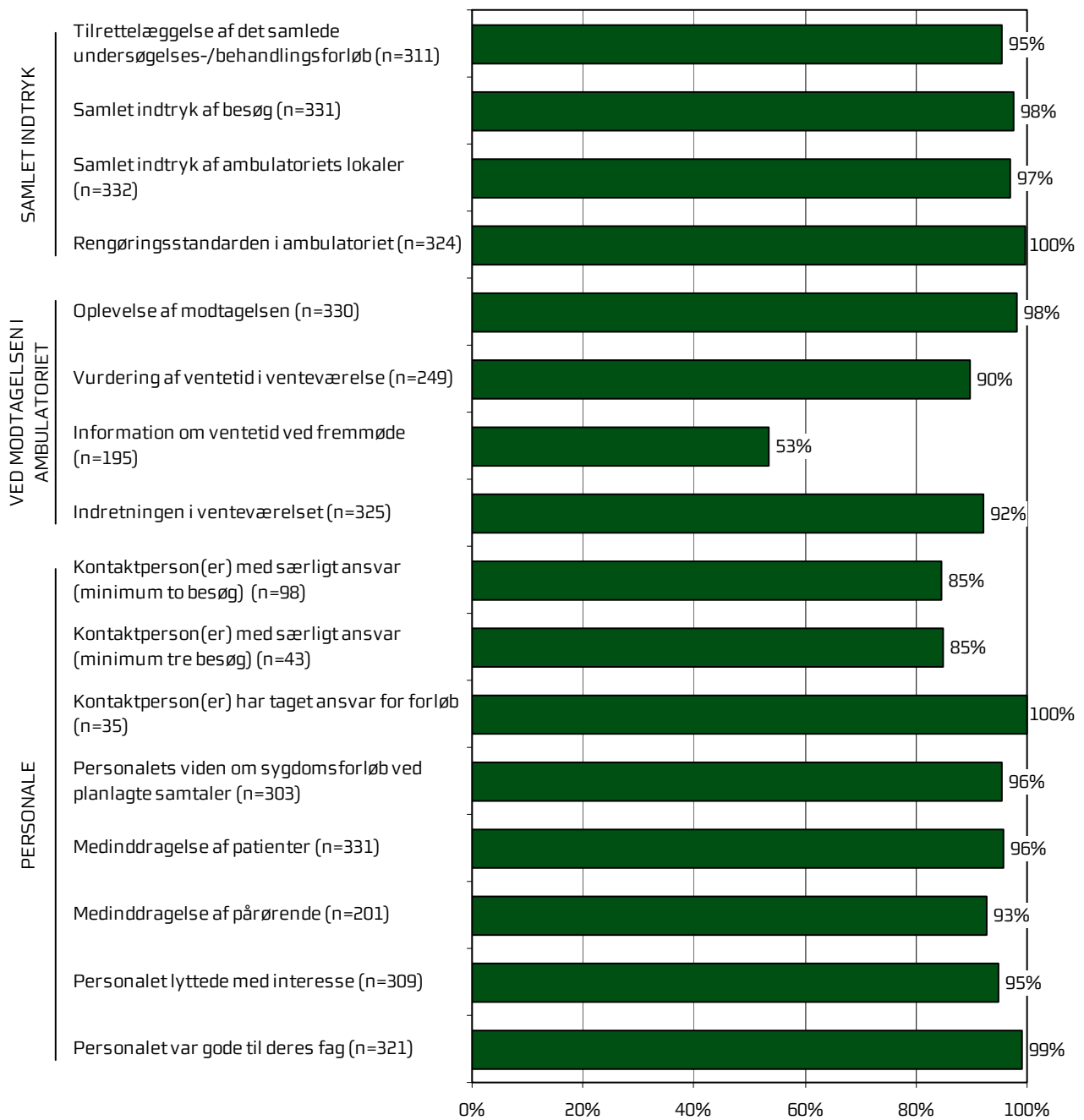


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

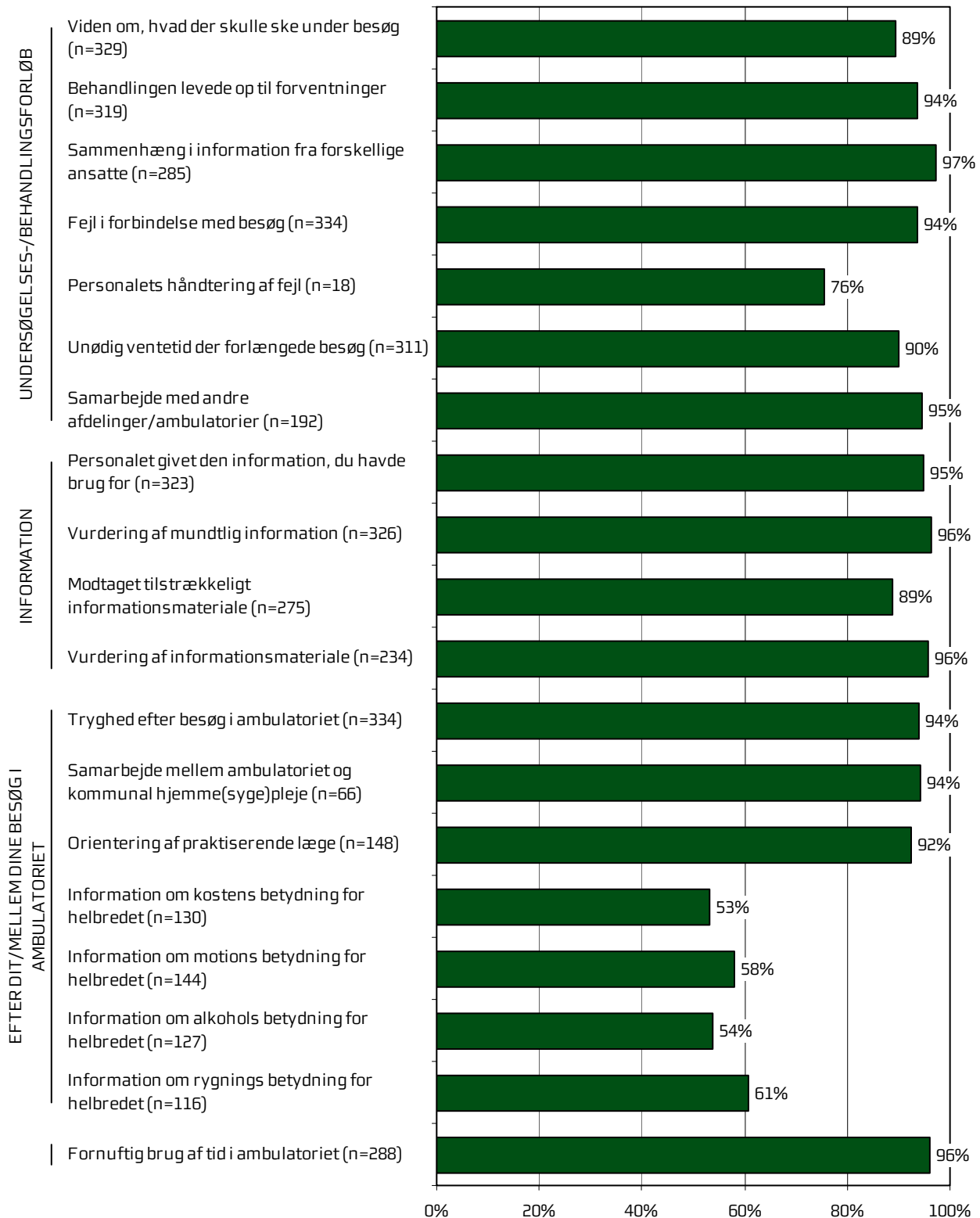
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Urinvejskirurgisk afdeling

2011-tallet er for: Kirurgisk Afdeling, Urinvejskirurgisk Afdeling

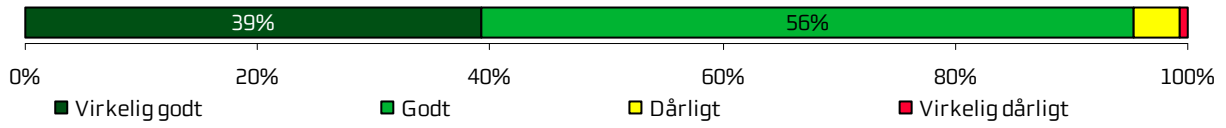
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

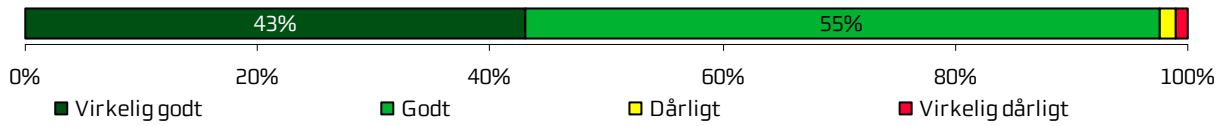
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

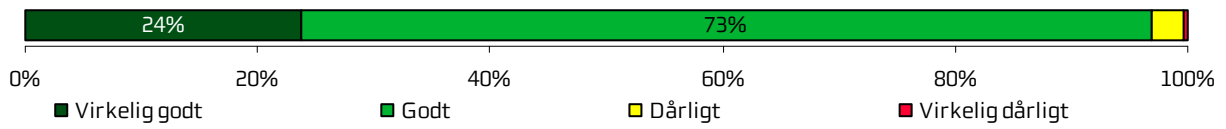
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=311)



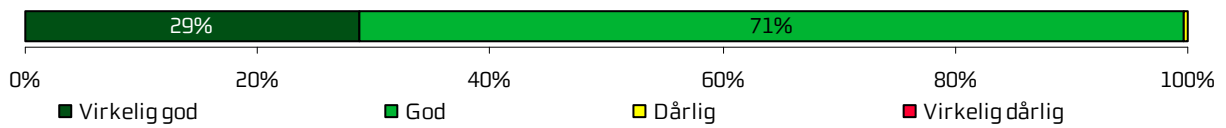
Samlet indtryk af besøg (n=331)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=332)



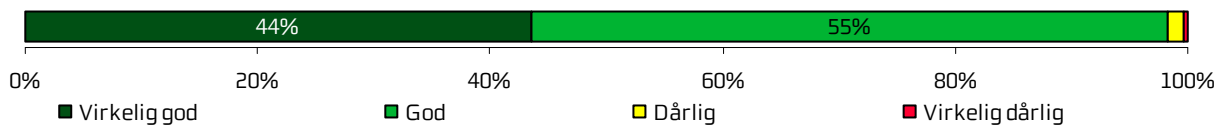
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=324)



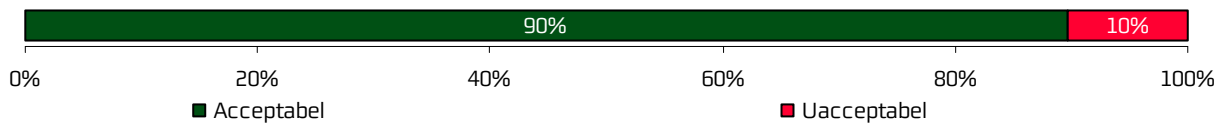
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	97 %	98 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	97 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	98 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=330)



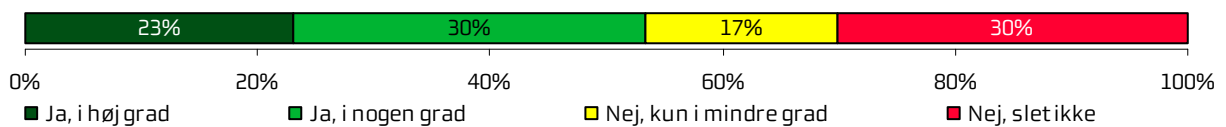
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=249)



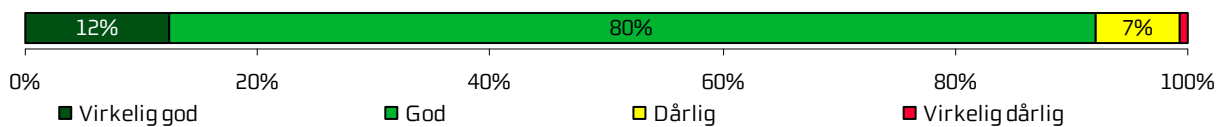
Længde af ventetid i venteværelse (n=239)



Information om ventetid ved fremmøde (n=195)



Indretningen i venteværelset (n=325)

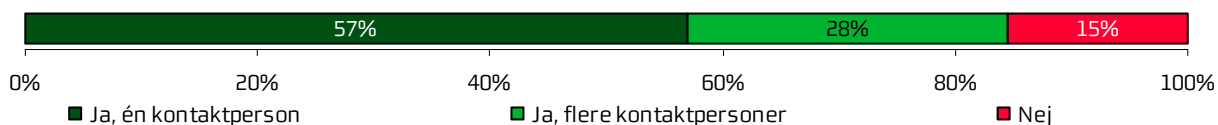




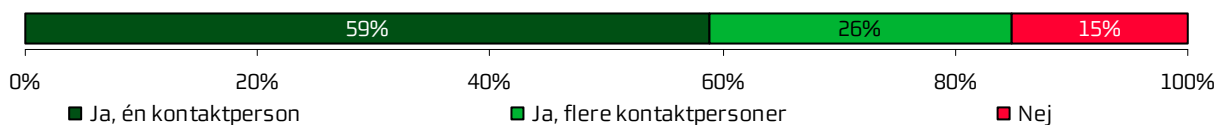
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	97 % *	94 %	97 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	53 %	57 %	43 % *	52 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	93 %	93 %	95 %	80 % *	89 % *

## Personale

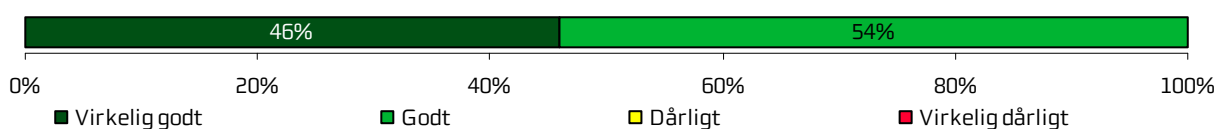
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=98)



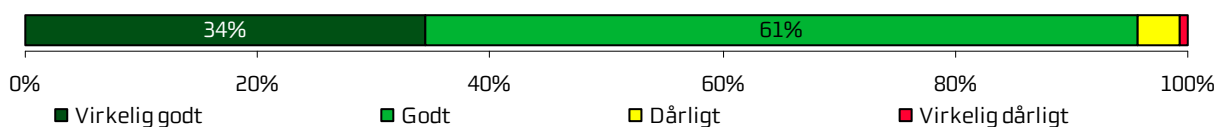
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=43)



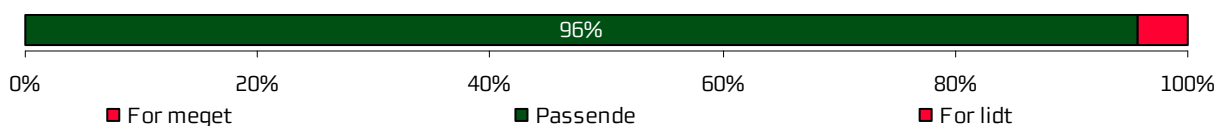
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=35)



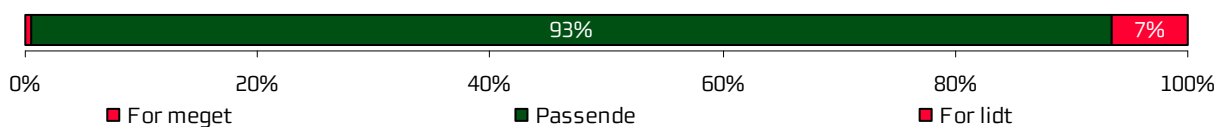
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=303)



Medinddragelse af patienter (n=331)



Medinddragelse af pårørende (n=201)



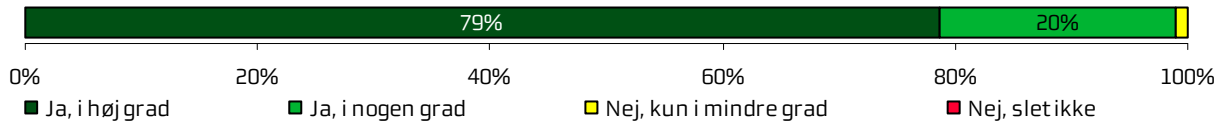
Personalet lyttede med interesse (n=309)



	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 %	86 %	87 %	87 %	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	86 %	90 %	91 %	72 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	98 % *	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	97 %	97 %	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	95 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 %	96 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	98 %	99 % *	94 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=321)



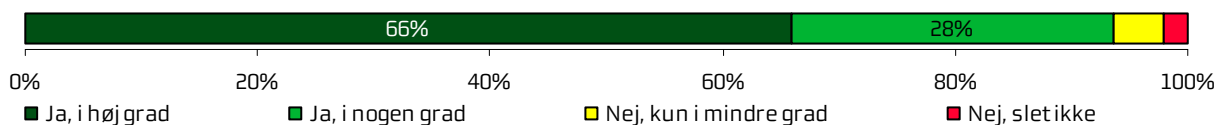
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=329)



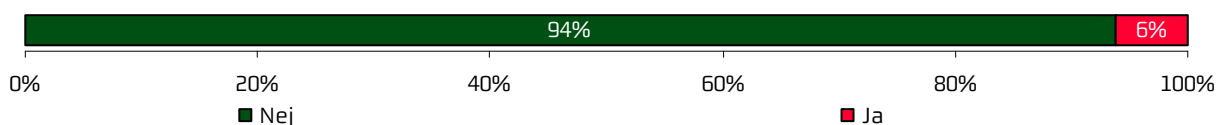
Behandlingen levede op til forventninger (n=319)



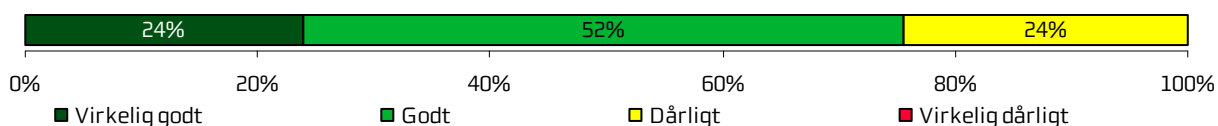
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=285)



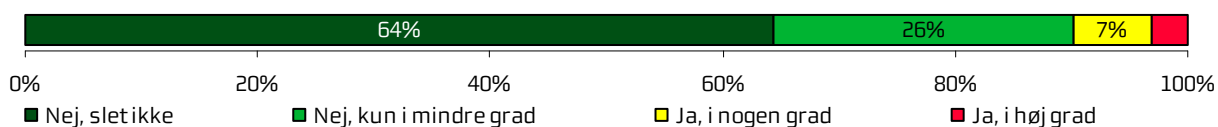
Fejl i forbindelse med besøg (n=334)



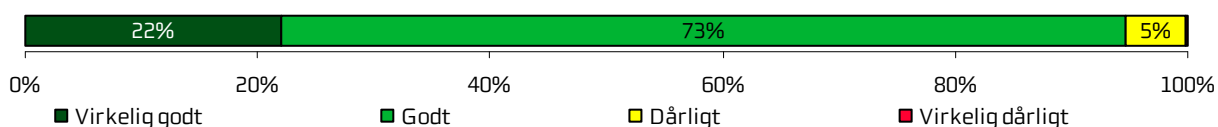
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=311)



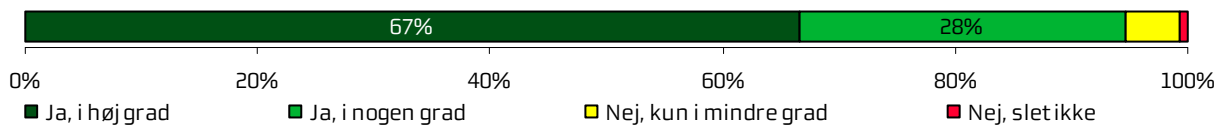
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=192)



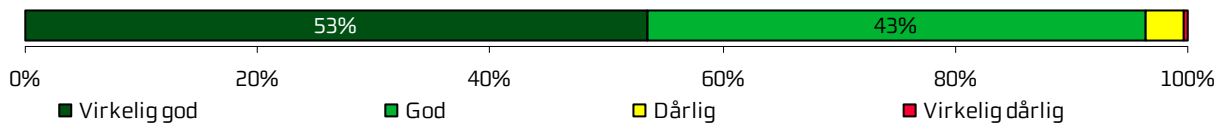
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	95 % *	93 % *	85 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	94 %	97 %	91 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	97 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	95 %	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76 %	68 %	80 %	80 %	55 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	92 %	91 %	96 % *	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	98 % *	96 %	97 %	93 %	95 %

## Information

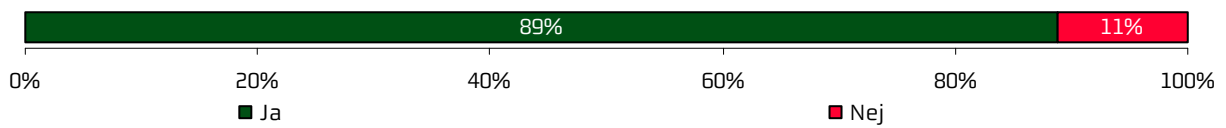
Personalet givet den information, du havde brug for (n=323)



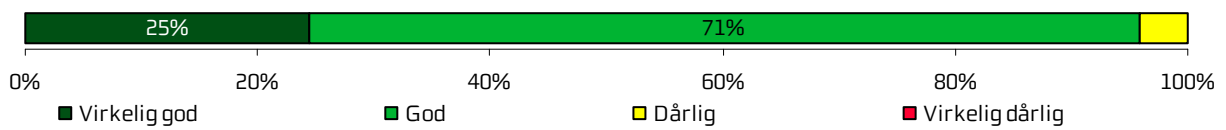
Vurdering af mundtlig information (n=326)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=275)



Vurdering af informationsmateriale (n=234)

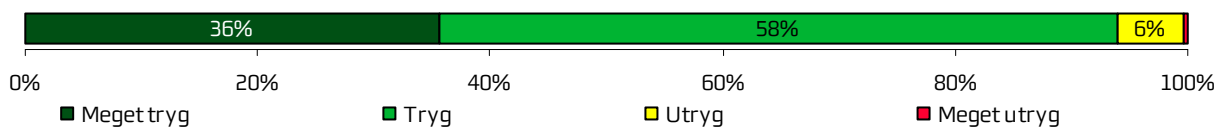




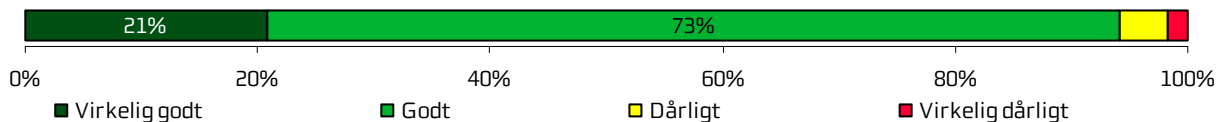
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	94 %	96 %	97 %	91 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 %	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	97 %	91 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

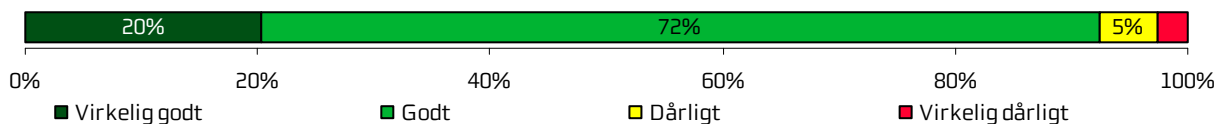
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=334)



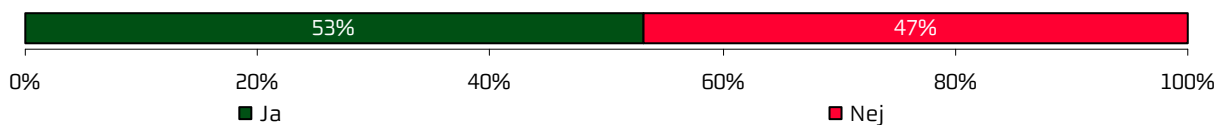
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=66)



Orientering af praktiserende læge (n=148)



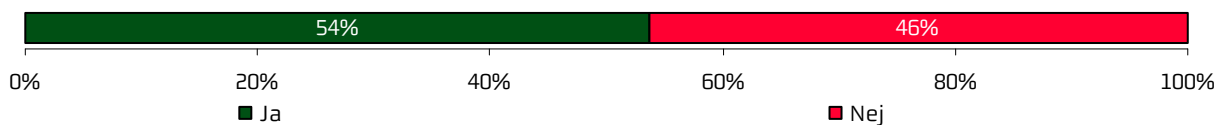
Information om kostens betydning for helbredet (n=130)



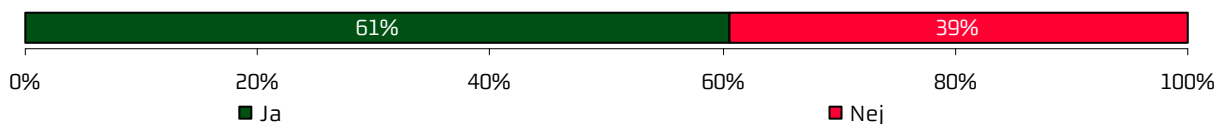
Information om motions betydning for helbredet (n=144)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=127)



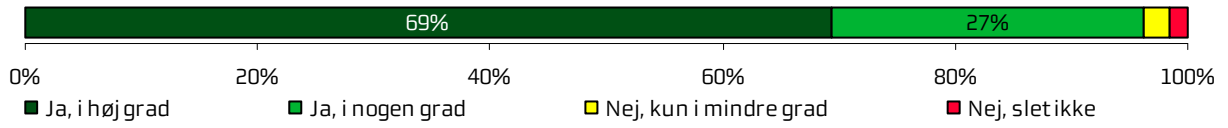
Information om rygningens betydning for helbredet (n=116)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	93 %	97 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	92 %	100 % *	91 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	92 %	93 %	80 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	75 % *	38 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	81 % *	47 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	69 % *	34 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	77 % *	47 % *	64 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=288)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	97 %	98 %	94 %	96 % *



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: >>|obnr<<

**INFORMATION**

24. 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"/>	
25. 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"/>	
26. 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

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

29. 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"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepæleje/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"/>
31. 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"/>	
32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

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

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

**Har du spørgsmål til spørgeskemaet?**

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

## 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) 68 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	68%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	72%	71%
Kvinde	28%	29%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	5%	8%
20-39 år	4%	9%
40-59 år	19%	21%
60-79 år	55%	46%
80 år eller derover	17%	16%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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	339		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	245		72%	
Kvinde	94		28%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	18		5%	
20-39 år	13		4%	
40-59 år	63		19%	
60-79 år	188		55%	
80 år eller derover	57		17%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	305		92%	
Pårørende	25		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	327		98%	
Ikke dansk	7		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	281		83%	
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	58		17%	
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	4		1%	
Øvrige	278		82%	
Hæmaturi	8		2%	
C. Prost kontrol	49		14%	



**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	39	56	4	1	311	22
<b>Køn</b>						
Mand	36	59	4	1	228	14
Kvinde	52	46	2	0	83	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	71	0	0	18	0
20-39 år	26	66	9	0	13	0
40-59 år	40	53	6	0	57	4
60-79 år	43	52	4	1	172	14
80 år eller derover	32	64	2	2	51	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	4	1	282	20
Pårørende	27	68	5	0	22	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	56	4	1	302	21
Ikke dansk	37	63	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	38	57	4	1	261	17
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	40	0	0	50	5
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	37	58	4	0	254	20
Hæmaturi	43	57	0	0	7	1
C. Prost kontrol	48	48	2	2	46	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	1	1	331
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	1	1	239
Kvinde	58	41	2	0	92
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	49	51	0	0	17
20-39 år	61	39	0	0	13
40-59 år	44	52	4	0	61
60-79 år	47	52	1	1	185
80 år eller derover	24	72	2	2	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	55	1	1	302
Pårørende	41	55	0	5	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	54	1	1	322
Ikke dansk	31	69	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	42	56	1	1	275
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	55	45	0	0	56
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	43	55	2	1	272
Hæmaturi	50	50	0	0	8
C. Prost kontrol	43	55	0	2	47

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	73	3	0	332
<b>Køn</b>					
Mand	21	76	3	0	240
Kvinde	36	63	1	0	92
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	57	6	0	17
20-39 år	13	78	9	0	13
40-59 år	18	78	5	0	61
60-79 år	26	71	2	1	185
80 år eller derover	19	81	0	0	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	74	3	0	303
Pårørende	29	66	5	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	73	3	0	323
Ikke dansk	16	84	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	23	73	3	0	275
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	28	70	2	0	57
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	23	74	3	0	273
Hæmaturi	63	38	0	0	8
C. Prost kontrol	19	79	0	2	47

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	29	71	0	0	324
<b>Køn</b>					
Mand	27	73	0	0	235
Kvinde	38	62	0	0	89
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	64	6	0	17
20-39 år	26	74	0	0	13
40-59 år	34	66	0	0	58
60-79 år	29	71	0	0	181
80 år eller derover	25	75	0	0	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	71	0	0	296
Pårørende	22	72	5	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	71	0	0	315
Ikke dansk	16	84	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	28	72	0	0	268
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	41	59	0	0	56
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	28	72	0	0	265
Hæmaturi	25	75	0	0	8
C. Prost kontrol	32	68	0	0	47

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	330
<b>Køn</b>					
Mand	41	57	1	0	239
Kvinde	53	46	2	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	77	0	0	18
20-39 år	48	52	0	0	13
40-59 år	41	59	0	0	61
60-79 år	46	52	1	1	183
80 år eller derover	43	53	4	0	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	1	0	298
Pårørende	26	70	4	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	55	1	0	320
Ikke dansk	31	53	16	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	42	56	1	0	273
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63	37	0	0	57
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	41	57	2	0	269
Hæmaturi	50	50	0	0	8
C. Prost kontrol	53	45	0	2	49

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	90	10	249	87
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	192	51
Kvinde	96	4	57	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	87	13	16	2
20-39 år	89	11	10	3
40-59 år	94	6	47	15
60-79 år	91	9	134	52
80 år eller derover	82	18	42	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	224	80
Pårørende	88	12	19	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	240	86
Ikke dansk	73	27	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	89	11	211	68
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	97	3	38	19
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	4	0
Øvrige	89	11	199	76
Hæmaturi	100	0	5	3
C. Prost kontrol	93	7	41	8

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	59	21	8	239	7
<b>Køn</b>						
Mand	11	60	21	8	184	6
Kvinde	12	55	22	11	55	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	35	35	17	15	1
20-39 år	0	66	22	11	10	0
40-59 år	14	65	14	6	44	3
60-79 år	10	60	21	8	129	3
80 år eller derover	11	59	24	5	41	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	62	20	8	216	5
Pårørende	14	34	40	12	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	60	21	8	231	6
Ikke dansk	0	55	18	27	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	11	58	23	8	202	7
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	14	76	5	5	37	0
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	3	1
Øvrige	11	59	20	10	191	6
Hæmaturi	20	40	40	0	5	0
C. Prost kontrol	10	68	20	3	40	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	30	17	30	195	46
<b>Køn</b>						
Mand	21	31	19	29	154	34
Kvinde	37	26	3	34	41	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	17	44	26	12	4
20-39 år	8	75	0	17	7	3
40-59 år	23	32	10	35	39	7
60-79 år	26	32	15	27	108	23
80 år eller derover	22	18	22	39	29	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	32	15	28	177	41
Pårørende	7	17	42	35	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	30	16	30	187	45
Ikke dansk	18	37	8	37	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	22	30	17	30	168	39
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	37	30	7	26	27	7
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	23	29	18	30	152	41
Hæmaturi	-	-	-	-	4	1
C. Prost kontrol	20	34	11	34	35	4



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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	80	7	1	325	8
<b>Køn</b>						
Mand	11	81	7	1	235	7
Kvinde	17	76	7	0	90	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	83	11	0	18	0
20-39 år	0	91	9	0	13	0
40-59 år	10	73	15	2	58	3
60-79 år	14	81	5	0	182	3
80 år eller derover	16	77	6	2	54	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	80	7	1	295	7
Pårørende	4	82	13	0	24	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	80	7	1	315	8
Ikke dansk	16	53	31	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	12	79	8	1	271	7
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	15	83	2	0	54	1
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	9	83	8	1	266	7
Hæmaturi	38	63	0	0	8	0
C. Prost kontrol	23	70	6	0	47	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	28	15	98
<b>Køn</b>				
Mand	58	25	17	77
Kvinde	48	45	7	21
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	36	36	29	17
60-79 år	58	30	12	59
80 år eller derover	72	11	17	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	26	16	93
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	27	15	94
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	58	27	16	83
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	47	40	13	15
<b>Diagnose</b>				
Retentio testis	-	-	-	0
Øvrige	50	35	16	71
Hæmaturi	-	-	-	0
C. Prost kontrol	74	11	15	27

**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	59	26	15	43
<b>Køn</b>				
Mand	63	20	17	35
Kvinde	29	71	0	8
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	53	31	16	7
60-79 år	59	33	8	28
80 år eller derover	63	0	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	24	16	41
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	24	16	41
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	59	24	16	37
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	50	50	0	6
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	-	0
Øvrige	48	35	17	27
Hæmaturi	-	-	-	0
C. Prost kontrol	75	13	13	16

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	46	54	0	0	35	1
<b>Køn</b>						
Mand	45	55	0	0	29	0
Kvinde	55	45	0	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	55	45	0	0	6	0
60-79 år	54	46	0	0	24	1
80 år eller derover	0	100	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	53	0	0	33	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	52	0	0	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	43	57	0	0	30	1
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	80	20	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0
Øvrige	43	57	0	0	21	1
Hæmaturi	-	-	-	-	0	0
C. Prost kontrol	50	50	0	0	14	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	34	61	4	1	303	29
<b>Køn</b>						
Mand	30	65	4	1	219	22
Kvinde	50	48	2	0	84	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	88	6	0	17	1
20-39 år	40	60	0	0	11	2
40-59 år	32	66	0	2	60	1
60-79 år	37	59	4	1	166	19
80 år eller derover	38	55	7	0	49	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	60	3	1	274	26
Pårørende	15	70	15	0	22	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	3	1	293	29
Ikke dansk	16	69	16	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	32	63	4	1	250	26
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	55	45	0	0	53	3
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	31	64	4	0	246	26
Hæmaturi	25	75	0	0	8	0
C. Prost kontrol	49	47	2	2	45	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	96	4	331
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	241
Kvinde	0	95	5	90
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	18
20-39 år	0	100	0	13
40-59 år	0	95	5	61
60-79 år	0	96	4	183
80 år eller derover	0	94	6	56
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	96	4	299
Pårørende	0	87	13	25
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	96	4	321
Ikke dansk	0	78	22	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	0	96	4	276
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	96	4	55
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	-	4
Øvrige	0	95	5	271
Hæmaturi	0	100	0	8
C. Prost kontrol	0	98	2	48

**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	93	7	201	130
<b>Køn</b>					
Mand	1	94	5	152	92
Kvinde	0	87	13	49	38
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	16	1
20-39 år	0	100	0	6	7
40-59 år	0	87	13	35	26
60-79 år	1	93	6	104	79
80 år eller derover	0	95	5	40	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	173	126
Pårørende	5	88	7	23	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	93	6	195	126
Ikke dansk	0	67	33	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	1	93	7	165	113
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	94	6	36	17
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	4	0
Øvrige	1	91	9	157	113
Hæmaturi	-	-	-	2	6
C. Prost kontrol	0	100	0	38	11

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	27	4	1	309	21
<b>Køn</b>						
Mand	66	28	4	1	225	15
Kvinde	77	19	4	0	84	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	57	6	0	18	0
20-39 år	82	18	0	0	13	0
40-59 år	80	17	2	2	60	2
60-79 år	68	27	5	0	166	15
80 år eller derover	65	26	6	2	52	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	25	4	1	280	18
Pårørende	41	46	14	0	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	27	4	1	299	21
Ikke dansk	69	16	16	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	67	27	5	1	257	18
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	81	19	0	0	52	3
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	68	28	4	1	249	20
Hæmaturi	86	14	0	0	7	1
C. Prost kontrol	69	24	6	0	49	0



**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	20	1	0	321	12
<b>Køn</b>						
Mand	77	22	1	0	231	10
Kvinde	86	14	0	0	90	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	49	0	0	17	0
20-39 år	91	9	0	0	13	0
40-59 år	79	19	2	0	62	0
60-79 år	80	19	1	0	177	7
80 år eller derover	81	19	0	0	52	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	18	1	0	291	10
Pårørende	54	46	0	0	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	20	1	0	311	12
Ikke dansk	69	31	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	77	21	1	0	266	10
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	91	9	0	0	55	2
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	78	20	1	0	262	10
Hæmaturi	75	25	0	0	8	0
C. Prost kontrol	81	19	0	0	47	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	42	9	2	329	5
<b>Køn</b>						
Mand	45	43	9	3	239	3
Kvinde	54	41	5	0	90	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	29	11	0	18	0
20-39 år	47	35	18	0	13	0
40-59 år	39	53	6	2	62	0
60-79 år	49	40	9	2	180	4
80 år eller derover	44	45	8	2	56	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	43	8	2	298	4
Pårørende	51	35	9	4	24	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	43	8	2	319	5
Ikke dansk	62	22	16	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	47	42	9	2	273	4
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	52	46	2	0	56	1
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	47	41	10	2	269	4
Hæmaturi	25	63	13	0	8	0
C. Prost kontrol	50	46	2	2	48	1

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	28	4	2	319	15
<b>Køn</b>						
Mand	63	29	5	3	229	14
Kvinde	76	22	2	0	90	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	45	0	0	17	1
20-39 år	67	33	0	0	12	1
40-59 år	63	30	5	2	62	0
60-79 år	69	24	5	2	177	7
80 år eller derover	62	31	4	2	51	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	26	4	2	289	13
Pårørende	54	37	5	5	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	27	4	2	309	15
Ikke dansk	47	47	7	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	66	28	5	2	264	14
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	71	27	2	0	55	1
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	65	29	4	2	261	12
Hæmaturi	88	13	0	0	8	0
C. Prost kontrol	67	24	7	2	46	3

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	36	2	0	285	39
<b>Køn</b>						
Mand	61	36	2	0	203	31
Kvinde	65	34	2	0	82	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	42	7	0	15	3
20-39 år	74	26	0	0	11	2
40-59 år	63	37	0	0	53	7
60-79 år	61	36	3	0	161	21
80 år eller derover	63	32	2	2	45	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	36	1	0	258	34
Pårørende	54	30	16	0	21	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	36	2	0	278	37
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	61	36	3	0	233	36
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	73	27	0	0	52	3
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	62	35	2	0	232	34
Hæmaturi	40	60	0	0	5	2
C. Prost kontrol	61	36	2	0	44	3

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	334
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	242
Kvinde	95	5	92
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	83	17	18
20-39 år	87	13	13
40-59 år	90	10	62
60-79 år	96	4	185
80 år eller derover	97	3	56
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	302
Pårørende	82	18	25
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	324
Ikke dansk	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	94	6	277
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	93	7	57
<b>Diagnose</b>			
Retenrtio testis	-	-	4
Øvrige	93	7	273
Hæmaturi	100	0	8
C. Prost kontrol	94	6	49

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	24	52	24	0	18	2
<b>Køn</b>						
Mand	21	50	29	0	14	1
Kvinde	-	-	-	-	4	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	19	67	13	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	63	15	0	15	1
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	52	24	0	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	20	53	27	0	15	2
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	3	0
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0
Øvrige	29	41	30	0	15	2
Hæmaturi	-	-	-	-	0	0
C. Prost kontrol	-	-	-	-	3	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	26	7	3	311	20
<b>Køn</b>						
Mand	61	28	7	4	228	13
Kvinde	77	16	5	2	83	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	52	14	0	18	0
20-39 år	79	21	0	0	11	2
40-59 år	70	17	9	4	58	4
60-79 år	66	24	6	3	172	11
80 år eller derover	62	30	4	4	52	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	24	6	3	280	19
Pårørende	49	40	6	4	24	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	25	7	3	303	18
Ikke dansk	60	40	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	63	27	7	3	260	16
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	84	12	4	0	51	4
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	65	25	7	3	250	20
Hæmaturi	75	13	13	0	8	0
C. Prost kontrol	61	31	4	4	49	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	73	5	0	192	72
<b>Køn</b>						
Mand	20	76	4	0	142	49
Kvinde	30	60	9	1	50	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	16	84	0	0	13	2
20-39 år	26	74	0	0	11	2
40-59 år	16	76	6	1	38	17
60-79 år	28	66	6	0	102	40
80 år eller derover	9	87	4	0	28	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	72	4	0	174	65
Pårørende	7	71	21	0	14	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	73	5	0	188	69
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	20	74	6	0	161	61
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	58	0	3	31	11
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	2	0
Øvrige	22	72	6	0	153	62
Hæmaturi	0	80	20	0	5	3
C. Prost kontrol	25	75	0	0	32	7



**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	67	28	5	1	323
<b>Køn</b>					
Mand	65	29	5	1	236
Kvinde	73	24	2	0	87
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	64	30	6	0	17
20-39 år	52	48	0	0	13
40-59 år	59	37	5	0	62
60-79 år	69	26	4	1	178
80 år eller derover	72	20	6	2	53
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	67	27	4	1	292
Pårørende	55	41	5	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	67	28	5	1	313
Ikke dansk	62	38	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	66	29	5	1	270
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	74	25	2	0	53
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	65	29	6	0	265
Hæmaturi	86	14	0	0	7
C. Prost kontrol	70	28	0	2	47

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	53	43	3	0	326
<b>Køn</b>					
Mand	51	45	4	0	238
Kvinde	65	34	2	0	88
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	37	6	0	18
20-39 år	44	56	0	0	13
40-59 år	63	35	2	0	62
60-79 år	52	44	3	1	181
80 år eller derover	47	47	6	0	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	43	3	0	294
Pårørende	45	46	9	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	43	3	0	316
Ikke dansk	62	22	16	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	52	44	4	0	274
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	73	27	0	0	52
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	52	44	4	0	267
Hæmaturi	63	38	0	0	8
C. Prost kontrol	60	38	0	2	47

**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	89	11	275	49
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	203	34
Kvinde	89	11	72	15
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	85	15	17	1
20-39 år	88	12	9	4
40-59 år	86	14	50	12
60-79 år	92	8	156	24
80 år eller derover	82	18	43	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	246	46
Pårørende	91	9	24	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	267	47
Ikke dansk	55	45	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	88	12	234	37
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	93	7	41	12
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	3	1
Øvrige	88	12	222	44
Hæmaturi	100	0	6	2
C. Prost kontrol	91	9	44	2

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	71	4	0	234	22
<b>Køn</b>						
Mand	24	71	5	0	176	14
Kvinde	26	74	0	0	58	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	19	69	13	0	16	0
20-39 år	0	100	0	0	8	0
40-59 år	25	70	6	0	41	6
60-79 år	28	68	4	0	136	13
80 år eller derover	18	82	0	0	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	71	4	0	208	20
Pårørende	26	74	0	0	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	4	0	228	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	24	71	4	0	202	17
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	28	72	0	0	32	5
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	3	0
Øvrige	22	73	5	0	188	18
Hæmaturi	33	67	0	0	6	0
C. Prost kontrol	35	65	0	0	37	4

**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	36	58	6	0	334
<b>Køn</b>					
Mand	34	59	7	0	243
Kvinde	42	55	2	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	66	6	0	18
20-39 år	52	39	9	0	13
40-59 år	32	60	8	0	62
60-79 år	38	56	5	1	185
80 år eller derover	30	66	4	0	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	5	0	302
Pårørende	28	67	4	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	59	5	0	324
Ikke dansk	31	69	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	35	58	6	0	279
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	36	62	2	0	55
<b>Diagnose</b>					
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	33	61	6	0	273
Hæmaturi	63	38	0	0	8
C. Prost kontrol	45	49	4	2	49

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	73	4	2	66	15	234
<b>Køn</b>							
Mand	18	76	4	2	45	12	174
Kvinde	30	67	3	0	21	3	60
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	14
20-39 år	-	-	-	-	0	1	12
40-59 år	18	78	4	0	14	3	44
60-79 år	37	55	8	0	28	5	141
80 år eller derover	5	91	0	5	22	5	23
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	72	5	0	56	13	218
Pårørende	18	82	0	0	6	2	13
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	71	4	2	62	14	229
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	20	74	4	2	54	13	199
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	25	67	8	0	12	2	35
<b>Diagnose</b>							
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	1	1
Øvrige	17	75	6	2	50	12	196
Hæmaturi	-	-	-	-	1	0	7
C. Prost kontrol	21	79	0	0	14	2	30

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	72	5	3	148	176
<b>Køn</b>						
Mand	20	72	5	3	113	125
Kvinde	23	71	4	2	35	51
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	15
20-39 år	33	67	0	0	5	8
40-59 år	16	74	5	5	24	37
60-79 år	23	67	7	3	82	97
80 år eller derover	16	81	3	0	35	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	71	5	3	136	158
Pårørende	5	85	11	0	10	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	71	5	3	144	170
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	19	73	6	2	127	147
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	38	57	0	5	21	29
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	2
Øvrige	19	71	6	4	109	156
Hæmaturi	-	-	-	-	3	5
C. Prost kontrol	20	77	3	0	35	13

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	130	193
<b>Køn</b>				
Mand	53	47	98	139
Kvinde	52	48	32	54
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	16
20-39 år	-	-	3	9
40-59 år	58	42	22	40
60-79 år	54	46	78	103
80 år eller derover	53	47	27	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	48	119	173
Pårørende	50	50	8	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	125	188
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	53	47	109	163
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	52	48	21	30
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	1	2
Øvrige	47	53	101	165
Hæmaturi	-	-	3	5
C. Prost kontrol	72	28	25	21



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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	144	180
<b>Køn</b>				
Mand	59	41	111	126
Kvinde	54	46	33	54
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	15
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	62	38	24	38
60-79 år	58	42	89	91
80 år eller derover	52	48	26	27
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	41	135	158
Pårørende	55	45	6	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	41	139	175
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	58	42	123	149
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	62	38	21	31
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	1	2
Øvrige	53	47	111	156
Hæmaturi	-	-	3	5
C. Prost kontrol	72	28	29	17

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	127	197
<b>Køn</b>				
Mand	54	46	98	140
Kvinde	51	49	29	57
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	16
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	64	36	24	38
60-79 år	54	46	76	106
80 år eller derover	46	54	23	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	45	120	174
Pårørende	37	63	6	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	46	122	192
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	53	47	109	163
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	61	39	18	34
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	1	2
Øvrige	52	48	100	167
Hæmaturi	-	-	1	7
C. Prost kontrol	60	40	25	21

**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	61	39	116	209
<b>Køn</b>				
Mand	61	39	90	147
Kvinde	58	42	26	62
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	16
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	70	30	22	40
60-79 år	62	38	67	115
80 år eller derover	51	49	22	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	39	109	186
Pårørende	55	45	6	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	38	111	204
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	60	40	100	173
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	69	31	16	36
<b>Diagnose</b>				
Retenrtio testis	-	-	1	2
Øvrige	61	39	92	176
Hæmaturi	-	-	1	7
C. Prost kontrol	59	41	22	24

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	69	27	2	2	288	39
<b>Køn</b>						
Mand	68	28	2	1	212	28
Kvinde	74	22	2	2	76	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	45	0	0	16	2
20-39 år	47	53	0	0	12	1
40-59 år	68	25	4	2	55	7
60-79 år	73	23	2	2	161	20
80 år eller derover	70	28	2	0	44	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	25	2	1	261	35
Pårørende	42	49	0	9	22	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	27	2	2	280	37
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	69	27	2	2	242	33
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	78	22	0	0	46	6
<b>Diagnose</b>						
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	67	29	3	1	230	36
Hæmaturi	100	0	0	0	7	1
C. Prost kontrol	77	21	0	2	47	2





## 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		4
Kommunikation og information		9
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		14
Pleje		1
Relationer til personale		15
Ventetid		3

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Modtagelsen
7	Fik et dejligt smil og blev anvist et venteværelse.	Virkelig god
9	Da jeg først fandt frem til ambulatoriet, var modtagelsen super. Men Holstebro Sygehus er ikke let at finde rundt i.	Virkelig god
11	Min lille søn på tre år fik virkelig en fin modtagelse med legetøj og saftevand. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig god
12	Nej.	Virkelig god
15	Flinke og imødekommende :-)	Virkelig god
18	Yderst venlig.	Virkelig god
20	Nej, ingen bemærkninger.	Virkelig god
21	Jeg føler altid, at man er klar til, at jeg kommer. Flowet i ambulatoriet virker godt og hurtigt.	Virkelig god
23	Travlhed. For hurtig hjemsendelse.	God
29	Det tror jeg ikke kunne være bedre.	God
33	Effektivt, venligt.	God
36	Synes at personalet virker til, at de ikke har tid til en.	Uoplyst
37	Jeg mener ikke, vi blev informeret om ventetid, men vi kunne jo se, der var mange patienter, så derfor oplevede jeg ventetiden som acceptabel.	God
38	Super søde sygeplejersker.	Virkelig god
43	Personalet var ikke orienteret om, at min tid på hospitalets foranledning var flyttet.	Dårlig
47	Nej.	Virkelig god
49	Fin.	God
50	Det er svært at svare enkelt, når man har været i ambulatoriet mange gange, men jeg mener, der er for lang tid mellem sygeplejerskens undersøgelse (urin/blæreundersøgelse) og lægens (en halv til en hel time).	Uoplyst
53	Jeg synes, det var rigtigt fint.	Virkelig god
55	Det første jeg så, da jeg kom ind på afdelingen, var et skilt, hvorpå der stod "Jeg har kræft". Den synes jeg kunne hænge et andet sted.	God
56	Tjek folk, når de kører hjem, nål i armen!	God
58	Det elektroniske modtagesystem med sygesikringskort virkede ikke, men personalet hjalp.	God
60	Rigtig god oplevelse med to sygeplejersker til undersøgelsen, og efterfølgende tilkald af læge, da der var tvivl.	Virkelig god
62	Altid modtaget med smil og venlighed. Dejligt. Tak.	Virkelig god
63	Egentlig ikke noget med modtagelsen at gøre, men et forslag til at undgå udeblivelser: Send en SMS til patienten to-tre dage før aftalt mødedato for at erindre om aftalen.	God
65	Jeg føler, jeg blev virkelig godt modtaget, og der blev taget hånd om mit problem med det	Virkelig god



samme. Og jeg skylder læger og personale en stor tak.

- |      |  |                 |
|------|--|-----------------|
| ✎ 68 | Har kun positive ting at sige om mit besøg.  | Virkelig god    |
| ✎ 75 | God modtagelse.  | Virkelig god    |
| ✎ 78 | Man bedes om at ankomme trængende, og når så man må vente en rum tid, bliver der lidt panik på. Det opleves som om, man ikke er sig den situation bevidst.                             | God             |
| ✎ 80 | Personalet var gode til at tage godt imod min [lille] dreng, som var lidt utryg ved situationen.   | Virkelig god    |
| ✎ 81 | Fra ankomst og scanning af sygesikringskort var der ingen kontakt til personale den første time. Jeg var virkelig i tvivl om det var det rigtige sted, jeg sad. Der mangler skiltning. | Virkelig dårlig |
| ✎ 84 | Altid behageligt personale i ambulatoriet. Man føler sig godt tilpas.  | Virkelig god    |
| ✎ 85 | Meget hjælpsom og venlig.  | Virkelig god    |
| ✎ 86 | Nej.   | God             |
| ✎ 89 | Fint, fint. Fra nul til 30 minutter er okay.   | Virkelig god    |

**ID Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro**

**Modtagelsen**


- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 6  | Super sød sygeplejerske NN. God humor.  | Virkelig god |
| ✎ 10 | Alt er bare i orden i Holstebro.  | Virkelig god |
| ✎ 12 | Jeg har kun rosede ord til lægen og personale på B.A. Holstebro, hvor alle arbejder med hånd og hjerte.   | Virkelig god |
| ✎ 14 | Jeg blev rigtig godt modtaget og fik en meget god og beroligende forklaring ved undersøgelsen. En fantastisk sød kvindelig læge, som virkelig tog toppen af angsten ved at forklare, hvad hun så ved ultralyds undersøgelsen. | Virkelig god |
| ✎ 16 | Ind med ambulance, så ingen ventetid. [].   | Virkelig god |

## Urinvejskirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Fejlhåndtering
2	Jeg blev undersøgt for nøjagtigt det samme [flere] uger før. Det vil sige, kørte to gange til Holstebro. Brugte tre timer hver gang, for at få [det samme at vide].	Dårligt
10	Jeg blev sat i penicillinkur, som jeg ikke måtte.	Godt
13	Her var ingen.	Uoplyst
16	Lægen ved det første møde på afdelingen sendte mig hjem i [næsten to måneder] for at øve mig i at tisse. Det har jeg aldrig haft problemer med! Jeg havde indtaget [forskellig medicin] og var derfor klar til at få foretaget []biopsi. [Næsten to måneder] senere fik jeg så foretaget []biopsi, hvor det så viste sig, at jeg [var syg]!	Godt
19	Jeg fik taget blodprøver den dag, der var afsat. Så ventede jeg i tre uger på svaret. Jeg henvendte mig selv for at få svar på prøverne, I lovede, at I nok skulle ringe, når I havde svarene. Det er jeg utilfreds med, at I ikke gjorde.	Dårligt
21	En enkelt ikke særlig betydende fejl. Blodprøve ikke bestilt i blodprøvetagningen.	Godt
24	Sygeplejersken havde svært ved at sætte kateteret op. Efter ca. tre forsøg tilkaldte hun en kollega, som overtog opgaven og fuldførte opgaven uden problemer.	Godt
25	En periode, hvor det var en anden læge end kontaktlægen, da kneb det lidt med indsigt og koordination.	Godt
26	Ingen.	Uoplyst
31	Ikke komplet ultralydsscanning.	Virkelig godt
32	Jeg fik alt, alt har en positiv karakter. Intet at beklage sig over. Alle er søde og venlige (særligt pigerne).	Uoplyst
34	Vi var forkert informeret om bedøvelsessteder første gang, hvilket gjorde, at nålen blev stukket i uden bedøvelse.	Dårligt
42	Det var ikke en fejl som sådan. Men jeg blev hele tiden kaldt det forkerte navn, og det var træls.	Uoplyst
51	Scanneren gik ned, og vi måtte køre hjem uden at blive scannet, hvilket ellers var formålet med besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Jeg har stadig de samme smerter, der var ingen behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
58	Jeg havde smerter i underlivet [], men læge NN fokuserede mest på, om det påvirkede min potens. Han udskrev piller for dette, som jeg slet ikke havde ønsket. Der blev ikke gjort noget for at finde ud af årsagen til smerterne ved første besøg, så der måtte et senere besøg til. Så jeg kom så på [medicin] og ved endnu ikke, om det har hjulpet.	Dårligt
62	Ingen fejl.	Uoplyst
81	Jeg blev forvekslet med en anden patient med det samme fornavn. Der blev fra lægens side ikke spurgt om hverken navn eller personnummer!!!! Jeg fik ordineret medicin, som den anden patient skulle have haft, og blev sendt til blodprøvetagning med den anden patients papirer, selv om jeg ikke var færdig i ambulatoriet. Hvis jeg ikke selv havde opdaget navneforvekslingen på papirerne (til blodprøvetagning), så kunne det jo være gået grueligt galt med den efterfølgende behandling og operation.	Godt
83	Glemte at bestille to blodprøver, så jeg skulle gå til laboratoriet én gang mere.	Virkelig godt
87	Vi fik de forkerte piller med hjem. Vi skulle have haft 25 mg. piller, men da vi kom hjem, havde vi	Virkelig godt

fået 50 mg. i stedet.

-  88 Jeg var til kontrol i [sommer]. Under denne fik jeg ikke information om, at hvis jeg ikke tog de (frivillige) tabletter, ikke behøvede at komme til kontrol [tre måneder senere], da dette kun var for at se, om tabletterne havde nogen virkning. Dette er der nu rettet op på. Godt

**ID Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro**

**Fejlhåndtering**

-  7 At [jeg blev målt med et apparat, som jeg fik rigtigt ubehag af i lang tid!] Uoplyst
-  8 Første vævsprøve mislykkedes. Virkelig godt
-  13 Jeg synes, jeg manglede at få nogle oplysninger om bivirkninger/komplikationer ved min operation. Godt
-  21 Skulle sendes videre til undersøgelse på andet sygehus. Skulle have besked derefter fra Holstebro. Det glemte de, overså. Ringede og rykkede for svar, men fik at vide, jeg skulle være tålmodig. Ringede igen efter tre uger og fik at vide, de have fejlet angående svar. Puha. Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
3	Det gik efter planen, fik en god behandling.	Virkelig godt
8	Indlæggelse til en anden afdeling var en træls oplevelse [i forhold til] at vente meget længe i forhold til indkaldelsestidspunktet til operation på selve dagen. Ellers et FINT forløb!	Virkelig godt
14	Manglede orientering om forløb.	Godt
20	Nej, det har jeg ikke.	Godt
21	Selvom mange personer er involveret, virker det, som om alle kender min historie, og hvad der skal foretages.	Godt
24	Da jeg var kommet op på stuen, efter at der var taget [flere] []prøver i fuld narkose, følte jeg mig utryk, da jeg første gang skulle på toilettet igen. Jeg havde ikke fået at vide, om det var i orden at få en sygeplejerske til at holde lidt øje med mig i den forbindelse, så jeg klarede selv mit toiletbesøg, selvom det var smertefuldt og dermed utrygt, og jeg derfor godt kunne have haft brug for lidt opmuntring i den forbindelse.	Godt
25	Meget fint samarbejde med andet sygehus.	Virkelig godt
26	Jeg må sige, at samarbejdet mellem [] læge og sygeplejerske var helt fantastisk. Hun vidste næsten, hvad han tænkte. En god oplevelse.	Godt
27	Har været til to undersøgelser inden for [ca. et halvt år].	Virkelig dårligt
32	Alt perfekt. Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
33	På alle måder en effektiv, tryk og sammenhængende behandling.	Virkelig godt
37	Jeg oplevede, at tiden blev brugt fornuftigt mellem de forskellige undersøgelser, og lidt ventetid kan jo ikke undgås med mange patienter på stedet.	Virkelig godt
41	Ventetiden var lige lang nok.	Godt
50	Da jeg skulle indlægges, var jeg til forundersøgelse fredag og skulle møde mandag. Jeg fik tildelt en kontaktperson, der havde fri i mit indlæggelsesforløb. Det synes jeg var underligt?	Godt
52	På indkaldelsen til forundersøgelse for senere operation blev det oplyst, at forundersøgelsen ville tage ca. to timer. Men det tog ca. fire timer, fordi lægen, der var involveret i forundersøgelsen, efter min og mine medpatienters mening var optaget af helt andre gøremål end at tage sig af de indkaldte patienter.	Godt
55	Jeg har ondt i blæren inden jeg skal tisse, og er oppe [flere] gange hver nat. Det mente lægen var alderen, og at jeg tømte blæren fint.	Godt
58	Jeg skulle vente i lang tid, fordi jeg skulle aflevere urinprøve. (Det tog ca. en time, inden jeg kunne). Hvis jeg havde vist det inden tiden, kunne jeg have sørget for at drikke inden.	Dårligt
62	Kun godt.	Virkelig godt
63	Da diagnosen []kræft var stillet, blev der omgående fastlagt et hurtigt og kort behandlingsforløb.	Virkelig godt
65	Nej, egentlig ikke.	Virkelig godt
66	Der var en rar og afslappet stemning.	Virkelig godt
69	Jeg venter stadigvæk, [efter] ca. tre måneder, på brev fra sygehuset, hvor jeg skal behandles (opereres).	Godt

✎ 70	Jeg fik besked på, at de ville tage de første [] prøver, hvis jeg ville vente ca. en time. Det er en GOD planlægning og tidsbesparelse.	Godt
✎ 72	Omhyggeligt, relevant, kompetent.	Virkelig godt
✎ 75	Personalet virkede meget søde og forstående.	Virkelig godt
✎ 78	Jeg fik en meget venlig, professionel og sober behandling af den sygeplejerske, der forestod prøverne.	Godt
✎ 81	Selv om jeg scannede mig ind ved ankomsten, kunne personalet ikke se, at jeg var ankommet og kontaktede mine pårørende, for at høre om jeg havde glemt tiden? De burde have set, at jeg allerede var scannet ind en time før. Systemet virker altså ikke efter hensigten. Der burde være mere skiltning om, hvor man scanner sig ind og til hvilken afdeling.	Virkelig dårligt
✎ 82	Den dag, hvor jeg skulle klargøres til operation var der meget lang ventetid. Øvrige gange var det ok.	Virkelig godt
✎ 84	Jeg føler mig meget tryk sammen med lægerne og sygeplejerskerne.	Virkelig godt
✎ 90	Jeg oplevede ikke nogen form for behandling eller undersøgelse. Besøget sluttede med en kort samtale med en læge NN.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 6	Hurtigt, effektivt og i den grad fleksibelt. Da jeg kom en dag for tidlig til mit kontrolbesøg, fandt man hurtigt plads til at få mig ind i kalenderen. Dette skete endda uden ventetid. Stor tak for det.	Virkelig godt
✎ 9	Kun til kontrol.	Godt
✎ 11	Hvis jeg fortrød bestemmelsen om evt. operation, skulle jeg bare kontakte lægen, det var ok.	Godt
✎ 14	Jeg føler virkelig, at der blev taget hånd om mig på en rigtig god måde, så angsten ikke fik overtaget. Læge NN fortalte stille og roligt, hvad der skulle ske i forbindelse med min operation. Jeg har kun ros for sundhedsvæsenet i mit tilfælde.	Virkelig godt
✎ 18	Blev tjekket rigtig grundig og man følte, der var tid til en og til spørgsmål :-).	Virkelig godt
✎ 19	Meget dygtig og venlig sygeplejerske, der fortalte meget grundigt om, hvad jeg skulle gøre.	Virkelig godt
✎ 24	Personalet har været yderst kompetente og fleksibel i mit behandlingsforløb. Jeg kunne, når det var nødvendigt, møde op om morgenen og komme til, når der var hul i deres program. Jeg er dem dybt taknemmelig :-).	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
5	Jeg er dog skuffet over, at jeg ikke efterfølgende fik et svar på min undersøgelse.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
13	Ja, jeg blev opereret for blærekræft [i efteråret] og NN lovede at ringe til mig efter fem dage. Nu [halvanden måned] senere har jeg endnu ikke hørt noget udover, at hun sagde til mig efter operationen, at jeg skulle have seks behandlinger, en per uge.	Godt
14	Har ikke modtaget informationsmateriale.	Godt
20	Nej, det har jeg ikke.	Godt
21	I starten af sygdomsforløbet var det virkelig hårdt at se dvd om prostatakkræft, idet jeg på det tidspunkt var uklar på min situation.	Godt
22	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt
27	Min ægtefælle forlangte, at jeg blev indstillet til operation, hvorefter jeg fik den på privathospital.	Virkelig dårligt
28	Har været meget tilfreds under hele forløbet.	Godt
29	Nej, det tror jeg ikke. Det virker for mig at være, som det skal.	Godt
30	Jeg fik ikke udleveret folderen om patientinformation i forbindelse med [operation]. Det synes jeg var en fejl. (Jeg fik det først senere af [en pårørende]).	Godt
33	Tilpas og ordentlig.	Virkelig godt
35	Fik intet materiale.	Godt
42	[Jeg (mor til patient)] kontaktede afdelingen som aftalt [nogle] dage efter operation. Jeg ringer til afdelingen, da jeg synes, der er hævelse omkring operationssåret. Havde indtryk af, at det var muligt at tale med en læge eller få en læge til at se på [mit barn]. Jeg bliver henvist til egen læge. Troede, "servicen" med en opringning [nogle] dage efter operation omhandlede mere end en snak med en sygeplejerske. Havde en forventning om, at jeg kunne få tilset mit barn, hvis der behov for det. Havde ikke gennem informationsmateriale forstået at denne opringning kun var i forhold til sårpleje osv., så kunne ønske, at dette blev mere tydeligt. Altså hvis barnet skal tilses, så er det egen læge og ikke sygehuset.	Godt
48	Generelt har jeg været rigtig godt tilfreds med kontakten med personalet i ambulatoriet og med den information, jeg har fået. Dette med én undtagelse i forbindelse med orientering om spredning af [kræft] samt om årsagen til en eventuel operationsfejl []. Ved samtalen med lægen NN blev jeg behandlet meget uforskammet og nedladende, ligesom jeg nærmest blev overfuset. Hændelsen medførte, at jeg bad om at få en anden kontaktperson, hvilket har været en meget positiv oplevelse, da jeg nu føler, at min situation tages alvorligt. Tilmed er den nye kontaktperson rigtig god til at forklare og orientere om min situation.	Godt
50	Jeg synes informationsmaterialet rejste flere spørgsmål, end det gav svar, når man sendes hjem med det for at se det (dvd) fra behandling/operation.	Godt
55	Jeg troede, jeg skulle videre til en anden behandling.	Godt
57	Nej.	Godt
61	Savnede information om, hvad jeg kunne forvente af ubehag efter og hvor længe, "om det var normalt", om jeg kunne træne et eller andet.	Virkelig godt
62	Kun godt.	Virkelig godt

✎ 68	Alt har bare været helt i orden.	Virkelig godt
✎ 69	Fik ikke ordentlig information angående min operation og min behandling.	Godt
✎ 70	Jeg har fået rigtig god information til der, hvor jeg er i undersøgelserne.	Godt
✎ 71	Jeg værdsætter meget at kunne diskutere sygdomsforløbet grundigt. Det var der mulighed for.	Virkelig godt
✎ 77	Har gennemgået behandlingen en gang tidligere.	Godt
✎ 81	Jeg har ikke fået udleveret materiale.	Virkelig dårligt
✎ 84	Jeg har hver gang fået meget fyldestgørende forklaringer om det, jeg fejler.	Virkelig godt
✎ 88	Jeg har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
✎ 91	Lægen var god til at informere på en måde, jeg forstod, og forklare alvoren i situationen. Det var ikke noget unormalt, så jeg blev beroliget.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 10	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 11	Jeg har ikke fået noget skriftligt om mine problemer.	Godt
✎ 14	Jeg har fået alle informationer på en god måde. Fået forklaringer, som var til at forstå og forholde sig til. En stor ros til lægerne og sygeplejerskerne.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
4	Ved mit sidste besøg var tallene så fine, og lægen sagde, jeg kunne nøjes med besøg hos egen læge i henhold til hospitalet. Medicinen skulle jeg fortsat have der. Så det var jo en dejlig meddelelse at få.	Virkelig godt
8	Fantastisk rart og betryggende at man kan komme i kontakt med personer, som tager hånd om problemstillinger i hele forløbet.  Især tak til sygeplejerske NN og NN.	Virkelig godt
16	Jeg synes generelt, at der er gået for lang tid mellem undersøgelserne og behandlingerne, mellem undersøgelserne og svarene på disse og mellem svarene på undersøgelserne og de videre behandlinger. Kort sagt for langt forløb mellem de enkelte handlinger!	Godt
24	Eftervirkningerne af narkosen slog meget hårdere igennem på vejen hjem fra ambulatoriet, end jeg havde forventet. Derfor var jeg meget uforberedt på, at jeg lige pludselig fik det meget dårligt. Heldigvis var min mand med. Jeg vidste godt, at jeg ikke måtte køre hjem selv, og at jeg skulle være under en eller anden observation ca. 24 timer efter narkosen. Noget andet, jeg gerne vil gøre opmærksom på, er, at jeg blev nødt til at kontakte ambulatoriet [nogle] dage efter, at jeg var kommet hjem. Jeg kontaktede ambulatoriet, da jeg mente, at det var der, jeg ville kunne få den information, jeg havde brug for, så jeg bedre ville kunne forstå den måde, min krop reagerede på. Jeg følte mig nemlig utryk i forhold til den måde, min krop reagerede på. MEN i den informationsfolder, jeg havde fået udleveret, stod der, at jeg KUN måtte kontakte ambulatoriet 24 timer efter, at jeg var blevet udskrevet. Derefter skulle jeg rette henvendelse til min egen læge eller vagtlægen. Heldigvis blev jeg IKKE afvist, da jeg rettede henvendelse til ambulatoriet. Jeg blev taget seriøst, og man sørgede for, at jeg blev ringet op af en læge fra ambulatoriet senere på dagen, som kendte til min situation. Det gjorde mig tryk igen, selvom samtalen med denne læge var en meget kort samtale. På den måde klarede jeg at komme over eftervirkningerne, og jeg undgik at belaste vagtlægen i en weekend.	Godt
27	Der blev talt til mig, som var jeg et barn og ikke [en voksen person]. Det var en stærk kontrast til den venlige tale, jeg mødte på andet hospital.	Virkelig dårligt
33	Min kontaktperson har efter behov telefonisk orienteret mig, hvis uklarheder.	Virkelig godt
45	Fra henvisning fra læge til undersøgelse gik der kun ganske få dage, hvilket var meget betryggende. Lægen sagde under undersøgelsen, at der blev taget forskellige prøver, og han ville ringe med resultatet. Det gjorde han, og alt i alt fin behandling.	Virkelig godt
58	Træls at skulle af sted to gange, fordi de ikke lyttede til mig første gang. Det virker useriøst fra læge NN's side.	Dårligt
62	Jeg har ingen hjemmehjælp haft. Kun min kone, og det var jeg godt tilfreds med. Tak.	Virkelig godt
63	Den manglende orientering om kost, motion og rygning kan skyldes, at jeg er i god form, og har oplyst, at jeg er ikke ryger og jeg dyrker motion.	Virkelig godt
72	Jeg blev ved korrespondance fastholdt i behandlingsforløbet. Saglig omsorg.	Virkelig godt
74	Utrygheden gik vel på, at jeg ikke vidste, hvad prøverne ville vise. [].	Virkelig godt
75	Nej.	Virkelig godt
76	Generelt har alt VÆRET OK.	Godt
80	Jeg var rigtig glad for at blive ringet op af personalet efter operationen af min dreng, så jeg kunne få svar på opståede spørgsmål.	Virkelig godt
81	Det er mit indtryk, at personalet havde travlt med alt andet end at modtage patienter. Måske var de optaget af at rette alle de fejl, som [en af lægerne] laver.	Virkelig dårligt



✎ 84 Mine læger tror, man efter behandling er overtaget af afdelingen. De ved åbenbart ikke, man skal kontakte egen læge ved efterfølgende problemer, hvad jeg har haft uheldige oplevelser med (kan kun kontakte afdelingen et døgn efter). Virkelig godt

**ID Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro**

**Samlet indtryk**

✎ 2 Jeg har kun ros til sygehusvæsenet gennem de [over ti] år under min behandling for kræft. Virkelig godt

✎ 10 ALT var kun godt. Virkelig godt

✎ 17 Da jeg bare har været til forebyggende undersøgelser er nogle af spørgsmålene svære for mig at vurdere. Men alt i alt et positivt forløb for mig! Virkelig godt

✎ 21 Efter de havde glemt at sende svar til mig, undskyldte sekretær og læge NN meget. Det var fint. Godt

✎ 22 Jeg var meget nervøs, da jeg ankom, men det fik hurtigt en ende. De var bare så flinke at tale åbent og ærligt til mig, hvilket beroligede mig meget! Dejligt professionelle mennesker :-)

✎ 25 Det er meget lang tid efter besøget, jeg har modtaget dette brev. Jeg husker absolut ikke, at der var noget at klage over, men jeg husker heller ikke besøget detaljeret nok til at kunne udfylde dette skema. Uoplyst

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
1	Alt personale var rigtig venlige og imødekommende, og hvis de ikke lige viste, hvad jeg søgte, tog de dig tid til at hjælpe. Var rigtig glad for min behandling under min konsultation. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Flinkt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Lægen ringede direkte hjem til mig og fortalte om forløbet. Alt ok. Meget, meget fint. [Kommunikation og information]	Godt
12	Meget venlig.	Virkelig godt
13	Mine samtaler før operationen med lægerne har jeg været meget tilfreds med. [Kommunikation og information]	Godt
15	Kaffeautomaten virkede ikke. Alt i alt godt tilfreds. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen.	Godt
24	Det ville være en god ide at, de udskrevne patienter blev kontaktet helt automatisk telefonisk nogle dage efter udskrivelsen. En opringning, hvor man oplever, at nogen lige tjekker om alt er, som det nu skal være. Burde være kutyme, og kan lige være det, som skal til, for at man som patient ikke bekymrer sig om de forkerte ting, men at man kommer videre, så man kommer sig helt til sidst. [Kommunikation og information]	Godt
33	Alt, som er forløbet gennem årene, har været særlig godt. Venlige, imødekommende og effektive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Forløbet var seriøst, men stadigvæk blev tingene sagt på en god og sjov måde, som gjorde det forståeligt og behageligt. [Relationer til personale]	Godt
37	Det gik meget hurtigt med at få en indkaldelse til undersøgelsen, og jeg har kun været tilfreds med besøget hos jer.	Virkelig godt
39	Det kneb med siddepladser i venteværelset, da der var mange, der havde en pårørende med. [Fysiske rammer]	Godt
40	Venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
41	De var gode til at hjælpe.	Godt
44	Jeg har altid følt mig meget godt tilpas de gange, jeg har været indlagt! Men det er måske også noget med, at hvis man selv er positiv, så giver personalet dig en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
46	Har nu fået fjerde operation, og det går bedre. Stor tak!	Virkelig godt
53	Jeg følte mig godt behandlet i afdelingen. Jeg kunne dog ikke forstå, hvorfor det var nødvendigt med forundersøgelse både ved min egen læge samt på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
54	Det er et meget kompetent personale på ambulatoriet. Meget målrettede og yderst effektive. Før i tiden var der meget privat snak på kontoret, i dag arbejdes der meget mere effektivt. Virkelig godt personale. Søde og meget venlige.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 55	Må kunne skrive, at man skal tisse i en tragt, så man ikke havde været på wc, inden man møder.	Godt
✎ 56	Når de sender børn hjem, skal de tjekke [dropnålen]. At ringe til afdelingen fredag er ikke godt. Vi har nu [måttet køre] til vores egen læge og [få nålen fjernet]. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 59	Jeg synes, det danske sundhedssystem virker godt. Jeg har tre livstruende sygdomme og har fået en god behandling, uanset hvor jeg har været. Så tro ikke på fjernsyn eller aviser. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 60	Efterfølgende har jeg klaget over ventetiden i Urinvejskirurgisk Afdeling ved forundersøgelsen samt på dagen for operation. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 62	Jeg var meget godt tilfreds. Tak.	Virkelig godt
✎ 63	Jeg følte, at mine synspunkter blev hørt, og at jeg var en fysisk person, ikke blot et "nummer i rækken". [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 64	For lang tid fra operation til resultat. Fra fjernelse af prostata til resultat af prøver gik der over fire uger (det har muligvis ikke noget med ambulatoriet at gøre, men det er faktisk min eneste "klage" i forbindelse med indlæggelsen). [Ventetid]	Godt
✎ 67	Jeg var til et kontrolbesøg af få minutters varighed [].	Uoplyst
✎ 68	Alle var bare super venlige og søde. Stor tak fra mig af.	Virkelig godt
✎ 70	Jeg er blevet behandlet rigtig godt. I stedet for at skulle bedøves for at tage prøver, ser jeg stor besparelse og hurtigt videre, hvis vi får en stikpille op, og det der er lige så vigtig er glidecreme op i endetarmen. Det er ikke kritik for, hvad der er gjort, men en hurtigere løsning for mange, hvis ikke der er komplikationer.	Godt
✎ 72	God professionel behandling, fine lytte evner. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 73	[] Har fået en rigtig god behandling af alle i forbindelse med min operation og efterfølgende behandling. Har kun mødt venlighed af både lægen, sygeplejersker og sygehjælpere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 74	Jeg var særlig glad for NNs oplysende og rolige fremtræden ved samtalerne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 77	Gode forklaringer på forløbet. Forklaringer på muligheder til behandling. Gjorde, at jeg følte mig meget tryk og følte, at man viste interesse for mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 78	Jeg fik en god, og så vidt jeg kan vurdere, professionel behandling. Men jeg synes ventetiden var lang. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 79	Jeg fik god information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og kontakten jeg fik dagen efter i hjemmet gav god tryghed. Så totalt set en rigtig god oplevelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 80	Personalet var rigtig gode til at tage imod og behandle min dreng, og jeg var meget tilfreds med, at han kunne blive i opvågningsrummet, til vi var klar til at skulle køre hjem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 81	Der mangler toiletter i ambulatoriet. Jeg blev ikke på noget tidspunkt spurgt om hverken navn eller CPR-nummer af læge NN. Det bør kraftig indskærpes over for alle at gøre dette. Så ville mange fejl kunne undgås. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt

82	Mit første besøg var at få taget biopsi af prostata. I stedet fik jeg kateter og sendt hjem i [flore] måneder, da det blev vurderet, at det var en godartet lidelse, hvor operationen [nogle] måneder senere desværre viste, at den ikke var godartet, og derfor var det vel ikke i orden, at jeg kom bagest i køen? Men bortset fra dette, så har jeg oplevet venligt, behageligt og professionelt personale, der har gjort, at jeg har været meget tryk ved forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
85	Alt i alt tilfreds. Det var første gang, at jeg rigtig var på sygehus som [ældre].	Virkelig godt
88	Informationsmateriale. [Kommunikation og information]	Godt
89	Der var pænt og rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
90	En telefonsamtale med patienten eller praktiserende læge kunne antagelig have afklaret forløbet. Patienten kunne have været fritaget for en køretur i egen bil, ingen hjælp til kørsel, samt have undgået en udflugt på cirka seks timer. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
91	Når man skal drikke meget, er det en ulempe, at der kun er iskoldt vand. Det er nemmere, hvis vandet er tempereret.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev utryk/forskrækket over at blive kontaktet halvanden time efter min henvisning var sendt. Det er selvfølgelig positivt, at der handles så hurtigt, men da troede jeg virkelig, at jeg var syg. Jeg kunne godt have brugt en forklaring om behandlingsgaranti eller procedure, så jeg var forberedt på, at tingene gik så stærkt, også selvom vi taler undersøgelse. I mit hoved blev så hurtig handling ensbetydende med alvorlig sygdom, men det var heldigvis ikke tilfældet :-). [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Jeg er meget godt tilfreds med hele forløbet fra første besøg hos lægen samt undersøgelse og operation. Meget hurtigt og fin information hele vejen. Også ved efterfølgende kontrol. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Er yderst tilfreds med forløbet de [] gange, jeg var der i [efteråret] 2013. Blev mødt af et venligt og, for mig at se, dygtigt personale der udstrålede ro og sikkerhed. En stor hjælp i min situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg følte mig meget tryk ved det hele. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Jeg har haft betændelse i [en kropsdel], men har fået behandling med [] tabletter fra min læge, og har det godt i dag.	Uoplyst
15	Får efter [omfattende operation ofte foretaget kontrol]. Personalet alle som en er utroligt søde og flinke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	[] [Patienten] var meget tryk ved behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	Jeg har kun ros til personalet for deres store tålmodighed og forståelse under de MANGE besøg/behandlinger. Jeg fik [komplikationer] i mit operationssår! [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Brystkirurgisk Ambulatorium i Holstebro evner at gøre stedet trykt og varmt. De er meget professionelle, samtidig med at det mærkes, at personalet har det rigtig godt med hinanden. Deres morgensang i december måned, som jeg ofte deltog i, vil jeg aldrig glemme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

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

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

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

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

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

---

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

