

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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

© 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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	301
Afdelingens svarprocent:	75%

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.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

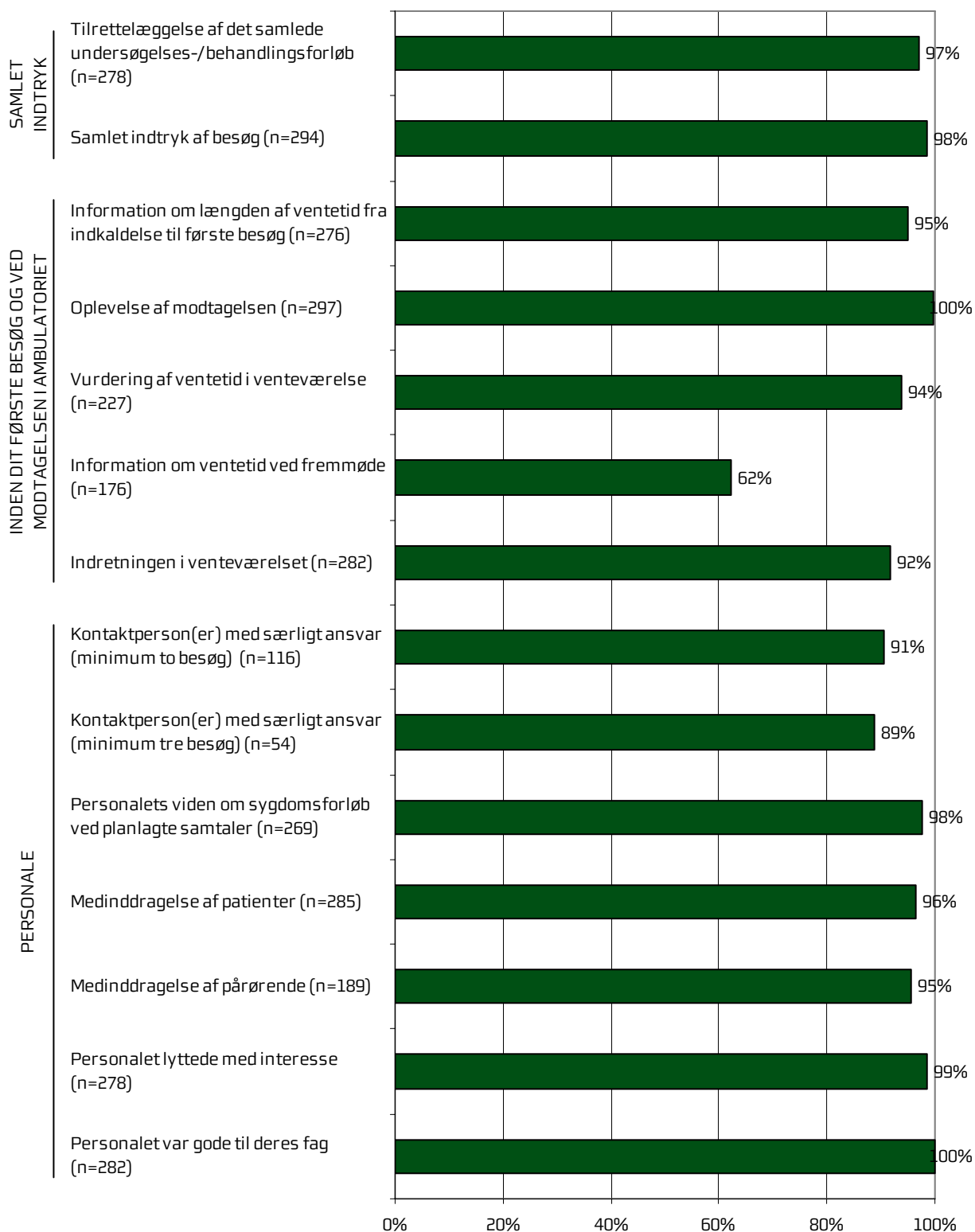
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

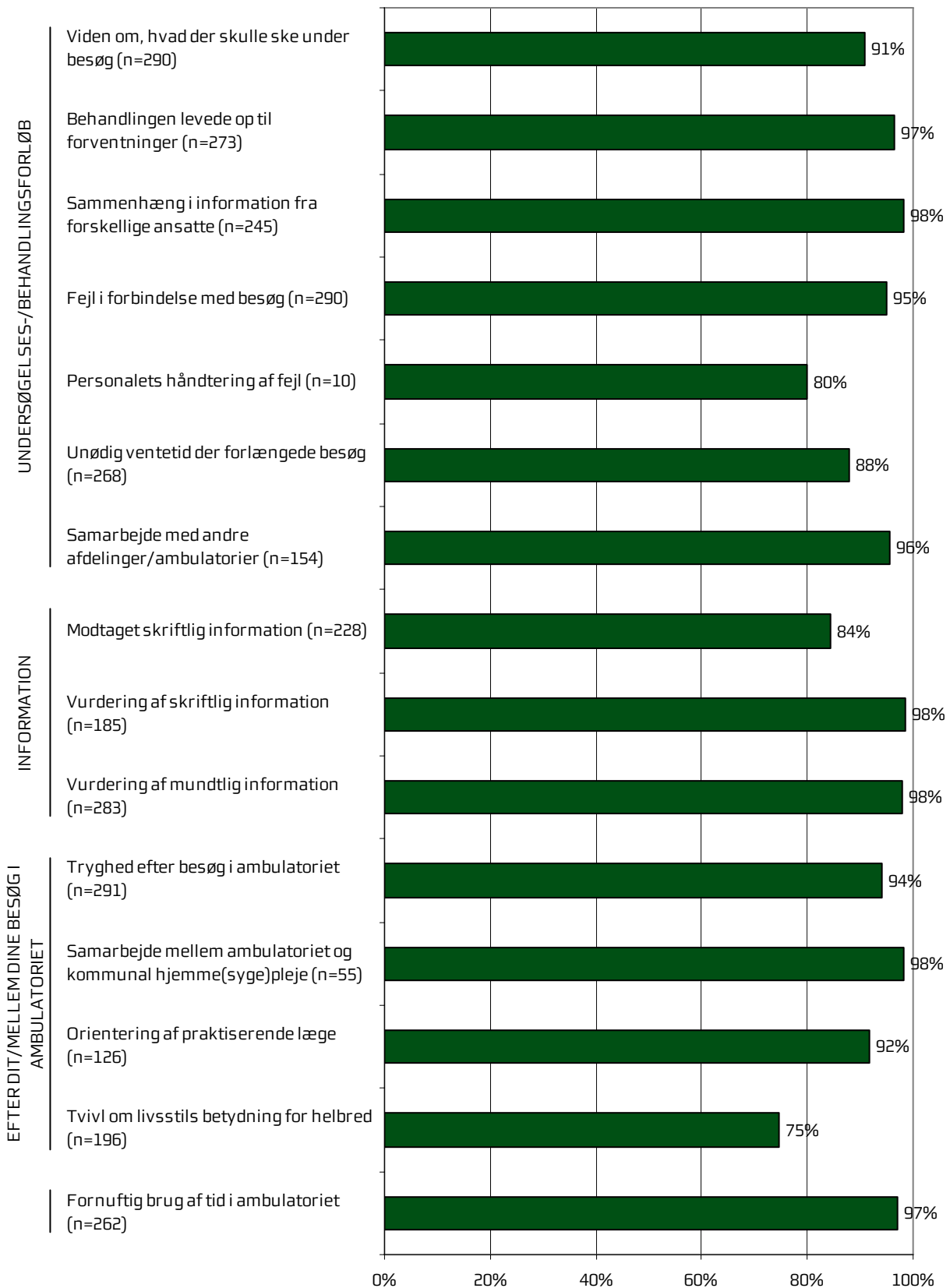
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

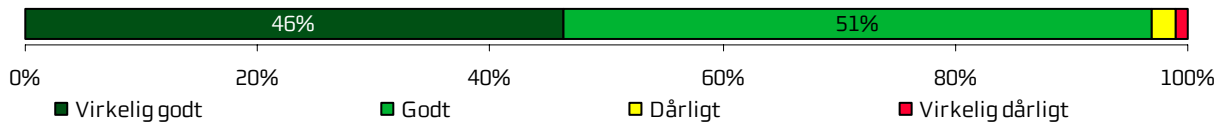
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

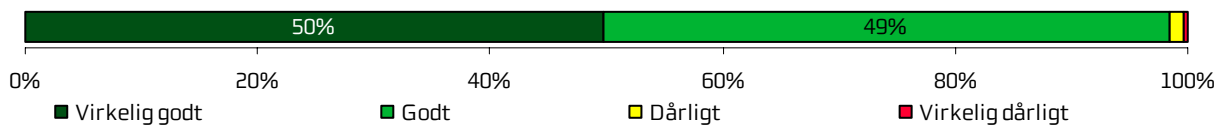
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=278)



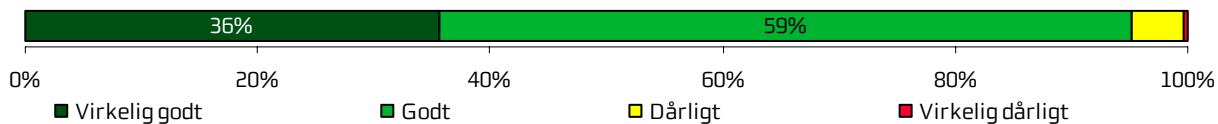
Samlet indtryk af besøg (n=294)



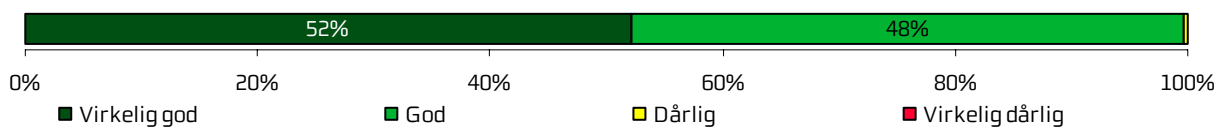
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	99 %	99 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

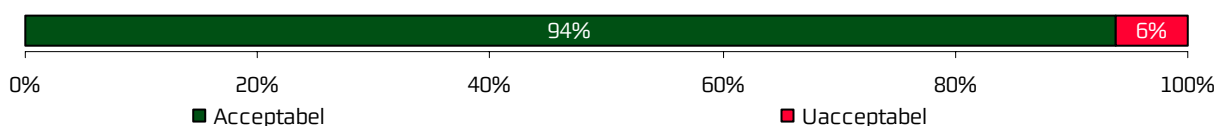
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=276)



Oplevelse af modtagelsen (n=297)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=227)



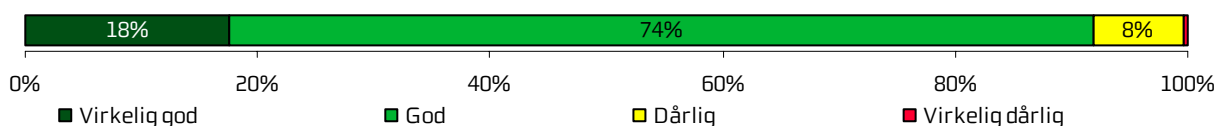
Længde af ventetid i venteværelse (n=289)



Information om ventetid ved fremmøde (n=176)



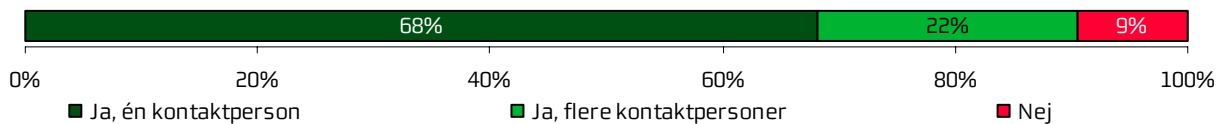
Indretningen i venteværelset (n=282)



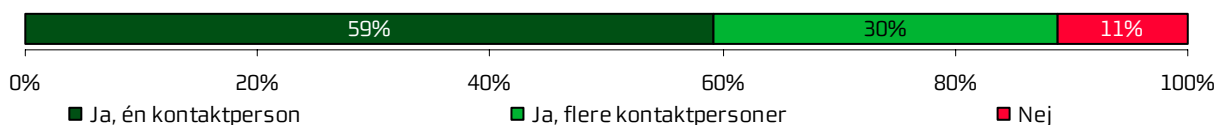
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	98 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		62 %	45 %	58 %	35 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	93 %	96 % *	79 %	89 %

Personale

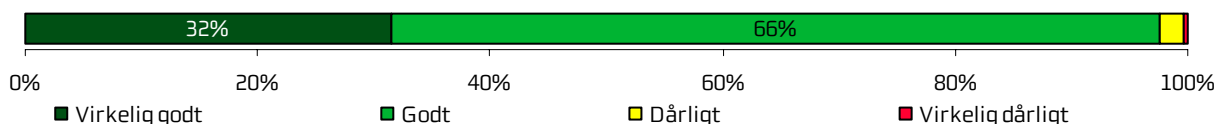
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



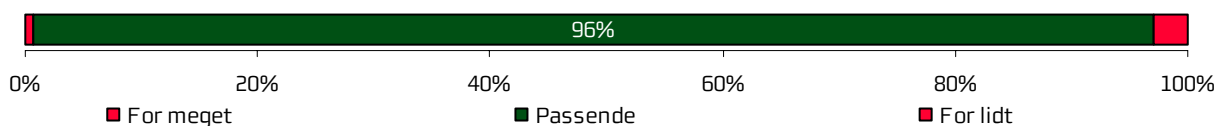
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



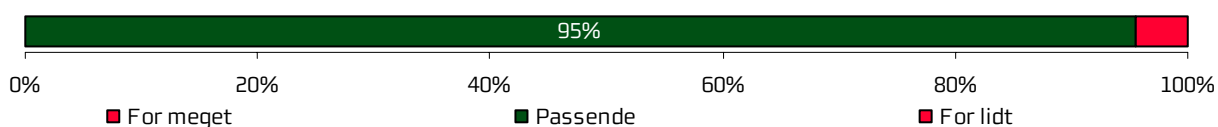
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=269)



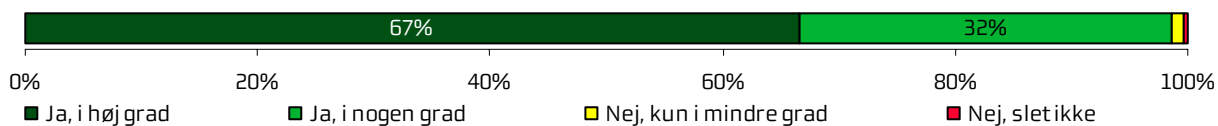
Medinddragelse af patienter (n=285)



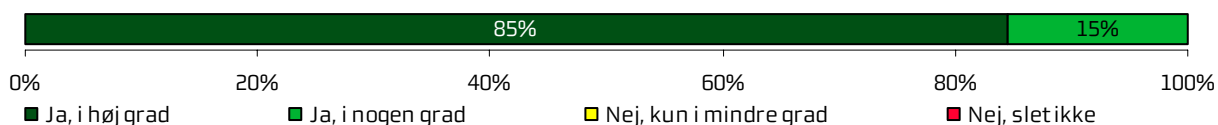
Medinddragelse af pårørende (n=189)



Personalet lyttede med interesse (n=278)



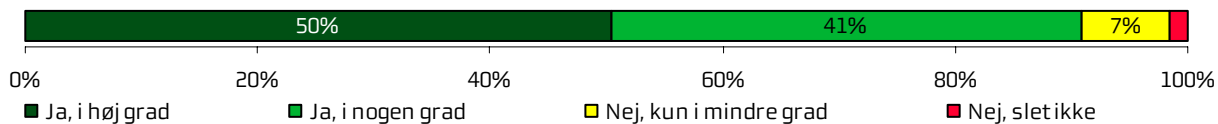
Personalet var gode til deres fag (n=282)



	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)		91 %	89 %	93 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	96 %	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	99 %	97 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	96 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	99 %	99 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

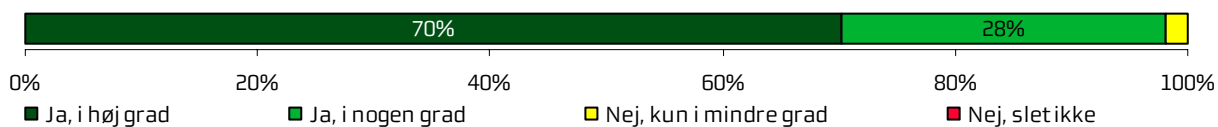
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=290)



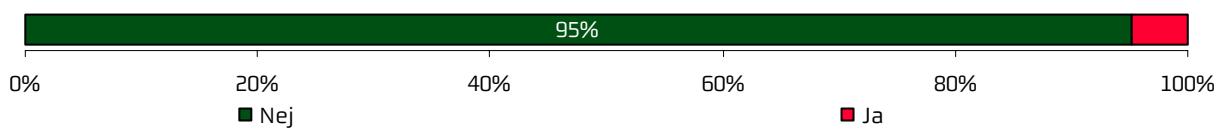
Behandlingen levede op til forventninger (n=273)



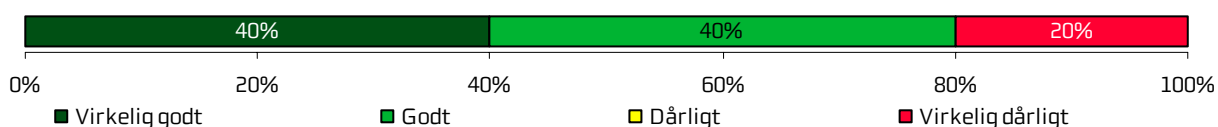
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=245)



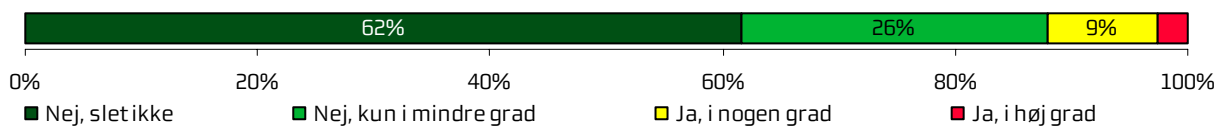
Fejl i forbindelse med besøg (n=290)



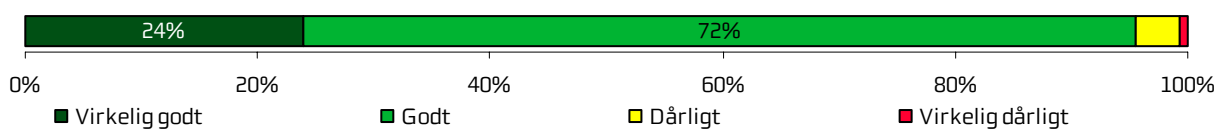
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=268)



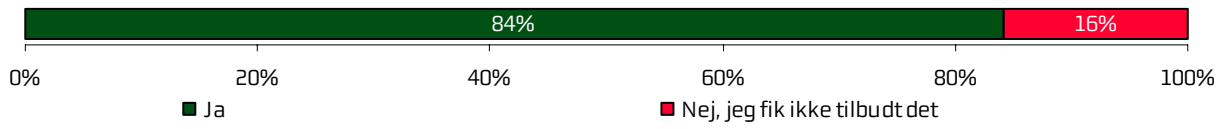
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=154)



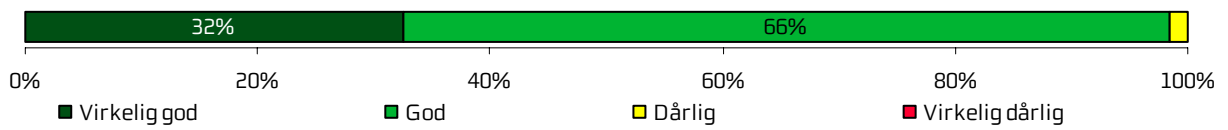
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	91 %	95 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	98 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	84 %	53 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	90 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	97 %	98 %	90 %	94 %

Information

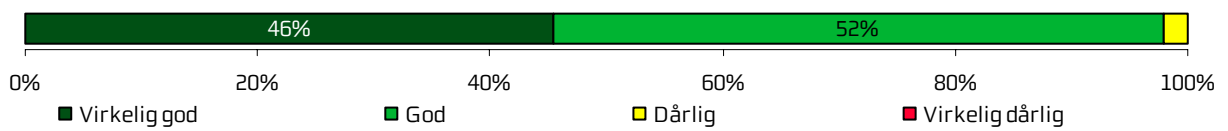
Modtaget skriftlig information (n=228)



Vurdering af skriftlig information (n=185)



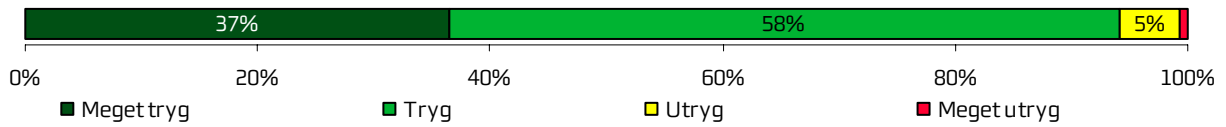
Vurdering af mundtlig information (n=283)



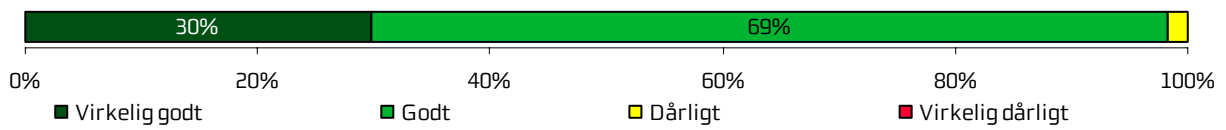
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		84 %	-	80 %	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	99 %	99 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

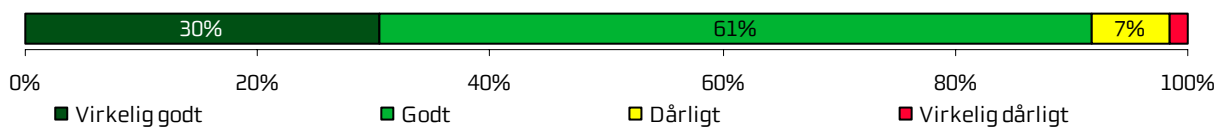
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=291)



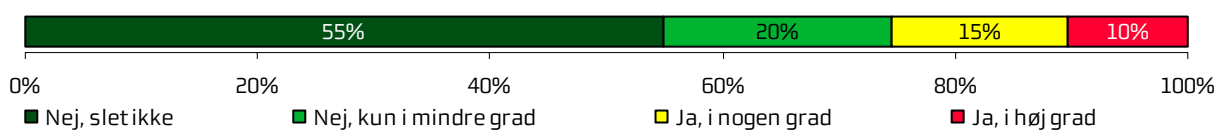
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



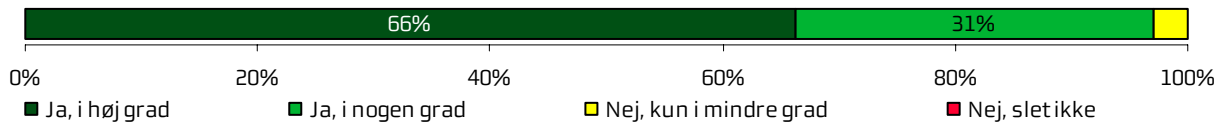
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=196)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	95 %	97 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	94 %	98 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	91 %	95 %	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	82 %	86 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=262)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	98 %	99 % *	95 %	97 %

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, 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 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. 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**

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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. 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 8
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. 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"/>	
10. 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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

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

Løbet.: >>lbm<<

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	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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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, 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. 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**

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) 75 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	75%	100%
Køn		
Mand	89%	89%
Kvinde	11%	12%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	8%
20-39 år	1%	5%
40-59 år	13%	16%
60-79 år	67%	60%
80- år	13%	12%

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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	301		100%	
Køn				
Mand	269		89%	
Kvinde	32		11%	
Aldersgruppe				
0-19 år	17		6%	
20-39 år	4		1%	
40-59 år	39		13%	
60-79 år	203		67%	
80- år	38		13%	
Skema udfyldt af				
Patienten	270		93%	
Pårørende	20		7%	
Modersmål				
Dansk	288		99%	
Ikke dansk	3		1%	
Diagnose				
C. Prost kontrol	47		16%	
Hæmaturi	11		4%	
Retenrtio testis	4		1%	
Øvrige	239		79%	
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	293		97%	
Urinvejskirurgisk dagafsnit	8		3%	

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	46	51	2	1	278	10
Køn						
Mand	46	51	2	1	248	10
Kvinde	50	50	0	0	30	0
Aldersgruppe						
0-19 år	53	41	5	0	15	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	56	2	0	39	0
60-79 år	49	48	2	1	189	6
80- år	33	64	0	3	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	51	2	1	253	8
Pårørende	40	47	9	4	19	1
Modersmål						
Dansk	47	50	2	1	270	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	44	54	2	0	41	3
Hæmaturi	64	36	0	0	11	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	47	50	2	1	222	7
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	46	51	2	1	270	10
Urinvejskirurgisk dagafsnit	50	50	0	0	8	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	50	49	1	0	294
Køn					
Mand	49	49	1	0	264
Kvinde	56	44	0	0	30
Aldersgruppe					
0-19 år	38	62	0	0	17
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	40	58	2	0	39
60-79 år	53	46	1	0	198
80- år	55	42	3	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	51	48	1	0	267
Pårørende	29	62	8	0	20
Modersmål					
Dansk	51	48	1	0	285
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
C. Prost kontrol	48	50	2	0	46
Hæmaturi	64	36	0	0	11
Retenrtio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	50	48	1	0	233
Afsnitsnavn					
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	50	49	1	0	286
Urinvejskirurgisk dagafsnit	50	50	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	59	5	0	276	17
Køn						
Mand	35	60	5	0	247	15
Kvinde	39	58	3	0	29	2
Aldersgruppe						
0-19 år	23	44	34	0	14	3
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	29	58	14	0	37	1
60-79 år	35	64	1	1	189	10
80- år	53	47	0	0	34	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	60	3	0	250	15
Pårørende	23	49	28	0	18	2
Modersmål						
Dansk	36	59	5	0	267	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	40	60	0	0	40	5
Hæmaturi	20	80	0	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	36	59	5	0	222	12
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	34	63	3	0	268	17
Urinvejskirurgisk dagafsnit	50	25	25	0	8	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	48	0	0	297
Køn					
Mand	51	49	0	0	265
Kvinde	65	35	0	0	32
Aldersgruppe					
0-19 år	48	52	0	0	17
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	40	60	0	0	39
60-79 år	53	46	0	0	200
80- år	64	36	0	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	53	47	0	0	269
Pårørende	42	58	0	0	20
Modersmål					
Dansk	53	47	0	0	287
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
C. Prost kontrol	50	50	0	0	46
Hæmaturi	55	45	0	0	11
Retentio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	53	47	0	0	236
Afsnitsnavn					
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	51	48	0	0	289
Urinvejskirurgisk dagafsnit	63	38	0	0	8

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	94	6	227	69
Køn				
Mand	93	7	206	58
Kvinde	100	0	21	11
Aldersgruppe				
0-19 år	84	16	15	2
20-39 år	-	-	4	0
40-59 år	90	10	32	7
60-79 år	95	5	144	56
80- år	100	0	32	4
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	206	62
Pårørende	91	9	17	3
Modersmål				
Dansk	94	6	220	66
Ikke dansk	-	-	3	0
Diagnose				
C. Prost kontrol	100	0	33	12
Hæmaturi	100	0	7	4
Retentio testis	-	-	4	0
Øvrige	93	7	183	53
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	93	7	220	68
Urinvejskirurgisk dagafsnit	100	0	7	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	31	51	14	4	289	4
Køn						
Mand	29	52	14	4	259	3
Kvinde	44	44	12	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	9	58	19	14	17	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	22	55	20	2	38	1
60-79 år	37	46	13	4	194	3
80- år	24	63	13	0	36	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	51	15	3	261	4
Pårørende	16	59	12	12	20	0
Modersmål						
Dansk	31	51	14	4	280	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	38	47	13	2	45	0
Hæmaturi	45	36	18	0	11	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	30	53	14	4	229	4
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	32	48	15	4	282	3
Urinvejskirurgisk dagafsnit	14	86	0	0	7	1

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	23	39	14	23	176	23
Køn						
Mand	24	37	15	24	158	22
Kvinde	17	56	11	17	18	1
Aldersgruppe						
0-19 år	24	41	6	29	13	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	13	29	25	33	25	4
60-79 år	25	43	11	20	111	14
80- år	33	25	17	25	24	3
Skema udfyldt af						
Patienten	23	38	16	23	157	22
Pårørende	22	47	0	31	15	1
Modersmål						
Dansk	23	39	15	23	170	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	17	35	9	39	23	4
Hæmaturi	40	60	0	0	5	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	24	38	16	21	144	19
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	22	39	16	22	170	22
Urinvejskirurgisk dagafsnit	33	33	0	33	6	1

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	18	74	8	0	282	11
Køn						
Mand	18	74	8	0	254	8
Kvinde	18	75	7	0	28	3
Aldersgruppe						
0-19 år	17	66	11	5	14	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	16	63	21	0	35	2
60-79 år	18	76	6	0	195	5
80- år	18	79	3	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	17	75	8	0	256	9
Pårørende	14	74	9	4	19	1
Modersmål						
Dansk	17	75	8	0	272	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	29	67	4	0	45	1
Hæmaturi	20	80	0	0	10	1
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	16	76	8	0	223	9
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	17	76	7	0	275	11
Urinvejskirurgisk dagafsnit	29	57	14	0	7	0

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	68	22	9	116
Køn				
Mand	71	20	9	104
Kvinde	42	42	17	12
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	43	36	21	14
60-79 år	71	22	7	86
80- år	71	14	14	14
Skema udfyldt af				
Patienten	67	23	10	112
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	67	23	10	112
Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose				
C. Prost kontrol	75	17	8	24
Hæmaturi	-	-	-	0
Retenrtio testis	-	-	-	0
Øvrige	66	24	10	92
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	68	22	9	116
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	30	11	54
Køn				
Mand	63	25	13	48
Kvinde	33	67	0	6
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	40	40	20	5
60-79 år	63	30	8	40
80- år	50	25	25	8
Skema udfyldt af				
Patienten	58	31	12	52
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	57	31	12	51
Ikke dansk	-	-	-	1
Diagnose				
C. Prost kontrol	62	31	8	13
Hæmaturi	-	-	-	0
Retenrtio testis	-	-	-	0
Øvrige	59	29	12	41
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	59	30	11	54
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	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	32	66	2	0	269	25
Køn						
Mand	31	66	2	0	239	24
Kvinde	34	66	0	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	36	53	12	0	13	4
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	31	65	2	2	37	1
60-79 år	34	65	2	0	185	14
80- år	22	78	0	0	30	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	246	21
Pårørende	30	60	10	0	16	4
Modersmål						
Dansk	32	66	2	0	260	25
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	33	64	0	2	42	4
Hæmaturi	50	40	10	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	31	68	1	0	213	21
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	32	65	2	0	261	25
Urinvejskirurgisk dagafsnit	25	75	0	0	8	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	285
Køn				
Mand	1	96	3	256
Kvinde	0	97	3	29
Aldersgruppe				
0-19 år	0	95	5	17
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	2	98	0	39
60-79 år	0	96	4	193
80- år	3	97	0	32
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	260
Pårørende	0	96	4	19
Modersmål				
Dansk	1	96	3	276
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
C. Prost kontrol	2	98	0	42
Hæmaturi	0	90	10	10
Retenrtio testis	-	-	-	4
Øvrige	0	97	3	229
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	1	96	3	277
Urinvejskirurgisk dagafsnit	0	100	0	8

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	95	5	189	102
Køn					
Mand	0	96	4	178	82
Kvinde	0	82	18	11	20
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	13	4
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	92	8	21	18
60-79 år	0	96	4	133	65
80- år	0	90	10	20	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	168	96
Pårørende	0	95	5	16	4
Modersmål					
Dansk	0	95	5	184	98
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Diagnose					
C. Prost kontrol	0	94	6	34	8
Hæmaturi	0	83	17	6	4
Retentio testis	-	-	-	2	2
Øvrige	0	96	4	147	88
Afsnitsnavn					
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	0	95	5	185	98
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	4	4

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	67	32	1	0	278	15
Køn						
Mand	66	32	1	0	249	13
Kvinde	71	29	0	0	29	2
Aldersgruppe						
0-19 år	73	27	0	0	14	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	74	26	0	0	38	1
60-79 år	68	30	2	1	188	11
80- år	53	47	0	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	32	1	0	254	13
Pårørende	62	38	0	0	17	2
Modersmål						
Dansk	68	31	1	0	269	15
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	77	23	0	0	43	2
Hæmaturi	78	22	0	0	9	1
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	65	34	1	0	222	12
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	67	31	1	0	270	15
Urinvejskirurgisk dagafsnit	63	38	0	0	8	0

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	85	15	0	0	282	13
Køn						
Mand	84	16	0	0	252	12
Kvinde	88	12	0	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	84	16	0	0	15	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	85	15	0	0	39	0
60-79 år	86	14	0	0	189	9
80- år	81	19	0	0	35	2
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	0	0	257	11
Pårørende	78	22	0	0	18	2
Modersmål						
Dansk	86	14	0	0	274	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	82	18	0	0	44	2
Hæmaturi	80	20	0	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	85	15	0	0	224	11
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	84	16	0	0	274	13
Urinvejskirurgisk dagafsnit	88	13	0	0	8	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	50	41	7	2	290	5
Køn						
Mand	49	42	8	2	260	4
Kvinde	66	31	3	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	51	34	15	0	16	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	52	2	2	38	1
60-79 år	51	40	7	1	198	1
80- år	53	36	11	0	34	2
Skema udfyldt af						
Patienten	52	40	6	2	263	5
Pårørende	47	33	21	0	20	0
Modersmål						
Dansk	52	39	7	1	281	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	53	40	5	2	43	2
Hæmaturi	50	50	0	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	50	40	8	2	233	3
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	49	41	8	2	282	5
Urinvejskirurgisk dagafsnit	63	38	0	0	8	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	64	32	3	1	273	18
Køn						
Mand	64	33	3	1	244	16
Kvinde	71	26	3	0	29	2
Aldersgruppe						
0-19 år	66	30	5	0	16	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	76	24	0	0	37	2
60-79 år	63	33	3	1	182	15
80- år	56	41	3	0	34	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	31	2	1	248	17
Pårørende	55	37	8	0	20	0
Modersmål						
Dansk	65	31	3	1	265	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	54	46	0	0	39	3
Hæmaturi	89	11	0	0	9	1
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	66	30	3	1	221	14
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	62	34	3	1	265	18
Urinvejskirurgisk dagafsnit	88	13	0	0	8	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	70	28	2	0	245	43
Køn						
Mand	69	29	2	0	218	40
Kvinde	79	21	0	0	27	3
Aldersgruppe						
0-19 år	63	31	6	0	12	5
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	66	32	2	0	33	6
60-79 år	70	28	1	0	170	25
80- år	79	18	4	0	26	7
Skema udfyldt af						
Patienten	71	28	1	0	225	37
Pårørende	62	27	11	0	14	5
Modersmål						
Dansk	70	28	2	0	238	41
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	71	26	3	0	34	8
Hæmaturi	67	33	0	0	9	1
Retenrtio testis	-	-	-	-	3	1
Øvrige	71	27	1	0	199	33
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	70	28	2	0	237	43
Urinvejskirurgisk dagafsnit	75	25	0	0	8	0

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	95	5	290
Køn			
Mand	95	5	258
Kvinde	97	3	32
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	17
20-39 år	-	-	4
40-59 år	94	6	39
60-79 år	95	5	195
80- år	95	5	35
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	264
Pårørende	96	4	19
Modersmål			
Dansk	95	5	281
Ikke dansk	-	-	3
Diagnose			
C. Prost kontrol	95	5	42
Hæmaturi	91	9	11
Retenrtio testis	-	-	4
Øvrige	95	5	233
Afsnitsnavn			
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	95	5	282
Urinvejskirurgisk dagafsnit	100	0	8

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	40	40	0	20	10	3
Køn						
Mand	33	44	0	22	9	3
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	43	43	0	14	7	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	0	20	10	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	40	40	0	20	10	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	-	-	-	-	2	0
Hæmaturi	-	-	-	-	1	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0
Øvrige	29	57	0	14	7	3
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	40	40	0	20	10	3
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	0	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	26	9	3	268	18
Køn						
Mand	62	27	9	2	241	16
Kvinde	58	17	14	11	27	2
Aldersgruppe						
0-19 år	44	44	6	6	12	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	72	21	6	0	38	1
60-79 år	63	26	10	1	183	12
80- år	54	24	9	13	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	26	10	2	247	15
Pårørende	53	37	5	5	15	2
Modersmål						
Dansk	61	26	10	3	260	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	56	36	8	0	39	4
Hæmaturi	90	0	10	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	62	25	9	3	215	14
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	60	28	10	2	260	18
Urinvejskirurgisk dagafsnit	75	13	0	13	8	0

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	24	72	4	1	154	63
Køn						
Mand	25	70	3	1	141	52
Kvinde	8	85	8	0	13	11
Aldersgruppe						
0-19 år	33	44	22	0	9	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	31	66	4	0	24	11
60-79 år	24	72	3	1	102	43
80- år	13	88	0	0	16	5
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	3	1	140	58
Pårørende	20	60	20	0	10	3
Modersmål						
Dansk	24	71	4	1	151	59
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	23	73	5	0	22	9
Hæmaturi	40	60	0	0	5	3
Retenrtio testis	-	-	-	-	3	0
Øvrige	24	72	3	1	124	51
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	25	70	4	1	152	59
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	2	4

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	84	16	228	51
Køn				
Mand	84	16	210	41
Kvinde	89	11	18	10
Aldersgruppe				
0-19 år	79	21	15	2
20-39 år	-	-	4	0
40-59 år	95	5	30	8
60-79 år	82	18	154	35
80- år	84	16	25	6
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	205	47
Pårørende	73	27	18	2
Modersmål				
Dansk	84	16	224	47
Ikke dansk	-	-	2	0
Diagnose				
C. Prost kontrol	76	24	33	8
Hæmaturi	100	0	6	3
Retenrtio testis	-	-	3	1
Øvrige	85	15	186	39
Afsnitsnavn				
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	83	17	222	49
Urinvejskirurgisk dagafsnit	100	0	6	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	32	66	2	0	185	0
Køn						
Mand	33	66	2	0	169	0
Kvinde	31	69	0	0	16	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	66	0	0	11	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	27	70	3	0	27	0
60-79 år	35	64	2	0	124	0
80- år	26	74	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	2	0	170	0
Pårørende	32	68	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	32	67	2	0	182	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
C. Prost kontrol	21	75	4	0	24	0
Hæmaturi	0	100	0	0	6	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	2	0
Øvrige	35	64	1	0	153	0
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	32	66	2	0	179	0
Urinvejskirurgisk dagafsnit	33	67	0	0	6	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	46	52	2	0	283
Køn					
Mand	44	54	2	0	255
Kvinde	60	40	0	0	28
Aldersgruppe					
0-19 år	24	71	5	0	17
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	51	47	2	0	37
60-79 år	48	50	2	0	195
80- år	38	62	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	48	51	1	0	257
Pårørende	22	69	9	0	19
Modersmål					
Dansk	45	53	2	0	275
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Diagnose					
C. Prost kontrol	41	57	2	0	44
Hæmaturi	60	40	0	0	10
Retentio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	46	52	2	0	225
Afsnitsnavn					
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	45	53	2	0	275
Urinvejskirurgisk dagafsnit	50	50	0	0	8

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	37	58	5	1	291
Køn					
Mand	35	58	6	1	260
Kvinde	46	54	0	0	31
Aldersgruppe					
0-19 år	24	76	0	0	17
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	40	56	4	0	39
60-79 år	37	56	6	1	198
80- år	37	57	6	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	264
Pårørende	21	75	4	0	20
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	283
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Diagnose					
C. Prost kontrol	42	51	7	0	43
Hæmaturi	40	60	0	0	10
Retentio testis	-	-	-	-	4
Øvrige	36	58	5	1	234
Afsnitsnavn					
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	35	58	6	1	283
Urinvejskirurgisk dagafsnit	50	50	0	0	8

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	30	69	2	0	55	22	202
Køn							
Mand	31	67	2	0	53	19	178
Kvinde	-	-	-	-	2	3	24
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	15
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	14	86	0	0	5	2	32
60-79 år	35	62	3	0	34	17	141
80- år	29	71	0	0	14	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	32	66	2	0	51	20	183
Pårørende	-	-	-	-	3	2	14
Modersmål							
Dansk	31	67	2	0	53	22	197
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Diagnose							
C. Prost kontrol	30	70	0	0	10	5	25
Hæmaturi	-	-	-	-	0	0	9
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0	4
Øvrige	30	68	2	0	45	17	164
Afsnitsnavn							
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	31	67	2	0	54	21	196
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	1	1	6

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	30	61	7	2	126	155
Køn						
Mand	30	61	7	2	116	136
Kvinde	30	70	0	0	10	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	13
20-39 år	-	-	-	-	1	3
40-59 år	34	66	0	0	13	25
60-79 år	27	60	10	2	91	101
80- år	35	65	0	0	17	13
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	7	2	117	138
Pårørende	28	72	0	0	7	12
Modersmål						
Dansk	31	61	6	2	124	149
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Diagnose						
C. Prost kontrol	29	67	4	0	24	18
Hæmaturi	50	50	0	0	6	4
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	3
Øvrige	30	60	8	2	95	130
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	28	63	7	2	123	150
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	3	5

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	55	20	15	10	196	82
Køn						
Mand	54	20	14	11	173	76
Kvinde	60	16	20	4	23	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	15
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	61	21	9	9	29	10
60-79 år	52	20	16	11	140	47
80- år	56	20	16	8	23	8
Skema udfyldt af						
Patienten	54	18	16	11	186	66
Pårørende	86	14	0	0	5	14
Modersmål						
Dansk	56	18	15	11	191	79
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	41	32	15	12	34	5
Hæmaturi	86	14	0	0	7	3
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	4
Øvrige	57	17	16	10	155	70
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	54	19	16	11	192	78
Urinvejskirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	4	4

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	3	0	262	27
Køn						
Mand	66	31	3	0	232	26
Kvinde	66	31	3	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	44	38	18	0	12	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	71	27	2	0	36	3
60-79 år	66	33	2	0	179	19
80- år	73	27	0	0	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	2	0	241	24
Pårørende	37	47	16	0	15	2
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	255	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
C. Prost kontrol	65	35	0	0	43	2
Hæmaturi	80	20	0	0	10	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	4	0
Øvrige	67	30	3	0	205	25
Afsnitsnavn						
Urinvejskirurgisk Ambulatorium	65	31	3	0	254	27
Urinvejskirurgisk dagafsnit	75	25	0	0	8	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.














Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest



















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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg synes kun, jeg mødte velforberedte og kompetente folk i Holstebro. Meget tilfredsstillende forløb.	Virkelig godt
3	Da operationen, [et par] måneder efter, intet tilfredsstillende resultat gav, søgte jeg egen læge, hvorefter jeg har fået tilsendt en ny tid til ny undersøgelse.	Godt
5	Ualmindelig god behandling.	Godt
9	Jeg synes, at det fungerer utrolig godt. Flinkt og kompetent personale og læge. Er MEGET tilfreds!	Virkelig godt
10	Alt i alt en god oplevelse af personalet. De gjorde hvad man kunne forvente. Højt tempo, venlige og imødekommende.	Virkelig godt
13	Der er problemer med at holde vandet, når man kommer hen sidst på dagen. Ville godt have en brochure med hjem om, hvad man så skal gøre, eller om det bliver stabilt, når man venter længe nok. Ellers ingen gene af det.	Godt
14	For mit vedkommende ønsker jeg ikke en anden behandling... Det er jo stadig lovligt selv at lukke munden op og spørge. En positiv oplevelse selvom man er syg.	Virkelig godt
15	Jeg har fået en god oplevelse hele vejen igennem på urinvejskirurgisk ambulatoriet i Holstebro.	Virkelig godt
16	For lang ventetid i venteværelset, inden samtale med lægen.	Godt
18	Ambulatoriet gjorde undersøgelsen meget grundigt: Jeg blev opereret [i lysken] på sygehuset [for nogle år siden]. 14 dage efter var alt ok. [To år senere] blev jeg opereret i MODSATTE lyske og blev da henvist til privathospital under sygeplejerskestrejken. Siden er alt gået galt. Nu er jeg i medicinsk behandling.	Virkelig godt
22	Det ville være rimeligt, at man havde spurgt, om jeg var blandt de ventende i stedet for blot at regne med, at jeg var udeblevet.	Virkelig godt
24	Jeg synes beskeden om, at jeg havde kræft blev formidlet dårligt.	Virkelig godt
25	Et usædvanligt velfungerende sygehus, men Region Midt gør alt, hvad de kan, for at ødelægge det. F.eks. har læge NN sagt sin stilling op, da en del af hans funktioner skal fjernes.	Virkelig godt
26	Venligt personale. Ingen ventetid fra mødetidspunkt til start behandling.	Virkelig godt
27	Er særdeles godt tilfreds med hospitalets optræden i alle faser.	Virkelig godt
28	[Lille] dreng. Vi var på ambulatoriet en fredag, så derfor kom vi ikke ned på anden afdeling for at tale om bedøvelse, da de havde lukket. Det resulterede i, at vi ikke fik bedøvende plaster med hjem	Dårligt
















Bilag 5


til at sætte på armen for at mindske smerterne, når de lægger bedøvelse, som vi heller ikke kendte til, før han skulle opereres. Vi mødte [om morgenen], og han blev først opereret [to timer senere]. Der havde været rigelig tid til at give ham plaster på. Meget dårlig kommunikation syntes vi nok. Og hvis vi skal gøre historien færdig, så stak de forkert, da han skulle bedøves, så han måtte få masken også. Jeg synes helt klart, hvis I har med små børn at gøre, og de ikke har plaster på, bestemmer I, at det skal være masken I bruger til bedøvelse. Så vi havde ikke en særlig god oplevelse på afdelingen (personalet var meget søde og hjælpsomme og kom da også for at snakke), men træls, når det kunne være undgået for ham. Med venlig hilsen en mor.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 30 | Indrette et rygerum. | Virkelig godt |
|  | 31 | Jeg kan ikke skrive andet end jeg føler, at alt blev gjort på den bedste måde og med stor faglighed. | Godt |
|  | 32 | Jeg oplevede, at der var for lidt plads i venteværelset. Folk sad meget tæt på hinanden. | Virkelig godt |
|  | 34 | Godt med fast læge før, under og efter behandling inklusiv kontrol. Åben information om diagnose og behandling. Beskeden blev givet nænsomt - fint at fortælle via røntgenbilleder. Fin håndtering af chok, empati. Et klagepunkt er, at der ikke blevet givet tid til at kontakte pårørende og mulighed for sammen at tale med læge. Godt med invitation til at kontakte ved tvivl, uro m.v. før operation - sygeplejerske NN. Ønskeligt med gennemgående sygeplejerske før, under og efter behandling. Har savnet vejledning i forhold til opstart af arbejde plus information om gener, der kan forventes efter operation, ikke blot de første uger, men også måneder. | Virkelig godt |
|  | 35 | Behagelig. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg synes, at jeg oplevede et velfungerende sygehus, krydret med en god behandling. | Virkelig godt |
|  | 37 | Det er meget positivt, at der efterfølgende bliver fulgt op på forløbet. | Godt |
|  | 38 | Efter hjemsendelsen ringede jeg på et tidspunkt og bad om nogle urinposer og forklarede omhyggeligt, at jeg gik med to poser hele tiden, og fortalte hvor mange jeg skulle bruge. Der kom det halve antal. Ringede tre dage senere og spurgte hvorfor. Jeg fik en høflig undskyldning og blev lovet, at de nok skulle sende nogle flere. De kom aldrig. DET ER MEGET, MEGET DÅRLIGT. | Godt |
|  | 39 | Vi har indtryk af, at både ambulatoriet og afdelingen er effektive og ved, hvad de har med at gøre. I min mands tilfælde konstaterede de [kræft] og sendte ham til viderel behandling og operation på et andet sygehus. | Godt |
|  | 40 | Alt har fungeret perfekt. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg har under hele forløbet fået en perfekt behandling og kan kun give afd. U6 min tak for det, nu glæder jeg mig til at blive fri for bleer, men det jo op til mig, som min læge sagde til mig. Endnu engang TAK. | Virkelig godt |
|  | 45 | Det jeg er yderst utilfreds med, var den dårlige information både før og efter operationen fra lægen, som opererede mig. Blev udskrevet med hormontabletter og nogle stk. plastre, som ikke engang kunne dække såret. Under al kritik. | Dårligt |
|  | 46 | Jeg synes, at man kun skal have en (maks. to) kontaktpersoner, når man er der, og at personen kender din situation (journal). | Godt |

	47	Det hersker et nært og godt samarbejde mellem læge NN og den aktuelle sygeplejerske. Et forhold der smitter og gør patienten tryk.	Godt
	48	Jeg fik en super behandling. Meget behageligt personale. Det er rigtig GODT og TRYGT at være i lægens og NN kyndige hænder. TAK.	Virkelig godt
	49	Kun stor ROS til alle medvirkende.	Virkelig godt
	50	Dygtige og venlige ansatte under indlæggelsen. Overgangen en dag efter til praktiserende læge, synes noget kort.	Godt
	52	Skulle vente lang tid, hvis man skulle have taget [prøve], eller lægen skulle samle de forskellige data og informere mig. Men alle er flinke og forstående, så det er ok.	Godt
	53	Den ambulante behandling var et led i et forløb og efter en operation. Hele forløbet har, bortset fra sygdommen i sig selv, været en positiv oplevelse af en meget velfungerende afdeling med et dygtigt og samvittighedsfuldt personale. Det gælder såvel kirurgerne som plejepersonalet, der evnede at skabe en ro og en tillid til, at alt nok skulle ordne sig.	Virkelig godt
	54	Godt!	Godt
	55	GODT: livline til afdelingen - navn på kontaktlæge og telefonnummer - hjælp i forbindelse med smertebehandling.	Godt
	56	Der har under hele forløbet været et tilpas højt informationsniveau og fagligt kompetente medarbejdere.	Virkelig godt
	57	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	58	Virkelig effektivt og godt.	Godt
	61	Dygtigt personale. Omsorgsfuldt personale. Venligt personale. Nærværende personale.	Virkelig godt
	63	Lægen var god til at følge op på problemet, gav mig ikke videre til andre, før jeg sagde, det var i orden. Lægen gav ikke slip, før mit problem var løst. Det var meget trygt.	Virkelig godt
	64	Gør noget ved venteværelset. Man sidder for tæt, og mænd løber rundt med drikkekrus og snakker højlydt om, hvor meget de har i blæren. Lidt diskretion vil være godt her.	Godt
	65	Bedre information om ventetid fra mødetidspunkt til man bliver kaldt ind. Hensyntagen og opmærksomhed over for patienter med særlige behov, fx et handicappet barn. Tilbyde en stol til pårørende!	Godt
	67	Er alt i alt tilfreds med hele forløbet fra undersøgelse til operation (har svært ved at sætte retfærdige x). Har svært ved at se, hvordan noget kan forbedres.	Intet svar
	68	Jeg har fået en god behandling, men har ikke tænkt så meget over forløbet, så jeg har svært ved at besvare de forskellige spørgsmål.	Intet svar
	70	Super godt personale (tak).	Virkelig godt

Bilag 5

-  72 Burde have tilstrækkeligt lager af medicin, så senere henvendelser var unødvendige. Godt
-  73 Personalet er venlige, søde og positive. Nogle er meget professionelle. Enkelte virker lidt usikre, måske nybegyndere på området. Godt
-  74 Min [lille] søn var i narkose i ambulatoriet, og han var meget glad for, at sygeplejerskerne og lægen hjalp ham. Han var meget tilfreds med hele forløbet. Han fortalte stolt sin mormor om det og ville gerne, at hun skulle med derud og give dem (sygeplejerskerne og lægen) blomster, fordi de har været så søde ved ham. Virkelig godt
-  77 Jeg er meget tunghør! Personalet skal tale højere, når de taler til én. Godt
-  80 Jeg har, herren være lovet, stort set ingen hospitalserfaringer men, at man efter kun to overnatninger i Holstebro kan være kureret er fantastisk. Jeg anbefaler stedet til alle, der gider høre på, og er meget duperet af personalets kompetence. Det gælder ikke for ret mange andre samfundsgrupper. Jeg synes det nye storhospital skulle lægges i og styres fra HOLSTEBRO. Tak. Virkelig godt
-  81 Jeg sidder her, en lille uge efter min sidste fulde bedøvelse, undersøgelse/operation. Jeg venter stadig på den lægesamtale, jeg var lovet i "Info til patienter om kontaktpersoner". Havde det været en regel og ikke som nu, så kunne det have sparet mig for de tre døgn i helvede, plus de kuldegysninger jeg får, når jeg nærmer mig Holstebro UA. Jeg må nævne, at sygeplejerspersonalet var særdeles effektive og behagelige. Virkelig dårligt
-  82 Virkelig venligt personale. Virkelig godt
-  83 En behagelig og ufortravelt atmosfære! Virkelig godt
-  84 Man kunne eventuelt lære personalet på dagkirurgisk enhed lidt om pli og respektfuld behandling af patienterne. Intet svar
-  86 Jeg tror nogle i venteværelset synes, at det var lidt træls, at mit barn så video. Måske kunne det afskærmes lidt! Virkelig godt
-  87 Opfølgningen har helt afgørende betydning for min fremtidige livskvalitet. Den orientering, jeg har modtaget vedrørende metoderne for min genoptræning, har været meget forskellig og usammenhængende. Det har bl.a. medført stor frustration, spild af kostbar tid og manglende resultater af genoptræningen. Selv efter det sidste besøg er jeg i tvivl vedrørende metoderne for rigtig genoptræning. Jeg mener, at det samlede forløb bærer præg af manglende interesse og måske kendskab til metoderne for genoptræningen. Det er selvfølgelig godt med en vellykket operation, men uden en god genoptræning er værdien desværre begrænset. Hvis jeg tidligere var kommet i behandling ved de to personer, som jeg var i kontakt med [i efteråret], ville jeg formentlig have været betydeligt bedre stillet på nuværende tidspunkt og ikke mindst fremover. Virkelig dårligt
-  88 Oplæring i knibeøvelser efter prostataoperationer kunne være bedre!! Virkelig godt
-  90 Bedøvelse fantastisk godt. Godt
-  91 Intet at klage over. Godt
-  92 Jeg kunne godt tænke mig, at få lidt flere informationer om hvad og hvornår man skal kunne mærke en bedring. Jeg har ind til dato ikke følt, at der har været fremskridt i min behandling. Det kan jeg ikke vurdere








-  94 Jeg kan ikke vurdere om det kunne gøres bedre, men jeg har altid fået en virkelig god behandling, Virkelig godt såvel af læge som sygeplejerske. Har altid følt mig tryk ved at komme i ambulatoriet.

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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



ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg kom hurtigt til, så ventetid var ikke et tema.	Virkelig godt
5	Når man får konstateret kræft, tænker man altid det værste.	Godt
8	Det undrer mig, at jeg først skal [til ét sygehus], når eksperterne er [på et andet sygehus].	Intet svar
20	Undersøgelsen fandt sted i Herning.	Godt
21	De er så gode til at hjælpe mig, og når jeg er rigtig skidt, passer de virkelig på mig.	Virkelig godt
23	Et glad og smilende personale.	Virkelig godt
34	Meget kort ventetid til scanning og undersøgelse efter henvendelse fra praktiserende læge.	Virkelig godt
35	Man følte sig tryk.	Virkelig godt
39	Der var faktisk ikke ventetid. Fra egen læge havde henvist og til første besøg gik der kun en uge.	Godt
43	Et halvt år er lang ventetid. Efter [et par] måneder fik lægen det fremrykket til en måned efter.	Virkelig dårligt
45	Acceptabel.	Dårligt
48	Jeg synes ikke, at jeg blev informeret om ventetid, da jeg blev indkaldt Men jeg spurgte heller ikke. Jeg var der i god tid. Men [tre måneder] det er lang tid at spekulere på, om der er noget galt!!!	Virkelig godt
51	Der var ikke noget galt med informationen om ventetiden, blot at den var for lang!	Godt
55	[Foråret] 2009 - egen læge - henviser til sygehus, som visiterer til andet sygehus. Henvisningen "slyt" tre måneder hos sekretæren på første sygehus. Første samtale med en læge på andet sygehus i [efteråret] 2009. Så er der gået et halvt år med at VENTE. (Mange smerter/meget medicin).	Godt
56	Jeg blev kaldt ind med det samme.	Virkelig godt
62	Det var blot et etårigt kontrolbesøg med fastsat dato, og der var derfor ikke ventetid.	Godt
69	God information fra læge og sygeplejerske forud for behandlingen. Svarede på de stillede spørgsmål.	Virkelig godt
71	40 ugers ventetid er alt for lang tid. :(Godt
73	Man satte i udsigt, at jeg kunne få den samme kontaktperson (læge) i mit sygehusforløb, hvis jeg	Godt

ville acceptere lidt større ventetid. Det holdt ikke!! Jeg har nu haft tre.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 75 | Der blev taget urinprøver ved min egen læge med [komplikation]. Så kom der en ung læge, og han sagde, at jeg skulle på V6 og have blæren undersøgt. | Virkelig godt |
|  | 76 | Ventetiden er alt for lang fra ultralydsskanning til indkaldelse i ambulatoriet. | Dårligt |
|  | 86 | Der skete den fejl, at der stod noget forkert i min søns journal efter forundersøgelsen, så han blev ikke indkaldt. Da jeg ringede, fandt de fejlen, og han fik en tid til ny forundersøgelse 14 dage efter og blev opereret halvanden måned efter forundersøgelsen! | Virkelig godt |
|  | 89 | Det er vigtigt, når man først får en tid [om formiddagen] til et barn, der er fastende, at tiden overholdes. | Godt |
|  | 91 | Var blevet godt informeret. | Godt |
|  | 93 | Jeg var ved min læge i [foråret], kom først i behandling [ca. syv måneder senere]. | Virkelig godt |
|  | 94 | Jeg går til [regelmæssige] kontroller. | Virkelig godt |




















ID Kommentarer - Urinvejskirurgisk dagafsnit








Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Vi fik at vide, at han snarest ville blive indkaldt. Der var bare ingen, der fortalte os, at "snarest" var flere uger. Det var lidt frustrerende. Vi rykkede flere gange for en indkaldelse, og først da jeg "skruede bissen lidt på" skete der noget. | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg fik besked om lang ventetid ved første henvendelse, men godt et år senere, uden yderligere information, kontaktede jeg igen min læge, som lavede en ny indstilling, og først herefter skete der noget. Så samlet ventetid ca. 18 måneder uden information. | Godt |

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest















Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Meget lang ventetid.	Godt
	5	Imødekommende.	Godt
	11	God modtagelse, søde mennesker og meget kompetente.	Virkelig godt
	14	Kan vel ikke gøres bedre.	Virkelig godt
	21	De er så venlige, og man får altid et godt ord, eller en sludder med på vejen.	Virkelig godt
	22	Jeg mødte i god tid før tilsagt klokkeslæt, men jeg var ikke klar over, at jeg skulle melde mig til sekretæren, så det medførte lang ventetid, fordi man gik ud fra, at jeg var udeblevet. Ingen spurgte.	Virkelig godt
	26	Hurtig behandling af venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
	31	Modtagelse er altid venlig og smilende og meget behjælpelig (jeg bruger kørestol).	Godt
	33	Alt i orden og indkaldt til tiden.	Virkelig godt
	34	Det har haft stor betydning, at jeg er blevet fulgt af den samme læge.	Virkelig godt
	45	Den var ok.	Dårligt
	46	Man bliver henvist til venteværelset af sekretæren, og når at snakke med en til to forskellige sygeplejersker, inden jeg sætter mig med kaffen.	Godt
	48	Jeg havde glemt mine papirer, og var derfor ikke helt forberedt, men det var min fejl. De lå et andet sted, og jeg ringede og spurgte om jeg kunne komme uden. De sagde ja, men skulle nok have sagt nej.	Virkelig godt
	52	Var ikke blevet orienteret om, at man skulle drikke, så man kunne tisse. Altså måtte jeg drikke en masse vand samt vente en time mere!	Godt
	56	Jeg blev straks informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	58	Det kunne godt være mere diskret, så ikke flere personer kan lytte eller høre om éns sygdom.	Godt
	60	Meget imødekommende personale - alle.	Virkelig godt
	62	God og kompetent.	Godt
	69	God forklaring forud for behandlingen.	Virkelig godt

	75	Det gik planmæssigt.	Virkelig godt
	78	Personalet i godt humør.	Virkelig godt
	87	Venlig og behagelig sygeplejerske.	Virkelig dårligt
	91	God information om væskeindtag.	Godt
	92	Alt forløb fint.	Det kan jeg ikke vurdere
	94	Nej, kun godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk dagafsnit		Samlet indtryk
	1	Eminent god behandling :)!! Alle var utroligt søde, og vores søn var 100 % tryk under hele forløbet, alle sygeplejersker var fantastiske ved ham. Det var det vigtigste i hele forløbet!!	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
	3	Udskrevet for tidligt. Er nu indkaldt til ny undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	6	En sygeplejerske stode mere på sit "plejer" end på patientens oplysning og behov.	Godt
	9	Ingen.	Intet svar
	19	Tog prøver af betændt prostata.	Virkelig dårligt
	31	Ingen.	Intet svar
	35	Blev sendt hjem med en blodsamling i [organ] (en ny [] læge).	Virkelig godt
	42	Dårlig information om konsekvenser af at vente med operation. I værste fald var information fra læge nummer to i forløbet mangelfuld (eller ikke koordineret med lægen som flyttede til andet hospital) og derfor fatale for min behandling. Men det kan jo ikke være anderledes i sådanne situationer, hvor lægerne får mere at lave, uden at der kommer nyt personale. De bliver stressede og der ryger nogle patienter i svinget. Bare fandens, at jeg blev en af dem.	Virkelig dårligt
	43	Da jeg var der første gang, fik jeg en tid. Da jeg klagede over, at det var lang tid, fandt de et afbud, så jeg kunne komme dagen efter. Det var fint, så efter undersøgelsen fik jeg en tid ugen efter til samtale med lægen. Da jeg kom, spurgte lægen efter et skema med, hvor meget jeg havde drukket og hvornår og ligeså med vandladningen. Men det skema havde jeg IKKE fået, så heller ikke udfyldt. Så fik jeg et skema og en tid ca. fire måneder efter, da jeg havde udfyldt det, ringede jeg og sagde, at jeg nemt kunne tage et afbud. Der fik jeg så en ny tid to måneder efter. Der er jeg så nu.	Intet svar
	47	[Operation i efteråret]. Smerter og blødninger, høj feber [et par dage]. Indlagt på sygehus med alt for høj puls og feber. Stadigvæk indlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	48	Min fejl - jeg havde ikke mine papirer med og var derfor ikke helt klar over, at jeg ikke lige skulle gå på toilettet, da jeg kom. Helt min fejl!	Virkelig godt
	50	Pårørende måtte vente urimeligt længe på svar om, hvordan operationen var forløbet.	Intet svar
	55	Fik i [sommers] nogle behandlinger, som ingen effekt havde. Ikke en FEJL.	Intet svar
	59	Indføring af kateter virkede ikke i første omgang, resultatet af undersøgelsen kunne åbenbart ikke bruges.	Godt
	75	Jeg skulle have [flere behandlinger]. Så fik jeg [komplikationer flere gange]. Nu har jeg [er par	Virkelig godt

behandlinger tilbage], når [komplikationen] er ovre.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
| ✎ | 79 | Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 81 | <p>Jeg opfattede en operation ud af en række undersøgelser/operationer som en enkel procedure, og kun i meget sjældne tilfælde kunne ureter/nyre komme i farezonen. Jeg vågnede desværre op uden min nyre. Det var jeg meget ked af i de næste par timer. Derefter gled jeg langsomt ind i den værste smerte-mareridt, jeg havde oplevet. Det var forværret af en svær pneumonia-hoste med slim, som startede dagen før. Desto mere slim jeg hostede op - det mere smerte fra det nye sår. Da jeg til sidst besvimeede, blev jeg flyttet til intensiv, hvor jeg lå og led i et par døgn. Den tredje dag tilkaldte dagsygeplejersken en vagtlæge, som faktisk undersøgte mig og sagde om det smertestillende apparatur: "Det virker jo ikke, det er ikke forbundet og den står på nul".</p> | Godt |
| ✎ | 85 | <p>En læge opdagede ikke, at der var stafylokokker i mit operationssår, på trods af min bekymring og rødme omkring såret.</p> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Forløbet var lige efter bogen, (Flowchart over pakkeforløb for kræft[]).	Virkelig godt
11	Jeg er MEGET tilfreds og mener at være helbredt. Godt personale, dygtige læger og en god "efter-snak".	Virkelig godt
12	Jeg har på Holstebro Sygehus fået en både professionel og medmenneskelig behandling. Jeg er fuldt tilfreds indtil nu.	Virkelig godt
14	Har været en positiv oplevelse med Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
17	Desværre har nu tre læger forladt sygehuset - tre gange [] skifte på kort tid. Det gør det ikke lettere! Hverken for patient eller læge.	Godt
18	Læge NN og hans assistent var meget grundige i behandlingen.	Virkelig godt
21	Jeg er kommet oppe på afdelingen i [nogle] år [med nogle ugers mellemrum] og det er så godt. De ordner altid at lægen også er orienteret. Hvis jeg er ked af det, er det den samme dag. Flot!	Virkelig godt
29	Kan ikke skrive noget godt om operationen, som skete for godt et år siden. Efter fjerde dag fik jeg [komplikation] og har det i dag som før operationen.	Intet svar
31	For mig: Meget tilfreds og uden gene.	Godt
33	Alt i orden.	Virkelig godt
34	Ved spørgsmål om personalet, tager besvarelsen udgangspunkt i kontakt til læge - meget positivt at blive fulgt af [kun] en læge. Oplever kontakt til for mange forskellige sygeplejersker. Ønskeligt med en eller få sygeplejersker. Ved indskrivelsesdagen før indlæggelse for lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser/samtaler, i alt ca. otte timer - og meget overlappende spørgsmål ved indlæggelsessamtale med sygeplejerske og samtale med indlæggende læge. Vedr. ventetid: Det må gerne fremgå ved undersøgelser, hvorvidt den tildelte tid er den faktiske tid eller inklusiv tid til at fylde blære.	Virkelig godt
41	Jeg fik en grundig og forståelig forklaring på, hvad der skulle foretages. Det var helt ok.	Virkelig godt
43	Da jeg ankom i dag, skulle jeg allerførst tømme blæren. Det havde jeg desværre gjort, straks jeg ankom til sygehuset. Jeg havde kun fået at vide, at det var til en samtale. Så måtte jeg i gang med at drikke. Efter en time og ti glas vand kunne jeg lade vandet. Efterfølgende var jeg til samtale med lægen. Jeg fik så en recept på en tablet og en ny tid om fire måneder.	Virkelig dårligt
44	Efter at jeg i [flere] år havde haft en uopdaget []infektion, forventede jeg, at jeg (efter [flere] indkaldelser til den samme standardundersøgelse, uden resultat) i det mindste ville få at vide, at det var en kronisk lidelse. Den meddelelse har jeg delvis fået efterfølgende. Dog først efter at jeg vred	Dårligt

armen om på min egen læge. Det hele virker noget mekanisk.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 45 | Syntes, undersøgelsen var fin. | Dårligt |
| ✎ | 46 | Mange patienter samtidig gør, at man når at snakke med to til tre sygeplejersker i den tid, man er der, i stedet for at have en kontaktperson. | Godt |
| ✎ | 48 | Jeg synes, det var flot, at de lovede at give mig et skriftligt svar - selvom man normalt ikke gør det. Jeg fik super behandling af lægen og sygeplejerske NN - jeg var tryk! :) | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Første operation - mødte fastende - rimelig ventetid. Anden operation - mødte fastende [om morgenen], kom på operationsstuen [om eftermiddagen] - ingen orientering om at ventetiden blev lang. | Godt |
| ✎ | 56 | Jeg er fuldt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | Den behandlende læge sendte mig, efter mine oplysninger, videre til indlæggelse []. Hvor det viste sig, at jeg havde fået store blodpropper []. | Godt |
| ✎ | 65 | Det er beklageligt at skulle vente i mere end en time sammen med et handicappet barn. Vi blev bedt om at vente på gangen, hvor der ikke engang var stole til forældrene. Vi måtte selv spørge en uvidende sekretær, om vi kunne gå et andet sted hen og vente, f.eks. i forhallen. | Godt |
| ✎ | 66 | God forklaring. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | Vi har kun oplevet ventetid, før vi kom ind på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | En eller anden havde brug for akut hjælp, så jeg kom først under kniven [ved middag] i stedet for [om morgenen]. | Virkelig godt |
| ✎ | 81 | Ja. Min operation skulle have været udsat til jeg var kommet over min [tilstand]. Det var ikke godt. Dem der bedøvede mig skulle følge op på deres arbejde. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 87 | Besøget har været helt OK. Hvis undersøgelsen imidlertid havde omfattet hele behandlingsforløbet med operationen og besøgene i ambulatoriet [nogle år tilbage], ville besvarelserne næppe have været lige så positive. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 91 | Jeg er hele vejen blevet informeret om, hvad der skulle ske/gøres, fra både afdelingens personale samt læge! | Godt |
| ✎ | 95 | Jeg kunne godt ønske mig noget hjælp af en fysioterapeut, når man lige er blevet opereret. | Godt |

ID Kommentarer - Urinvejskirurgisk dagafsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 1 | Da vores søn blev lagt i narkose, fik vi at vide, at det ville tage ca. en halv time. Efter 40 minutter kom lægen, der skulle operere, gående ude på gangen, og først da gik han ind på operationsstuen. Så der gik ca. en time og 15 minutter, inden han kom ud på opvågning. Det skete der selvfølgelig intet ved - det havde bare været rart at vide, når man står som bekymret forælder :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Fint forløb på selve dagen for operationen med god og interesseret pleje af personalet og lægen. | Godt |

Bilag 5

En god oplevelse.

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Det var over for sekretæren, der tildeler behandlingstider til strålebehandling (planlægning af tider sker på andet sygehus, selvom behandling skal ske i Herning), nødvendigt at skrue bissen på, for at tidsfristen på højst 11 dage fra afslutning på udredning til start af primær behandling blev overholdt. Sekretæren påstod hårdnakket, at tiden er 30 dage, selv om pakkeforløbet klart siger 11 dage. Derfor blev de første seks behandlinger gennemført på andet sygehus med megen ekstra kørsel [over tusind] km i forhold til Herning og tidsforbrug til følge. Dette er det eneste, jeg har været utilfreds med i mit forløb, som ellers er gået lige efter bogen.	Virkelig godt
4	Alt ok.	Virkelig godt
7	Kan jeg ikke vurdere, da jeg endnu ikke har været i kontakt med min læge.	Virkelig godt
18	Som patient fører jeg en meget sund levestil og har altid gjort DETTE.	Virkelig godt
34	God ordning med muligheden for at kontakte en (koordinerende) sygeplejerske før og/eller mellem behandlinger.	Virkelig godt
40	Alt har fungeret perfekt.	Virkelig godt
41	Jeg er blevet orienteret om, hvad der er godt og mindre godt.	Virkelig godt
45	Har fået for lidt information om, hvad der skulle ske, og hvad der skulle gøres.	Dårligt
50	De første to uger efter operationen havde det været rart at kunne kontakte sygehuset (lægen) direkte. Det havde været rart, om tvivlsspørgsmål havde kunne rettes direkte til den læge, der havde opereret.	Godt
55	Ventetiden mellem de enkelte undersøgelser og efterfølgende samtaler med lægerne med planlægning af nye undersøgelser følte lange (flere uger). Første undersøgelse [vinter] 2010. Første behandling [sommer 2010] - ingen effekt. Operation to/fire måneder derefter - effekt??	Godt
65	Efter vort ambulatoriebesøg gik der ca. to måneder, inden vi fik svar på en enkelt ting, som lægen skulle tjekke, inden vi kunne blive indstillet til operation. Vi var bekymrede for, om vi var blevet glemt, og måtte rykke for et svar.	Godt
91	Jeg er glad ved, at min læge sætter pris på at hans patienter lærer at holde på vandet, det er næsten som før operationen (det kan læres hvis man vil).	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.³ 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.

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