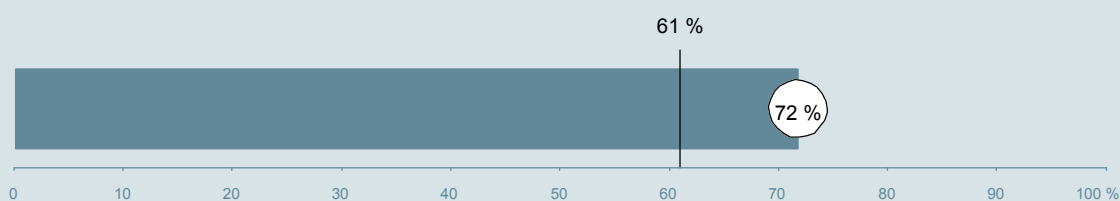




Ambulatorium afdeling K Skejby Sygehus

Undersøgelsen er blandt 397 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.
72 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

Om rapporten

Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret (4(1)).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/omkodninger

Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Urologi på landsplan.

Manglende tal (- eller blank) og (*):

En stjerne (*) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg (-) i tabellerne eller en blank () i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: www.patientoplevelser.dk/vejledning

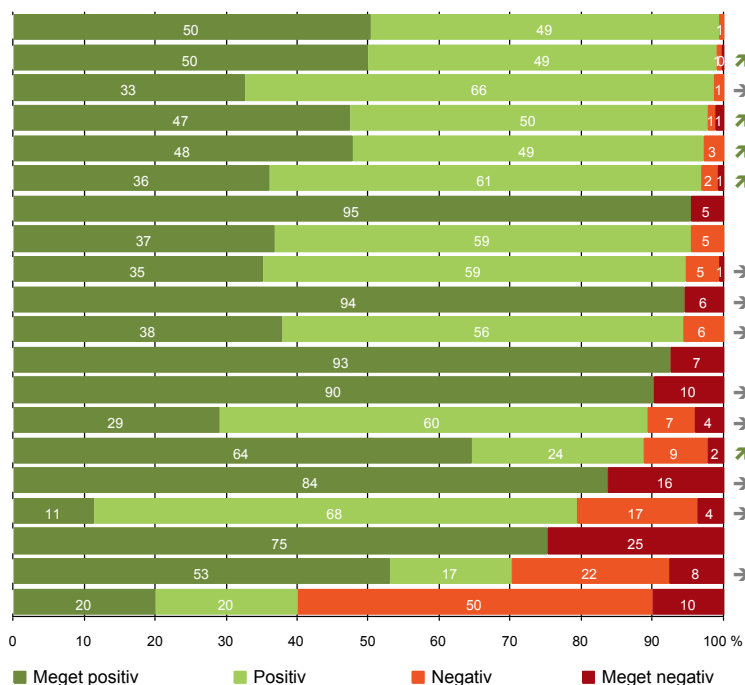
Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/skema

LUP 2010 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

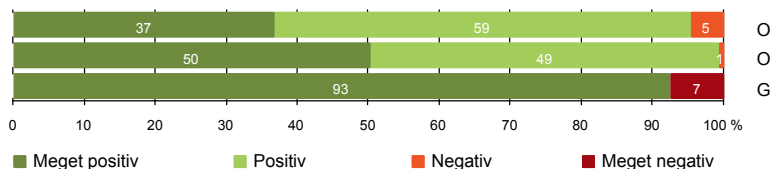
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (284)
- 22. Det samlede indtryk er godt (278)
- 15. Den skriftlige information er god (153)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (264)
- 16. Den mundtlige information er god (281)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (252)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (281)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (258)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (148)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (270)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (280)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (228)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (162)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (121)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (256)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (98)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (53)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (210)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (181)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (10)



Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden (**) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første *) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden *) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (258)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (284)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (228)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling*.

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter*.

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Urologi	4317	27,9	66,6	4,5	1,0	-	-
Ambulatorium afdeling K	258	36,8	58,5	4,7	0,0	-	O
0-59 år	56	33,9	62,5	3,6	0,0	-	-
60+ år	202	37,6	57,4	5,0	0,0	-	-
Mand	203	35,0	59,6	5,4	0,0	-	-
Kvinde	55	43,6	54,5	1,8	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	21	38,1	57,1	4,8	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	52,4	47,6	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	25	40,0	56,0	4,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	191	34,6	60,2	5,2	0,0	-	-

2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Urologi	4692	41,1	56,6	1,9	0,4	-	-
Ambulatorium afdeling K	284	50,4	48,9	0,7	0,0	-	O
0-59 år	64	40,6	57,8	1,6	0,0	-	-
60+ år	220	53,2	46,4	0,5	0,0	-	-
Mand	219	48,9	50,2	0,9	0,0	-	-
Kvinde	65	55,4	44,6	0,0	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	24	66,7	33,3	0,0	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	66,7	33,3	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	43,3	56,7	0,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	209	47,8	51,2	1,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Urologi	4667	80,7	19,3	-	-
Ambulatorium afdeling K	282	80,9	19,1	-	G
0-59 år	63	87,3	12,7	-	-
60+ år	219	79,0	21,0	-	-
Mand	217	82,5	17,5	-	-
Kvinde	65	75,4	24,6	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	24	79,2	20,8	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	20	65,0	35,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	90,0	10,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	208	81,3	18,8	-	-

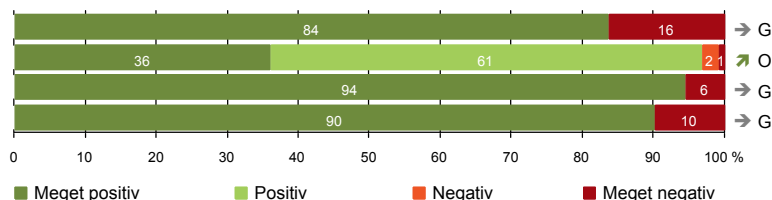
4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Accep- tabel	Uaccep- tabel		
Specialeresultat for Urologi	3709	90,7	9,3	-	-
Ambulatorium afdeling K	228	92,5	7,5	-	G
0-59 år	55	92,7	7,3	-	-
60+ år	173	92,5	7,5	-	-
Mand	179	93,3	6,7	-	-
Kvinde	49	89,8	10,2	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	19	84,2	15,8	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	13	100,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	27	88,9	11,1	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	169	93,5	6,5	-	-

LUP 2010 - Ambulante

PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (98)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (252)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (270)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (162)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

LUP 2010 - Ambulante

5(1). 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 ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%					
Specialeresultat for Urologi	2296	43,5	31,6	24,9	→	-
Ambulatorium afdeling K	98	60,2	23,5	16,3	→	G
0-59 år	19	73,7	15,8	10,5	-	-
60+ år	79	57,0	25,3	17,7	-	-
Mand	79	55,7	26,6	17,7	-	-
Kvinde	19	78,9	10,5	10,5	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	7	85,7	14,3	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	4	50,0	50,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	14	71,4	14,3	14,3	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	73	56,2	24,7	19,2	-	-

5(2). 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)

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%					
Specialeresultat for Urologi	1122	40,4	32,0	27,6	-	-
Ambulatorium afdeling K	34	55,9	26,5	17,6	-	G
0-59 år	6	66,7	33,3	0,0	-	-
60+ år	28	53,6	25,0	21,4	-	-
Mand	25	44,0	32,0	24,0	-	-
Kvinde	9	88,9	11,1	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	3	66,7	33,3	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	1	0,0	100,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	7	71,4	14,3	14,3	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	23	52,2	26,1	21,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante

6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	4104	26,4	65,9	6,4	1,3	↗	-
Ambulatorium afdeling K	252	36,1	60,7	2,4	0,8	↗	O
0-59 år	55	30,9	60,0	5,5	3,6	-	-
60+ år	197	37,6	60,9	1,5	0,0	-	-
Mand	196	33,7	64,8	1,0	0,5	-	-
Kvinde	56	44,6	46,4	7,1	1,8	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	21	52,4	42,9	4,8	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	20	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	28	25,0	67,9	7,1	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	183	34,4	62,8	1,6	1,1	-	-

7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Urologi	4618	0,9	92,1	7,0	→	-
Ambulatorium afdeling K	270	0,4	94,4	5,2	→	G
0-59 år	60	0,0	93,3	6,7	-	-
60+ år	210	0,5	94,8	4,8	-	-
Mand	210	0,5	94,3	5,2	-	-
Kvinde	60	0,0	95,0	5,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	24	0,0	87,5	12,5	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	20	0,0	95,0	5,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	28	0,0	96,4	3,6	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	198	0,5	94,9	4,5	-	-

LUP 2010 - Ambulante



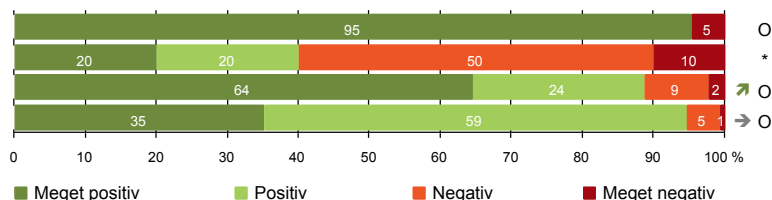
8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Urologi	2689	0,8	90,0	9,2	→	-
Ambulatorium afdeling K	162	0,6	90,1	9,3	→	G
0-59 år	29	0,0	93,1	6,9	-	-
60+ år	133	0,8	89,5	9,8	-	-
Mand	138	0,7	91,3	8,0	-	-
Kvinde	24	0,0	83,3	16,7	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	11	0,0	90,9	9,1	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	12	0,0	100,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	18	0,0	88,9	11,1	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	121	0,8	89,3	9,9	-	-

LUP 2010 - Ambulante

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (281)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (10)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (256)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (148)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Urologi	4628	8,1	91,9	-	-
Ambulatorium afdeling K	281	4,6	95,4	-	O
0-59 år	62	4,8	95,2	-	-
60+ år	219	4,6	95,4	-	-
Mand	216	4,2	95,8	-	-
Kvinde	65	6,2	93,8	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	23	8,7	91,3	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	0,0	100,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	3,3	96,7	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	207	4,8	95,2	-	-

11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	278	19,5	45,5	22,5	12,6	-	-
Ambulatorium afdeling K	10	20,0	20,0	50,0	10,0	-	*
0-59 år	3	33,3	33,3	0,0	33,3	-	-
60+ år	7	14,3	14,3	71,4	0,0	-	-
Mand	7	14,3	14,3	57,1	14,3	-	-
Kvinde	3	33,3	33,3	33,3	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	1	0,0	0,0	100,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	8	25,0	12,5	50,0	12,5	-	-

LUP 2010 - Ambulante

12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

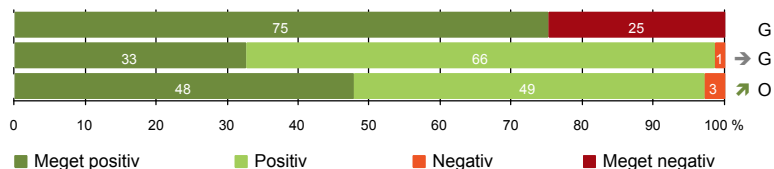
	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Urologi	4287	3,9	11,4	26,9	57,8	↗	-
Ambulatorium afdeling K	256	2,3	9,0	24,2	64,5	↗	O
0-59 år	56	0,0	8,9	17,9	73,2	-	-
60+ år	200	3,0	9,0	26,0	62,0	-	-
Mand	198	2,5	6,1	27,3	64,1	-	-
Kvinde	58	1,7	19,0	13,8	65,5	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	23	0,0	21,7	8,7	69,6	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	20	0,0	5,0	25,0	70,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	27	3,7	14,8	29,6	51,9	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	186	2,7	7,0	25,3	65,1	-	-

13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Urologi	2330	24,2	66,8	6,2	2,8	→	-
Ambulatorium afdeling K	148	35,1	59,5	4,7	0,7	→	O
0-59 år	33	21,2	69,7	6,1	3,0	-	-
60+ år	115	39,1	56,5	4,3	0,0	-	-
Mand	117	35,9	58,1	6,0	0,0	-	-
Kvinde	31	32,3	64,5	0,0	3,2	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	10	70,0	30,0	0,0	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	17	47,1	47,1	5,9	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	20	30,0	60,0	10,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	101	30,7	64,4	4,0	1,0	-	-

INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (210)
- 15. Den skriftlige information er god (153)
- 16. Den mundtlige information er god (281)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

LUP 2010 - Ambulante

14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	%		
Specialeresultat for Urologi	3499	73,9	26,1	-	-
Ambulatorium afdeling K	210	75,2	24,8	-	G
0-59 år	49	81,6	18,4	-	-
60+ år	161	73,3	26,7	-	-
Mand	164	75,6	24,4	-	-
Kvinde	46	73,9	26,1	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	19	89,5	10,5	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	17	88,2	11,8	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	19	63,2	36,8	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	155	73,5	26,5	-	-

15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	Virkelig god			Virkelig dårlig		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		God	Dårlig	God	Dårlig			
Specialeresultat for Urologi	2513	27,1	70,4	2,2	0,3	→	-	
Ambulatorium afdeling K	153	32,7	66,0	1,3	0,0	→	G	
0-59 år	38	28,9	71,1	0,0	0,0	-	-	
60+ år	115	33,9	64,3	1,7	0,0	-	-	
Mand	120	33,3	65,0	1,7	0,0	-	-	
Kvinde	33	30,3	69,7	0,0	0,0	-	-	
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	17	47,1	52,9	0,0	0,0	-	-	
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	14	35,7	57,1	7,1	0,0	-	-	
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	11	36,4	63,6	0,0	0,0	-	-	
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	111	29,7	69,4	0,9	0,0	-	-	

LUP 2010 - Ambulante

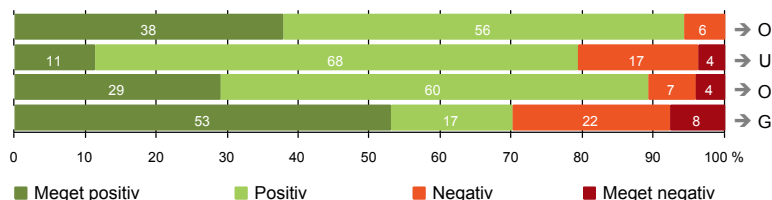


16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Urologi	4608	36,5	59,1	3,8	0,6	↗	-
Ambulatorium afdeling K	281	47,7	49,5	2,8	0,0	↗	O
0-59 år	63	44,4	54,0	1,6	0,0	-	-
60+ år	218	48,6	48,2	3,2	0,0	-	-
Mand	216	48,1	49,5	2,3	0,0	-	-
Kvinde	65	46,2	49,2	4,6	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	24	54,2	41,7	4,2	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	61,9	33,3	4,8	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	43,3	56,7	0,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	206	46,1	51,0	2,9	0,0	-	-

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (280)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (53)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (121)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (181)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler *indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler *indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.*

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

LUP 2010 - Ambulante



17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Urologi	4633	28,9	62,5	7,6	1,0	→	-
Ambulatorium afdeling K	280	37,9	56,4	5,7	0,0	→	O
0-59 år	63	36,5	58,7	4,8	0,0	-	-
60+ år	217	38,2	55,8	6,0	0,0	-	-
Mand	217	35,9	58,5	5,5	0,0	-	-
Kvinde	63	44,4	49,2	6,3	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	23	34,8	52,2	13,0	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	61,9	38,1	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	40,0	56,7	3,3	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	206	35,4	58,7	5,8	0,0	-	-

18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	816	24,9	66,3	6,1	2,7	→	-
Ambulatorium afdeling K	53	11,3	67,9	17,0	3,8	→	U
0-59 år	6	16,7	83,3	0,0	0,0	-	-
60+ år	47	10,6	66,0	19,1	4,3	-	-
Mand	46	10,9	67,4	17,4	4,3	-	-
Kvinde	7	14,3	71,4	14,3	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	2	0,0	50,0	0,0	50,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	5	20,0	80,0	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	9	22,2	66,7	11,1	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	37	8,1	67,6	21,6	2,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante

19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	2009	19,5	65,6	9,8	5,1	↗	-
Ambulatorium afdeling K	121	28,9	60,3	6,6	4,1	→	O
0-59 år	18	27,8	55,6	11,1	5,6	-	-
60+ år	103	29,1	61,2	5,8	3,9	-	-
Mand	91	27,5	61,5	6,6	4,4	-	-
Kvinde	30	33,3	56,7	6,7	3,3	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	9	44,4	44,4	11,1	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	9	33,3	55,6	11,1	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	13	15,4	69,2	7,7	7,7	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	90	28,9	61,1	5,6	4,4	-	-

20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

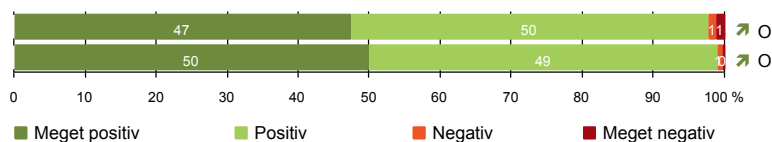
	Antal	%			Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad			
Specialeresultat for Urologi	3053	9,6	17,6	17,7	55,1	→	-
Ambulatorium afdeling K	181	7,7	22,1	17,1	53,0	→	G
0-59 år	37	2,7	16,2	16,2	64,9	-	-
60+ år	144	9,0	23,6	17,4	50,0	-	-
Mand	144	8,3	20,1	18,1	53,5	-	-
Kvinde	37	5,4	29,7	13,5	51,4	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	14	7,1	14,3	0,0	78,6	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	11	0,0	18,2	27,3	54,5	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	18	22,2	38,9	11,1	27,8	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	138	6,5	21,0	18,8	53,6	-	-

LUP 2010 - Ambulante

SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (264)

22. Det samlede indtryk er godt (278)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante

21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	4305	34,1	61,7	2,9	1,3	↗	-
Ambulatorium afdeling K	264	47,3	50,4	1,1	1,1	↗	O
0-59 år	59	39,0	57,6	1,7	1,7	-	-
60+ år	205	49,8	48,3	1,0	1,0	-	-
Mand	205	43,4	54,1	1,5	1,0	-	-
Kvinde	59	61,0	37,3	0,0	1,7	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	22	59,1	31,8	4,5	4,5	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	66,7	33,3	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	28	39,3	60,7	0,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	193	45,1	52,8	1,0	1,0	-	-

22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Urologi	4647	37,5	58,5	3,3	0,6	↗	-
Ambulatorium afdeling K	278	50,0	48,9	0,7	0,4	↗	O
0-59 år	61	50,8	47,5	1,6	0,0	-	-
60+ år	217	49,8	49,3	0,5	0,5	-	-
Mand	215	46,0	52,6	0,9	0,5	-	-
Kvinde	63	63,5	36,5	0,0	0,0	-	-
7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	23	69,6	30,4	0,0	0,0	-	-
7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	61,9	38,1	0,0	0,0	-	-
7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk afdeling K	30	33,3	66,7	0,0	0,0	-	-
7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	204	49,0	49,5	1,0	0,5	-	-

LUP 2010 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal	Fordeling af	Antal i	Svarprocent	Chisq-test for
		respondenter	respondenter	stikprøven	— % —	uafhængighed
		— % —		— % —		
Ambulatorium	Ambulatorium afdeling K	285	100,0	397	71,8	-
Speciale	Urologi	4811	100,0	7049	68,3	-
Alder	0-59 år	64	22,5	123	52,0	0,0000
	60+ år	221	77,5	274	80,7	0,0000
Køn	Mand	219	76,8	295	74,2	0,0652
	Kvinde	66	23,2	102	64,7	0,0652
Afsnit	7026_272 Uro-dynamisk laboratorium	24	8,4	39	61,5	0,4286
	7026_277 Dagkirurgi afdeling K	21	7,4	27	77,8	0,4286
	7026_278 Modtagelsen, Urinvejskirurgisk	30	10,5	43	69,8	0,4286
	7026_279 Urinvejskirurgisk amb. K	210	73,7	288	72,9	0,4286
Besøg	1 besøg	183	64,2	253	72,3	*
	2-3 besøg	95	33,3	134	70,9	*
	Mere end 3 besøg	7	2,5	10	70,0	*

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

De første to talkolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyse for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyserne sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: www.patientoplevelser.dk/vejledning