

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afdeling K
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	448
Besvarelser fra afdelingens patienter:	287
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

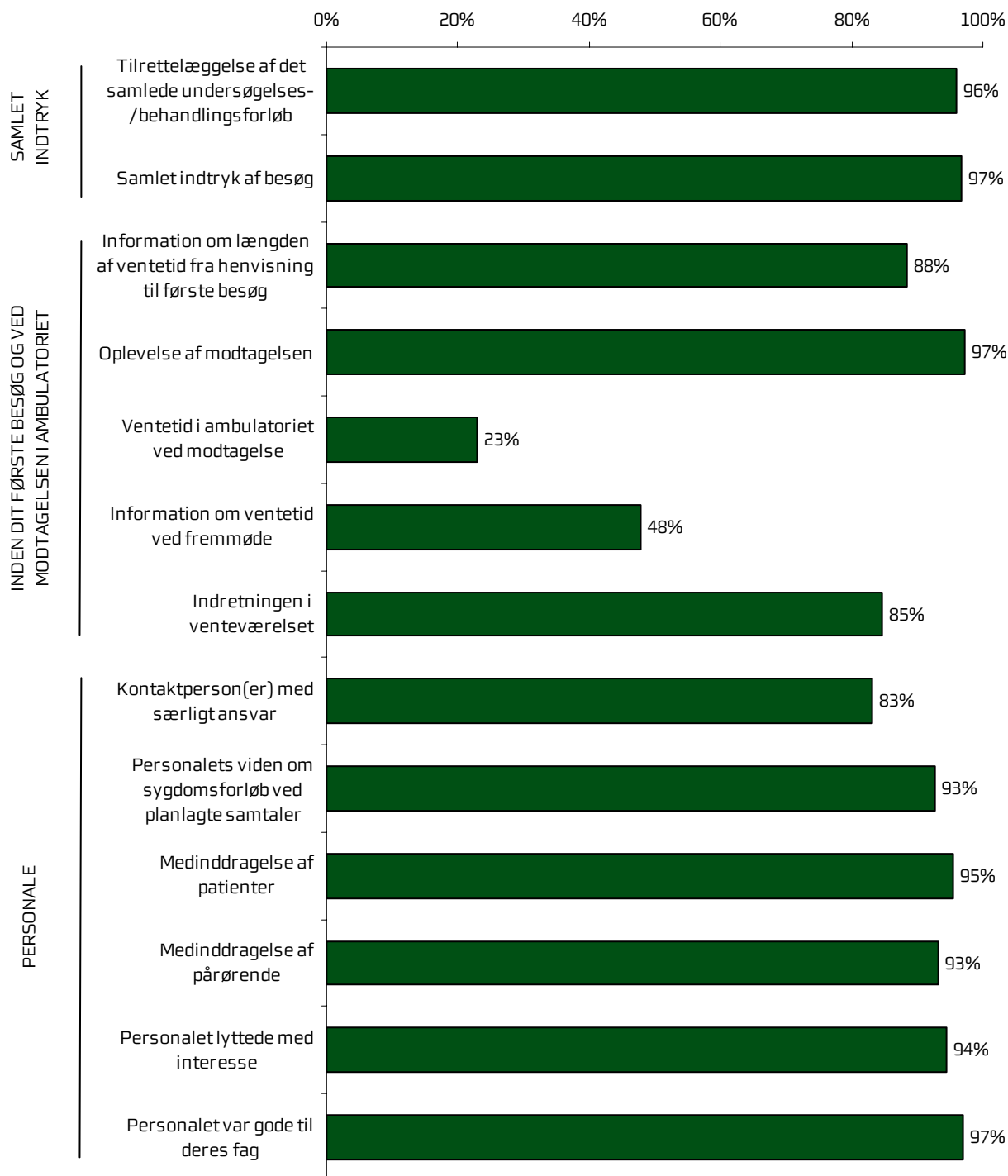
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

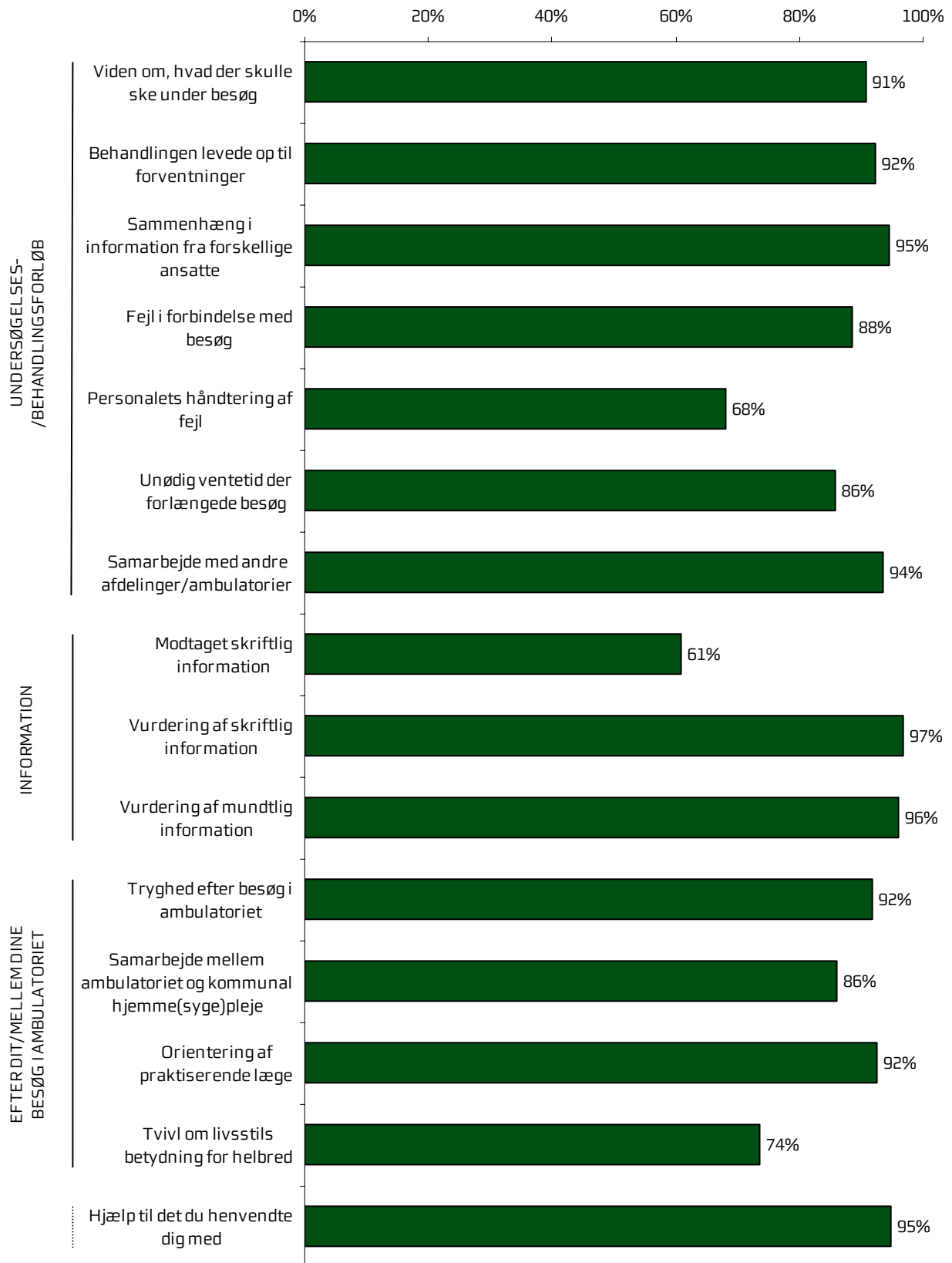
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

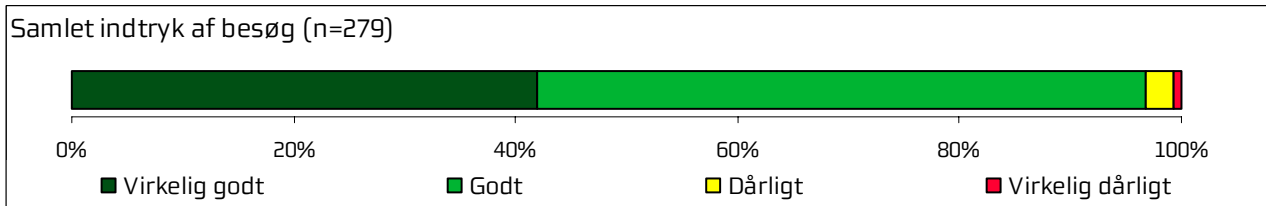
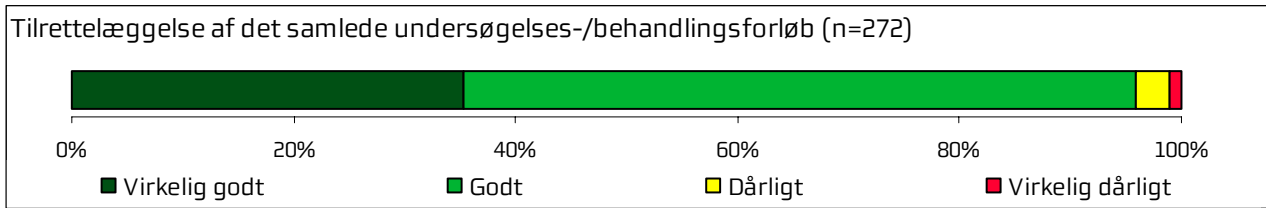
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

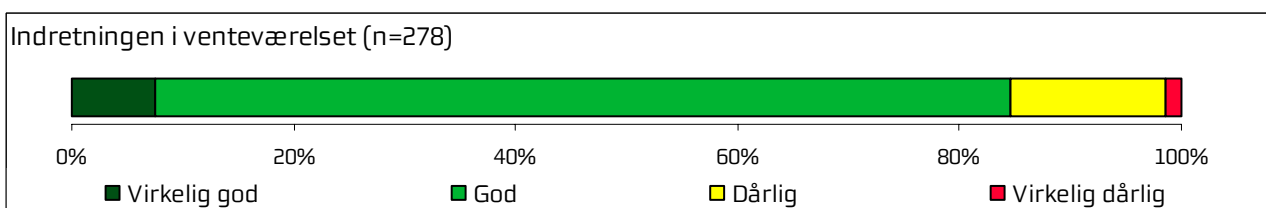
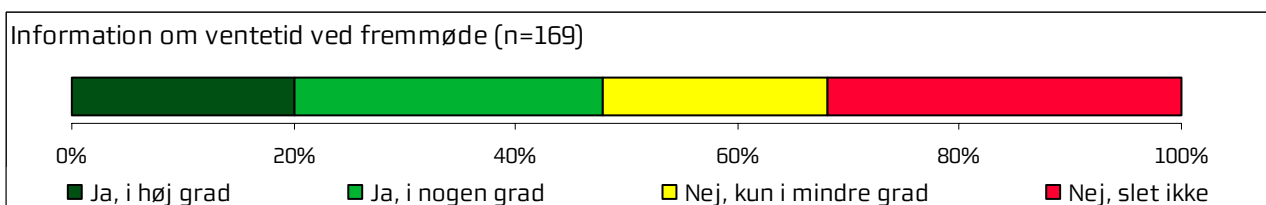
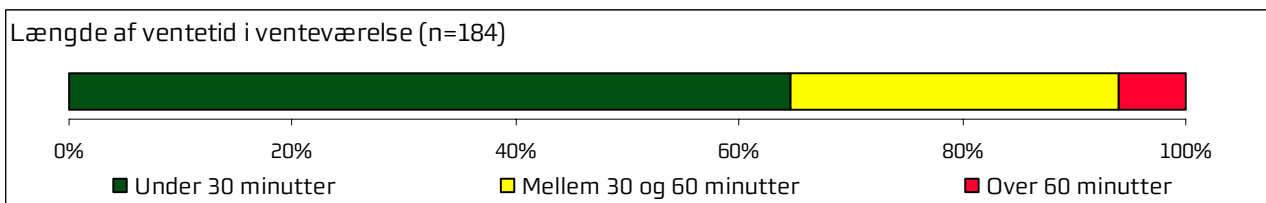
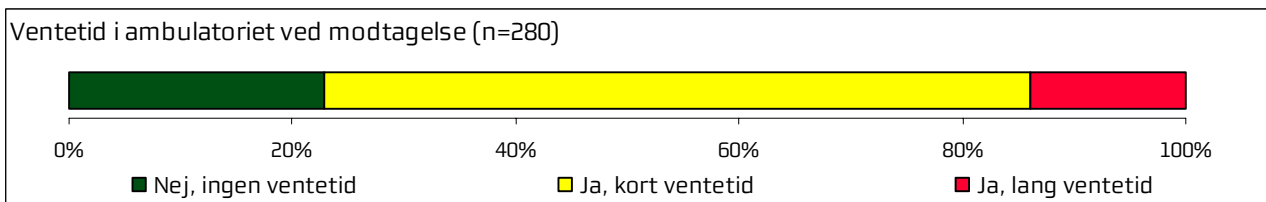
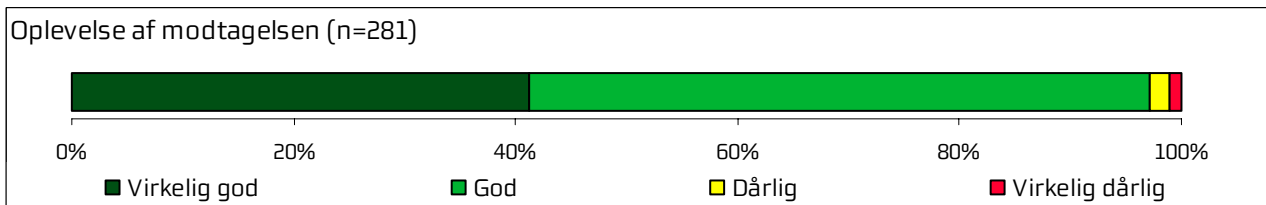
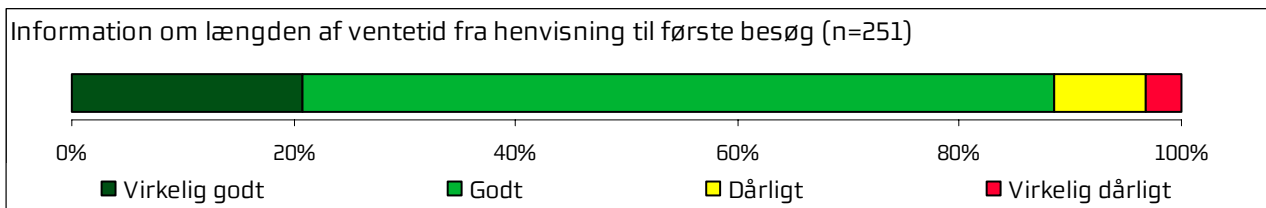
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	94%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	96%

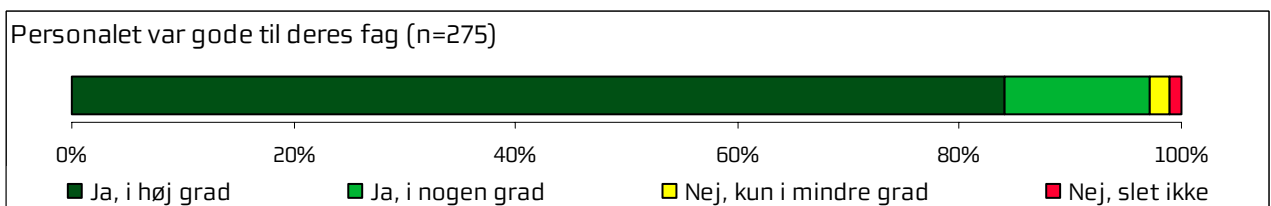
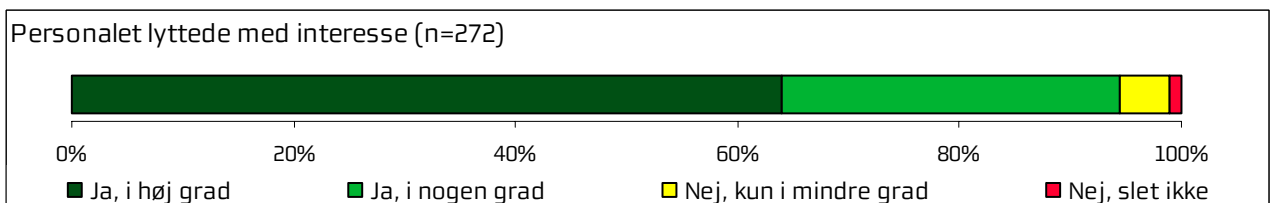
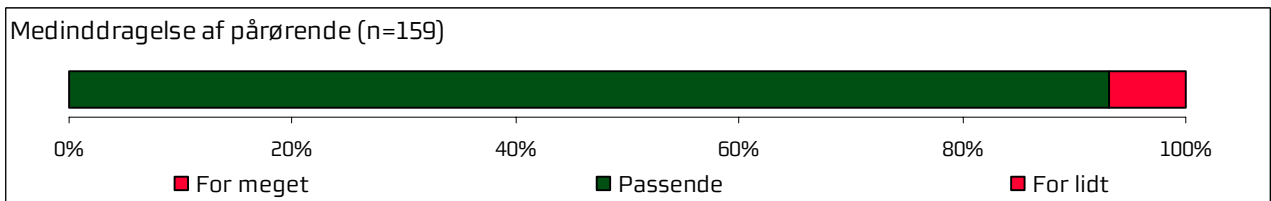
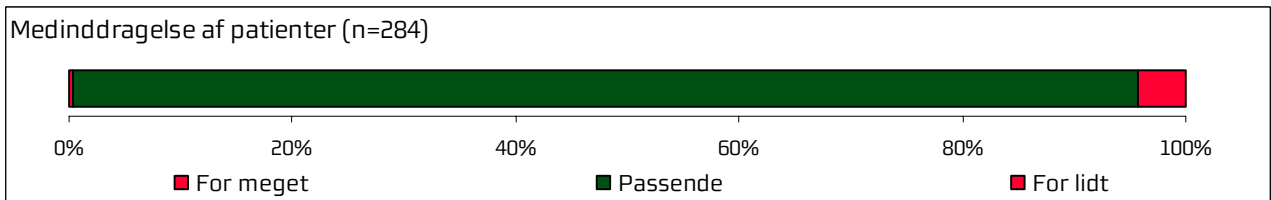
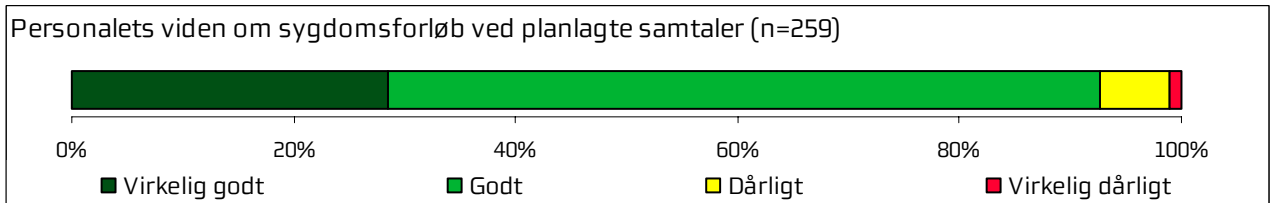
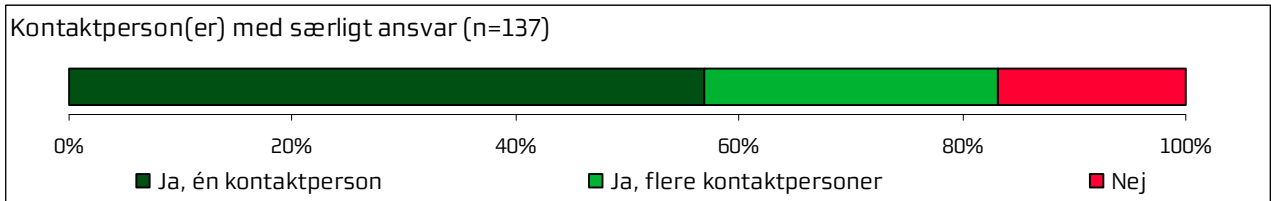
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	95%*	85%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	35%*	17%	26%
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?	48%	-	-	55%	29%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85%	-	-	91%*	78%*	86%

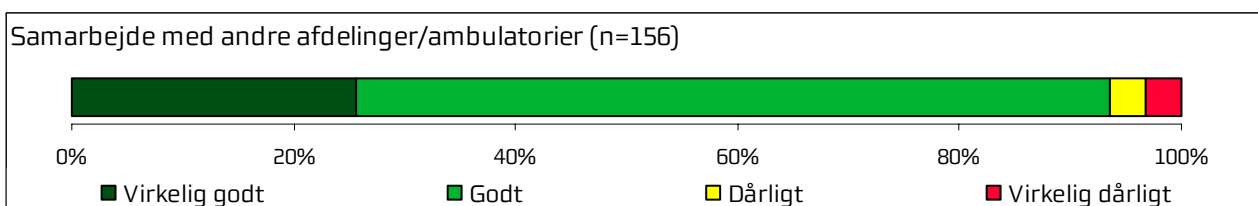
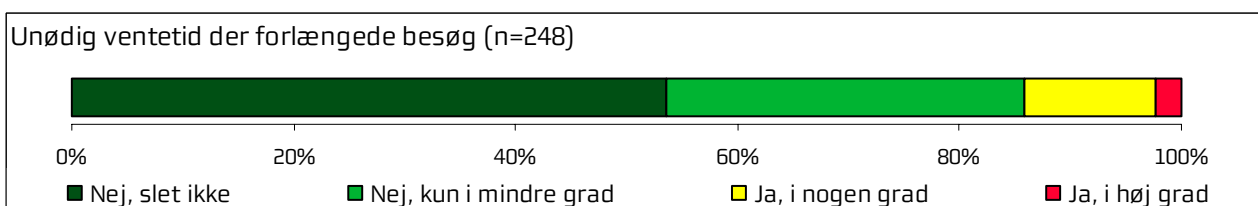
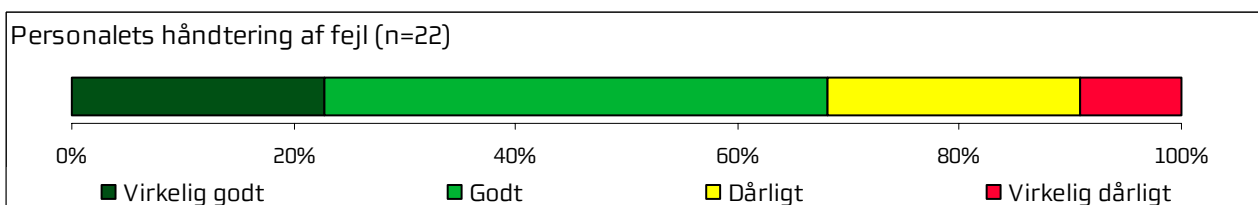
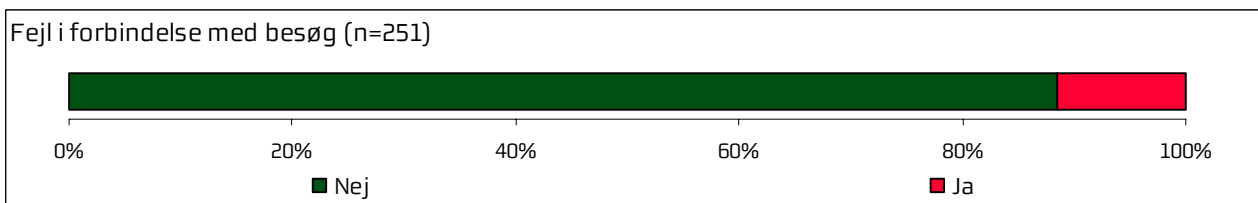
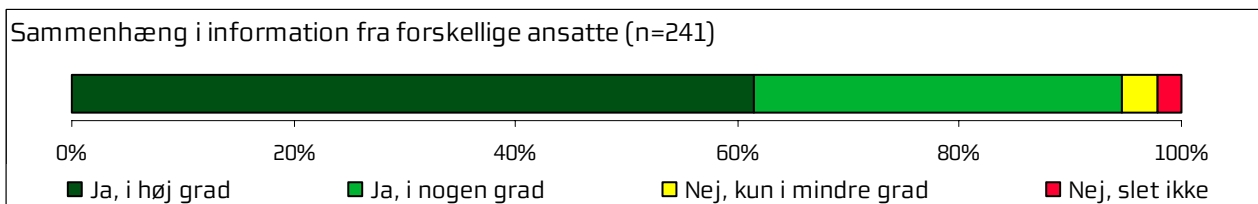
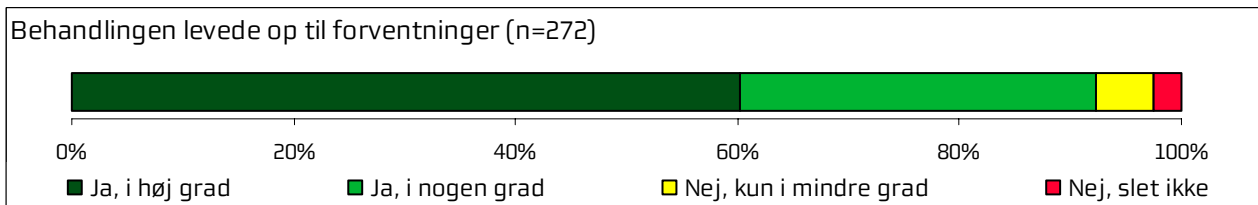
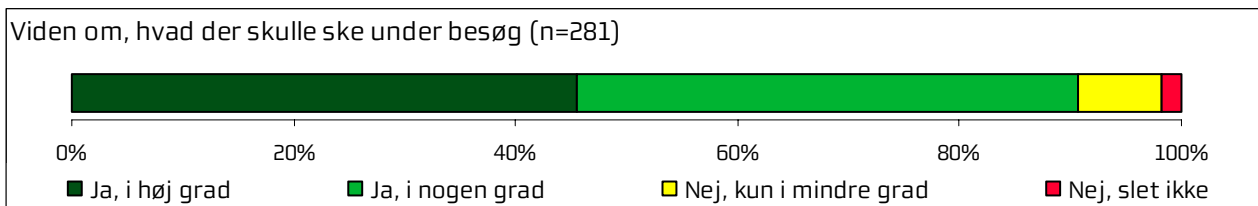
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	90%	76%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	95%	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	95%	90%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%	82%*	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	97%	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%*	96%	98%

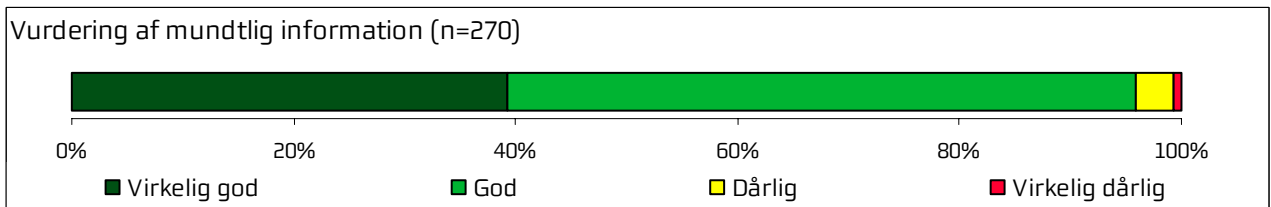
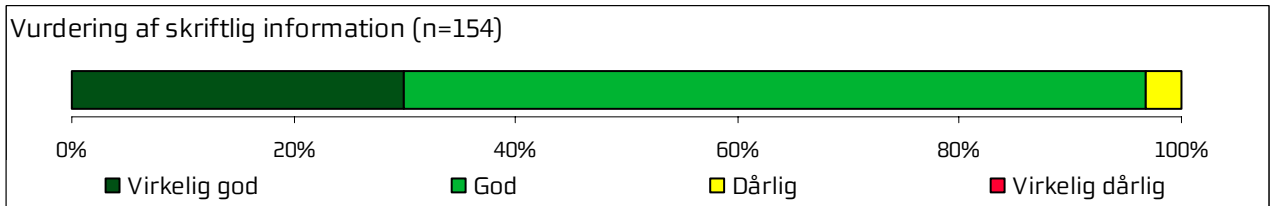
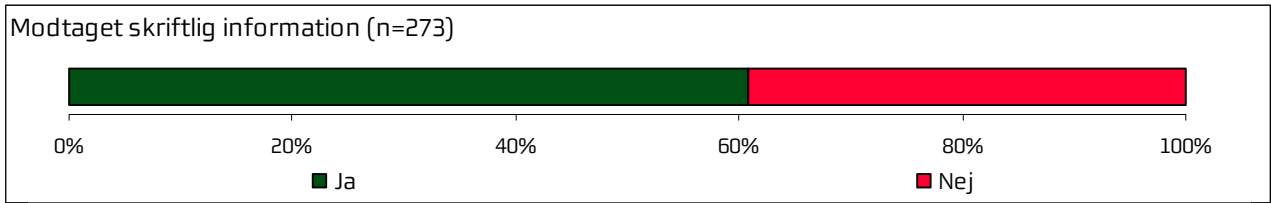
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	93%	88%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%*	90%	94%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	95%	90%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	89%	82%*	86%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68%	-	-	87%	73%	79%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	89%	73%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	93%	86%*	89%

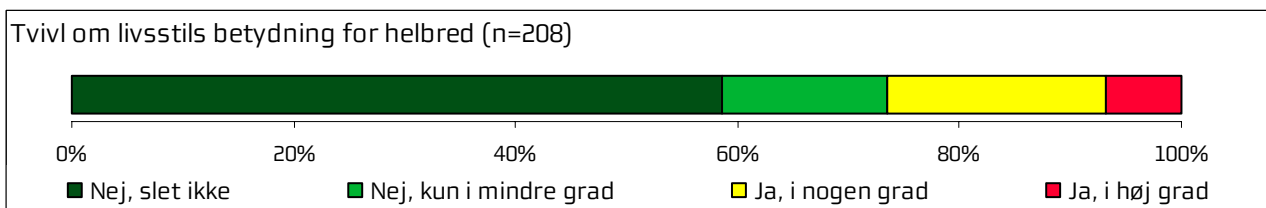
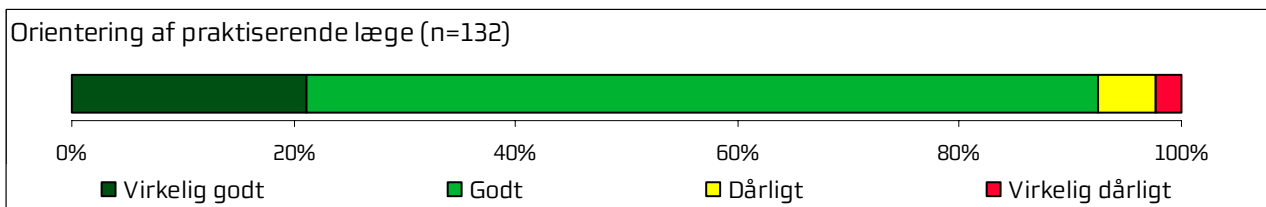
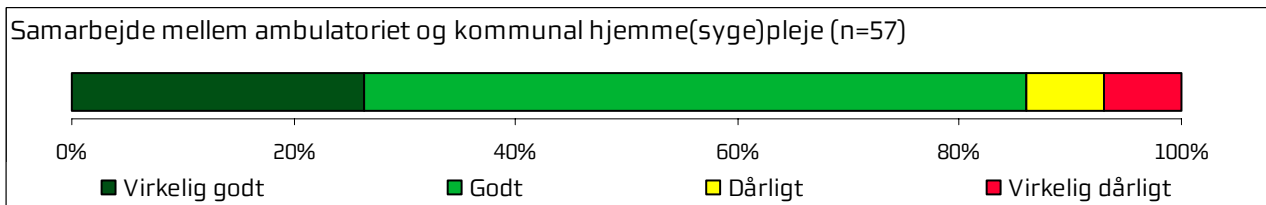
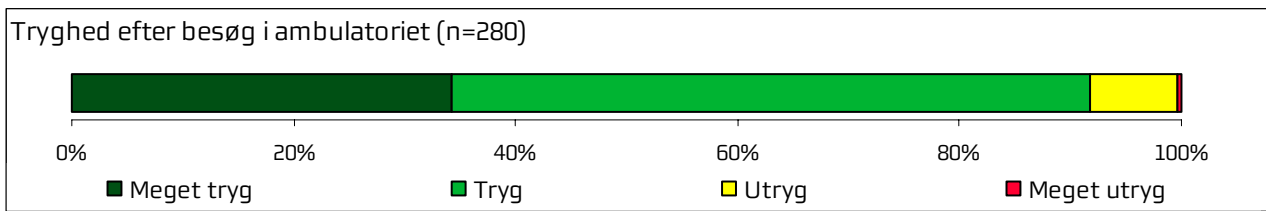
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	61%	-	-	75%*	47%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	94%	96%

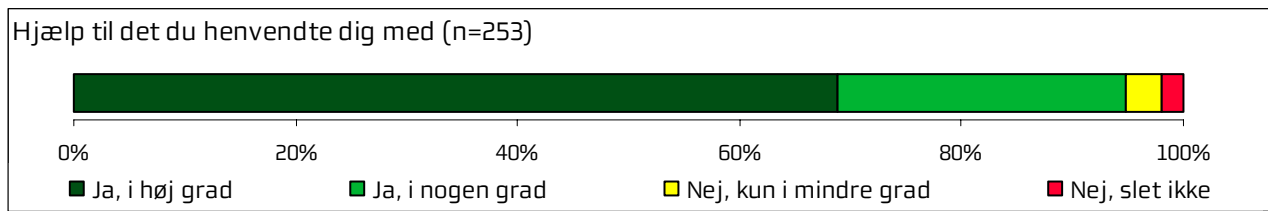
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	96%	84%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	89%	71%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	85%*	70%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	96%	92%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
28. 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)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, 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"/>
31. 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"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		287	448
Køn	Mand	79%	78%
	Kvinde	21%	22%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	6%	9%
	40-59 år	21%	23%
	60-79 år	62%	57%
	80 år eller derover	10%	10%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁶

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		287	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	18	6%
	40-59	59	21%
	60-79	179	62%
	80-	29	10%
Køn	Mand	226	79%
	Kvinde	61	21%
Skema udfyldt af	Patienten	263	95%
	Pårørende	15	5%
Modersmål	Dansk	271	96%
	Ikke dansk	11	4%
Afsnit	Ambulatoriet	196	68%
	K-Modtagelsen	23	8%
	Uro-dynamisk laboratorium	27	9%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	14%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		35	61	3	1	272	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	0	82	6	12	17	0	
	40-59	43	52	6	0	54	4	
	60-79	38	60	1	1	174	4	
	80-	24	68	8	0	25	4	
Køn	Mand	38	59	3	0	218	7	
	Kvinde	26	67	4	4	54	5	
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	1	249	12	
	Pårørende	20	80	0	0	15	0	
Modersmål	Dansk	35	61	2	1	258	11	
	Ikke dansk	30	60	10	0	10	1	
Afsnit	Ambulatoriet	40	58	2	1	184	9	
	K-Modtagelsen	14	68	18	0	22	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	23	69	4	4	26	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	63	0	3	40	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		42	55	3	1	279
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	6	89	6	0	18
	40-59	39	55	4	2	56
	60-79	47	52	1	0	176
	80-	41	48	7	4	27
Køn	Mand	45	53	1	0	219
	Kvinde	32	60	7	2	60
Skema udfyldt af	Patienten	43	54	2	0	258
	Pårørende	21	79	0	0	14
Modersmål	Dansk	43	55	2	0	266
	Ikke dansk	20	70	0	10	10
Afsnit	Ambulatoriet	47	50	3	1	192
	K-Modtagelsen	27	64	5	5	22
	Uro-dynamisk laboratorium	19	77	4	0	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	39

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	68	8	3	251	32	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	7	60	27	7	15	3	
	40-59	28	57	9	6	54	4	
	60-79	20	70	7	3	157	19	
	80-	17	78	4	0	23	6	
Køn	Mand	21	70	8	2	199	23	
	Kvinde	21	60	10	10	52	9	
Skema udfyldt af	Patienten	22	68	8	3	232	27	
	Pårørende	9	73	18	0	11	4	
Modersmål	Dansk	22	68	8	3	237	30	
	Ikke dansk	0	70	20	10	10	1	
Afsnit	Ambulatoriet	22	67	9	2	176	20	
	K-Modtagelsen	11	68	11	11	19	3	
	Uro-dynamisk laboratorium	18	59	14	9	22	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	76	3	0	34	4	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	56	2	1	281	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	17	78	0	6	18	0	
	40-59	39	51	7	3	59	0	
	60-79	46	54	1	0	175	0	
	80-	33	67	0	0	27	2	
Køn	Mand	43	54	1	1	221	2	
	Kvinde	33	62	3	2	60	0	
Skema udfyldt af	Patienten	43	54	2	1	257	2	
	Pårørende	13	87	0	0	15	0	
Modersmål	Dansk	42	56	2	0	265	2	
	Ikke dansk	36	45	0	18	11	0	
Afsnit	Ambulatoriet	41	56	2	1	193	1	
	K-Modtagelsen	36	59	0	5	22	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	33	63	4	0	27	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	49	3	0	39	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		23	63	14	280	4
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	22	44	33	18	0
	40-59	19	58	23	57	2
	60-79	27	63	10	176	0
	80-	7	85	7	27	2
Køn	Mand	22	64	14	222	1
	Kvinde	26	59	16	58	3
Skema udfyldt af	Patienten	24	61	15	256	4
	Pårørende	13	87	0	15	0
Modersmål	Dansk	23	62	14	264	4
	Ikke dansk	18	73	9	11	0
Afsnit	Ambulatoriet	22	64	14	195	0
	K-Modtagelsen	18	68	14	22	1
	Uro-dynamisk laboratorium	32	52	16	25	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	11	38	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		65	29	6	184	1
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	42	42	17	12	0
	40-59	56	35	9	43	0
	60-79	68	28	5	108	1
	80-	79	21	0	19	0
Køn	Mand	67	29	5	147	0
	Kvinde	57	32	11	37	1
Skema udfyldt af	Patienten	63	30	6	172	1
	Pårørende	89	11	0	9	0
Modersmål	Dansk	65	29	6	176	1
	Ikke dansk	57	43	0	7	0
Afsnit	Ambulatoriet	67	28	5	134	0
	K-Modtagelsen	63	38	0	16	0
	Uro-dynamisk laboratorium	50	25	25	12	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	36	5	22	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	28	20	32	169	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	8	33	33	25	12	0	
	40-59	26	33	15	26	39	2	
	60-79	18	26	19	37	104	4	
	80-	25	25	25	25	12	1	
Køn	Mand	20	27	21	31	135	5	
	Kvinde	21	29	15	35	34	2	
Skema udfyldt af	Patienten	21	27	20	32	159	7	
	Pårørende	0	50	17	33	6	0	
Modersmål	Dansk	20	28	20	32	161	7	
	Ikke dansk	17	33	0	50	6	0	
Afsnit	Ambulatoriet	18	28	19	35	120	4	
	K-Modtagelsen	19	25	25	31	16	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	33	42	17	8	12	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	19	24	29	21	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %			
Alle		8	77	14	1	278	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	0	67	28	6	18	0	
	40-59	5	73	20	2	55	2	
	60-79	9	79	12	1	175	0	
	80-	11	82	4	4	28	0	
Køn	Mand	8	76	14	1	219	1	
	Kvinde	5	80	14	2	59	1	
Skema udfyldt af	Patienten	7	77	14	2	257	2	
	Pårørende	7	79	14	0	14	0	
Modersmål	Dansk	7	78	14	2	264	2	
	Ikke dansk	18	64	18	0	11	0	
Afsnit	Ambulatoriet	7	77	15	2	193	0	
	K-Modtagelsen	5	76	14	5	21	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	8	85	8	0	26	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	71	16	0	38	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		57	26	17	137
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	60	40	0	5
	40-59	67	17	17	18
	60-79	56	26	18	100
	80-	50	36	14	14
Køn	Mand	59	26	15	117
	Kvinde	45	25	30	20
Skema udfyldt af	Patienten	57	28	15	125
	Pårørende	67	11	22	9
Modersmål	Dansk	56	28	16	130
	Ikke dansk	60	0	40	5
Afsnit	Ambulatoriet	51	32	18	95
	K-Modtagelsen	70	10	20	10
	Uro-dynamisk laboratorium	75	17	8	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	15	15	20

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		29	64	6	1	259	20	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	13	75	0	13	16	2	
	40-59	26	61	11	2	54	2	
	60-79	30	65	5	0	161	13	
	80-	31	62	8	0	26	3	
Køn	Mand	31	62	6	1	202	16	
	Kvinde	21	70	7	2	57	4	
Skema udfyldt af	Patienten	29	64	6	1	239	17	
	Pårørende	23	69	8	0	13	2	
Modersmål	Dansk	29	64	6	1	246	19	
	Ikke dansk	22	56	11	11	9	1	
Afsnit	Ambulatoriet	31	64	4	2	179	11	
	K-Modtagelsen	27	50	23	0	22	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	19	70	11	0	27	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	71	3	0	31	8	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		0	95	4	284
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	89	11	18
	40-59	0	93	7	58
	60-79	1	97	3	177
	80-	0	97	3	29
Køn	Mand	0	96	4	223
	Kvinde	0	93	7	61
Skema udfyldt af	Patienten	0	95	4	261
	Pårørende	0	100	0	15
Modersmål	Dansk	0	96	4	269
	Ikke dansk	0	91	9	11
Afsnit	Ambulatoriet	0	96	4	194
	K-Modtagelsen	0	91	9	23
	Uro-dynamisk laboratorium	0	93	7	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	95	3	40

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	93	7	159	125
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	100	0	6	12
	40-59	0	89	11	27	31
	60-79	0	94	6	111	66
	80-	0	92	8	13	16
Køn	Mand	0	93	7	136	87
	Kvinde	0	91	9	23	38
Skema udfyldt af	Patienten	0	93	7	139	122
	Pårørende	0	100	0	12	3
Modersmål	Dansk	0	93	7	149	120
	Ikke dansk	0	100	0	6	5
Afsnit	Ambulatoriet	0	95	5	118	76
	K-Modtagelsen	0	88	13	8	15
	Uro-dynamisk laboratorium	0	88	13	8	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	12	25	15

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		64	31	4	1	272	8
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	44	44	6	6	18	0
	40-59	70	20	9	2	56	1
	60-79	66	31	2	1	170	5
	80-	50	42	8	0	26	2
Køn	Mand	63	32	4	1	212	8
	Kvinde	67	25	7	2	60	0
Skema udfyldt af	Patienten	65	30	4	1	254	6
	Pårørende	58	33	8	0	12	2
Modersmål	Dansk	65	30	5	0	260	8
	Ikke dansk	44	44	0	11	9	0
Afsnit	Ambulatoriet	68	27	4	1	186	5
	K-Modtagelsen	40	50	10	0	20	2
	Uro-dynamisk laboratorium	48	44	4	4	27	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	28	5	0	39	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		84	13	2	1	275	7
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	72	11	11	6	18	0
	40-59	80	17	2	2	54	1
	60-79	87	12	1	0	172	6
	80-	83	14	0	3	29	0
Køn	Mand	85	13	1	0	217	5
	Kvinde	79	12	5	3	58	2
Skema udfyldt af	Patienten	85	12	2	1	253	7
	Pårørende	73	27	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	85	13	2	1	263	6
	Ikke dansk	50	38	13	0	8	1
Afsnit	Ambulatoriet	84	13	2	1	190	3
	K-Modtagelsen	77	18	0	5	22	1
	Uro-dynamisk laboratorium	78	15	4	4	27	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	36	3

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		46	45	7	2	281	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	18	59	18	6	17	1	
	40-59	50	39	9	2	56	0	
	60-79	47	47	5	1	178	0	
	80-	43	39	14	4	28	1	
Køn	Mand	46	45	7	2	220	2	
	Kvinde	44	48	8	0	61	0	
Skema udfyldt af	Patienten	45	46	7	2	259	1	
	Pårørende	50	29	21	0	14	1	
Modersmål	Dansk	46	45	7	2	267	2	
	Ikke dansk	40	40	20	0	10	0	
Afsnit	Ambulatoriet	47	44	7	2	194	0	
	K-Modtagelsen	50	36	9	5	22	1	
	Uro-dynamisk laboratorium	30	52	19	0	27	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	53	3	0	38	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		60	32	5	3	272	12
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	28	39	22	11	18	0
	40-59	67	22	7	4	55	3
	60-79	63	34	2	1	170	8
	80-	48	37	11	4	27	1
Køn	Mand	60	34	4	2	215	8
	Kvinde	63	23	9	5	57	4
Skema udfyldt af	Patienten	62	31	5	2	251	11
	Pårørende	43	43	14	0	14	1
Modersmål	Dansk	62	31	5	2	258	12
	Ikke dansk	18	55	18	9	11	0
Afsnit	Ambulatoriet	63	31	4	2	189	5
	K-Modtagelsen	57	24	14	5	21	2
	Uro-dynamisk laboratorium	48	36	8	8	25	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	41	3	0	37	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	33	3	2	241	37
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	33	60	0	7	15	3
	40-59	62	30	2	6	47	9
	60-79	64	32	3	1	157	16
	80-	60	30	10	0	20	9
Køn	Mand	64	32	3	2	195	24
	Kvinde	52	39	4	4	46	13
Skema udfyldt af	Patienten	62	33	3	2	221	34
	Pårørende	54	38	8	0	13	2
Modersmål	Dansk	62	32	3	2	229	35
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	2
Afsnit	Ambulatoriet	65	29	4	2	171	21
	K-Modtagelsen	50	38	6	6	16	5
	Uro-dynamisk laboratorium	45	45	5	5	20	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	34	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	179	86
Alder	0-19	-	-	0	2
	20-39	91	9	11	7
	40-59	96	4	27	23
	60-79	99	1	122	46
	80-	100	0	19	8
Køn	Mand	99	1	149	61
	Kvinde	97	3	30	25
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	159	85
	Pårørende	100	0	13	1
Modersmål	Dansk	99	1	167	84
	Ikke dansk	89	11	9	2
Afsnit	Ambulatoriet	97	3	118	63
	K-Modtagelsen	100	0	16	6
	Uro-dynamisk laboratorium	100	0	16	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	29	11

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	245
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	94	6	17
	40-59	96	4	49
	60-79	94	6	154
	80-	96	4	23
Køn	Mand	94	6	194
	Kvinde	96	4	51
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	225
	Pårørende	92	8	13
Modersmål	Dansk	95	5	231
	Ikke dansk	100	0	11
Afsnit	Ambulatoriet	96	4	165
	K-Modtagelsen	81	19	21
	Uro-dynamisk laboratorium	95	5	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	38

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	241
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	17
	40-59	94	6	48
	60-79	97	3	154
	80-	100	0	20
Køn	Mand	96	4	192
	Kvinde	98	2	49
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	223
	Pårørende	100	0	13
Modersmål	Dansk	96	4	228
	Ikke dansk	100	0	11
Afsnit	Ambulatoriet	97	3	162
	K-Modtagelsen	95	5	19
	Uro-dynamisk laboratorium	100	0	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	39

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	109
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	67	33	9
	40-59	96	4	27
	60-79	97	3	61
	80-	100	0	10
Køn	Mand	95	5	78
	Kvinde	94	6	31
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	101
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	95	5	103
	Ikke dansk	83	17	6
Afsnit	Ambulatoriet	96	4	72
	K-Modtagelsen	100	0	8
	Uro-dynamisk laboratorium	73	27	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	18

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		23	45	23	9	22	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	20	20	60	0	5	0
	40-59	20	20	20	40	5	0
	60-79	18	73	9	0	11	2
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	19	56	19	6	16	2
	Kvinde	33	17	33	17	6	0
Skema udfyldt af	Patienten	25	45	25	5	20	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	25	50	20	5	20	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Ambulatoriet	23	54	23	0	13	1
	K-Modtagelsen	-	-	-	-	2	1
	Uro-dynamisk laboratorium	-	-	-	-	4	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		54	32	12	2	248	20
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	25	31	31	13	16	1
	40-59	55	27	14	4	51	4
	60-79	54	34	11	1	160	10
	80-	70	30	0	0	20	4
Køn	Mand	54	32	13	1	201	12
	Kvinde	53	34	4	9	47	8
Skema udfyldt af	Patienten	52	32	13	3	229	18
	Pårørende	58	42	0	0	12	2
Modersmål	Dansk	53	33	12	2	234	20
	Ikke dansk	45	27	18	9	11	0
Afsnit	Ambulatoriet	56	29	12	2	172	11
	K-Modtagelsen	48	43	5	5	21	1
	Uro-dynamisk laboratorium	35	45	15	5	20	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	34	11	0	35	3

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	68	3	3	156	61	55
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	1
	20-39	10	60	20	10	10	1	7
	40-59	28	63	3	6	32	13	10
	60-79	25	71	2	2	100	40	32
	80-	31	69	0	0	13	7	5
Køn	Mand	25	70	3	2	126	48	41
	Kvinde	30	60	3	7	30	13	14
Skema udfyldt af	Patienten	25	69	3	3	143	54	54
	Pårørende	30	70	0	0	10	3	1
Modersmål	Dansk	26	68	3	3	148	56	54
	Ikke dansk	14	71	14	0	7	3	1
Afsnit	Ambulatoriet	31	64	4	1	106	39	41
	K-Modtagelsen	8	77	0	15	13	5	3
	Uro-dynamisk laboratorium	8	75	0	17	12	5	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	76	4	0	25	12	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		61	39	273
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	61	39	18
	40-59	69	31	58
	60-79	60	40	169
	80-	42	58	26
Køn	Mand	60	40	215
	Kvinde	66	34	58
Skema udfyldt af	Patienten	63	37	251
	Pårørende	33	67	15
Modersmål	Dansk	61	39	259
	Ikke dansk	55	45	11
Afsnit	Ambulatoriet	59	41	187
	K-Modtagelsen	55	45	22
	Uro-dynamisk laboratorium	54	46	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	38

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		30	67	3	0	154	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	9	64	27	0	11	0	
	40-59	37	57	6	0	35	1	
	60-79	30	70	0	0	96	1	
	80-	30	70	0	0	10	0	
Køn	Mand	32	65	3	0	117	2	
	Kvinde	22	73	5	0	37	0	
Skema udfyldt af	Patienten	30	67	3	0	145	2	
	Pårørende	0	100	0	0	5	0	
Modersmål	Dansk	31	67	2	0	147	2	
	Ikke dansk	0	80	20	0	5	0	
Afsnit	Ambulatoriet	28	68	4	0	102	2	
	K-Modtagelsen	27	73	0	0	11	0	
	Uro-dynamisk laboratorium	29	64	7	0	14	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	27	0	

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		39	57	3	1	270
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	18	71	6	6	17
	40-59	37	54	7	2	54
	60-79	44	54	1	0	169
	80-	25	68	7	0	28
Køn	Mand	40	57	2	1	213
	Kvinde	37	56	7	0	57
Skema udfyldt af	Patienten	40	56	3	1	250
	Pårørende	14	86	0	0	14
Modersmål	Dansk	40	56	3	0	257
	Ikke dansk	18	73	0	9	11
Afsnit	Ambulatoriet	45	52	3	1	184
	K-Modtagelsen	17	74	4	4	23
	Uro-dynamisk laboratorium	22	70	9	0	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	40

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	58	8	0	280
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	22	50	22	6	18
	40-59	33	53	14	0	58
	60-79	38	58	3	0	173
	80-	21	66	14	0	29
Køn	Mand	36	57	7	0	220
	Kvinde	27	60	12	2	60
Skema udfyldt af	Patienten	36	56	8	0	257
	Pårørende	20	73	7	0	15
Modersmål	Dansk	35	58	6	0	265
	Ikke dansk	9	55	36	0	11
Afsnit	Ambulatoriet	39	53	7	1	193
	K-Modtagelsen	5	76	19	0	21
	Uro-dynamisk laboratorium	19	70	11	0	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	59	3	0	39

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	60	7	7	57	19	201
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	0	83	0	17	6	0	12
	40-59	36	50	7	7	14	5	39
	60-79	20	63	10	7	30	11	133
	80-	57	43	0	0	7	3	15
Køn	Mand	27	62	4	7	45	17	155
	Kvinde	25	50	17	8	12	2	46
Skema udfyldt af	Patienten	24	63	4	9	46	17	192
	Pårørende	29	71	0	0	7	1	7
Modersmål	Dansk	24	64	6	6	50	18	195
	Ikke dansk	50	33	0	17	6	1	4
Afsnit	Ambulatoriet	35	50	9	6	34	10	145
	K-Modtagelsen	14	57	0	29	7	3	11
	Uro-dynamisk laboratorium	29	57	14	0	7	2	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	9	4	27

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	71	5	2	132	148	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	0	63	13	25	8	10	
	40-59	33	48	19	0	21	37	
	60-79	16	81	2	1	89	84	
	80-	50	50	0	0	14	15	
Køn	Mand	21	72	4	2	112	108	
	Kvinde	20	65	10	5	20	40	
Skema udfyldt af	Patienten	21	73	5	2	120	137	
	Pårørende	13	75	0	13	8	7	
Modersmål	Dansk	21	72	5	2	121	144	
	Ikke dansk	13	75	0	13	8	3	
Afsnit	Ambulatoriet	22	75	2	1	92	99	
	K-Modtagelsen	25	58	8	8	12	10	
	Uro-dynamisk laboratorium	33	22	33	11	9	18	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	84	5	0	19	21	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	15	20	7	208	72
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2
	20-39	50	43	7	0	14	4
	40-59	65	5	25	5	40	18
	60-79	57	15	20	9	137	36
	80-	65	18	18	0	17	12
Køn	Mand	56	15	23	6	171	49
	Kvinde	73	14	5	8	37	23
Skema udfyldt af	Patienten	59	15	19	7	197	60
	Pårørende	50	0	50	0	6	9
Modersmål	Dansk	59	15	19	7	195	70
	Ikke dansk	55	9	36	0	11	0
Afsnit	Ambulatoriet	56	14	23	6	147	46
	K-Modtagelsen	67	13	13	7	15	6
	Uro-dynamisk laboratorium	63	13	19	6	16	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	20	7	10	30	9

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		69	26	3	2	253	25
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	28	50	11	11	18	0
	40-59	67	25	5	2	55	3
	60-79	73	25	1	1	155	16
	80-	74	22	4	0	23	6
Køn	Mand	71	25	3	2	199	20
	Kvinde	61	30	6	4	54	5
Skema udfyldt af	Patienten	69	26	3	2	232	23
	Pårørende	77	23	0	0	13	2
Modersmål	Dansk	70	25	3	2	238	25
	Ikke dansk	45	45	9	0	11	0
Afsnit	Ambulatoriet	71	24	2	2	170	20
	K-Modtagelsen	60	25	10	5	20	2
	Uro-dynamisk laboratorium	56	37	7	0	27	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	0	0	36	3

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Ambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det ville være godt, hvis personalet informerede om ventetiden. Første gang ventede vi i tre timer.	Godt
3	Høj kompetence og nærvær gav en følelse af at være ventet, og at det var mig, det drejede sig om.	Virkelig godt
4	Operation første gang, dårlig. Henvendelse til egen læge der mente, operationen skulle laves om. Synes heller ikke, operationen er god nok. Meget elendig i forhold til, hvad jeg havde forventet.	Dårligt
5	Flinkt personale. Lidt længere tid til samtale med læge.	Godt
6	Ansæt kompetente læger!	Dårligt
9	For lidt personale - derfor vekslende kontakter.	Virkelig godt
10	Mindre ventetid.	Godt
12	Rigtig, rigtig gode, og de skal ikke lave noget bedre.	Virkelig dårligt
17	Ambulatoriet har gjort det godt.	Godt
19	Ved sidste undersøgelse kunne laboratoriet påvise en lidelse hos mig. Den ordnede undersøgelseslægen på stedet, så jeg slap for eventuelt nyt besøg. Det var meget fint for mig.	Virkelig godt
20	De gør det virkelig godt og imødekommende. De fortjener kun ros.	Virkelig godt
22	Evt. telefoner til én, når lægen er syg, og der er lang ventetid.	Godt
24	Skulle jeg skrive en anbefaling til en arbejdsgiver for den (de) læge(r) og sygeplejerske(r) som jeg har været i kontakt med, ville den komme til at indeholde mange superlativer.	Virkelig godt
25	Personalet er presset, hvilket er tydeligt. Megen 'uro'. Meget LIDT overskud til at smile og mange mennesker i venteværelset, kombineret med lang ventetid (og ingen 'afledning'/beskæftigelse) gør én trist. En hel dag af ens liv i 'venteposition'... Prøv det selv!!	Dårligt
28	Det er VIGTIGT at få den samme sygeplejerske, hver gang man kommer på ambulatoriet. Hvis ikke man får den samme behandler, så må hun have sat sig IND i journalen!!	Dårligt
29	Fik en meget venlig og perfekt behandling ved en akut indlæggelse. Stor tak for det!	Virkelig godt
32	Jeg har virkelig haft en god oplevelse af ambulatorium og sengeafdeling. Intet at klage på. Operationen er også gået godt. God behandling af personale begge steder. Venlig hilsen.	Virkelig godt

	33	Stort set synes jeg det hele fungerer godt.	Virkelig godt
	35	Kort og præcis orientering - virkelig kompetent.	Virkelig godt
	36	Min henvisning fra egen læge blev ikke udført i første omgang, og derefter blev jeg to gange indkaldt med 14 dages (ferie) varsel, og da jeg ikke gav lyd, blev jeg bare slettet.	Godt
	39	Meget serviceminded modtagelse og behandling. Patienten i centrum. Flot!	Virkelig godt
	40	Får hver gang kopi af biokemisk kumuleret svar samt tilsendt kopi af journal. MEGET TILFREDSSTILLENDT.	Godt
	44	Alle var yderst venlige, beroligende og udviste forståelse. Mit eneste kritikpunkt er, at med to besøg og to forskellige læger savnede jeg, at læge nummer to fortsatte, hvor læge nummer et stoppede. Var den smuttet, kunne læge nummer to have spurgt mig, hvad jeg havde aftalt med læge nummer et og derfor taget tråden op.	Godt
	51	Imødekomme mht. hvornår jeg kunne komme til undersøgelse/samtale. Tak for det!	Virkelig godt
	52	Alt i alt perfekt. Tak for det.	Virkelig godt
	55	Altid flinke og smilende. Altid et knus. Jeg har ikke noget at sætte på Skejby.	Godt
	57	Både min kone og jeg er ansat i sundhedssektoren, har derfor en anden skeptisk holdning til sygdomsforløb. Jeg har fået en utrolig god behandling, god information og har i hele forløbet følt mig godt behandlet både fysisk og psykisk. Tak.	Virkelig godt
	58	Ambulatoriet er opmærksomme, især nye læger. Personalet professionelt.	Godt

Ambulatoriet






Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg spurgte ved ankomst, om der var ventetid.	Virkelig godt
3	Alt i alt udmærket, men jeg har savnet information om ventetid, især når den er længere end normalt. Spørgsmålet melder sig om jeg har forsømt noget ved ankomsten, eller om jeg er blevet "glemt".	Virkelig godt
4	Fik besked om modtagelse. Så kom strejken og resultatet var ventetid i ca. et år.	Dårligt
5	Manglende information fra egen læge.	Godt
7	Til min undersøgelse skulle jeg tisse i et toilet, men blev ikke informeret om, at jeg skulle møde op med fyldt blære.	Godt
11	For trængt og for få pladser.	Virkelig godt
15	Helt tilfreds.	Virkelig godt
17	Det var næsten altid godt.	Godt
19	Duperet af den præcision, der udvises. Bliver modtaget og videresendt med åbne arme.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet godt modtaget. Tak	Virkelig godt
25	Man er i den givne situation "svag", og har derfor brug for mere opmærksomhed og omsorg end vanligt. Ikke mindst tryghed, da man er bekymret grundet årsagen til, at man er der! Der er meget gennemgang af vogne, personale m.m. i venteværelset. Men så sker der på den anden side lidt!!	Dårligt
26	Virkelig god og kvalificeret.	Virkelig godt
27	Venteværelset virker lidt rodet.	Godt
30	De to første gange var der kort ventetid men den tredje gang var der lang ventetid, men det tog jeg ikke så tungt, for det kan jo ske af og til.	Godt
34	Venlig både før og efter.	Virkelig godt
36	Jeg var på grund af sygdom på første indkaldelsesdag nødt til at aflyse tiden. Det var ikke muligt at komme igennem/få en besked igennem til ambulatoriet mellem 8-9. Klokkerne 9 skulle jeg ligge på operationsbordet. Det var frustrerende.	Godt
38	Da jeg kom ind på afdelingen, blev jeg modtaget med smil, og da jeg senere blev kaldt ind til undersøgelse, blev jeg budt velkommen af en meget flink sygeplejerske, som smilede og virkede meget	Godt

beroligende.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 41 Ja, var tilsagt til en tid, hvor jeg kom og var registreret til anden dag og tid hos jer. Men alligevel kom jeg til, da jeg kom. Flot. | Godt |
| ✎ | 42 Da jeg deltog i et forsøg, havde jeg fast sygeplejerske, der var klar til at tage imod mig hver gang. | Godt |
| ✎ | 45 Hurtigere indkaldelse end lovet af lægen. God information om hvad, der skulle foregå. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Jeg har været der flere gange, så jeg var forberedt. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Information om at man skulle møde med fyldt blære manglede. | Godt |
| ✎ | 52 Et venligt personale, som vejledte på en måde, som gav tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Århus har dygtige kompetente mennesker. Til forskel for Nordjylland. | Godt |

Ambulatoriet**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Dårlig operation.	Dårligt
	14	Mulighed for misforståelse i det fremsendte. Fik en dato til scanning og en dato til resultatet af scanningen. Det fremgik ikke klart, at en anden undersøgelse først skulle foretages ved det andet besøg, hvor jeg også skulle have svar på scanningen.	Godt
	21	Topkateter fejlplaceret.	Virkelig godt
	34	Der gik over en måned efter operationen, før jeg fik tilbagemelding om de prøver, der var taget af det bortopererede.	Virkelig godt
	37	Lægen var sygemeldt, har fået en ny tid om tre måneder.	Godt

Ambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Pga. inkompetence er det blevet valgt at søge lægehjælp på andet hospital.	Dårligt
7	Fik foretaget den samme undersøgelse to gange, en gang på Kommunehospitalet og en gang på Skejby.	Godt
8	Blev efter undersøgelsen sendt til blodprøvetagning i anden afdeling. Da ambulatoriet IKKE havde bestilt denne prøve blev der udtaget blod til ALLE undersøgelser og kun da JEG fortalte, hvad det drejede sig om, blev denne specifikke prøve taget!	Godt
13	Jeg fik let følelsen, at jeg var den eneste patient, og at sygehuset kun var til for mig. Fremragende behandling, fremragende personale!	Virkelig godt
16	Professionelt!	Virkelig godt
17	Alle undersøgelser var gode.	Godt
18	Jeg forstår ikke, når et topkateter er sat ind i maven til blæren to gange, pludselig bliver sat op i urinrøret uden kommentarer og bliver tilkoblet rør, som ikke passer sammen og løber hele tiden, så vi må have ekstra hjælp flere gange til ubehag både for hjælpere og ens kone.	Intet svar
19	Blev sendt for tidligt hjem. Der burde være kontakt til mit lokalcenter om hjemmehjælp. At det sker, sørger jeg selv for næste gang. Når jeg kommer til undersøgelse, kender den pågældende læge resultatet af urinprøverne og det virker professionelt. Tak.	Virkelig godt
24	Jeg har fået en aggressiv, alvorlig cancer fjernet. Jeg har haft kontakt hovedsageligt med én læge og én sygeplejerske. Deres væremåde over for mig har simpelthen været upåklagelig og informationsniveauet over for mig højt. (Mundtligt, hvor jeg som regel har haft et familiemedlem med.)	Virkelig godt
31	Lægerne er ikke meddelelsomme om de nye forsøgsbehandlinger, meget ofte afviser dem som salgssnak. Eksempelvis på et område er der indkommet nye medicin, som Rigshospitalet bruger. Det afviser Skejby med det samme at bruge. For ca. et halvt år siden var der et præparat fra udlandet, som skulle bruge forsøgspersoner. Igen et overfladisk nej fra lægerne. Ingen taler om alternative muligheder eller henvisninger til andre hospitaler, som muligvis specialiserer sig. Meget tyder på, at lægerne ikke ved eller bevidst vælger muligheder fra.	Intet svar
34	Jeg fornemmede, at der var plan i behandlingen.	Virkelig godt
36	Jeg blev utrolig godt modtaget og blev faktisk ikke behandlet for det, jeg var indkaldt til, fordi personalet lyttede og tog mig alvorligt - højkompetente læger og sygeplejersker.	Godt
43	Venligt og imødekommende personale. Kompetent og tryghedsskabende behandling.	Virkelig godt

Bilag 5

-  44 Mit første besøg var en læge, meget forstående og meget engageret. Hun påpegede, at hun sikkert ved mit næste besøg ville have foretaget en kikkertundersøgelse. Mit næste besøg var en anden læge, jeg fik ingen information om kikkertundersøgelse. Jeg havde sendt en prøve forud for undersøgelsen, den måtte jeg selv spørge til resultatet af. Jeg fik at vide, at alt var normalt, og at de kunne foretage et mindre indgreb, men ingen grund til at gøre det nu. Jeg fik alt i alt en god og professionel behandling, men stod lidt tilbage med følelsen af ingenting. En forklaring hvorfor man havde besluttet ikke at foretage kikkertundersøgelse, ville have været rart. En forklaring på et problem, selvom alt er i orden, ville have været betryggende. Godt
-  45 I forbindelse med svarene på undersøgelsen var der en times ventetid. Virkelig godt
-  47 Jeg behøvede kun at møde en dag - virkelig godt! Virkelig godt
-  48 Med hensyn til den tid, der går fra undersøgelser i februar måned til behandlinger går i gang i august måned er bestemt for lang tid. Virkelig godt
-  49 Godt og professionelt forløb. Tak. Godt
-  52 Nej, det kørte lige efter bogen. Virkelig godt
-  53 Jeg oplevede at få en indkaldelse til "Århus Sygehus" med behandlingsforløb beskrevet. Da jeg så kommer til samtale, bliver behandlingsstedet ændret fra Århus til Odense Hospital, hvilket for mig var negativt. Personalet var dog flinke og beklagede denne ændring. Godt
-  54 Nogle dage efter fjernelse af prostata fik jeg en kraftig infektion og blev indlagt igen. Godt
-  56 Jeg følte mig meget kompetent behandlet. Virkelig godt
-  57 Har fået en meget fin undersøgelses/behandlingsforløb af urologisk overlæge og urologisk sygeplejerske. Virkelig godt
-  58 Jeg fik god hjælp og opmærksomhed på skævhed opstået i hele rygsøjlen efter hofteoperation fra Farsø. Nu flere komplikationer efterfølgende. Ikke undersøgt ordentligt og andre steder. Ikke løftet godt nok til forsikring dermed. Eller fået korrekt dækning. Godt




Ambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Aner ikke, om min læge er orienteret.	Godt
6	Der var tale om forkert rådgivning. Den diagnose, der blev stillet, viste sig efterfølgende at være forkert.	Dårligt
14	Var efterfølgende hos egen læge, der sagde, at han ikke havde fået resultatet af undersøgelserne.	Godt
17	Det har altid været godt.	Godt
19	Det kører bare på skinner. Det er en tryk og glad patient, der kommer og går.	Virkelig godt
31	Man er meget fokuseret på behandling af sygdommen - medicin/operation/stråler. Mangel på den holistiske del/netværk etc.	Intet svar
34	God opfølgning af samme læge, som opererede og god tillid til, at Skejby havde kendskab til og anvendte nyeste metoder.	Virkelig godt
36	Kun administrativ art: Omkring indkaldelsen har det været noget rod, hvor jeg blev slettet uden grund!	Godt
41	Svaret var lang tid undervejs - i tvivl om det kom direkte eller ved egen læge - svaret af scanning.	Godt
43	Fik øjeblikkelig hjælp i hjemmet ved opståede problemer. Flot!	Virkelig godt
51	Optimal og venlig orientering ved sygeplejerske.	Virkelig godt
58	Det passer mig at følge tingenes tilstand, så underordnet om læge informerede. Det gør jeg selv. Lokale læger har været gode nok, alligevel. Der er svigtet til hjælp efter hoftebrud og genoptræning. Ikke hjælp til efter operation. Ikke korrekte sko til skævheden og hvis - holder skoene ikke. Ingen koordinering i hjemkommune. Samt endimensioneret hjælp uanset operation og efterbehandling. Derfor er jeg ødelagt i ryg og utæt =inkontinens.	Godt


K-Modtagelsen

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Meget godt.	Godt
	2	Min undersøgelse gik ud på scanning af nyresten. Over to dage varede det ca. 11 timer - det, synes jeg, kunne være gjort på den halve tid.	Dårligt
	3	Der er alt, alt for lang tid imellem du bliver indkaldt. Det er næsten umuligt at komme i kontakt med en læge mellem indkaldelserne.	Godt

K-Modtagelsen

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 10	Jeg synes, de har godt styr på det. Da jeg meldte mig, fik jeg indtryk af, at de kendte mig godt, for de havde glemt, at jeg skulle have taget nogle blodprøver ugen før, så inden jeg næsten fik sagt mit navn, fortalte de det, og de var meget kede af det, men jeg skulle bare få dem taget den dag, så ville jeg få skriftlig svar inden for en uge på de prøver. Så jeg fik indtryk af, at de kendte mig.	Godt

K-Modtagelsen

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Første blodprøve mislykket.	Virkelig godt



K-Modtagelsen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 4	Jeg har en lang række spørgsmål, jeg ikke har fået svar på.	Godt
✎ 5	Positive oplevelser. Personalet på Skejby Sygehus er meget kompetente. De taler med patienten og ikke til. En omgangsform, der var ønskelig på Horsens Sygehus. Der burde foretages en grundig undersøgelse af forholdene der.	Godt
✎ 8	Blev henvist af læge i efteråret og blev efterfølgende undersøgt. Kunne blive opereret for prostata i foråret, to år senere på Skejby. Blev opereret på klinik i efteråret, hvilket var en katastrofe for mig. Kom hjem med blæreinfektion og blev behandlet ved egen læge med antibiotika. Var på Skejby og få kateter i urinvejen stoppet af blod og vævsrester fra operation. Fik derefter infektion i testiklerne, igen på Skejby og få ny antibiotika i 10 dage, før det hjalp på infektionen. Havde infektion indtil marts.	Intet svar
✎ 9	Jeg har været godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt






K-Modtagelsen

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







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Personalet virker venligt og imødekommende, men en anelse pressede.	Virkelig godt
	8	I dag har jeg konstateret, at jeg ikke er blevet hjulpet af den prostataoperation. Jeg er blevet inkontinent og tisser endnu ringere end før - nærmest i dråbeform. Tilfreds? - Nej, langt fra.	Intet svar

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Personalet var særdeles venligt, imødekommende og virkede særdeles fagligt kompetent.	Godt
	5 Jeg kom aldrig til nogen undersøgelse på Skejby Sygehus. Det er korrekt, at jeg var indkaldt til undersøgelse på Skejby Sygehus med en ventetid på syv måneder. Det kunne jeg ikke vente på og blev så det næste halve år kostet rundt på Odder Sygehus, Horsens Sygehus og Give Sygehus. Oven i det kom der hospitalskonflikt, så man ikke kunne komme i kontakt med Patientklagenævnet. Efter et år endte det med en vellykket operation på privatklinik. Jeg har så lidt ros tilovers for den behandling, jeg har fået og ikke fået på Skejby Sygehus.	Intet svar
	7 Bedre information om ventetid.	Godt
	11 Personalet er højt kvalificerede og yderst kompetente. Desuden meget behagelig omgangstone. Det betyder meget i et sygdomsforløb, hvor man er bange og sårbar.	Virkelig godt
	13 Jeg fik svar på spørgsmål.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 4 Kommentar Mere besked om, hvornår man forvente at komme ind.	Virkelig godt
	6 Venteværelset var udstyret med et uhyggeligt maleri - "Guantanamo basen" blev det kaldt i folke-munde. Det blev fjernet - til stor jubel fra personale og patienter!	Godt
	8 Indretning af venteværelse: Der er for få pladser!	Virkelig godt
	9 Venteværelset er dødssygt dvs. uinspirerende at opholde sig i. Mørkt og kedeligt indrettet.	Godt
	10 Vil kalde venteværelset en ventesal. Den er rodet og der er mange mennesker og deles med en anden afdeling. Det har nok været en gammel forhal til indgang.	Godt
	12 Den sygeplejerske, jeg fik, som en slags "kontaktperson" var umådeligt irriterende. Hun var sure og korreksede mig konstant. Jeg var målløs over at skulle finde mig i at blive talt ned til i en så voldsom grad. Hun var til gengæld den eneste af alle dem, jeg mødte, som var træls. Alle andre var super-professionelle og venlige, samt informative.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg var kun til forundersøgelse - ikke operation. Dette er udsat til senere!	Virkelig godt
	2	Der var tekniske problemer med apparaturet. Personalet dygtigt og effektivt. Meget venligt og imødekommende.	Godt
	3	Efter operation opstod der infektion - hvilket burde have været forebygget.	Intet svar
	8	Ventetid: en gang oplevede jeg to timers ventetid grundet lægen selv havde været til undersøgelse vedr. sygdom.	Virkelig godt
	12	NN var bare kanon. Hun er sindssyg dygtig og er i al sin færden og gøren helt udenfor kritik. Jeg er imponeret over hende og operationsteamet, men synes sygeplejerskerne i afdelingen var lidt vej at gå endnu.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Man mangler måske materiale, som kan belyse frysemetodens effektivitet/sikkerhed i forhold til andre metoder (statistik).	Virkelig godt
	12	God skriftlig kommunikation fra læge. Helt i top.	Virkelig godt






Uro-dynamisk laboratorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg synes, der er for lang ventetid på det, der haster.	Dårligt
	6	Jeg synes, at det er rigtig godt, når man har én kontaktperson på ambulatoriet (man føler sig mere tryk).	Godt





Uro-dynamisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Herning Sygehus er der 1½ års ventetid. Læge lavede hasteindkaldelse. Så får jeg brevet, så er der 1½ års ventetid på Herning Sygehus, så siger jeg nej.	Dårligt
 2	Ved min første modtagelse fik jeg det indtryk, at der var lidt travlhed og forglemmelse i information. For eksempel da jeg skulle tisse på specialtoiletet, vidste jeg ikke, at jeg straks skulle aflevere "målestrimlen" med det samme, satte mig bare ind og ventede videre. Da jeg kom ind til lægen, var strimlen ubrugelig, da jeg skulle have været scannet umiddelbar efter toiletbesøg. Havde desuden medbragt urinprøve, men måtte selv spørge, om de ikke skulle se den.	Godt
 3	Cirka to timer inden jeg skulle møde til den aftalte tid, blev jeg ringet op og fik at vide, at lægen, jeg skulle tale med, var på New Zealand. Det kunne være koordineret bedre.	Godt
 4	Jeg var blevet henvist fra neurokirurgisk afdeling, Nørrebrogade, og havde fået en akut tid, da de ikke vidste, hvad de skulle stille op med mig på deres afdeling. Jeg hørte ikke noget fra jer i over to uger, hvorefter jeg ringede og hørte, hvor langt jeg var på ventelisten - trods en AKUT tid. Jeg ville få et brev, hvori der stod, at jeg kunne komme til tre uger efter, altså en ventetid på over fem uger.	Godt
 8	Det var hurtigt og nemt.	Godt

Uro-dynamisk laboratorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Medicin.	Dårligt
	2	Glemte at sige, at "tissestrimmel" skulle afleveres straks efter wc-besøg.	Godt
	4	Trods jeg havde ventet i over fem uger på at få en tid på ambulatoriet viste det sig, at lægen ikke var tilstede den dag, jeg havde en tid. Dette betød, at jeg skulle vente yderligere tre uger, før jeg kunne få en tid hos lægen og altså få svar på, hvad prøverne præcist viste, og hvad der skulle gøres i min sag. Sygeplejersken gjorde dog sit arbejde meget tilfredsstillende og var god til at forklare, hvad der skulle ske til denne meget specielle undersøgelse!	Godt
	5	En sygeplejerske havde ikke læst journalen, så jeg måtte informere hende.	Godt

Uro-dynamisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg er rigtig glad for grundigheden af diverse undersøgelser. Føler, jeg bliver taget alvorligt og følger mine problemer til bunds. Et sødt og rart personale.	Godt
4	Den første gang, jeg var på ambulatoriet og fik lavet undersøgelsen, var der ingen ventetid og meget tilfredsstillende behandling. Den anden gang, hvor jeg kun skulle tale med lægen, var der en ventetid på halvanden time. Lægen havde dog godt styr på mine undersøgelsespapirer. Så det der har været mest kritisabelt har været den lange ventetid trods en akut henvisning samt, at det skulle have været tjekket, at lægen var til stede den dag, jeg var til undersøgelse, således jeg ikke skulle vente yderligere tre uger på svar.	Godt
7	Dejligt, at I følger op på en behandling, selv efter 5 år. Stort plus til Jer.	Virkelig godt
8	I undersøgelsen fokuseres meget på ventetid. Som patient må man tage den ventetid, der kommer, med "oprejst pande". Alt andet er blot en stressfaktor for alle. Det er jo ikke en fabrik, man er kommet til. Hellere ventetid end dårlig behandling (og begge dele kan være umuligt).	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.