

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Urologisk afdeling

Regionshospitalet Randers

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

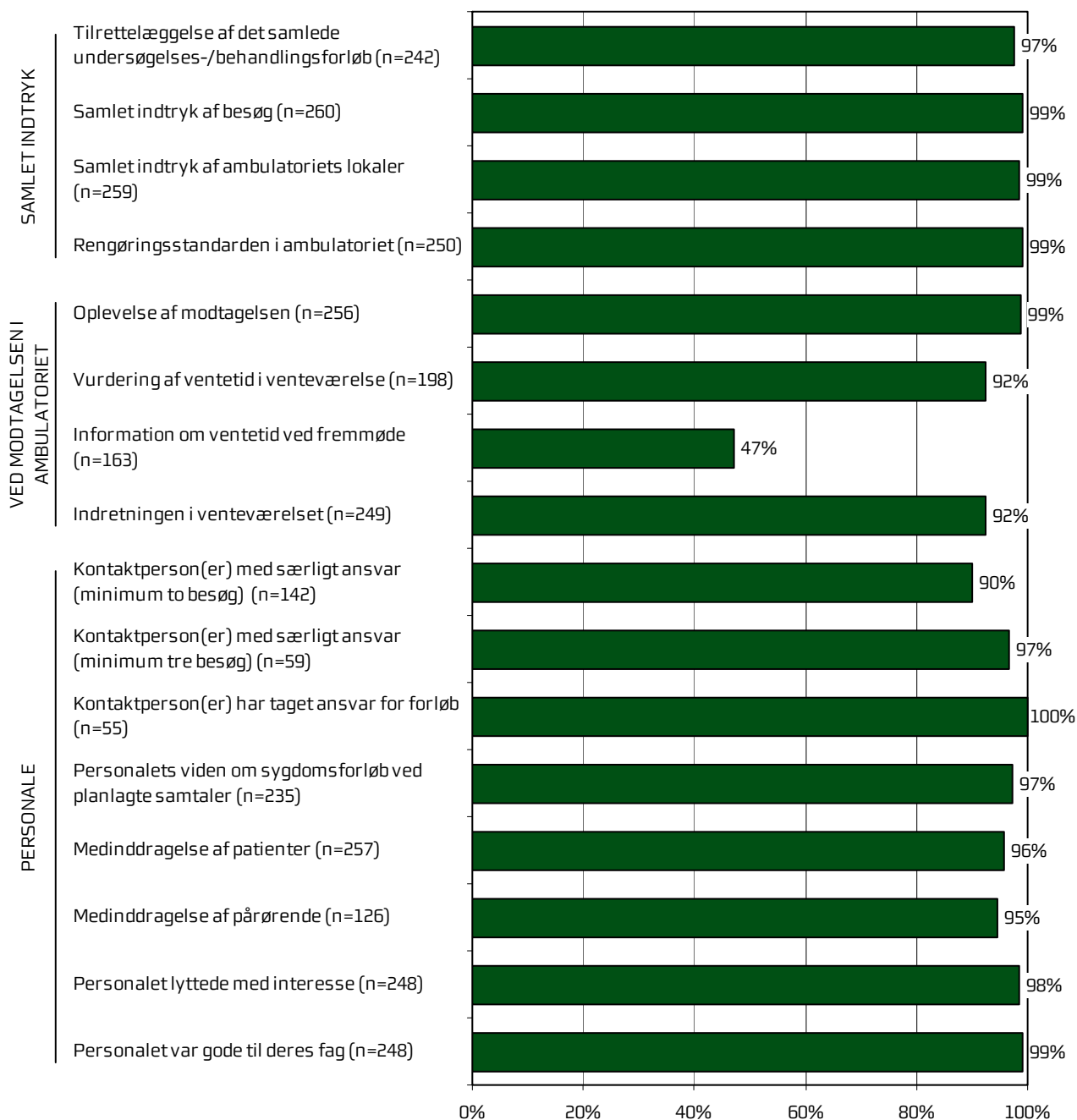
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

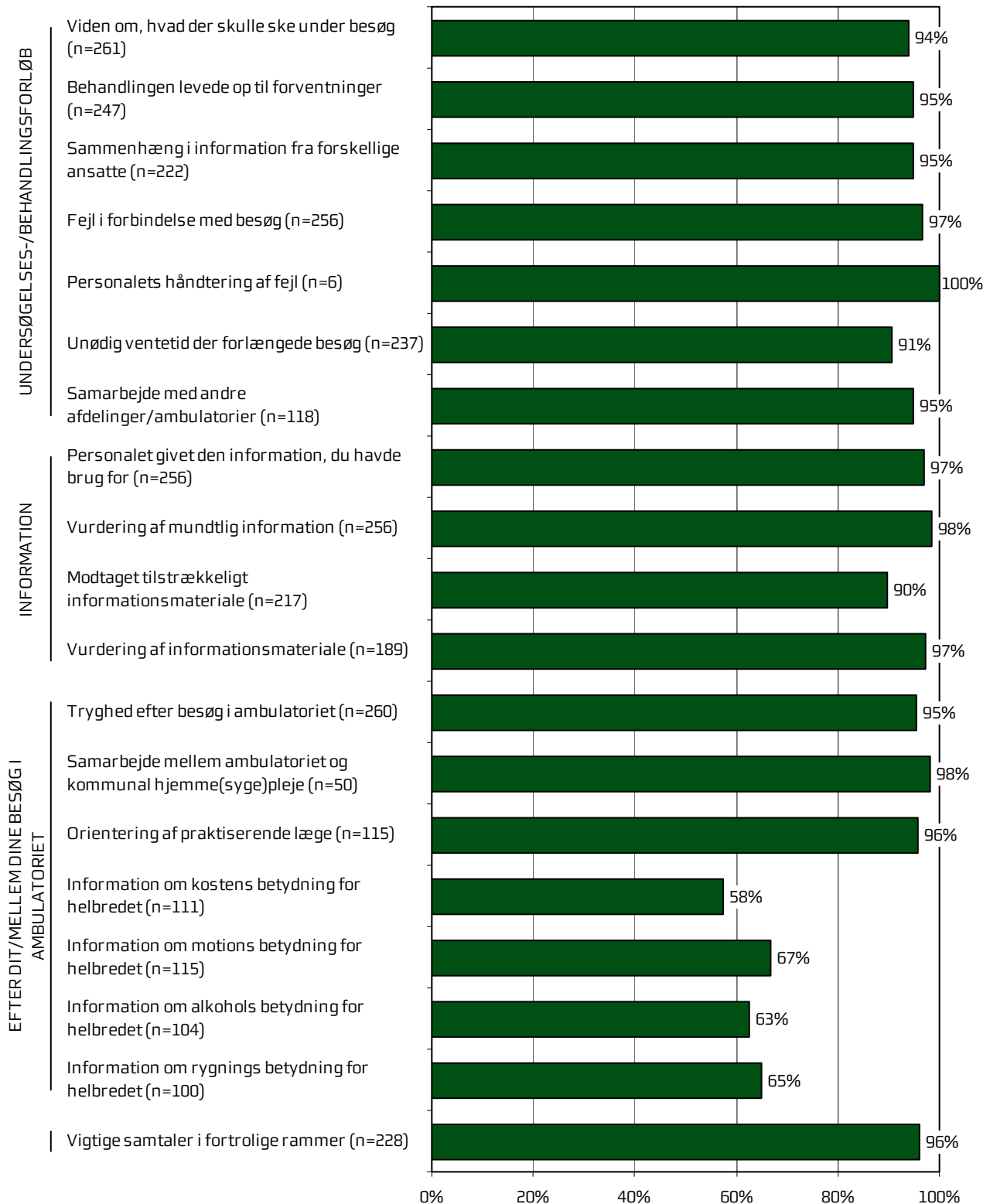
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

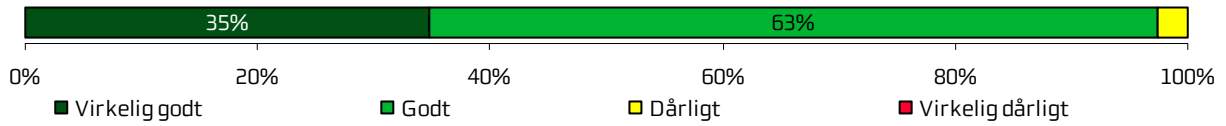
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

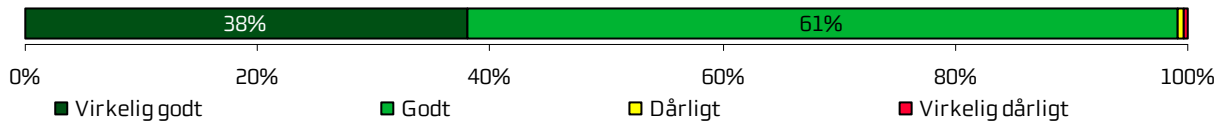
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

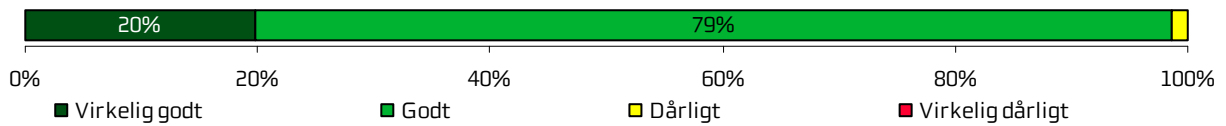
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=242)



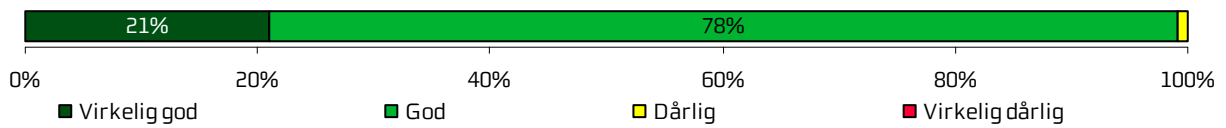
Samlet indtryk af besøg (n=260)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=259)



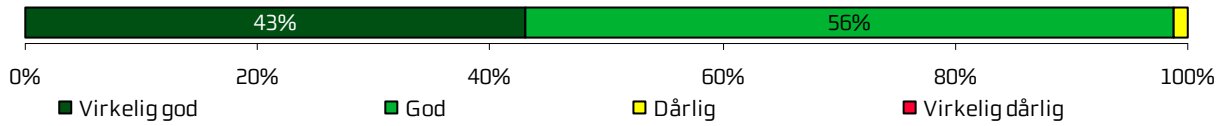
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=250)



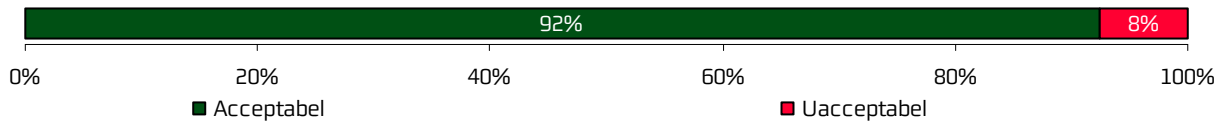
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	97 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

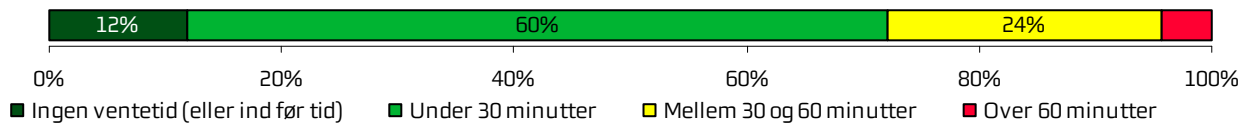
Oplevelse af modtagelsen (n=256)



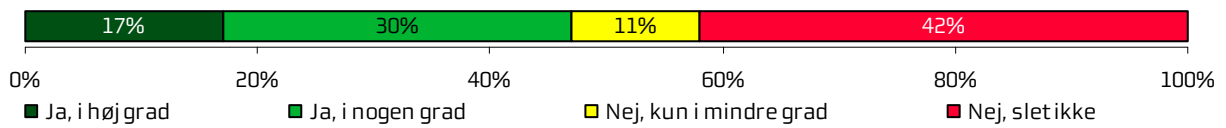
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=198)



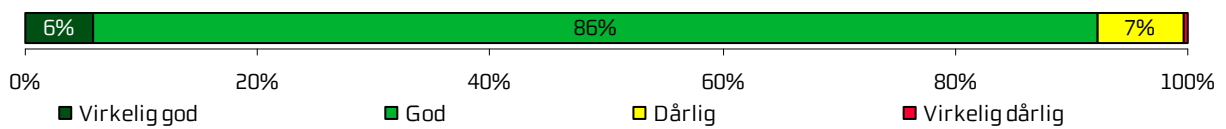
Længde af ventetid i venteværelse (n=192)



Information om ventetid ved fremmøde (n=163)



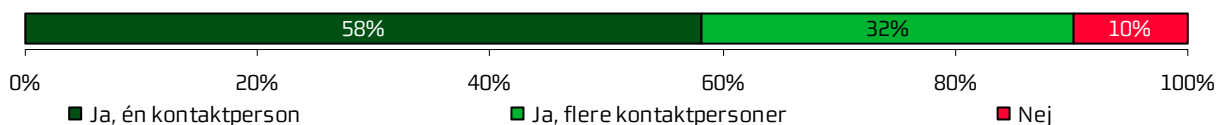
Indretningen i venteværelset (n=249)



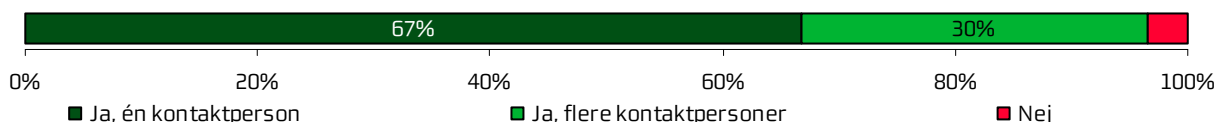
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	-	-	96 %	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %	-	-	50 %	29 % *	37 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	88 % *	83 % *	86 % *

Personale

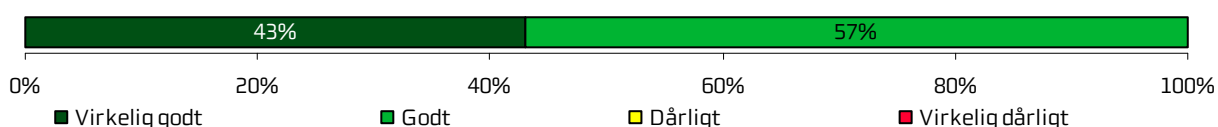
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=142)



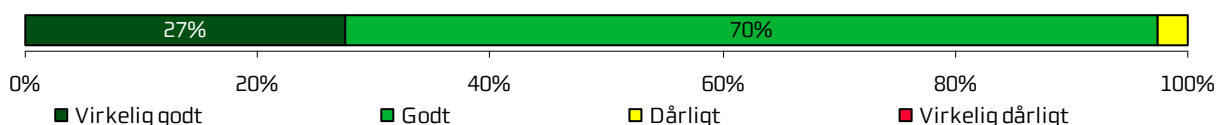
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



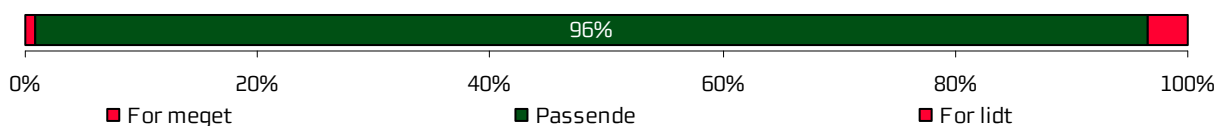
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=55)



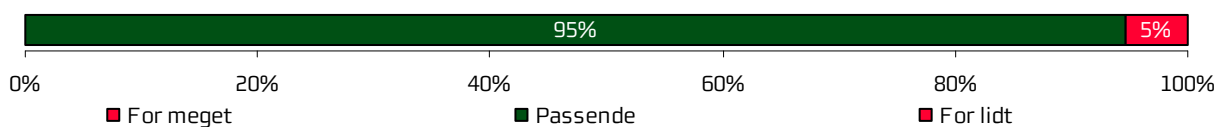
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=235)



Medinddragelse af patienter (n=257)



Medinddragelse af pårørende (n=126)



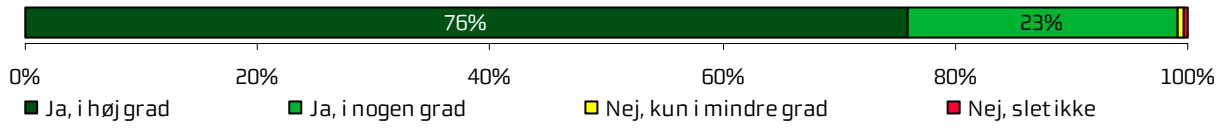
Personalet lyttede med interesse (n=248)



	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)	90 %	-	-	87 %	76 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	-	-	90 %	78 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	96 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	93 %	89 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *

Personale (fortsat)

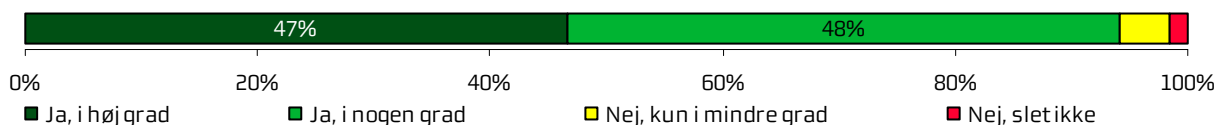
Personalet var gode til deres fag (n=248)



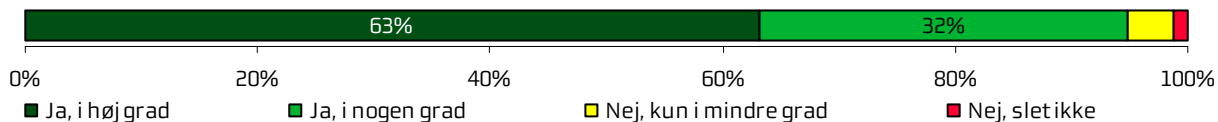
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

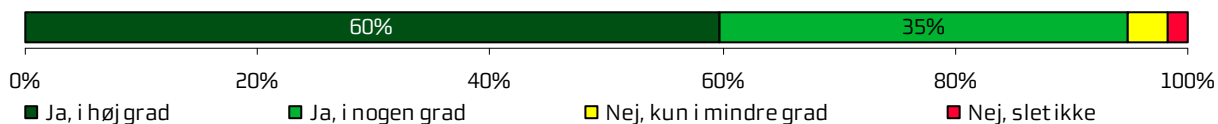
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



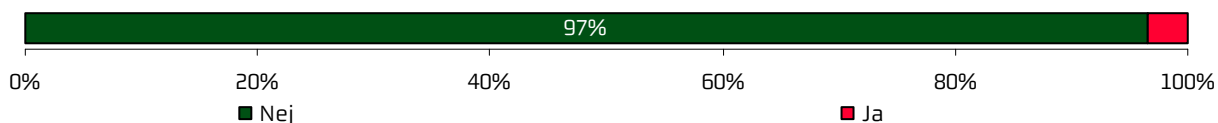
Behandlingen levede op til forventninger (n=247)



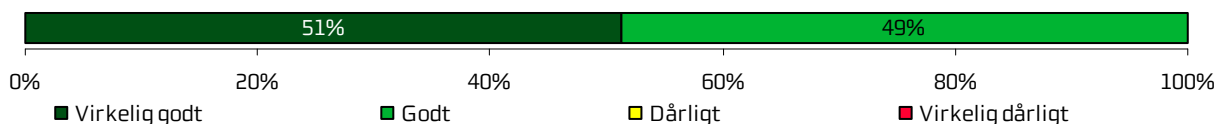
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



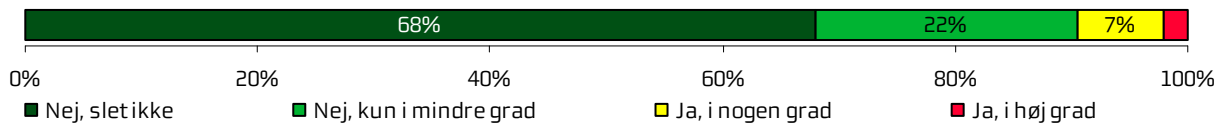
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



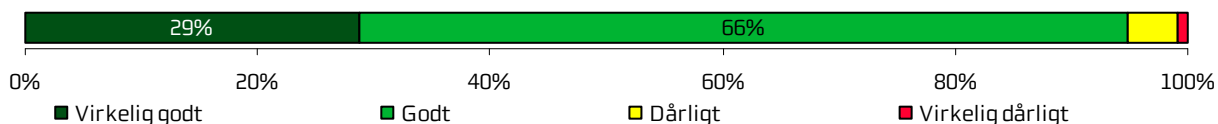
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=237)



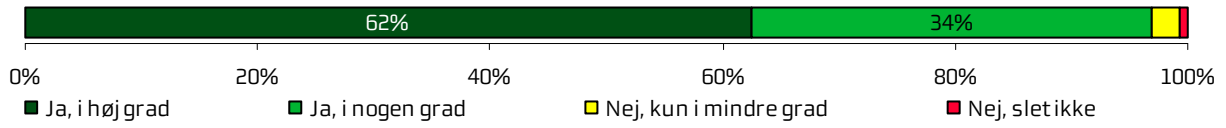
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



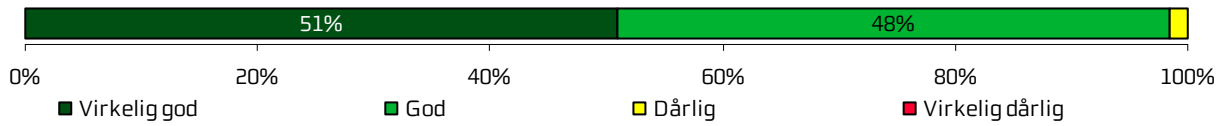
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	95 %	84 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	96 %	86 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	75 % *	64 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	92 %	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	97 %	89 %	95 % *

Information

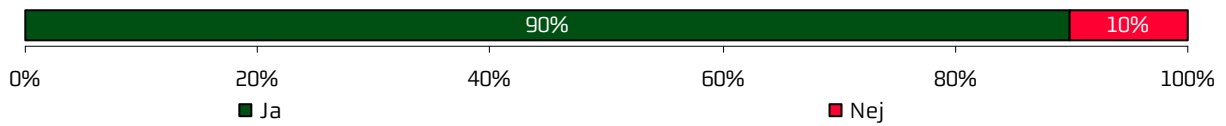
Personalet givet den information, du havde brug for (n=256)



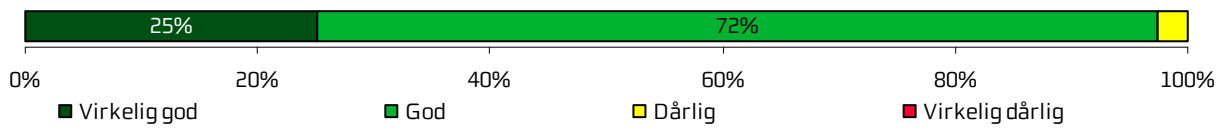
Vurdering af mundtlig information (n=256)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=217)



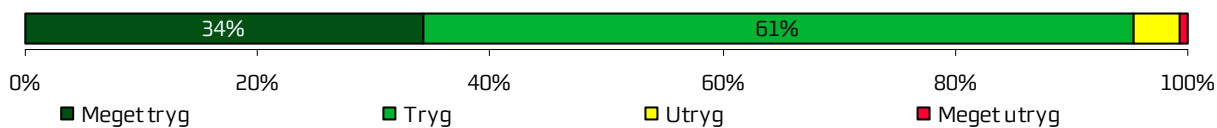
Vurdering af informationsmateriale (n=189)



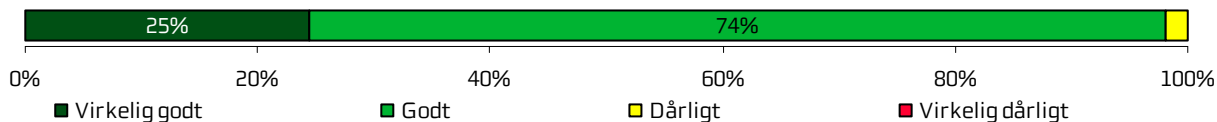
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	96 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	93 %	81 % *	86 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

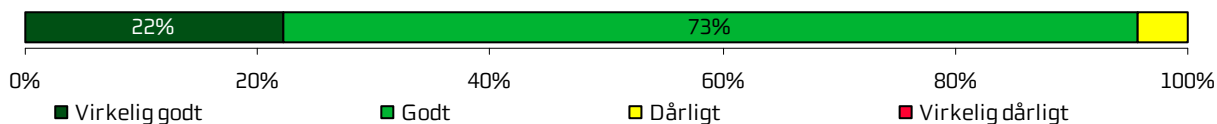
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=260)



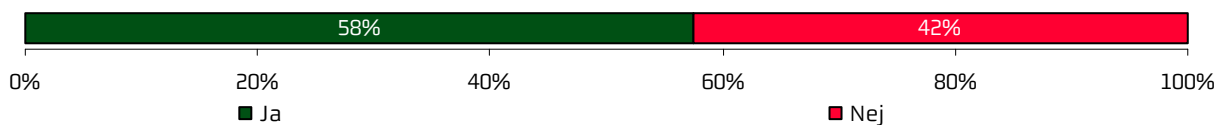
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=50)



Orientering af praktiserende læge (n=115)



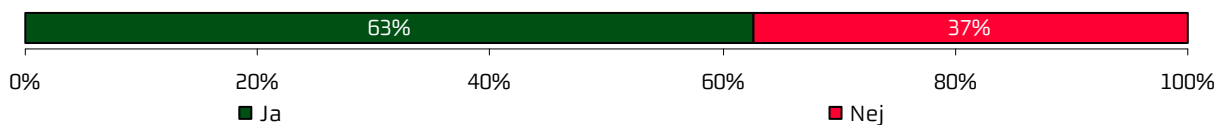
Information om kostens betydning for helbredet (n=111)



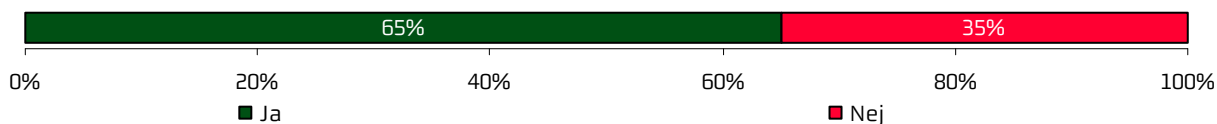
Information om motions betydning for helbredet (n=115)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=104)



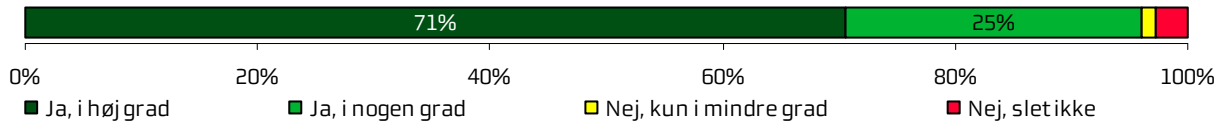
Information om rygningens betydning for helbredet (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	96 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	-	-	95 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	97 %	78 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	58 %	-	-	71 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	81 % *	57 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	71 %	46 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	79 % *	57 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=228)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	96 %	-	-	97 %	92 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>|obnr<<

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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
18. 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 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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/feller 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 hjemmepjele/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**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	66%	100%
Køn		
Mand	88%	86%
Kvinde	13%	15%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	1%	3%
40-59 år	13%	17%
60-79 år	66%	59%
80 år eller derover	20%	19%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		264		100%
Køn				
Mand		231		88%
Kvinde		33		13%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		2		1%
40-59 år		33		13%
60-79 år		174		66%
80 år eller derover		53		20%
Skema udfyldt af				
Patienten		240		93%
Pårørende		17		7%
Modersmål				
Dansk		249		98%
Ikke dansk		6		2%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		99		38%
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA		165		63%

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	35	63	3	0	242	16
Køn						
Mand	39	59	2	0	213	14
Kvinde	7	86	7	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	30	60	10	0	31	1
60-79 år	37	62	1	0	160	10
80 år eller derover	30	70	0	0	47	5
Skema udfyldt af						
Patienten	36	62	3	0	222	14
Pårørende	35	65	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	35	62	3	0	230	15
Ikke dansk	61	39	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	61	3	0	89	5
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	34	64	2	0	153	11

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	38	61	0	0	260
Køn					
Mand	40	59	0	0	228
Kvinde	22	75	3	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	32	61	3	3	32
60-79 år	40	60	0	0	172
80 år eller derover	35	65	0	0	52
Skema udfyldt af					
Patienten	39	60	0	0	238
Pårørende	42	58	0	0	17
Modersmål					
Dansk	38	61	0	0	247
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	1	1	97
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	38	62	0	0	163

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	79	1	0	259
Køn					
Mand	22	77	2	0	227
Kvinde	6	94	0	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	23	77	0	0	31
60-79 år	20	77	2	0	172
80 år eller derover	18	82	0	0	52
Skema udfyldt af					
Patienten	20	78	2	0	237
Pårørende	24	76	0	0	17
Modersmål					
Dansk	20	79	2	0	246
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	96
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	18	79	2	0	163

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	21	78	1	0	250
Køn					
Mand	23	76	1	0	219
Kvinde	10	90	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	16	84	0	0	32
60-79 år	22	77	1	0	169
80 år eller derover	20	80	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	21	79	0	0	231
Pårørende	20	73	7	0	15
Modersmål					
Dansk	20	79	0	0	238
Ikke dansk	15	67	17	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	81	1	0	93
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	23	76	1	0	157

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	1	0	256
Køn					
Mand	45	53	1	0	225
Kvinde	26	74	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	33	67	0	0	32
60-79 år	44	55	1	0	169
80 år eller derover	51	49	0	0	51
Skema udfyldt af					
Patienten	43	56	1	0	233
Pårørende	53	47	0	0	17
Modersmål					
Dansk	42	57	1	0	242
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	2	0	96
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	47	53	1	0	160

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	198	62
Køn				
Mand	93	7	173	54
Kvinde	88	12	25	8
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	100	0	28	5
60-79 år	91	9	132	39
80 år eller derover	94	6	35	17
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	183	55
Pårørende	88	12	9	7
Modersmål				
Dansk	92	8	185	61
Ikke dansk	100	0	6	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	74	23
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	93	7	124	39

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	12	60	24	4	192	2
Køn						
Mand	12	60	24	5	170	0
Kvinde	13	65	22	0	22	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	11	60	26	4	27	1
60-79 år	13	60	23	4	128	0
80 år eller derover	9	66	23	3	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	60	23	4	177	2
Pårørende	0	54	36	10	9	0
Modersmål						
Dansk	12	60	24	5	179	2
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	65	18	6	72	1
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	13	57	28	3	120	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	30	11	42	163	22
Køn						
Mand	18	30	10	42	145	16
Kvinde	10	30	16	43	18	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	13	32	5	51	23	5
60-79 år	15	31	13	41	108	13
80 år eller derover	30	25	7	38	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	16	31	9	44	151	19
Pårørende	13	27	44	16	7	2
Modersmål						
Dansk	17	29	10	43	153	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	40	12	35	60	8
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	19	23	11	47	103	14

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	6	86	7	0	249	5
Køn						
Mand	7	87	6	0	219	3
Kvinde	0	86	14	0	30	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	7	87	7	0	32	1
60-79 år	5	87	7	1	162	2
80 år eller derover	10	84	6	0	51	2
Skema udfyldt af						
Patienten	6	88	6	0	228	3
Pårørende	14	66	21	0	15	2
Modersmål						
Dansk	5	87	7	0	235	5
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	88	9	0	92	2
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	8	85	6	1	157	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	32	10	142
Køn				
Mand	60	31	9	134
Kvinde	24	48	28	8
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	48	33	19	15
60-79 år	58	33	9	95
80 år eller derover	63	28	9	32
Skema udfyldt af				
Patienten	58	32	10	126
Pårørende	67	24	9	12
Modersmål				
Dansk	59	32	9	137
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	21	10	39
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	53	37	10	103

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	67	30	3	59
Køn				
Mand	67	29	4	57
Kvinde	-	-	-	2
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	63	25	12	8
60-79 år	66	31	3	38
80 år eller derover	70	30	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	66	31	4	54
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	67	30	3	59
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	18	5	22
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	59	38	3	37

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	43	57	0	0	55	2
Køn						
Mand	43	57	0	0	53	2
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	72	28	0	0	7	0
60-79 år	37	63	0	0	36	1
80 år eller derover	44	56	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	50	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	55	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	21	0
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	29	71	0	0	34	2

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	27	70	3	0	235	24
Køn						
Mand	29	69	3	0	209	19
Kvinde	19	81	0	0	26	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	18	78	4	0	28	4
60-79 år	32	65	3	0	159	12
80 år eller derover	18	82	0	0	45	7
Skema udfyldt af						
Patienten	27	70	3	0	216	21
Pårørende	39	61	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	28	69	3	0	225	21
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	72	3	0	87	9
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	30	68	2	0	148	15

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	257
Køn				
Mand	1	96	4	227
Kvinde	0	97	3	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	3	90	6	31
60-79 år	1	97	2	173
80 år eller derover	0	94	6	49
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	236
Pårørende	0	93	7	16
Modersmål				
Dansk	0	96	3	244
Ikke dansk	15	67	17	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	96	3	95
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	1	96	4	162

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	126	133
Køn					
Mand	0	96	4	118	111
Kvinde	0	75	25	8	22
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	1	1
40-59 år	0	88	12	9	23
60-79 år	0	95	5	90	81
80 år eller derover	0	96	4	24	28
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	110	127
Pårørende	0	100	0	12	5
Modersmål					
Dansk	0	95	5	120	126
Ikke dansk	-	-	-	1	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	98	2	43	52
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	0	93	7	83	81

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	67	31	2	0	248	10
Køn						
Mand	67	31	1	0	222	7
Kvinde	62	34	4	0	26	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	70	27	4	0	29	2
60-79 år	67	32	1	0	168	3
80 år eller derover	64	34	2	0	47	5
Skema udfyldt af						
Patienten	66	32	2	0	228	8
Pårørende	94	6	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	67	31	2	0	236	9
Ikke dansk	82	18	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	32	2	0	91	3
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	68	31	1	0	157	7

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	76	23	0	0	248	13
Køn						
Mand	76	23	1	0	219	11
Kvinde	73	24	0	3	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	68	28	3	0	31	1
60-79 år	78	22	0	1	165	7
80 år eller derover	77	23	0	0	48	5
Skema udfyldt af						
Patienten	75	24	0	0	228	11
Pårørende	94	6	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	75	24	0	0	236	12
Ikke dansk	82	18	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	22	1	0	94	2
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	75	24	0	1	154	11

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	48	4	2	261	1
Køn						
Mand	47	48	4	1	229	1
Kvinde	43	44	9	3	32	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	19	64	16	0	32	0
60-79 år	51	47	2	0	173	0
80 år eller derover	52	36	6	6	52	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	47	5	2	239	1
Pårørende	52	48	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	47	47	5	2	248	1
Ikke dansk	48	52	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	7	1	97	0
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	52	43	2	2	164	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	63	32	4	1	247	14
Køn						
Mand	63	32	4	1	218	11
Kvinde	62	32	3	3	29	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	61	22	11	7	28	3
60-79 år	62	35	3	0	166	7
80 år eller derover	69	25	4	2	49	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	1	226	13
Pårørende	69	31	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	63	31	4	1	236	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	33	3	1	91	6
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	63	31	4	1	156	8

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	60	35	3	2	222	30
Køn						
Mand	59	36	3	2	198	25
Kvinde	63	29	8	0	24	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	48	41	7	4	27	5
60-79 år	61	34	3	1	154	15
80 år eller derover	59	36	3	3	38	9
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	3	2	204	27
Pårørende	84	16	0	0	13	3
Modersmål						
Dansk	60	35	3	2	210	29
Ikke dansk	39	61	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	34	0	1	79	15
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	57	36	6	2	143	15

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	97	3	256
Køn			
Mand	97	3	227
Kvinde	94	6	29
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	-	-	2
40-59 år	97	3	31
60-79 år	97	3	170
80 år eller derover	94	6	51
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	234
Pårørende	100	0	17
Modersmål			
Dansk	97	3	243
Ikke dansk	85	15	6
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	94
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	96	4	162

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	51	49	0	0	6	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	42	58	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	40	60	0	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	40	60	0	0	5	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	22	7	2	237	17
Køn						
Mand	71	21	7	1	211	16
Kvinde	46	31	11	11	26	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	66	23	7	4	28	3
60-79 år	69	22	8	1	157	10
80 år eller derover	68	22	6	4	49	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	23	7	2	219	13
Pårørende	71	22	7	0	13	4
Modersmål						
Dansk	68	23	7	2	228	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	18	4	2	85	9
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	63	26	10	2	152	8

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	29	66	4	1	118	86
Køn						
Mand	29	66	4	1	105	77
Kvinde	24	68	8	0	13	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	24	61	15	0	13	11
60-79 år	28	67	4	1	80	56
80 år eller derover	27	73	0	0	22	18
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	5	1	103	81
Pårørende	46	54	0	0	11	4
Modersmål						
Dansk	30	65	5	1	113	81
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	66	9	0	35	36
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	30	66	2	1	83	50

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	34	2	1	256
Køn					
Mand	65	32	2	0	226
Kvinde	41	52	4	3	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	51	49	0	0	30
60-79 år	64	33	2	0	170
80 år eller derover	64	30	2	4	52
Skema udfyldt af					
Patienten	63	34	2	1	235
Pårørende	69	31	0	0	16
Modersmål					
Dansk	62	35	2	1	244
Ikke dansk	79	21	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	36	3	0	92
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	63	34	2	1	164

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	51	48	2	0	256
Køn					
Mand	53	46	1	0	227
Kvinde	37	60	3	0	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	37	59	4	0	30
60-79 år	54	45	1	0	172
80 år eller derover	48	50	2	0	50
Skema udfyldt af					
Patienten	51	47	2	0	235
Pårørende	68	32	0	0	16
Modersmål					
Dansk	51	47	2	0	244
Ikke dansk	39	61	0	0	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	52	1	0	95
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	53	45	2	0	161

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	90	10	217	34
Køn				
Mand	91	9	195	26
Kvinde	77	23	22	8
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	-	-	2	0
40-59 år	77	23	27	5
60-79 år	95	5	146	21
80 år eller derover	83	17	40	8
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	198	31
Pårørende	93	7	14	3
Modersmål				
Dansk	90	10	207	31
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	81	13
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	90	10	136	21

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	72	3	0	189	23
Køn						
Mand	27	70	3	0	171	21
Kvinde	6	94	0	0	18	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	22	69	9	0	23	4
60-79 år	28	72	1	0	130	14
80 år eller derover	16	81	3	0	34	3
Skema udfyldt af						
Patienten	24	73	3	0	170	23
Pårørende	38	62	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	23	74	3	0	181	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	69	3	0	70	9
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	23	75	3	0	119	14

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	34	61	4	1	260
Køn					
Mand	37	59	3	1	228
Kvinde	18	72	9	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	29	61	9	0	32
60-79 år	35	62	3	0	173
80 år eller derover	35	59	2	4	51
Skema udfyldt af					
Patienten	33	62	4	1	238
Pårørende	54	46	0	0	17
Modersmål					
Dansk	33	62	4	1	247
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	66	5	0	97
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	38	58	3	1	163

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	25	74	2	0	50	14	184
Køn							
Mand	27	71	2	0	45	10	163
Kvinde	0	100	0	0	5	4	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	2
40-59 år	-	-	-	-	4	2	25
60-79 år	22	75	3	0	28	5	131
80 år eller derover	30	70	0	0	17	7	25
Skema udfyldt af							
Patienten	19	79	2	0	42	11	174
Pårørende	60	40	0	0	7	2	8
Modersmål							
Dansk	24	74	2	0	47	14	175
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	18	3	69
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	19	78	3	0	32	11	115

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	22	73	4	0	115	138
Køn						
Mand	23	72	5	0	101	122
Kvinde	15	85	0	0	14	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	17	74	9	0	12	18
60-79 år	26	70	4	0	81	87
80 år eller derover	5	91	5	0	21	30
Skema udfyldt af						
Patienten	22	74	5	0	104	129
Pårørende	34	66	0	0	9	7
Modersmål						
Dansk	23	72	4	0	110	131
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	82	3	0	38	53
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	26	69	5	0	77	85

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	58	42	111	141
Køn				
Mand	59	41	103	119
Kvinde	39	61	8	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	53	47	13	18
60-79 år	61	39	80	88
80 år eller derover	46	54	17	32
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	101	131
Pårørende	84	16	7	9
Modersmål				
Dansk	55	45	106	134
Ikke dansk	-	-	1	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	36	56
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	59	41	75	85

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	67	33	115	135
Køn				
Mand	68	32	105	115
Kvinde	52	48	10	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	58	42	12	18
60-79 år	72	28	81	85
80 år eller derover	52	48	19	31
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	106	125
Pårørende	84	16	7	9
Modersmål				
Dansk	66	34	111	128
Ikke dansk	-	-	1	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	35	55
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	68	33	80	80

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	63	37	104	143
Køn				
Mand	65	35	95	123
Kvinde	33	67	9	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	67	33	12	18
60-79 år	65	35	74	91
80 år eller derover	53	47	17	31
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	98	130
Pårørende	-	-	4	12
Modersmål				
Dansk	62	38	102	134
Ikke dansk	-	-	1	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	29	61
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	61	39	75	82

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	65	35	100	152
Køn				
Mand	68	32	91	131
Kvinde	33	67	9	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	64	36	11	20
60-79 år	67	33	72	95
80 år eller derover	62	38	16	34
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	94	139
Pårørende	-	-	4	12
Modersmål				
Dansk	64	36	98	143
Ikke dansk	-	-	1	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	27	65
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	64	36	73	87

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	71	25	1	3	228	27	0
Køn							
Mand	71	24	1	3	204	22	0
Kvinde	63	37	0	0	24	5	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	0
40-59 år	64	32	0	4	28	4	0
60-79 år	73	25	1	1	151	17	0
80 år eller derover	69	20	4	7	45	6	0
Skema udfyldt af							
Patienten	71	25	1	3	210	23	0
Pårørende	84	16	0	0	13	4	0
Modersmål							
Dansk	71	25	1	3	218	24	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	26	0	5	84	12	0
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	72	25	2	1	144	15	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			3
Pleje			5
Relationer til personale			10
Ventetid			2

Urologisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Jeg fik med et smil at vide, at det først var ugen efter, at jeg havde tid.	Virkelig god
3	Udmærket.	God
7	Lang ventetid, over en time.	God
8	Søde mennesker. Kort ventetid.	Virkelig god
9	Det ville være godt, hvis der blev gjort mere opmærksom på scanneren til sygesikringskortet. En rød pil eller lignende.	God
10	Nej. Første besøg var for ca. fire år siden, og her er erindringerne lidt uklare, men svarene svarer stort set til efterfølgende. Var [i sommers] efter eget ønske til opfølgende samtale, og det må være den, det drejer sig om.	God
14	God vejledning til proceduren begge gange og positiv, humoristisk tone.	Virkelig god
15	Ingen modtagelse. Satte os bare ind og ventede i venteværelset.	Dårlig
17	Nej.	God
23	Ifølge indkaldelsen skulle jeg medbringe urinprøve, men det skulle jeg ikke. Det var blot noget, der var anført i de indkaldelseskemaer, man anvendte. Jeg kunne derfor have sparet mig besværet med både at tage urinprøven og skaffe mig af med den igen, ligesom det var besværligt at skulle tage en []	God
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Politiet forsøgte at forhindre mit besøg i ambulatoriet, men personalet klarede det godt og professionelt.	God
3	Hjælpsomheden fra Røde Kors medarbejderne er fantastisk. Det er dårligt, at man ikke giver bedre forhold til AFHÆNGIGE rygere. Samtidig skæmmer det indgangspartiet.	Virkelig god
4	Altid godt modtaget.	Virkelig god
5	Oftest bliver jeg modtaget af søde og smilende piger, hvilket er med til at berolige hele situationen.	Virkelig god
5	Mødetid var [tidligt], og jeg var nødt til at få en svoger til at køre mig. Men hvis det kunne være ændret til [en halv time senere], ville jeg kunne nå det ved at tage rutebilen. I øvrigt kom jeg ind [40 minutter for sent]!	Virkelig god
8	Ingen kommentar.	God
9	Nej, ikke andet end de var/er rigtig søde. :-)	God
15	Det var super.	Virkelig god
16	Helt i top.	Virkelig god
17	Et besøg på en urologisk afdeling er jo på forhånd dømt grænseoverskridende, men på grund af sygeplejerskens meget professionelle tilgang til opgaven blev grænsen overskredet på en meget fin og acceptabel måde, og det blev et godt besøg.	Virkelig god
21	Eventuelt oplysning om forventet tidsforbrug med hensyn til patientens parkeringstidsforbrug.	God

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 23 Venlig ung dame henviste mig til venteværelset. | Virkelig god |
| ✎ | 27 Mødt med venlighed og hjælpsomhed. | God |
| ✎ | 32 Man bliver altid mødt med et velkommen, når man kommer til afdelingen. Dejligt. | Virkelig god |
| ✎ | 35 Tak for altid smil af alle ansatte. | Virkelig god |
| ✎ | 36 Nej. | Virkelig god |
| ✎ | 37 Fin modtagelse, venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ | 38 Venlig og hjælpsom (skaffede mig et krus saftevand). | Virkelig god |
| ✎ | 39 Hvis man er med i et forsøg, hvor man ikke må tisse, før man kommer ind, er det vigtigt, at man kommer hurtigt ind. Mange er kørt langt. Har drukket hjemmefra og har i forvejen svært ved at holde på vandet. NÅR MAN SKAL, SÅ SKAL MAN. | Virkelig god |

Urologisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
12	Indkaldelse på forkerte tidspunkter mellem Randers Sygehus og andet sygehus.	Uoplyst
13	De to læger var ikke enige. Den [ene] læge mente, jeg havde [en diagnose], hvorimod [den anden] mente, at "mænd i den alder har ondt i livet". Er dette holdningen, når man/jeg henvender mig med smerter, har jeg ikke meget tilovers for den faglige standard.	Uoplyst
18	Ingen.	Uoplyst
21	Der var ikke kommunikation mellem Randers og andet sygehus, før jeg selv kontaktede andet sygehus, og andet sygehus så kontaktede Randers sygehus, men så gik det også hurtigt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg fik [taget prøver] af to omgange. Første gang var der nogle tekniske problemer, der gjorde, at prøverne skulle tages om. Da der var tale om konstatering af celleforandringer, var det belastende, at der kom ekstra lang ventetid på godt en måned, før forløbet kunne fortsætte.	Godt
7	Fik for meget antibiotika.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Ikke noget alvorligt. Jeg havde ikke modtaget brochurematerialet ved mit næstsidste besøg, hvorfor jeg ikke så godt kunne stille de rigtige spørgsmål.	Uoplyst
30	Ved ankomst i ambulatoriet vidste personalet ikke, at jeg skulle behandles andet steds på hospitalet. F.eks.: Forventet udsættelse af topkateter i ultralyd blev jeg henvist til ambulatoriet og måtte af den grund vente endnu tre måneder, det er ikke godt.	Virkelig godt
33	Apparaturet til [testen] gik i stykker under testen (testen måtte foretages en anden dag).	Virkelig godt
39	Da jeg skulle have fjernet polyppen, var lægen meget afhængig af den erfarne sygeplejerskes hjælp. Skulle have anvist, hvilken pedal, han skulle trykke på, når han "brændte". Måtte brænde ca. 20 gange. Det gjorde meget ondt. Til sidst græd jeg. Inden da var han kommet til at trække kateteret ud ved en fejl. Så kaldte han på læge NN og konfererede med hende. Hun sagde stop. Gav besked på, hvad der videre skulle ske, men det kunne han ikke huske bagefter. Sygeplejersken og jeg måtte minde ham om, hvad hun havde sagt. I min E-journal beskriver han forløbet helt anderledes og fordrejer det til hans fordel. FY!	Godt

Urologisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Helt i orden.	Virkelig godt
3	Tilfredsstillende.	Godt
4	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
8	Behandlingen gjorde ikke ondt. Jeg troede, det var blevet meget værre.	Virkelig godt
13	[Lægen] undersøgte mig grundigt, og bagvagten virkede forhåndsindtaget og mente, jeg blot skulle tage to Panodiler fire gange dagligt, da jeg har "ondt i livet".	Virkelig dårligt
18	Lang ventetid, tre måneder.	Godt
19	Burde have snakket med min læge for at lægge en samlet behandlingsplan.	Godt
22	Hyggeligt samvær. SØDE piger.	Virkelig godt
25	Jeg synes, det er lidt frustrerende, at det er forskellige personer, der informerer fra gang til gang. Sidst fik jeg end ikke et kort, så jeg kan se, hvem jeg snakkede med!	Godt
27	Pga. misforståelse mellem patient/læge/en anden afdeling ventede jeg i næsten to timer, inden jeg måtte tage hjem.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Forløbet blev kompliceret af, at der både var tale om celleforandringer og [blæreproblemer]. Sidste del af forløbet blev jeg flyttet til andet sygehus, hvorfra jeg videre kom under operation på privathospitalet. [Dette] gik fantastisk hurtigt og effektivt.	Godt
4	Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb. Ventetiden er for lang, når man er en arbejdende sjæl. Jeg er vant til, når jeg får et klokkeslæt, så overholder jeg det.	Godt
5	Mennesker er generelt forskellige, hvilket også gælder læger!	Godt
5	Jeg "sov" godt under behandlingen.	Godt
6	Man burde nok lade en [forståelig] læge foretage undersøgelsen, så man vidste, hvad han sagde.	Virkelig godt
8	Synes, at jeg var mange gange på hospitalet, før man fandt ud af, hvad der skulle ske.	Godt
12	Hensynstagende og helt ok!	Virkelig godt
16	Når jeg spurgte om noget, fik jeg klar besked.	Virkelig godt
18	Jeg har været til undersøgelsen hvert halve år over en periode på ca. 15 år, derfor føles dette efterhånden som rutine.	Godt
19	God, meget tilfreds.	Virkelig godt
20	Godt tilfreds med forløbet.	Godt
26	Meget frustrerende at have fem forskellige læger ved de fem første besøg, blev meget nervøs. Klagede, og har nu fået en FAST læge.	Godt
27	På den ene side ville det naturligvis være ønskeligt, at det altid er de samme personer, man møder. Det er naturligvis ikke realistisk. Derfor er det vigtigt, at der arbejdes i teams, og det gør man godt. Man oplever, at der en vilje hos den enkelte til at gøre deres bedste for patienten.	Godt

ten. Stor ros!!!

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 28 | Vi har fået at vide af lægen, at mine piller ville være gratis, men det er de absolut ikke! | Godt |
|  | 38 | Forløb med kun lidt ubehag. | Virkelig godt |
|  | 39 | Det var vist første gang at lægen prøvede behandlingsforløbet. | Godt |

Urologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Måske lidt. Husker ikke.	Godt
6	Nej.	Godt
15	Blev vejledt om forventet ventetid på operation på tre til fire måneder. Men har først fået tid om to et halvt år. Der var ikke medsendt vejledning om alternative muligheder for operation.	Godt
21	Jeg har ikke haft mod til at kigge det igennem, men spurgt personalet til råds og mine børn.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Et langvarigt forløb med mange kontaktpersoner, forskellige opfattelser og vurderinger af [min tilstand]. Operationen gav fin information før, under og efter operation.	Godt
5	Information om knibeøvelser ville jeg gerne have haft for flere år siden. Så kunne min situation måske have [].	Godt
10	Jeg snakkede med en og skulle gå hjem og tænke over, hvilke af to ting, jeg ville have gjort. Og da jeg så kommer igen var der en ny læge, så skulle jeg sendes videre til en anden læge på andet sygehus og skal starte forfra.	Godt
12	Veltilrettelagt!	Virkelig godt
21	Skriftligt materiale ville være nemmere at forstå, hvis der fulgte en oversættelse med, da fagudtrykkene ikke kan slås efter i synonymordbogen. Jeg fik oversat på ambulatoriet.	Godt
27	Informationsmaterialet har ikke altid været ajourført.	Godt
37	Fin orientering.	Virkelig godt

Urologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Det er ikke meget, som jeg husker i detaljer. Generelt er jeg tilfreds med behandlingerne af mig i årenes løb på Randers Sygehus.	Godt
10	Har været til flere opfølgende konsultationer og fik god information, også hos egen læge. Har selv bedt om den ved [en blodprøve] nævnte konsultation. []	Virkelig godt
13	Jeg fik ordineret alfablokker, imod [helbreds]problemer, hvilket jeg ikke lider af. Og efter at have læst indlægssedlen er jeg utryk med hensyn til, hvorvidt jeg bliver fejlmedicineret.	Virkelig dårligt
15	Manglende sammenhæng mellem ambulatoriet og den afdeling, der skal operere. Ikke ok at ambulatoriet ikke kender den lange ventetid på operation, [], og allerede ved besøget kan vejlede mig om, hvad jeg så gør.	Godt
17	Nej.	Godt
20	Imponerende hurtig indkaldelse. (Tak!).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg skal til opfølgning på celleforandringerne og har via læger og oplysninger på nettet forbedret mig til mødet, så jeg kan give kompetente argumenter ved næste møde. Dette skyldes de forskellige kontaktpersoners opfattelser af, hvad de relativt små celleforandringer betyder for mig.	Godt
5	Støttestrømpen, jeg fik udleveret, smed jeg væk efter en uges brug, da den faldt ned til sokkestørrelse, når jeg gik. I stedet bruger jeg mine personlige støttestrømper, som jeg har på, når jeg flyver langt. []	Godt
14	Man er jo nysgerrig efter at få tydeliggjort de forventede TIDSINTERVALLER i sygdommens/behandlingsforløb.	Godt
32	Som I kan se, har jeg altid været glad for at besøge denne afdeling. Jeg har været til undersøgelse og behandling [mange gange], og det har altid været en glæde at komme der.	Virkelig godt
34	Jeg kan altid ringe op til sygeplejerske mellem otte og ni (vel tidligt) og få svar på alt, evt. noget jeg har glemt, eller til sekretæren, men hun må vist ikke svare på alt.	Virkelig godt
39	Jeg måtte selv tale med en afdeling på et andet sygehus, da jeg var utryk ved lægens ordination angående [medicin]udtrapning og opstart. Jeg skulle alligevel have [en anden type medicin]. Jeg fik bagefter [alvorlige bivirkninger].	Godt

Urologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Jeg var tilfreds!	Virkelig godt
8	Der var en dejlig ro.	Virkelig godt
11	Det var dejligt, at der var en person, der tog imod mig og var der hele vejen til undersøgelsen var færdig. Lægen, som undersøgte mig, var også god til at informere, og det var vigtigt for mig, at jeg kunne følge med på skærmen, og se det samme som lægen. Jeg ville gerne have haft mulighed for at tage tøj på, inden jeg skulle tale med lægen om resultatet. Det var grænseoverskridende for mig at ligge med bar underkrop og tale med en mandlig læge, når det kun ville tage ganske få ekstra minutter at lade mig tage bukser på. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
13	Tag patienterne alvorligt. Det er ikke for sjov skyld, man henvender sig. Det skal understreges, at det kun er én læge, der har ødelagt mit indtryk af afdelingen. Det øvrige personale har været yderst imødekommende. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
16	Der mangler i høj grad et ordentligt venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Fint.	Godt
20	Meget venligt og informerende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Blev mødt med venlighed, smil og ikke mindst professionelt.	Virkelig godt
22	God kontakt, forstående personale. 90 procent ønskede god bedring ved hjemsendelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Man skulle ikke kalde flere ind, end man kan nå, så man ikke skal sidde i tre timer og vente, forudsat det ikke er jeres opgave, at der kommer mest muligt i p-automaterne. [Ventetid]	Godt
26	Fik en god oplevelse. Jeg græd og blev fri for at komme i venteværelset, men kom i en tom stue, og fik besøg af en sygeplejerske fra ambulatoriet, som trøstede, til jeg faldt til ro. Skulle afhentes af bil. Tusind tak. [Pleje]	Godt
27	Søde og venlige. Nervøsiteten forsvandt under samtaler med henholdsvis sygeplejersker og lægerne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA		Samlet indtryk
1	Altid venlig behandling af personalet. [Relationer til personale]	Godt
5	En stor tak fordi, at jeg måtte overnatte på Patienthotellet og for den dejlige mad, der var adgang til. [Pleje]	Godt
9	De er bare meget søde alle dem, jeg har været i hænderne på. Dog var der en [] læge, der ikke var så god. Hørte ikke rigtig efter, når man spurgte om noget. Men ellers en rigtig god oplevelse, når man skal ses på/behandles. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	De var hurtige til at informere.	Virkelig godt

	[Kommunikation og information]	
12	I venteværelset står et fjernsyn, der viser de mest platte udsendelser fra tv2. Når det yderligere er i dagtimerne, er det primært reklameblokke, der brager ud i lokalet. Jeg har været i venteværelset to gange: Første gang sad der to ældre mennesker, der fik tudet ørerne fulde af det høje lydniveau og takkede, da jeg skruede helt ned for lyden. Anden gang spurgte jeg andre ventende, om jeg måtte slukke, og svaret var "hellere end gerne". Jeg ved, at fjernsynet er sat op i bedste mening, men det forekom mig malplaceret. Jeg er i øvrigt yderst glad for behandlingen, personalets modtagelse og det hele... [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg gik derfra med følelsen af at have været inde hos specialister. [] En tilfreds patient. []	Virkelig godt
14	Den følsomme, venlige attitude gør godt, når man er lidt spændt, og reel og fuldgældig information er meget ønskværdig. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
19	Fin behandling.	Virkelig godt
21	Om muligt ca. forbrug af tid mht. køb af parkeringstid.	Godt
22	Har virkelig haft gode oplevelser. Kontaktpersonerne har været utrolig søde og venlige. [Kontaktperson]	Virkelig godt
24	Fra det faktuelle tidspunkt, man ankommer, til man kommer under behandling, er tiden for lang. Man får oplyst, at man kan benytte ventestuen, men der er næsten altid fyldt op. Man kan dårligt komme af med sit overtøj, hvis ikke man hænger det oven på andres i flere lag. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
25	Har kun mødt venlighed, forståelse, medleven og glæde ved et godt resultat indtil nu. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Det vil altid være muligt at gøre tingene bedre, men vi har formentlig som enkelt personer forskellig opfattelse af, hvorledes tingene bør være. Det er utopi at forestille sig, at vi alle vil være 100 procent tilfredse. Det vigtigste for mig har været, at jeg har mødt venlige, lydhøre og kompetente personer, der har taget mig alvorligt, og det har jeg gjort i de [mange] år, jeg er kommet i ambulatoriet. Stor ros til hele afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
29	Der er som regel en god tone, og læge NN er rigtig god og har en dejlig humor. [Relationer til personale]	Godt
31	Når man har en aftale med en person, bør den holdes. I modsatfald bør der ringes besked. Der blev sagt, at de havde andet at lave. I min verden er en aftale en aftale.	Godt
32	For mit vedkommende har personalet der altid været meget søde og flinke. Jeg kan ikke se, I kan gøre det bedre. Tak for en rigtig god behandling. [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 afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

