

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urologisk Afdeling  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	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 .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	296
Afdelingens svarprocent:	74%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



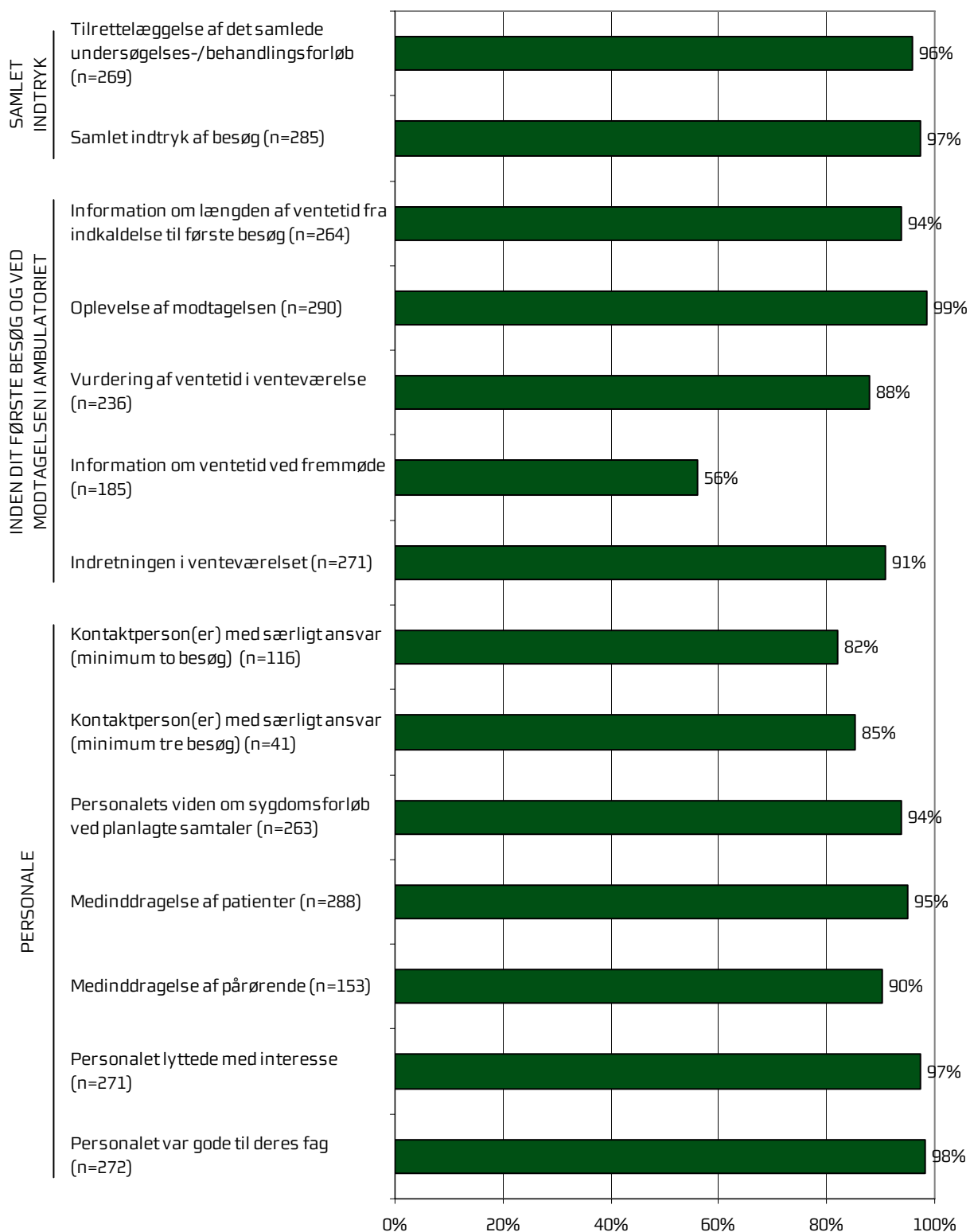


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

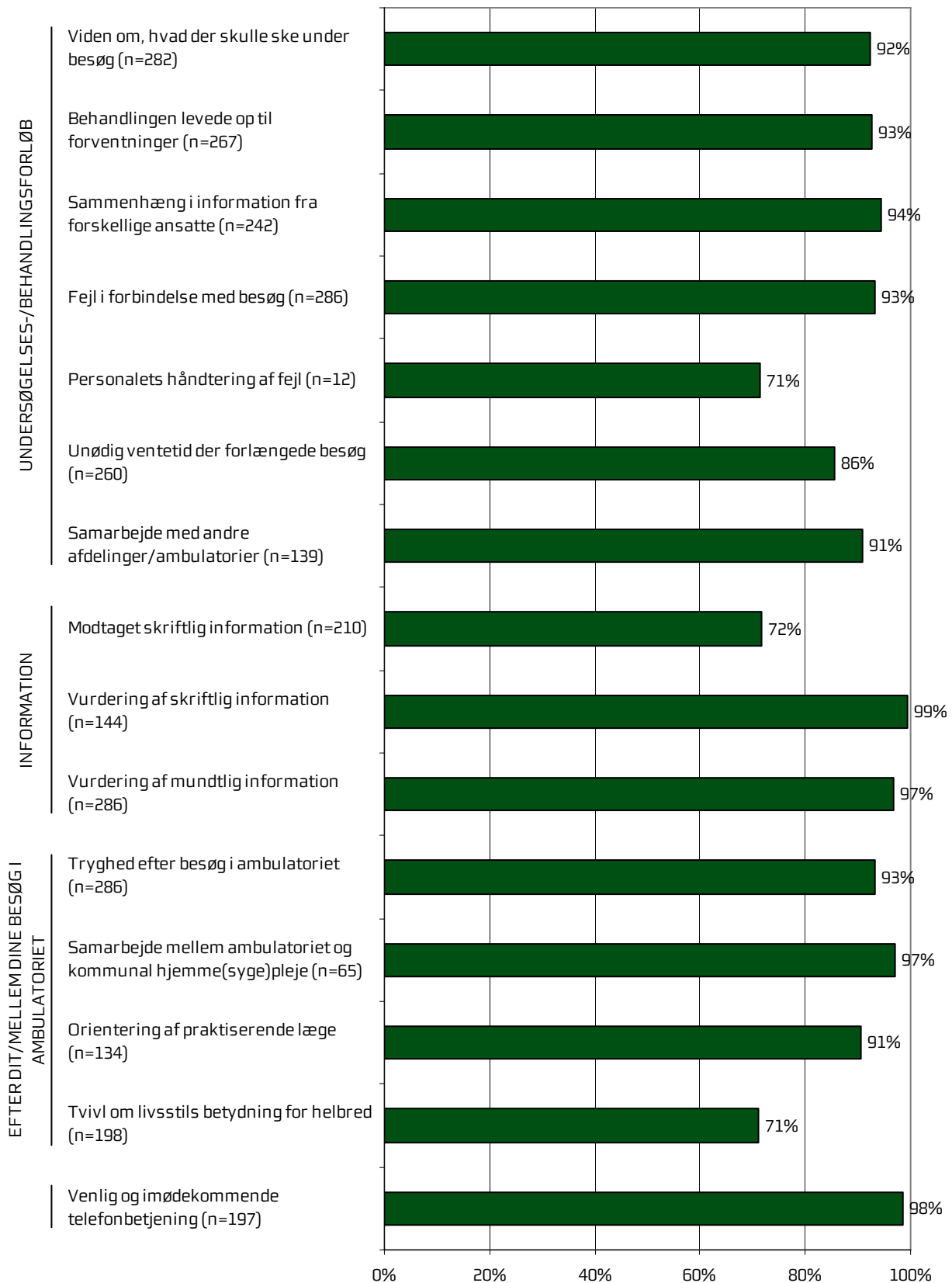
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Urologisk Afdeling

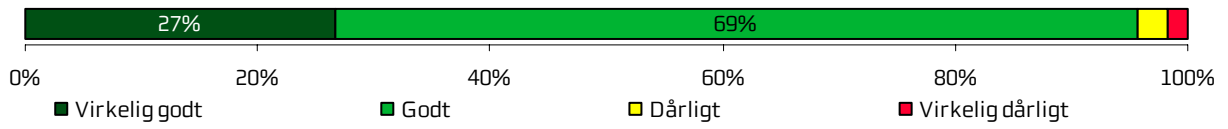
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

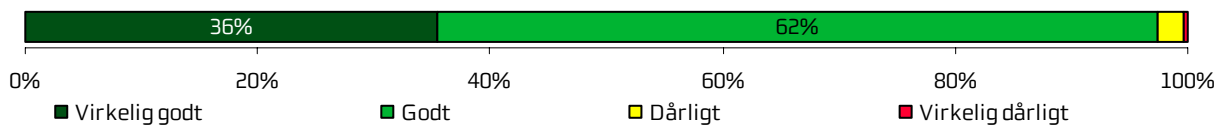
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=269)



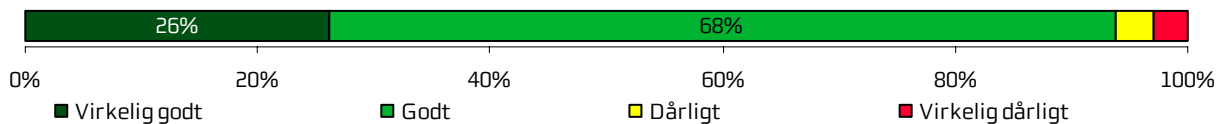
Samlet indtryk af besøg (n=285)



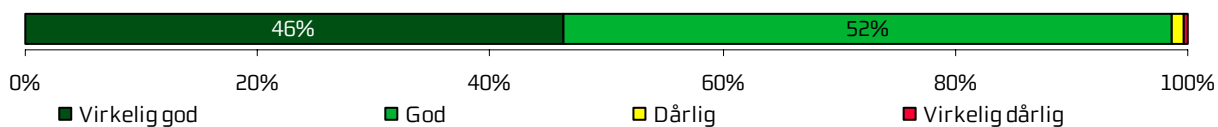
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	93 %	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

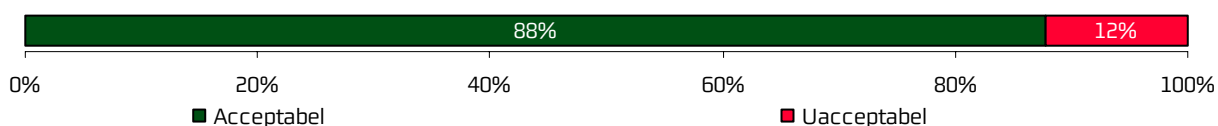
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=264)



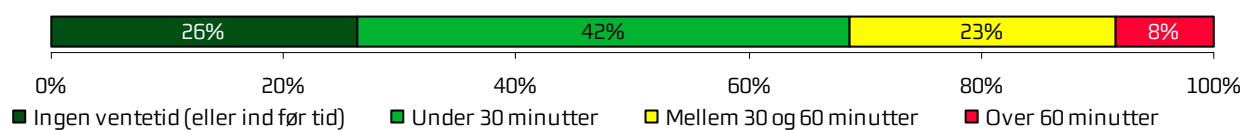
Oplevelse af modtagelsen (n=290)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=236)



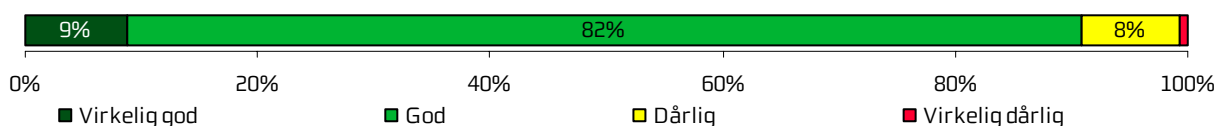
Længde af ventetid i venteværelse (n=279)



Information om ventetid ved fremmøde (n=185)



Indretningen i venteværelset (n=271)

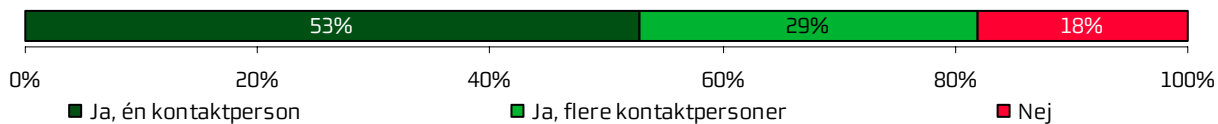




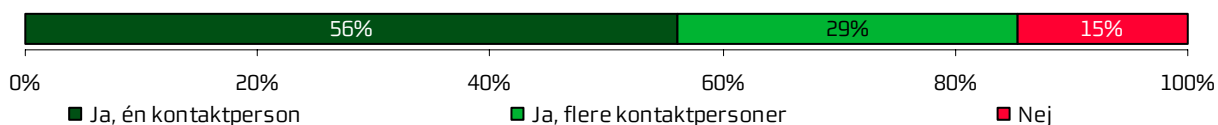
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	95 % *	88 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		56 %	41 %	68 % *	38 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	83 %	90 %	78 %	86 %

## Personale

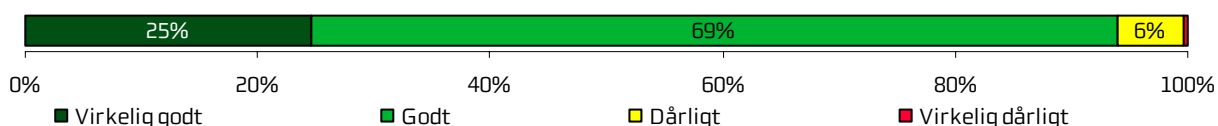
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



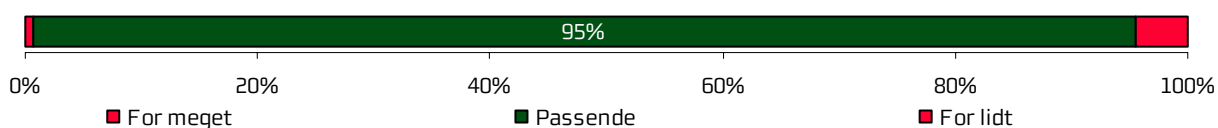
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



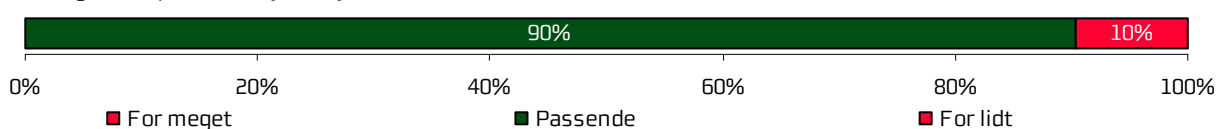
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=263)



Medinddragelse af patienter (n=288)



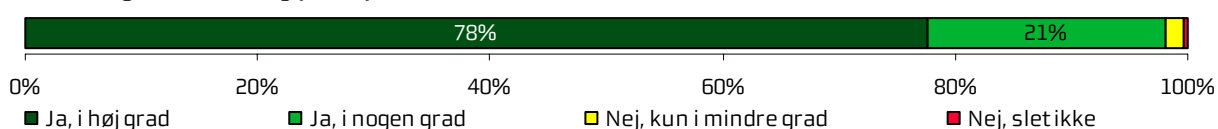
Medinddragelse af pårørende (n=153)



Personalet lyttede med interesse (n=271)



Personalet var gode til deres fag (n=272)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	77 %	91 % *	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		85 %	-	92 %	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	90 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	90 %	98 % *	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

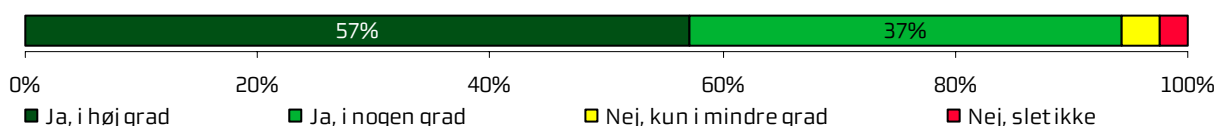
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=282)



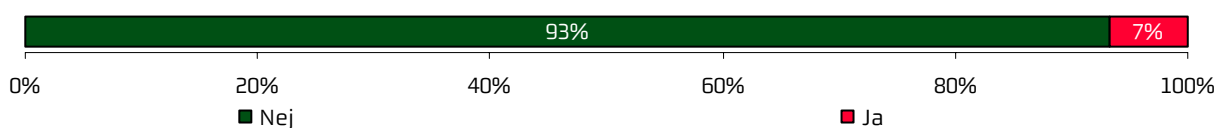
Behandlingen levede op til forventninger (n=267)



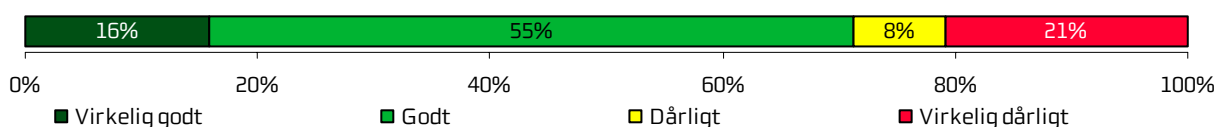
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



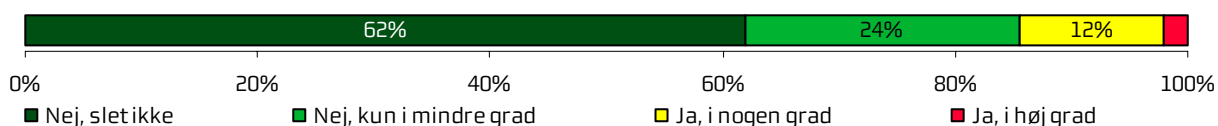
Fejl i forbindelse med besøg (n=286)



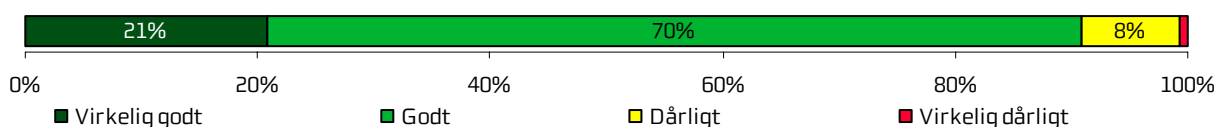
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=260)



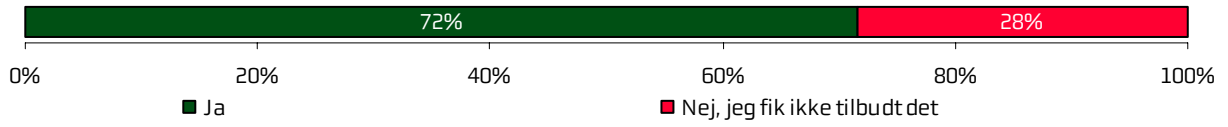
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=139)



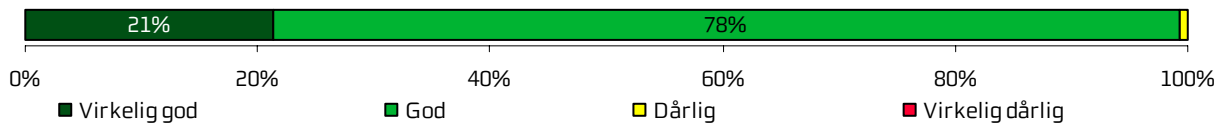
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	93 %	81 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	89 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	90 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		71 %	-	86 %	44 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	80 %	96 % *	86 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	90 %	96 % *	84 %	93 %

## Information

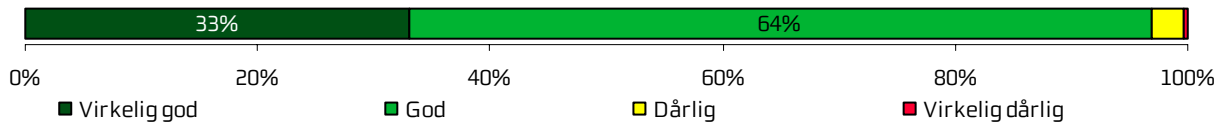
Modtaget skriftlig information (n=210)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



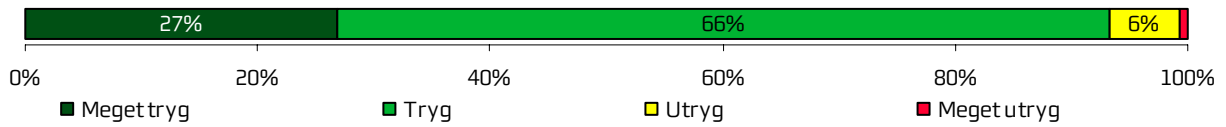
Vurdering af mundtlig information (n=286)



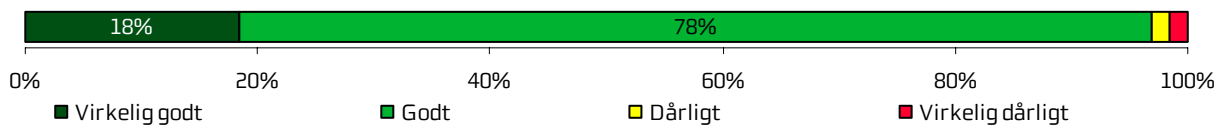
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	81 % *	63 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	98 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

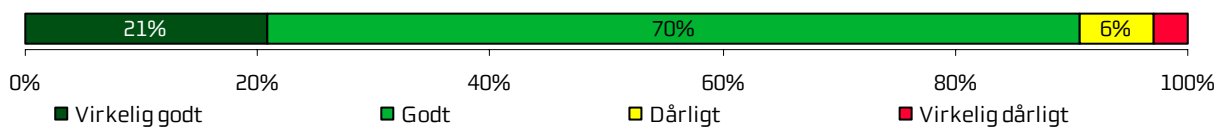
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=286)



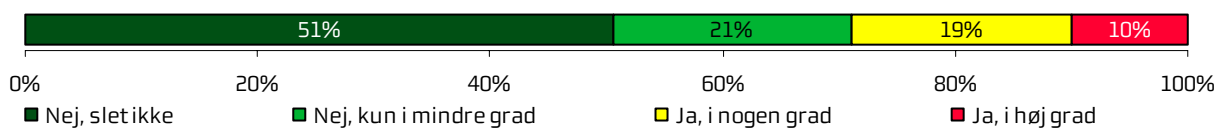
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=134)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=198)

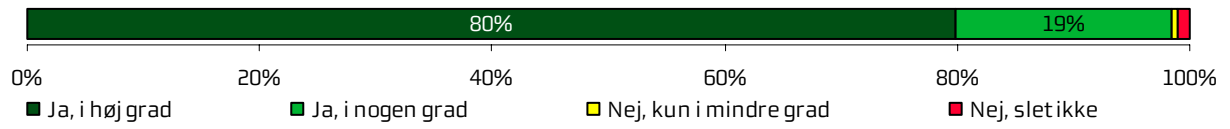




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	84 %	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	86 %	93 %	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	81 % *	85 % *	70 %	73 %

## Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=197)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	94 %	100 %	98 %	99 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

## PERSONALE

10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
11. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
12. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
13. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
14. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

16. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 22					
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

21. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
22. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
23. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	



31. Har du 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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine 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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 74 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	74%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	88%	87%
Kvinde	13%	13%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	2%	5%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	13%	15%
60-79 år	64%	60%
80- år	19%	18%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	296		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	259		88%	
Kvinde	37		13%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	7		2%	
20-39 år	6		2%	
40-59 år	39		13%	
60-79 år	189		64%	
80- år	55		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	263		93%	
Pårørende	20		7%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	284		99%	
Ikke dansk	2		1%	
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	2		1%	
DD29-30	16		5%	
DN20-23	8		3%	
Øvrige	270		91%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	290		98%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6		2%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	69	3	2	269	16
<b>Køn</b>						
Mand	27	70	2	2	234	15
Kvinde	26	66	6	3	35	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	45	0	0	6	0
20-39 år	30	55	0	15	6	0
40-59 år	15	85	0	0	39	0
60-79 år	25	70	3	2	172	10
80- år	37	59	2	2	46	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	68	3	2	247	12
Pårørende	15	85	0	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	69	3	2	262	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	43	57	0	0	14	1
DN20-23	17	83	0	0	6	1
Øvrige	26	70	2	2	247	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	27	69	3	1	263	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	0	17	6	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	285
<b>Køn</b>					
Mand	36	62	1	0	249
Kvinde	33	58	8	0	36
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	55	45	0	0	6
20-39 år	30	55	15	0	6
40-59 år	23	77	0	0	38
60-79 år	35	62	3	0	183
80- år	46	52	0	2	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	61	3	0	259
Pårørende	19	81	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	2	0	278
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>					
DC64-68	-	-	-	-	2
DD29-30	56	44	0	0	16
DN20-23	29	71	0	0	7
Øvrige	34	63	3	0	260
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urologisk Ambulatorium	36	62	2	0	279
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	68	3	3	264	20
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	3	3	230	19
Kvinde	29	68	3	0	34	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	45	55	0	0	6	0
40-59 år	11	89	0	0	35	1
60-79 år	28	64	4	3	172	13
80- år	30	62	4	4	47	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	66	3	3	239	15
Pårørende	12	82	6	0	15	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	67	3	3	254	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	40	53	7	0	15	0
DN20-23	20	80	0	0	5	2
Øvrige	25	69	3	3	243	17
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	27	67	3	2	258	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	0	17	6	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	52	1	0	290
<b>Køn</b>					
Mand	45	54	1	0	254
Kvinde	56	42	3	0	36
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	60	0	0	6
20-39 år	45	55	0	0	6
40-59 år	27	73	0	0	38
60-79 år	48	50	2	0	187
80- år	55	43	0	2	53
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	51	1	0	260
Pårørende	38	62	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	52	1	0	280
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>					
DC64-68	-	-	-	-	2
DD29-30	69	25	6	0	16
DN20-23	43	57	0	0	7
Øvrige	45	54	1	0	265
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urologisk Ambulatorium	47	52	1	0	284
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6



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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	88	12	236	49
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	208	42
Kvinde	89	11	28	7
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	80	20	5	2
20-39 år	100	0	6	0
40-59 år	88	12	29	8
60-79 år	88	12	152	31
80- år	86	14	44	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	209	45
Pårørende	75	25	19	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	88	12	228	47
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	-	-	1	1
DD29-30	83	17	12	2
DN20-23	100	0	7	0
Øvrige	88	12	216	46
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	89	11	231	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	42	23	8	279	3
<b>Køn</b>						
Mand	27	42	22	9	246	1
Kvinde	24	42	27	6	33	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	13	52	0	7	0
20-39 år	0	60	15	24	6	0
40-59 år	26	42	20	12	37	0
60-79 år	27	42	23	8	180	1
80- år	27	45	22	6	49	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	44	22	8	249	3
Pårørende	17	33	36	14	20	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	42	23	8	270	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	29	36	29	7	14	0
DN20-23	0	43	57	0	7	0
Øvrige	27	43	22	9	256	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	27	43	23	7	273	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	17	17	50	6	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	41	15	29	185	23
<b>Køn</b>						
Mand	16	42	14	28	164	17
Kvinde	10	33	24	33	21	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	15	47	15	23	25	2
60-79 år	11	44	16	29	117	16
80- år	29	31	11	29	35	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	39	17	30	166	20
Pårørende	19	55	0	26	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	41	16	29	181	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	0	71	29	0	7	3
DN20-23	0	20	0	80	5	2
Øvrige	16	40	15	28	172	18
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	15	40	16	29	181	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	82	8	1	271	14
<b>Køn</b>						
Mand	9	82	8	1	240	10
Kvinde	6	81	13	0	31	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	15	85	0	0	6	0
20-39 år	15	85	0	0	6	0
40-59 år	9	85	6	0	33	3
60-79 år	7	81	10	1	176	8
80- år	12	82	6	0	50	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	82	9	1	243	13
Pårørende	11	77	11	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	82	9	1	262	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	14	79	7	0	14	2
DN20-23	0	71	29	0	7	0
Øvrige	9	83	8	1	248	12
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	9	82	9	1	267	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	29	18	116
<b>Køn</b>				
Mand	54	28	18	106
Kvinde	40	40	20	10
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	38	31	31	16
60-79 år	53	34	13	76
80- år	67	14	19	21
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	31	16	100
Pårørende	50	30	20	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	29	17	110
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	-	-	-	2
DD29-30	71	14	14	7
DN20-23	-	-	-	3
Øvrige	52	30	18	104
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	52	30	18	115
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	29	15	41
<b>Køn</b>				
Mand	58	28	14	36
Kvinde	40	40	20	5
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	33	33	33	6
60-79 år	55	34	10	29
80-år	80	0	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	32	15	34
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	29	13	38
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	-	-	-	2
DD29-30	-	-	-	4
DN20-23	-	-	-	1
Øvrige	59	29	12	34
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	56	29	15	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	69	6	0	263	27
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	6	0	232	21
Kvinde	16	81	3	0	31	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	45	0	15	6	1
20-39 år	15	45	40	0	6	0
40-59 år	9	83	9	0	34	5
60-79 år	27	68	6	0	171	15
80- år	28	72	0	0	46	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	71	5	0	234	25
Pårørende	33	52	10	5	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	69	6	0	253	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	31	69	0	0	13	3
DN20-23	0	100	0	0	6	1
Øvrige	25	69	6	0	243	22
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	25	70	5	0	258	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	40	0	5	1

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	288
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	5	252
Kvinde	0	97	3	36
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	85	15	6
40-59 år	0	97	3	38
60-79 år	1	96	4	186
80-år	2	90	8	52
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	259
Pårørende	0	95	5	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	5	278
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	-	-	-	2
DD29-30	0	100	0	15
DN20-23	0	100	0	7
Øvrige	1	95	4	264
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	1	95	5	283
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	90	10	153	133
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	145	104
Kvinde	0	88	13	8	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	4	2
20-39 år	-	-	-	4	2
40-59 år	0	90	10	9	30
60-79 år	0	91	9	112	72
80- år	0	88	13	24	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	130	127
Pårørende	0	100	0	15	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	146	131
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>					
DC64-68	-	-	-	2	0
DD29-30	0	86	14	7	9
DN20-23	-	-	-	4	3
Øvrige	0	91	9	140	121
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urologisk Ambulatorium	0	90	10	149	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	32	2	1	271	18
<b>Køn</b>						
Mand	66	32	2	0	236	16
Kvinde	57	37	3	3	35	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	82	18	0	0	5	1
20-39 år	55	15	15	15	6	0
40-59 år	64	36	0	0	37	2
60-79 år	63	35	2	0	176	11
80- år	72	26	0	2	47	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	31	1	1	242	17
Pårørende	38	52	10	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	32	2	1	262	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	69	31	0	0	13	3
DN20-23	57	43	0	0	7	0
Øvrige	65	32	2	1	250	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	66	32	2	1	266	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	21	1	0	272	18
<b>Køn</b>						
Mand	77	22	1	0	235	18
Kvinde	81	14	5	0	37	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	13	13	0	7	0
20-39 år	30	55	15	0	6	0
40-59 år	83	17	0	0	39	0
60-79 år	76	23	1	0	172	14
80- år	85	13	0	2	48	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	20	1	0	244	15
Pårørende	58	36	5	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	21	2	0	262	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	93	7	0	0	15	1
DN20-23	71	29	0	0	7	0
Øvrige	77	21	2	0	249	16
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	77	21	2	0	266	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	46	6	1	282	2
<b>Køn</b>						
Mand	46	46	7	1	246	2
Kvinde	44	50	3	3	36	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	74	0	0	7	0
20-39 år	30	70	0	0	6	0
40-59 år	41	49	10	0	39	0
60-79 år	50	43	6	2	182	1
80- år	42	50	6	2	48	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	44	7	2	255	1
Pårørende	31	69	0	0	20	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	46	6	1	275	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	69	31	0	0	16	0
DN20-23	57	43	0	0	7	0
Øvrige	44	48	7	2	257	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	46	46	7	1	276	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	5	3	267	17
<b>Køn</b>						
Mand	62	31	5	2	233	15
Kvinde	62	29	0	9	34	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	87	13	0	0	7	0
20-39 år	18	82	0	0	5	0
40-59 år	49	35	14	2	39	0
60-79 år	61	32	4	3	169	14
80- år	74	21	0	4	47	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	30	3	3	240	16
Pårørende	38	40	23	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	30	5	3	261	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	86	14	0	0	14	2
DN20-23	50	33	17	0	6	1
Øvrige	61	32	5	3	245	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	62	31	4	2	261	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	17	17	6	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	3	2	242	43
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	3	2	213	37
Kvinde	52	38	7	3	29	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	30	0	0	6	1
20-39 år	36	47	18	0	5	1
40-59 år	46	51	0	3	32	6
60-79 år	56	38	4	2	161	22
80- år	74	21	0	5	38	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	35	4	2	217	40
Pårørende	40	55	0	5	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	36	3	2	234	43
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	77	23	0	0	13	2
DN20-23	40	40	20	0	5	2
Øvrige	56	38	3	2	222	39
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	57	37	3	3	237	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	286
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	251
Kvinde	94	6	35
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	100	0	5
40-59 år	97	3	38
60-79 år	92	8	185
80- år	92	8	51
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	257
Pårørende	91	9	20
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	278
Ikke dansk	-	-	2
<b>Diagnose</b>			
DC64-68	-	-	2
DD29-30	88	13	16
DN20-23	100	0	7
Øvrige	94	6	261
<b>Afsnitsnavn</b>			
Urologisk Ambulatorium	94	6	281
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	55	8	21	12	3
<b>Køn</b>						
Mand	19	47	9	25	10	3
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	23	46	12	19	8	2
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	52	9	23	11	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	55	8	21	12	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	1	0
DN20-23	-	-	-	-	0	0
Øvrige	19	56	9	15	10	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	18	64	9	9	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0



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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	24	12	2	260	19
<b>Køn</b>						
Mand	64	25	9	2	226	17
Kvinde	47	15	35	3	34	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	36	18	47	0	5	1
40-59 år	76	12	12	0	34	5
60-79 år	60	25	12	3	170	8
80- år	58	31	11	0	45	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	25	11	2	238	15
Pårørende	56	22	22	0	13	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	24	11	2	254	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	64	7	29	0	14	1
DN20-23	71	14	14	0	7	0
Øvrige	61	25	11	2	237	18
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	63	24	11	2	256	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	70	8	1	139	71
<b>Køn</b>						
Mand	23	69	7	1	119	63
Kvinde	5	80	15	0	20	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	53	47	0	5	1
40-59 år	23	68	9	0	22	10
60-79 år	22	72	5	1	87	46
80- år	23	73	5	0	22	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	71	7	1	124	67
Pårørende	25	50	25	0	8	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	70	8	1	132	71
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	30	60	10	0	10	1
DN20-23	-	-	-	-	3	2
Øvrige	21	71	7	1	124	68
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	21	71	7	1	138	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	210	65
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	180	60
Kvinde	60	40	30	5
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	87	13	7	0
20-39 år	60	40	5	1
40-59 år	79	21	28	11
60-79 år	73	27	134	42
80- år	58	42	36	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	28	184	62
Pårørende	73	27	17	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	204	63
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>				
DC64-68	-	-	2	0
DD29-30	75	25	12	3
DN20-23	60	40	5	2
Øvrige	72	28	191	60
<b>Afsnitsnavn</b>				
Urologisk Ambulatorium	71	29	208	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	78	1	0	144	3
<b>Køn</b>						
Mand	20	79	1	0	127	3
Kvinde	29	71	0	0	17	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	19	81	0	0	20	1
60-79 år	22	77	1	0	95	2
80- år	25	75	0	0	20	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	75	1	0	126	3
Pårørende	0	100	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	77	1	0	138	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	33	67	0	0	9	0
DN20-23	-	-	-	-	3	0
Øvrige	21	78	1	0	131	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	22	77	1	0	142	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	3	0	286
<b>Køn</b>					
Mand	33	63	3	0	250
Kvinde	31	67	3	0	36
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	48	13	0	7
20-39 år	15	85	0	0	6
40-59 år	25	73	2	0	39
60-79 år	35	62	3	0	184
80- år	32	64	2	2	50
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	63	3	0	258
Pårørende	19	76	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	64	3	0	278
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>					
DC64-68	-	-	-	-	2
DD29-30	50	50	0	0	16
DN20-23	29	71	0	0	7
Øvrige	32	65	3	0	261
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urologisk Ambulatorium	34	63	3	0	280
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	66	6	1	286
<b>Køn</b>					
Mand	25	68	6	1	250
Kvinde	39	53	8	0	36
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	21	79	0	0	7
20-39 år	36	64	0	0	5
40-59 år	25	65	9	0	38
60-79 år	28	64	8	1	185
80- år	24	75	0	2	51
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	66	6	0	257
Pårørende	17	69	9	5	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	66	6	1	278
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>					
DC64-68	-	-	-	-	2
DD29-30	47	40	13	0	15
DN20-23	43	57	0	0	7
Øvrige	25	68	6	1	262
<b>Afsnitsnavn</b>					
Urologisk Ambulatorium	27	67	6	1	281
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	78	2	2	65	20	195
<b>Køn</b>							
Mand	15	82	2	2	55	15	173
Kvinde	40	60	0	0	10	5	22
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	-	-	-	-	2	0	4
40-59 år	14	86	0	0	7	1	31
60-79 år	12	88	0	0	34	13	131
80- år	24	67	5	5	21	6	23
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	75	2	2	53	18	181
Pårørende	11	89	0	0	9	0	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	78	2	2	60	19	193
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
<b>Diagnose</b>							
DC64-68	-	-	-	-	1	0	1
DD29-30	-	-	-	-	3	2	11
DN20-23	-	-	-	-	2	0	5
Øvrige	19	78	2	2	59	18	178
<b>Afsnitsnavn</b>							
Urologisk Ambulatorium	18	78	2	2	65	19	191
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	70	6	3	134	151
<b>Køn</b>						
Mand	20	71	6	3	117	132
Kvinde	29	59	12	0	17	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	-	-	-	-	3	3
40-59 år	23	69	8	0	13	26
60-79 år	18	74	6	2	84	99
80- år	31	59	3	6	32	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	69	7	3	119	137
Pårørende	11	89	0	0	9	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	7	3	129	148
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	0	2
DD29-30	33	50	17	0	6	10
DN20-23	40	60	0	0	5	2
Øvrige	19	71	6	3	123	137
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	21	71	5	3	133	147
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	4



**Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	21	19	10	198	89
<b>Køn</b>						
Mand	49	21	20	10	175	75
Kvinde	65	17	9	9	23	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	63	19	11	7	27	12
60-79 år	51	20	20	9	134	49
80- år	33	27	20	20	30	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	21	18	11	179	80
Pårørende	57	9	34	0	11	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	20	19	10	191	88
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	54	31	8	8	13	2
DN20-23	40	0	40	20	5	2
Øvrige	50	20	19	10	179	84
<b>Afsnitsnavn</b>						
Urologisk Ambulatorium	50	21	18	10	195	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	80	19	1	1	197	72	15
<b>Køn</b>							
Mand	80	18	1	1	172	65	12
Kvinde	80	20	0	0	25	7	3
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	82	0	0	18	5	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2	0
40-59 år	72	28	0	0	28	8	1
60-79 år	79	19	1	1	125	47	11
80- år	86	14	0	0	36	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	81	19	0	1	172	68	12
Pårørende	83	6	6	6	16	3	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	82	17	1	1	189	69	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	0
<b>Diagnose</b>							
DC64-68	-	-	-	-	1	1	0
DD29-30	63	38	0	0	8	5	2
DN20-23	100	0	0	0	5	1	1
Øvrige	80	18	1	1	183	65	12
<b>Afsnitsnavn</b>							
Urologisk Ambulatorium	79	19	1	1	194	70	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2	0



## **Bilag 5: Kommentarsamling**

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














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












**Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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













ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg har fået min tillid til det offentlige sundhedsvæsen underbygget efter den fine behandling, jeg har fået. Tak for det.	Virkelig godt
2	Jeg kan næsten ikke sige tak nok for mit helbred. Tak til læger og sygeplejersker. Tak til alle.	Virkelig godt
3	Jeg blev ringet op om morgenen, den dag jeg skulle møde på ambulatoriet og fik at vide, at da en læge var blevet syg, ville der nok blive tale om forsinkelse på en times tid. Det var jeg tilfreds med, så trods alt en vis fremgang.	Dårligt
6	Den lægefaglige del var tillidsvækkende, og alt gik jo også godt. Oplever dog, at samme høje faglighed ikke var til stede i den første del af forløbet i administrationen. I den sidste del af forløbet virkede den dog langt mere kompetent og "kundevenlig".	Godt
7	Den læge, der var til stede, gav sig tid til at undersøge mig, for det jeg har problemer med.	Godt
9	Jeg har det bedste indtryk af ambulatoriet.	Virkelig godt
11	Personalet var utrolig søde og spurgte flere gange til mit velbefindende. Jeg har savnet at få svar på prøverne. Har endda kontaktet min egen læge, som heller intet vidste endnu.	Godt
12	De kan huske at indkalde de patienter, som er gjort klar til operation. Ikke som i mit tilfælde -helt at glemme at indkalde mig.	Godt
18	Jeg manglede en samlet afrapportering efter undersøgelserne. Den fik jeg, efter min egen læge anmodede om det. Den var til gengæld omhyggelig.	Godt
20	Alle de gange, jeg har været til undersøgelse/behandling, har de altid været utrolig søde og rare.	Godt
22	Tage folk mere alvorlige, selvom man ikke ser syg ud udenpå, kan man godt være det indeni!	Virkelig dårligt
23	Personalet havde altid god tid til at høre på ens opfattelse af sygdomsforløb.	Virkelig godt
24	I skal have ros, I er bare gode!!	Virkelig godt
25	Meget påpasselig med udlevering af piller og bivirkninger.	Godt
26	Personalet er meget flinke. Hvis lægen er lidt i tvivl bliver der tilkaldt en anden læge til at se med.	Virkelig godt
27	Var godt tilfreds med at være der.	Intet svar
29	DER ER ALT FOR LANG TID MELLEMLER BEHANDLINGER. "NYRESTENS KNUSNING/ SCANNING" HAR VÆRET I BEHANDLING SAMMENLAGT I CA. 16 MÅNEDER.	Godt

## Bilag 5

-  30 Jeg har kun mødt søde og smilende mennesker de [mange] gange, jeg har været på Randers Sygehus, til trods for at det ser ud til, de har travlt. Godt
-  31 God pleje og omsorg. Godt
-  33 Det var ønskeligt, at man kunne ringe/tale med en læge/sygeplejerske en til to uger efter en operation, og ikke kun til næste dag kl 11.00! Godt
-  34 Jeg synes godt, sygehuset kunne sende resultater af blodprøver til min egen læge i stedet for, at jeg skal opfordre lægen til at indhente informationerne. Godt
-  36 Ris: Bedre sammenhæng i undersøgelses- og behandlingsforløbet. Det var til tider utroligt frustrerende. Ventetiderne under "udredningerne" skabte utryghed. Pakkeløsning ønskeligt!!!! Ros: Når man endelig kom ind i systemet, har jeg kun stor ros til personalet. Jeg har kun mødt et professionelt, venligt og imødekommende personale. Kan ikke gøres bedre. Det var også bedre end på privathospital. Virkelig dårligt
-  40 Undersøgelse/behandling var for mit vedkommende den samme hver gang, men alligevel blev jeg orienteret om, hvad der skulle ske - Fint! Virkelig godt
-  42 Ventetiden fra mødetidspunkt til behandling kunne gøres kortere. Jeg mødte [om formiddagen] og blev kaldt ind til behandling [3½ time senere]. Det er for lang tid at sidde i venteværelse kun iført slåbrok, selvom der var masser af blade, man kunne læse i:-) Godt
-  43 Det har været et meget langt forløb endt med kateter - ingen forståelse for topkateter - eller operation. Skemaet er udfyldt sammen med patienten. Efter ambulatoriet er flyttet - dejlig, venlig, effektiv hjælp, forståelse. Intet svar
-  45 Jeg er glad for, at det er den samme sygeplejerske, der følger mig under hele besøget. Godt
-  51 Jeg er [gammel], bor alene og med en afstand af [mange] kilometer til sygehuset. Man havde foreslået, at jeg blev behandlet (opereret) og sendt hjem samme dag. Dette var jeg ked af og efter en god samtale, blev det ændret til indlæggelse, hvor jeg kunne blive til næste dag og føler, at det var en god ordning. Virkelig godt
-  52 Jeg har absolut intet at udsætte på personalets behandling af mig i min situation. De har tværtimod været meget lydhør over for mine ønsker i forbindelse med en forestående operation. Intet svar
-  55 Jeg fik en meget fin behandling. Virkelig godt
-  56 Til orientering! Jeg har nu haft kateter [i næsten to år]. Det var kun det første kateter, der holdt i ca. tre måneder, før det blev skiftet. Nu har jeg haft [mange] katetre i [næsten to år]. Det, der holdt karteret, sad i treenhalv time, så sprang ballonen. Et andet forløb var tre katetre på tre dage. Jeg har spurgt flere, også leverandøren af katetre, om der ikke var ekstra væskekathetre, men fik ikke noget svar. Det var først, da jeg i anden anledning telefonisk talte med sygeplejerske NN, andet sygehus, at hun fortalte om et gråt kateter fra "Bard Biocath". Jeg fik et sådant tilsendt, det har nu været isat siden [vinter]. Håber det holder i tre måneder, før det skiftes. Jeg er undersøgt for blæresten, der var intet usædvanligt i blæren. Ovenstående for at man kan orientere om tilfældet, så andre patienter kan blive hjulpet tidligere. Jeg er [en ældre patient] og lever stille og roligt. HILSNER. Virkelig godt

-  57 Modtagelse og undersøgelsen var helt okay. Jeg følte mig i trygge hænder. Men hvis det er kutyme, at man venter så længe på svar, er det et problem, jeg vil overveje at gå videre med til ledelse eller medierne. Intet svar
-  58 Jeg synes, det har været et langt forløb, fra jeg var hos min læge i april, til jeg først kommer under [behandling] i [efteråret]. Det må kunne gøres bedre. Det kan jeg ikke vurdere
-  59 Jeg har kun GODT at sige om alle dem, jeg har haft med at gøre. Godt
-  60 Der manglede information om og præcis datering af besøg i anden afdeling. I en anden afdeling har de et lille kort, der ved hver kontrol bliver ajourført om næste dato og mødetid. Godt
-  61 Har den opfattelse, at jeg er blevet "afskrevet" pga. min alder, [i 80'erne]. Mit generelle helbred er meget fint. Er sund og rask. Min læge er meget tilfreds med mine årlige helbredsundersøgelser, så jeg er absolut ked af, at man ikke vil foretage sig noget, før det evt. bliver for sent! Skal tale med min læge om min situation, men om det hjælper, er spørgsmålet. Antageligt spiller den overordnede økonomi ind i sagen. Hvad kan jeg så gøre???
-  62 De mennesker jeg har været i kontakt med under mit sygdomsforløb, følte jeg, var venlige og absolut professionelle. Virkelig godt
-  65 Godt behandlet. Venlig og professionel behandling. Godt
-  66 Man føler sig altid velkommen og bliver taget godt imod. Virkelig godt
-  67 Informere om ventetid i ambulatoriet. Måtte lave mere luft i programmet, da der tydeligvis er brug for megen akut tid - det går ud over dem, der er indkaldt til planlagt tid, at man overbooker. Bedre samarbejde mellem læger og sygeplejersker, når det fornemmes, at kommunikationen er vanskelig mellem lægen og patienten. Intet svar
-  68 Jeg er tilfreds med forløbet. Godt
-  70 Efter syv besøg det sidste års tid, har jeg mødt kun smilende og søde, positive sygeplejersker/læger og fået svar på det, jeg spurgte om. Kun en god oplevelse. Virkelig godt
-  71 Det var rigtig godt at patienten fik en bamse inden operationen. Det gjorde patienten tryk, og afledte opmærksomheden fra operationen. Virkelig godt
-  72 De andre læger lyttede ikke til, hvad jeg sagde, at jeg fejler, men det gjorde den sidste læge, og de svar går jeg og venter på. Alle læger tror, at jeg har kræft i underlivet, men det har jeg ikke. Jeg har [anden lidelse], og det påvirker min vandladning, hvis jeg ikke tager mine forholdsregler. Det vil den sidste blodprøve afsløre. Godt
-  73 Altid et venligt og imødekommende personale. Virkelig godt
-  75 Jeg har vældig godt tilfreds og følt mig helt tryk. Personalet har været venligt og kompetent. God atmosfære. Korte ventetider, alting har virket velorganiseret. Tak for det. Virkelig godt
-  78 Jeg har en fornemmelse af et yderst godt, kompetent ambulatorium. Godt

## Bilag 5

	79	Hele mit forløb er gået efter lægernes forklaring. Har dog talt med fem forskellige læger, nogle mere omhyggelige end andre. Men jeg har kun store roser at sige. TAK. Var glad for at være på Randers Sygehus for første gang :-)	Godt
	80	Jeg mødte altid flinke, glade og meget professionelle behandlere og er meget taknemmelig for den gode service. Tak.	Virkelig godt
	81	Alt, hvad der er gjort under hele forløbet, er til min fulde tilfredshed. Jeg har intet at klage over. Der var flere gange, hvor scannerne i Århus var brudt ned. Det var intet problem for mig. Der var altid kaffe på kanden og aviser og nogle at snakke med. Sygeplejerskerne var bare fantastiske søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
	82	Regionshospitalet Randers Urologisk ambulatorium, er flyttet op på plan seks til nyrenoveret afdeling. Det er som om, at I har fået nyt personale i modtagelsen. Man bliver budt velkommen, det er som om patienten er kommet i højsæde og tak for det. Der kan man se, hvad en renovering kan gøre.	Virkelig godt
	83	Fik meget venlig modtagelse før og efter behandling, alle var venlige og tålmodige. Kunne gå derfra med godt humør.	Godt
	84	Alt skal gå hurtigt i dag. Brug de nye medier til beskeder.	Godt
	87	Det er trist, at den urologiske afdeling ikke kan scanne/fotografere urinrøret, mens man urinerer. Hvis der er defekt lukkemuskel, er det bedst at se det "live" frem for en kikkertundersøgelse.	Godt
	90	De har altid været flinke og imødekommende. Man har kunne mærke på personalet, at der til tider var travlt.	Godt
	95	Jeg mangler en opfølgning på selve operationen. Mit indgreb har over hovedet ikke virket. Jeg har stort set ingen erfaringer med sygdom. Hvornår skal man reagere? Skal man søge sin egen læge? Kan man kontakte lægen, der opererede en? Der popper mange spørgsmål op, og man har ikke specielt lyst til en ny operation, når smerterne fra første operation ikke er væk endnu.	Godt
	96	Bortset fra den store afstand mellem behandlingerne (to-tre måneder) - KUN GODT at sige om behandlingen.	Godt
	98	Jeg har været meget tilfreds med mine oplevelser af Regionshospitalet i Randers og var meget tryk ved personalets omsorg.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg synes, det var mærkeligt, at jeg ikke så/hilste på den læge, der skulle operere mig, hverken før eller efter operationen.	Godt

















## Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Min praktiserende læge sendte e-mail til ambulatoriet om, at jeg burde undersøges for []kræft. Den blev aldrig åbnet, og kun efter at jeg selv efter seks måneders ventetid tog affære, kom der skred i sagen.	Dårligt
6	Min læge havde indstillet mig til en akut undersøgelse. Da jeg rykkede telefonisk for en tid, fik jeg et ualmindeligt uvenligt svar om, at det kunne man ikke tage sig af. Derefter en meget lang klagesang over underbemanding []!	Godt
8	Godt.	Virkelig godt
9	Lynhurtig ekspedition.	Virkelig godt
13	Der er alt for meget ventetid.	Godt
14	Besøget gik godt.	Godt
18	Ingen.	Godt
19	Min læge bookede omgående/informerede hurtigt ambulatoriet, hvilket jeg var meget tilfreds med.	Virkelig godt
21	En lille smule kludder pga. en forglemmelse og et manglende skema, som så ikke blev udfyldt til tiden.	Intet svar
23	Til tider lang ventetid på telefonen.	Virkelig godt
25	Lang ventetid.	Godt
28	Jeg fik ikke information, og indkaldelsen til undersøgelsen blev fejlekspederet, så jeg ikke modtog den. Jeg blev først orienteret per telefon dagen efter undersøgelsesdatoen. Jeg fik en ny tid og derefter fik alt perfekt.	Godt
35	Forløbet inden det første forsøg var præget af forvirring og uprofessionel optræden. Vi fik tre breve, hvor der var så kort tid imellem afsendelse af brevet og selve aftalen, at brevet kom for sent, og vi derfor ikke kunne nå tiden. Det virkede MEGET uprofessionelt.	Godt
36	Ventetiden, fra min læge foretog henvisning, til jeg kunne komme til undersøgelse, var ganske uacceptabel, hvorfor jeg valgte selv at betale for en undersøgelse på Mølholm. Her var ventetiden to dage, og jeg havde den endelige diagnose ti dage efter.	Virkelig dårligt
41	Jeg blev skrevet op på en afbudsliste og blev kaldt ind tre uger før den aktuelle tid.	Virkelig godt
43	Svært at komme igennem pr. telefon.	Intet svar

## Bilag 5


	49	Det forløb fuldt tilfredsstillende med en høj service.	Intet svar
	55	Der var ingen telefonsamtaler.	Virkelig godt
	61	Er døv, men havde tolk med. INGEN indledende information!!! Blev ekstra handicappet af fordomme over for døvehandicappede!!! Blev opfattet som "døvstum", selvom jeg taler flydende dansk!	Virkelig dårligt
	62	En god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
	65	Ikke telefon, men brev. OK.	Godt
	74	Engang [sidste efterår] sad jeg og ventede i tre timer. Så kom sygeplejersken og sagde til mig - Du kan godt gå hjem, for der er ikke flere læger i dag.	Godt
	77	[I sommer] skrev min læge om en tid til mig. Fik at vide, jeg først skulle behandles med [] tabletter, der som forudset ikke havde nogen virkning [en måned senere], hvor lægen på ny skrev. Efter gentagne gange at have rykket for en tid, fik jeg at vide, at bookingassistenten holdt ferie, men endelig [måneden efter] kom jeg til.	Dårligt
	84	Jeg var ikke hjemme, da brevet kom. Vi var på ferie. De ringede på mobilen om, hvorfor jeg ikke kom. Jeg fik omgående en ny tid. Super. Kunne ønske mere sms, eventuelt mail eller telefon.	Godt
	85	Alt for lang ventetid. Lægen måtte ringe for at få mig ind noget før.	Dårligt
	86	Jeg fik ved personlig fremmøde hurtigt aftalt en tid hos sekretæren.	Virkelig godt
	87	Der var et års ventetid på at få foretræde for ambulatoriet.	Godt
	92	Mødte op til en aftalt tid, men fik besked på at der ikke var personale til undersøgelsen efter [et par] timers ventetid.	Godt
	97	Mit "første" og eneste besøg i undersøgelsesperioden var et besøg i en række rutinekonsultationer gennem de sidste år. Men vi sad lidt og ventede i det sædvanlige venteværelse, inden vi blev vist ovenpå, hvor Urologisk Team nu holder til.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Alt for lang ventetid fra undersøgelse til operation.	Virkelig dårligt

## Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Mere end halvanden times ventetid.	Dårligt
7	Lægen var mere optaget af samtale med personalet (avisforsider) end med mig!	Godt
9	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
16	Jeg har været indlagt [flere] gange. Ventetiden har været fra 30 minutter til over to timer.	Godt
17	Angående punkt 6: Jeg har været på afdelingen én gang ugentligt i seks uger, og ventetiden var meget forskellig. Halvdelen af gangene var tiden 30 - 60 minutter, og de andre gange kom jeg til næsten med det samme.	Godt
21	Alt var bare OK.	Intet svar
28	Når det kan gå galt med postgangen, burde man supplere/erstatte med e-mail eller eventuelt sørge for opfølgning per telefon.	Godt
38	Meget præcist og fint med en samtale med lægen, som foretog operationen.	Virkelig godt
50	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Lidt ventetid var irriterende, men man må også forstå, at der kan være travlt. Men altid et venligt smil. Det varmer. Man er klar over, at jeg var der!	Godt
55	En ualmindelig flink sygeplejerske.	Virkelig godt
61	Negativ indstilling. Personalet ved SIDSTE undersøgelse var venligt, men ORDKNAP! Var til undersøgelse fire gange over en lang årrække på Randers hospital.	Virkelig dårligt
67	Vi fik af en sekretær ved skranken at vide, at der var ventetid (men ej hvor længe). Ellers ingen modtagelse som sådan.	Intet svar
76	Rar og venlig.	Det kan jeg ikke vurdere
86	Sød og venlig sygeplejerske viste mig til rette.	Virkelig godt
87	Der bliver ikke spurgt til kørselsrefusion, med mindre man selv gør opmærksom på det. Det skulle ske automatisk, hvis man har over 50 km.	Godt
93	Venligt og smilende personale.	Godt

## Bilag 5


-  94 Mødte [et kvarter før]. Ved skranken var der en skriftlig besked: "Sekretæren er til møde, tilbage igen [til min aftalte tid]". Der [gik 40 minutter], inden hun kom tilbage, og så gik der yderligere 15 minutter, inden det blev min tur (kom til [mere end en halv time for sent]). Godt

## Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
7	Vist til den forkerte []læge!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Jeg blev hjemsendt, mens det stadig blødte fra operationssåret/syningen. Kan det kaldes en fejl?	Godt
12	Personalet havde gemt at indkalde mig til operation.	Virkelig godt
31	Ingen.	Intet svar
32	Blev sendt hjem.	Intet svar
36	Fejlplacering af "guldstykker" i forbindelse med forberedelse til strålebehandling af prostata.	Virkelig godt
39	Fejl med udstyret.	Godt
43	Ved sidste besøg havde læge ikke læst papirer igennem. Meget frustrerende.	Intet svar
47	Da jeg skulle til konsultation [på et sygehus], var min tid slettet! Jeg havde været på [andet sygehus] for at [blive opereret]. Der var jeg blevet slettet fra systemet på det [første sygehus].	Godt
58	Jeg blev ønsket tillykke med, at jeg blev hundrede procent rask. Få uger senere fik jeg at vide, at der var en lille plet, som skulle undersøges. Så vi var helt knust, da vi i første omgang havde fået at vide, at pletten ikke betød noget. Det viste sig at være godartet.	Godt
61	Manglende scanning af []. Manglende blodprøve.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	Fejlagtige oplysninger angående medicinering.	Virkelig dårligt
77	Da mit [organ] skulle have indført kameraet, mærkede jeg ikke noget udover det varmede mellem mine lår, hvilket jeg bemærkede. Hun havde ført det ind [forkert sted]. Hun undskyldte, men det skete på ny. Tredje gang var lykkens gang, for nu skulle det være i orden. Hm-hm, dårlig smag i min mund.	Godt
88	Har oplevet, at katederet ikke sad korrekt, hvilket betød et besøg på skadestuen flere timer senere.	Godt
91	Ventetid, Mødetid [morgen]. Kaldt ind [formiddag]. Indsprøjtning annulleret...	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Bilag 5



















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	1 Da jeg ankom til aftalte tid, blev jeg bedt om at klæde om, da man var klar til at operere. Jeg blev placeret i et venturum. Efter nogen tid spurgte jeg en forbipasserende, om hun kunne finde ud af hvorfor jeg stadig sad her. Det kunne hun ikke, og det kunne de to-tre næste heller ikke. Efter at have fået en ny tid hos receptionisten kørte jeg hjem, meget vred og skuffet.	Virkelig dårligt

## Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa


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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg har over de sidste to år talt med tre læger NN, der deler sig i to grupper mht. hvilken behandling, der er bedst for mig.	Dårligt
5	Lang ventetid ved seneste besøg pga. akut hændelse på afdelingen.	Godt
6	På den lægelige side, meget positivt. På den administrative side, meget ringe. Havde flere lange ventetider, da man havde glemt at skrive om en [prøve]. Var blevet indstillet til operation og været hos anæstesi. Efter [mange] måneders ventetid uden en lyd fra sygehuset, måtte jeg selv henvende mig.	Godt
9	Jeg har det bedste indtryk af Randers Sygehus.	Virkelig godt
14	Skulle havde set på et sår.	Godt
17	Sygeplejersken/personalet spørger om behandlingstiderne passer mig. Jeg siger, at det ville være bedre en time senere eller en halv time før pga., at jeg benytter de offentlige transportmidler. Det kan ikke så godt lade sig gøre da de da har for travlt. Jamen hvad spørger hun så for? (min behandling [] tager højst 5 min. men jeg skal holde på det helst i to timer, men ikke længere. Det er lidt svært at tilpasse med en bustur på 1½ time uden toilet - men det er selvfølgelig ikke personalets problem).	Godt
22	Dårlig behandling - prøver en undersøgelse, så bliver man sendt hjem og kan passe sig selv, de vil ikke gøre mere! Har stadig ondt! Der må være flere ting, man kan undersøge eller henvise til en anden afdeling eller sygehus.	Virkelig dårligt
24	Det er min erfaring, at der bare var styr på det hele.	Virkelig godt
25	Undersøgelsen afhjalp ikke mit problem. Informationen om bivirkninger ved anvendelse af valgte piller var ikke tilstrækkelig. Efter anvendelse af pillerne fik jeg besvær med gennemførelse af mit ellers normale sexliv. Jeg stoppede anvendelsen af pillerne; men psykiske påvirkede det så meget efterfølgende, at jeg har søgt læge og fået udleveret piller, som nu har afhjulpet problemet.	Godt
33	Dårligt at man skal sidde en til halvanden time i et koldt venteværelse, når man har fået "hospitalstøj" på, så man skal have et tæppe på for at holde varmen. Urimeligt at man skal indkaldes/møde så lang tid før. Også at man har fastet - og sidder og bliver mere og mere sulten/dårlig inden operationen.	Godt
35	En henvisning til ultralydsscanning skulle sendes videre til et sygehus udenfor Region Midt. Det virkede som om, personalet kun modvilligt gik med til det.	Godt
36	Undersøgelsesforløbet - planlægningen - ganske urimelig lang. Det må betegnes som særdeles uacceptabelt.	Virkelig dårligt

## Bilag 5

	37	Jeg fik ikke at vide, jeg kunne blive steril af indgrebet, hvilket jeg blev. Det sagde man først efterfølgende ved kontrolbesøget.	Godt
	44	Fik flere forskellige indkaldelser til samme undersøgelse.	Godt
	46	Kommunikationen mellem de to sygehuse har svigtet to gange og har forlænget mit behandlingsforløb.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Ja, i høj grad. Meget dårlig information mellem lægerne og patienten, da patienten møder ny læge ved hvert besøg i ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Jeg har kun ros tilovers til såvel sygeplejersker som lægerne.	Intet svar
	53	Jeg følte fra mit første besøg i Randers, at personalet havde fokus på mig som patient og kun mig. Det var en dejlig fornemmelse/oplevelse!	Godt
	54	Tiden mellem forundersøgelserne strakte sig over for lang tid, hvilket bevirkede, at kræften fik tid til at brede sig. Desuden manglende information om, at det var vigtigt med røntgenstråler [], hvilket [bidrog til en komplikation, der nødvendiggjorde en operation].	Godt
	61	Det hele virkede overfladisk! Vil sende e-mail til center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk. Blev henvist [sommere] 2009 til urologisk undersøgelse [foråret] 2010 og igen [efteråret] 2010. Næste gang om et halvt år. ALT I ALT CA. TO ÅRS SPILD AF TID!	Virkelig dårligt
	62	Kun at jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
	63	Den var fin.	Virkelig godt
	64	Det var mundtligt aftalt ved undersøgelsen, at dersom der ved mikroskopi af skrabe/skylleprøver fandtes celleforandringer, så ville jeg få skriftlig besked inden fire uger - dette skete ikke!	Virkelig godt
	67	Der tilstødte infektion i forløbet og jeg oplevede stor imødekommenhed, da jeg ønskede at få et ekstra tilsyn/aftale i ambulatoriet. Heldigvis kunne operatøren se patienten, hvilket var meget betryggende.	Intet svar
	68	Alt i alt forløb undersøgelserne udmærket.	Godt
	72	ENDELIG EN LÆGE, DER LYTTED TIL, HVAD JEG SAGDE. JEG FEJLER NEMLIG IKKE DET, DE ANDRE LÆGER SIGER ELLER TROR.	Godt
	77	Min tiltro er ikke så stor til sygehusvæsenet, når der sker sådan noget.	Dårligt
	88	Det er svært at vurdere, da det var på [en anden afdeling], det nye kateder blev lagt.	Godt
	97	Jeg talte med en sygeplejerske. De spørgsmål jeg havde/har kan kun besvares af en læge. Det vil ske ved næste besøg [vinteren] 2011! Alle prøver indikerer, at min sygdom er i ro.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Der var rod i min indkaldelse.	Godt




-  3 Det hele virkede meget professionelt og planlagt. Vi var positivt overraskede over den høje service Virkelig godt :)

## Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Den skriftlige information jeg har modtaget, er alene kommet fordi jeg bad om kopi af journalen.	Dårligt
4	Jeg har haft et fornuftigt forhold til alkohol. Røg pipe, men er holdt op.	Godt
10	Svar på scanning nummer to var [flere] uger undervejs. Det burde kunne gøres hurtigere!	Godt
15	Jeg er meget tilfreds med alt, der skete med mig.	Virkelig godt
17	Utryk ved at tage bussen, især efter de første behandlinger, fordi hvis jeg skulle af for at tisse, er det noget så træls at stå ved landevejen og vente en time eller to på den næste bus. Har prøvet det, men stadigvæk er det ikke helt personalets problem.	Godt
24	Jeg har generelt været tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
36	Mangel på kontakt fra egen læge. Det havde været ønskeligt, at han/hun havde kontaktet mig uopfordret, når resultaterne fra ambulatoriet forelå. Det ville have givet mig tryghed, det ville have givet mig indtryk af, at der var styr på tingene.	Virkelig dårligt
48	[Nogle] måneder efter operation på urologisk afdeling i Randers skulle hospitalet indkalde mig til kontrol, hvilket ikke skete, før jeg selv rettede henvendelse. Blev kontrolleret i Randers [i sommer] og skulle efterfølgende (tre måneder senere) indkaldes til kontrol på andet sygehus, hvilket heller ikke er sket.	Godt
57	Jeg blev lovet besked pr. telefon fra lægen, der foretog undersøgelsen. Dette ville ske indenfor [nogle] uger. Der er nu gået [EN DEL UGER] og trods [flere] opringninger til ambulatoriet, har jeg stadig ikke modtaget besked om videre behandling, hvilket jeg finder MEGET kritisabelt.	Intet svar
60	Ja - dårlig information om tid og sted for næste undersøgelse.	Godt
61	Min tolk opsnappede, at der var noget galt ved scanningen [] ved FORRIGE besøg. Jeg pressede med spørgsmål, men fik bortforklaringer. Min opfattelse er, at jeg har begyndende cancer.	Virkelig dårligt
62	Ingen.	Virkelig godt
68	Udmærket forløb, fuldt tilfredsstillende.	Godt
76	Meget sen underretning om resultatet af undersøgelsen. Ca. to måneder.	Det kan jeg ikke vurdere
77	Jeg fortalte min læge om hændelsen med kameraet på afveje, men om han troede på det, har jeg min tvivl om (men det er ganske vist).	Dårligt
78	Jeg har kun mødt rare forstående mennesker på ambulatoriet.	Godt

-  89 Jeg ville gerne have et skriftligt svar til mine pårørende, og så jeg selv kunne huske det - er lidt glemsom. Det kan jeg ikke vurdere

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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