

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urinvejskirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	476
Besvarelser fra afdelingens patienter:	356
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

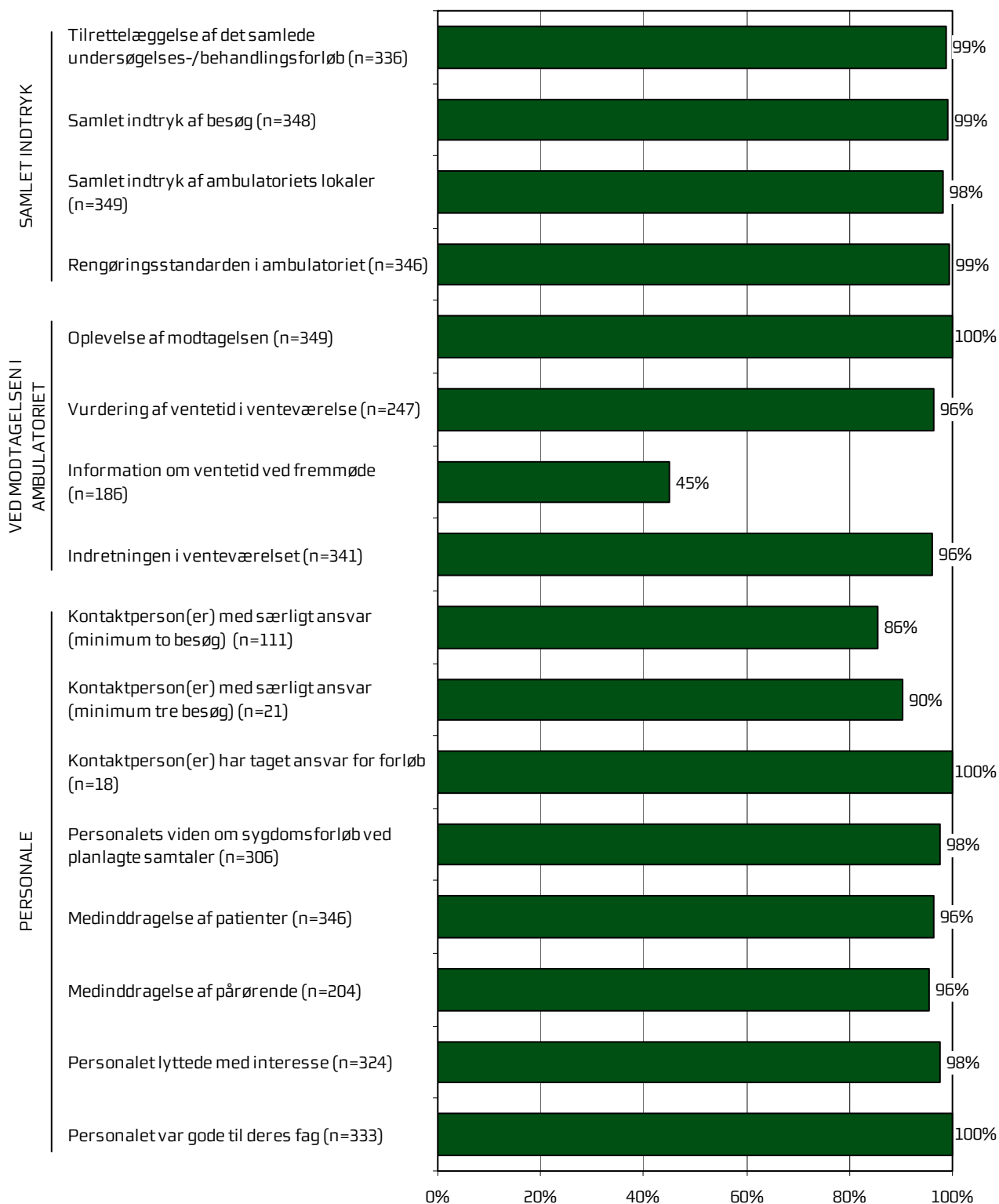
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

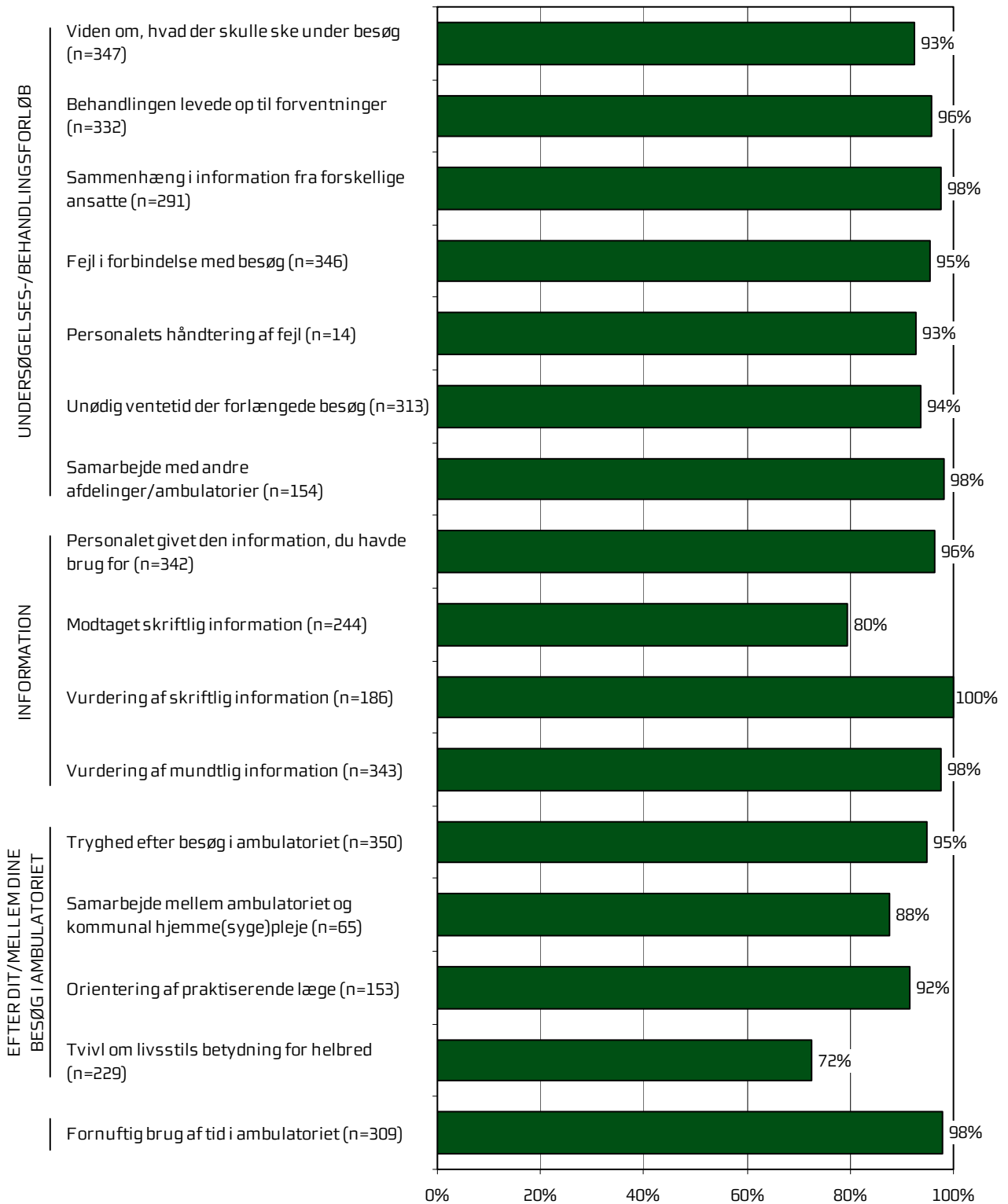
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

2009-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

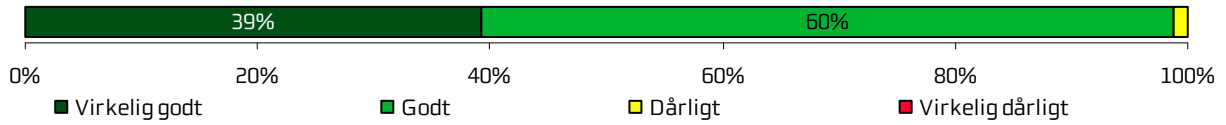
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

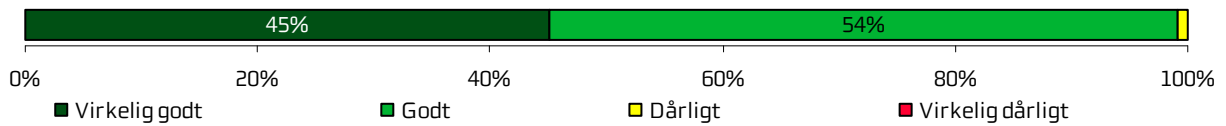
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=336)



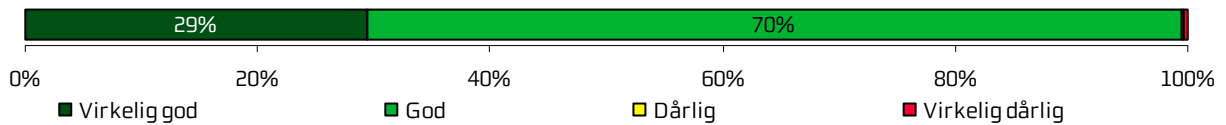
Samlet indtryk af besøg (n=348)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=349)



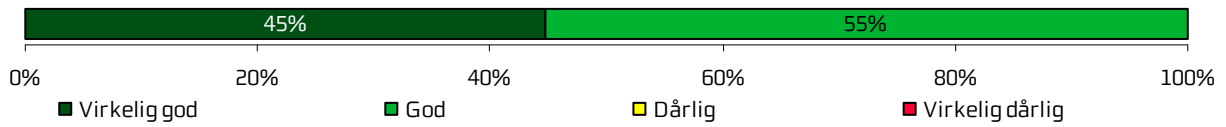
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=346)



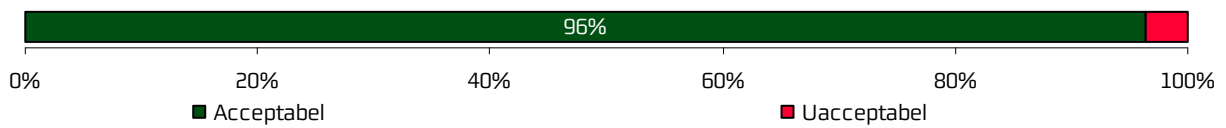
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	97 %	99 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	98 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	98 %	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=349)



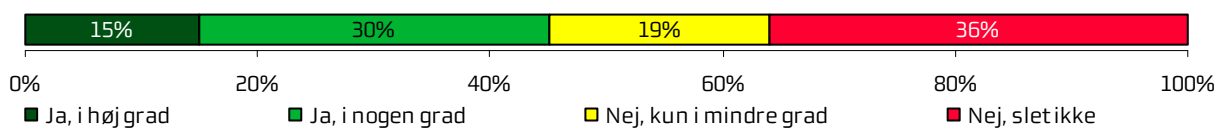
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=247)



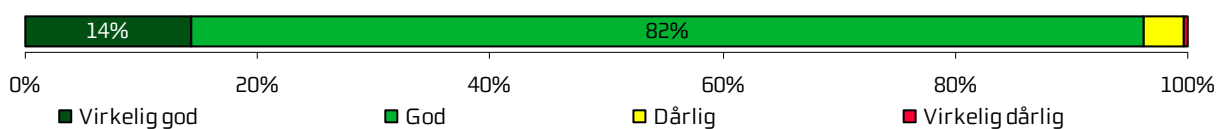
Længde af ventetid i venteværelse (n=336)



Information om ventetid ved fremmøde (n=186)



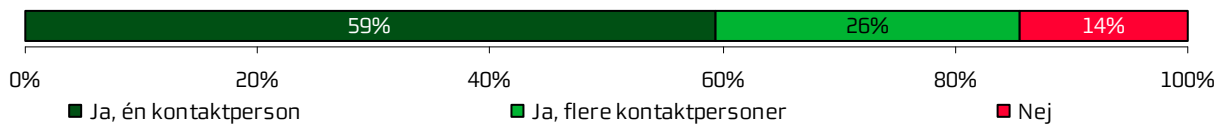
Indretningen i venteværelset (n=341)



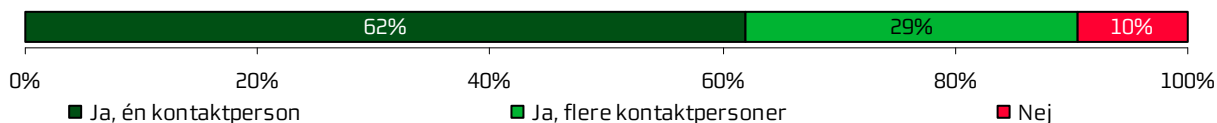
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 % *	99 % *	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	-	97 %	89 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	45 %	62 % *	45 %	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	92 % *	93 % *	94 % *	70 % *	86 % *

Personale

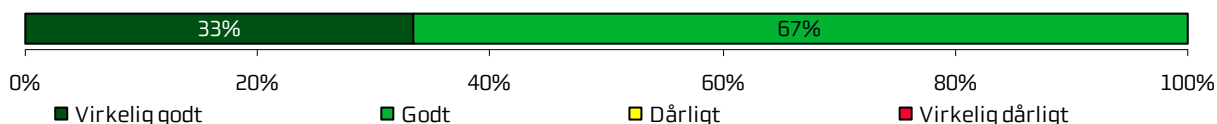
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=111)



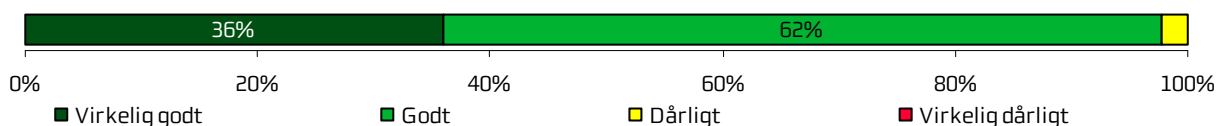
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



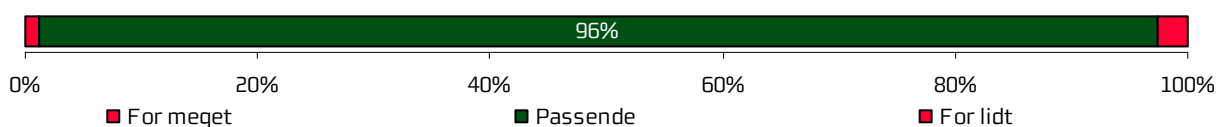
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



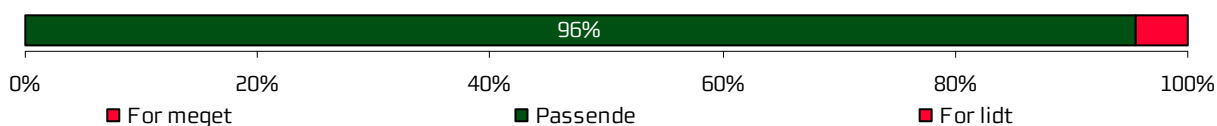
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=306)



Medinddragelse af patienter (n=346)



Medinddragelse af pårørende (n=204)



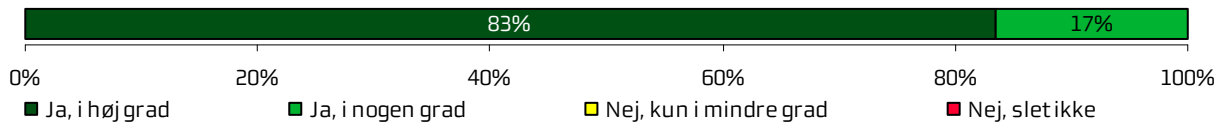
Personalet lyttede med interesse (n=324)



	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)	86 %	91 %	89 %	93 %	73 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	89 %	-	95 %	78 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	98 %	99 %	95 % *	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	95 %	96 %	92 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	94 %	96 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	99 %	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=333)

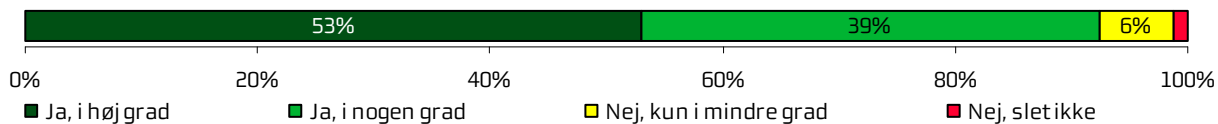


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	99 % *	96 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=347)



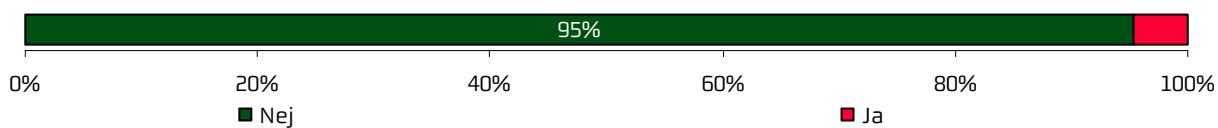
Behandlingen levede op til forventninger (n=332)



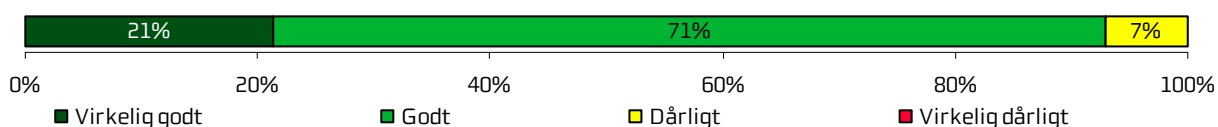
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=291)



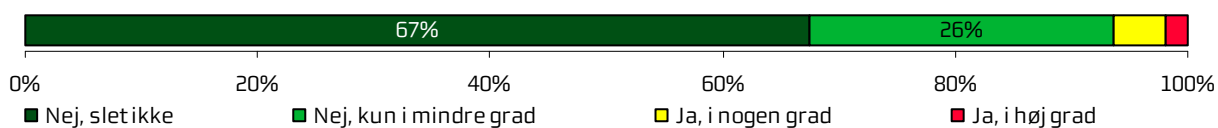
Fejl i forbindelse med besøg (n=346)



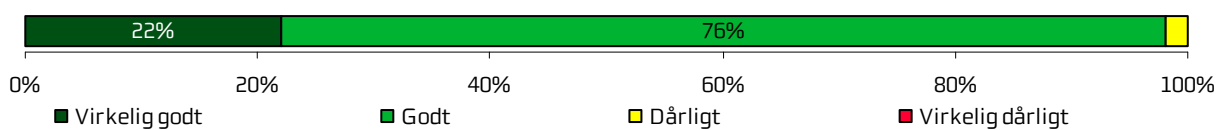
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=313)



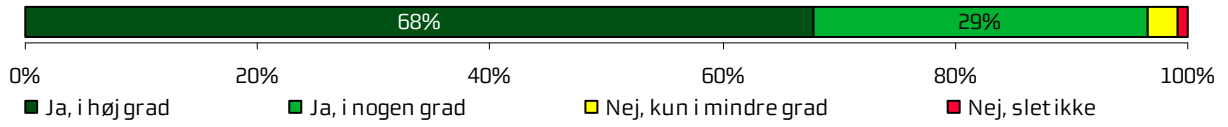
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=154)



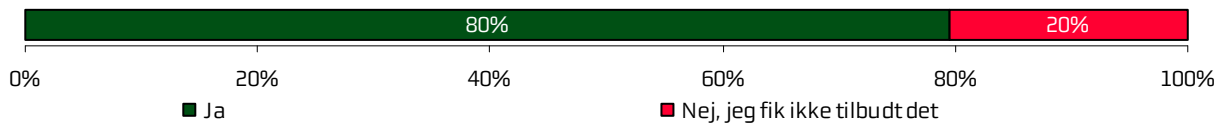
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	91 %	93 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	97 %	94 %	97 %	90 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	97 %	93 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	-	96 %	90 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	93 %	80 %	-	80 %	61 % *	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	88 % *	90 % *	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	96 %	97 %	97 %	89 % *	93 % *

Information

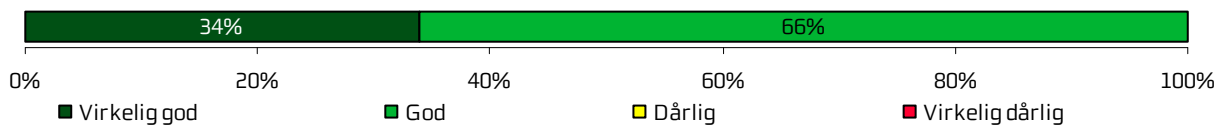
Personalet givet den information, du havde brug for (n=342)



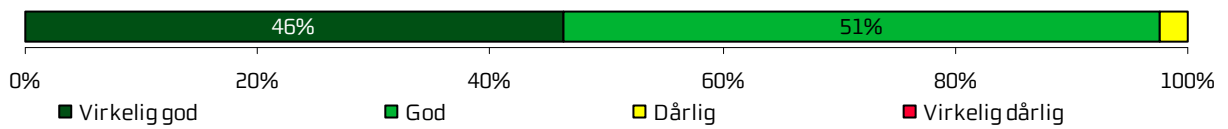
Modtaget skriftlig information (n=244)



Vurdering af skriftlig information (n=186)



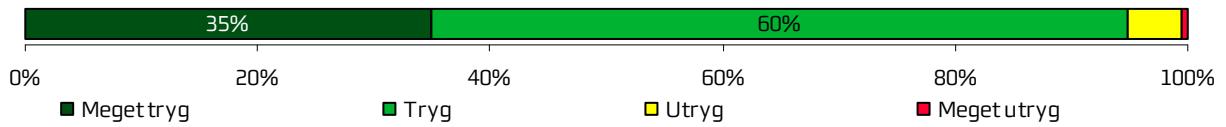
Vurdering af mundtlig information (n=343)



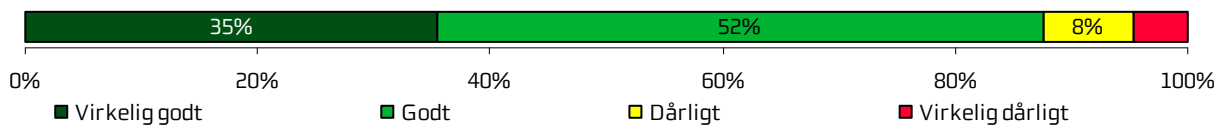
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	96 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	84 %	-	85 %	60 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	100 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

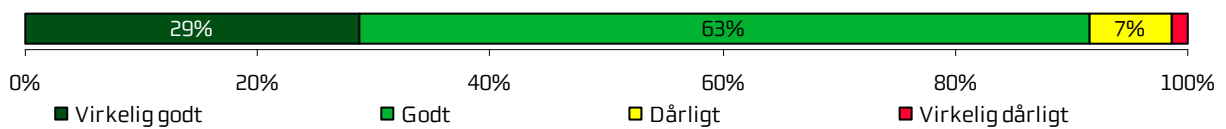
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=350)



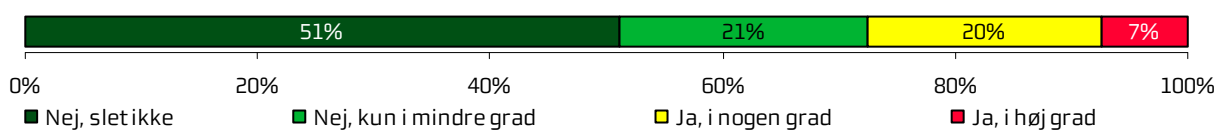
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=153)



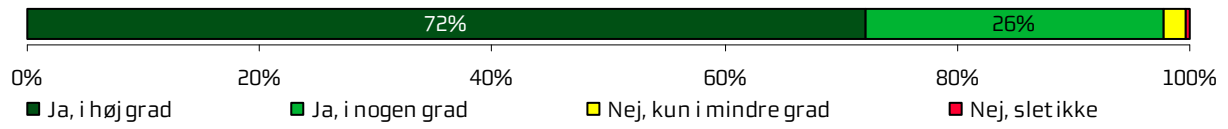
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=229)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	95 %	96 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	98 % *	94 %	98 % *	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	92 %	91 %	94 %	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	75 %	82 % *	78 %	69 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=309)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	98 %	93 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert senest d. 23. november 2011.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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


Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

På forhånd tak for hjælpen!


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>
21. 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"/>

22. 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

32. Har du 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"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. 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.loesekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	75%	100%
Køn		
Mand	90%	89%
Kvinde	10%	11%
Aldersgruppe		
0-19 år	5%	8%
20-39 år	3%	5%
40-59 år	15%	17%
60-79 år	65%	58%
80- år	12%	12%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	356		100%	
Køn				
Mand	319		90%	
Kvinde	37		10%	
Aldersgruppe				
0-19 år	18		5%	
20-39 år	11		3%	
40-59 år	53		15%	
60-79 år	230		65%	
80- år	44		12%	
Skema udfyldt af				
Patienten	315		91%	
Pårørende	32		9%	
Modersmål				
Dansk	341		97%	
Ikke dansk	10		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	39	60	1	0	336	15
Køn						
Mand	39	59	1	0	301	15
Kvinde	40	60	0	0	35	0
Aldersgruppe						
0-19 år	35	59	6	0	17	1
20-39 år	50	40	10	0	10	1
40-59 år	37	61	2	0	51	1
60-79 år	39	60	0	0	217	10
80- år	41	59	0	0	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	59	1	0	300	13
Pårørende	30	67	3	0	30	2
Modersmål						
Dansk	39	60	1	0	324	15
Ikke dansk	60	40	0	0	10	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	45	54	1	0	348
Køn					
Mand	45	54	1	0	314
Kvinde	47	53	0	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	47	53	0	0	17
20-39 år	55	36	9	0	11
40-59 år	47	53	0	0	51
60-79 år	44	55	1	0	227
80- år	45	55	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	311
Pårørende	29	71	0	0	31
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	336
Ikke dansk	70	30	0	0	10

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	75	1	0	349
Køn					
Mand	23	75	2	0	314
Kvinde	29	69	0	3	35
Aldersgruppe					
0-19 år	11	89	0	0	18
20-39 år	36	64	0	0	11
40-59 år	25	73	0	2	52
60-79 år	23	75	2	0	225
80- år	26	74	0	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	24	74	2	0	311
Pårørende	16	84	0	0	32
Modersmål					
Dansk	23	75	1	0	337
Ikke dansk	30	70	0	0	10

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	70	0	0	346
Køn					
Mand	30	69	0	0	312
Kvinde	24	76	0	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	33	67	0	0	18
20-39 år	45	55	0	0	11
40-59 år	35	65	0	0	51
60-79 år	28	72	0	0	225
80- år	27	73	0	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	31	69	0	0	309
Pårørende	16	81	0	3	31
Modersmål					
Dansk	29	70	0	0	334
Ikke dansk	50	50	0	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	55	0	0	349
Køn					
Mand	45	55	0	0	315
Kvinde	44	56	0	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	44	56	0	0	18
20-39 år	36	64	0	0	11
40-59 år	44	56	0	0	52
60-79 år	44	56	0	0	225
80- år	53	47	0	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	46	54	0	0	311
Pårørende	38	63	0	0	32
Modersmål					
Dansk	44	56	0	0	337
Ikke dansk	70	30	0	0	10

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	247	100
Køn				
Mand	97	3	230	82
Kvinde	82	18	17	18
Aldersgruppe				
0-19 år	94	6	16	2
20-39 år	100	0	7	3
40-59 år	92	8	36	16
60-79 år	98	2	158	67
80- år	93	7	30	12
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	218	93
Pårørende	92	8	24	6
Modersmål				
Dansk	96	4	239	96
Ikke dansk	100	0	6	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	45	15	2	336	4
Køn						
Mand	36	47	16	2	301	4
Kvinde	57	31	9	3	35	0
Aldersgruppe						
0-19 år	22	50	22	6	18	0
20-39 år	33	33	33	0	9	1
40-59 år	33	53	10	4	51	0
60-79 år	41	42	16	1	219	2
80- år	38	54	5	3	39	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	44	15	2	301	4
Pårørende	33	50	13	3	30	0
Modersmål						
Dansk	38	45	15	2	324	4
Ikke dansk	40	30	30	0	10	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	30	19	36	186	25
Køn						
Mand	16	30	20	35	174	22
Kvinde	8	33	8	50	12	3
Aldersgruppe						
0-19 år	8	31	15	46	13	1
20-39 år	33	17	17	33	6	1
40-59 år	16	28	16	41	32	3
60-79 år	13	30	21	36	115	16
80- år	25	35	15	25	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	15	32	20	33	165	22
Pårørende	5	21	11	63	19	1
Modersmål						
Dansk	14	31	19	36	181	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	82	4	0	341	8
Køn						
Mand	14	83	3	0	309	5
Kvinde	19	75	6	0	32	3
Aldersgruppe						
0-19 år	11	83	6	0	18	0
20-39 år	11	78	11	0	9	1
40-59 år	4	94	2	0	50	1
60-79 år	17	78	4	0	221	5
80- år	14	86	0	0	43	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	82	4	0	304	7
Pårørende	19	78	3	0	32	0
Modersmål						
Dansk	14	82	4	0	330	7
Ikke dansk	20	80	0	0	10	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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	26	14	111
Køn				
Mand	60	25	14	106
Kvinde	40	40	20	5
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	79	14	7	14
60-79 år	51	31	18	72
80- år	65	25	10	20
Skema udfyldt af				
Patienten	57	27	16	100
Pårørende	78	22	0	9
Modersmål				
Dansk	58	27	15	107
Ikke dansk	-	-	-	4

Tabel 17. 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	62	29	10	21
Køn				
Mand	67	28	6	18
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	57	29	14	14
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	56	33	11	18
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	60	30	10	20
Ikke dansk	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	67	0	0	18	0
Køn						
Mand	31	69	0	0	16	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	27	73	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	15	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	29	71	0	0	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	62	2	0	306	39
Køn						
Mand	36	61	3	0	280	30
Kvinde	31	69	0	0	26	9
Aldersgruppe						
0-19 år	40	47	13	0	15	2
20-39 år	33	56	11	0	9	1
40-59 år	29	71	0	0	45	6
60-79 år	37	62	2	0	195	29
80- år	38	60	2	0	42	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	62	2	0	272	36
Pårørende	32	61	7	0	28	3
Modersmål						
Dansk	36	62	2	0	295	39
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	346
Køn				
Mand	1	96	3	312
Kvinde	6	94	0	34
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	17
20-39 år	0	90	10	10
40-59 år	0	100	0	51
60-79 år	2	95	3	226
80- år	0	98	2	42
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	310
Pårørende	7	93	0	30
Modersmål				
Dansk	1	96	3	334
Ikke dansk	10	90	0	10

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	96	4	204	143
Køn					
Mand	0	96	4	195	117
Kvinde	0	89	11	9	26
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	14	3
20-39 år	0	100	0	5	6
40-59 år	0	95	5	19	33
60-79 år	0	95	5	141	84
80- år	0	96	4	25	17
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	177	134
Pårørende	0	92	8	24	6
Modersmål					
Dansk	0	96	4	197	139
Ikke dansk	0	86	14	7	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	28	2	1	324	25
Køn						
Mand	70	28	2	1	292	22
Kvinde	72	28	0	0	32	3
Aldersgruppe						
0-19 år	63	31	6	0	16	2
20-39 år	70	30	0	0	10	1
40-59 år	76	22	2	0	49	3
60-79 år	70	28	1	0	209	16
80- år	63	33	3	3	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	2	1	292	21
Pårørende	65	31	4	0	26	4
Modersmål						
Dansk	69	28	2	1	312	25
Ikke dansk	90	10	0	0	10	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	17	0	0	333	17
Køn						
Mand	84	16	0	0	300	15
Kvinde	79	21	0	0	33	2
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	17	1
20-39 år	82	18	0	0	11	0
40-59 år	78	22	0	0	50	2
60-79 år	86	14	0	0	213	13
80- år	83	17	0	0	42	1
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	0	0	296	16
Pårørende	71	29	0	0	31	1
Modersmål						
Dansk	84	16	0	0	321	17
Ikke dansk	70	30	0	0	10	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	39	6	1	347	2
Køn						
Mand	52	40	7	1	313	2
Kvinde	59	38	0	3	34	0
Aldersgruppe						
0-19 år	50	39	11	0	18	0
20-39 år	64	27	9	0	11	0
40-59 år	56	35	8	2	52	0
60-79 år	53	40	5	1	225	0
80- år	46	44	7	2	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	40	6	1	309	2
Pårørende	50	38	13	0	32	0
Modersmål						
Dansk	53	40	6	1	335	2
Ikke dansk	80	10	10	0	10	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	4	0	332	14
Køn						
Mand	65	31	4	0	298	14
Kvinde	62	29	9	0	34	0
Aldersgruppe						
0-19 år	47	47	6	0	17	0
20-39 år	55	27	18	0	11	0
40-59 år	59	37	4	0	49	3
60-79 år	68	28	4	0	213	10
80- år	67	31	2	0	42	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	4	0	296	12
Pårørende	63	27	10	0	30	2
Modersmål						
Dansk	65	31	4	0	320	14
Ikke dansk	60	30	10	0	10	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	33	2	0	291	52
Køn						
Mand	65	33	2	0	261	48
Kvinde	63	37	0	0	30	4
Aldersgruppe						
0-19 år	53	47	0	0	15	3
20-39 år	78	22	0	0	9	2
40-59 år	59	39	0	2	44	8
60-79 år	67	31	2	0	186	35
80- år	59	32	8	0	37	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	2	0	261	45
Pårørende	52	44	4	0	25	6
Modersmål						
Dansk	65	33	2	0	279	52
Ikke dansk	60	30	0	10	10	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	346
Køn			
Mand	96	4	312
Kvinde	91	9	34
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	17
20-39 år	100	0	11
40-59 år	94	6	51
60-79 år	96	4	225
80- år	95	5	42
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	309
Pårørende	90	10	31
Modersmål			
Dansk	95	5	334
Ikke dansk	100	0	10

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	71	7	0	14	1
Køn						
Mand	18	82	0	0	11	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	25	63	13	0	8	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	67	8	0	12	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	21	71	7	0	14	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	26	4	2	313	23
Køn						
Mand	67	27	4	2	283	20
Kvinde	73	17	10	0	30	3
Aldersgruppe						
0-19 år	76	18	0	6	17	1
20-39 år	64	27	9	0	11	0
40-59 år	67	24	6	2	49	2
60-79 år	65	29	4	1	202	16
80- år	76	18	3	3	34	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	5	2	279	20
Pårørende	76	17	3	3	29	3
Modersmål						
Dansk	67	26	5	2	302	23
Ikke dansk	70	30	0	0	10	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	76	2	0	154	104
Køn						
Mand	20	79	1	0	138	94
Kvinde	38	50	13	0	16	10
Aldersgruppe						
0-19 år	13	88	0	0	8	9
20-39 år	40	60	0	0	5	5
40-59 år	23	73	4	0	26	18
60-79 år	22	76	2	0	101	60
80- år	21	79	0	0	14	12
Skema udfyldt af						
Patienten	24	74	1	0	136	92
Pårørende	6	88	6	0	16	10
Modersmål						
Dansk	21	77	2	0	149	100
Ikke dansk	40	60	0	0	5	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	68	29	3	1	342
Køn					
Mand	69	29	2	1	309
Kvinde	61	27	12	0	33
Aldersgruppe					
0-19 år	65	29	0	6	17
20-39 år	55	45	0	0	11
40-59 år	65	31	4	0	51
60-79 år	70	26	3	1	223
80- år	63	35	3	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	68	28	3	1	307
Pårørende	60	37	0	3	30
Modersmål					
Dansk	68	28	3	1	331
Ikke dansk	60	40	0	0	10

Tabel 32. 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	80	20	244	95
Køn				
Mand	80	20	220	86
Kvinde	79	21	24	9
Aldersgruppe				
0-19 år	93	7	14	4
20-39 år	88	13	8	3
40-59 år	79	21	39	13
60-79 år	79	21	159	62
80- år	75	25	24	13
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	217	86
Pårørende	63	38	24	7
Modersmål				
Dansk	79	21	238	90
Ikke dansk	80	20	5	5

Tabel 33. 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	34	66	0	0	186	1
Køn						
Mand	34	66	0	0	169	0
Kvinde	35	65	0	0	17	1
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	12	0
20-39 år	57	43	0	0	7	0
40-59 år	45	55	0	0	31	0
60-79 år	30	70	0	0	118	1
80- år	33	67	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	66	0	0	169	1
Pårørende	36	64	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	34	66	0	0	181	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 34. 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	51	2	0	343
Køn					
Mand	46	52	2	0	309
Kvinde	47	47	6	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	33	61	6	0	18
20-39 år	55	45	0	0	11
40-59 år	46	50	4	0	50
60-79 år	46	52	2	0	224
80- år	50	48	3	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	48	50	2	0	307
Pårørende	32	61	6	0	31
Modersmål					
Dansk	46	52	2	0	332
Ikke dansk	70	20	10	0	10

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	5	1	350
Køn					
Mand	35	61	4	1	315
Kvinde	37	51	11	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	28	61	6	6	18
20-39 år	45	36	18	0	11
40-59 år	40	54	4	2	52
60-79 år	34	62	4	0	226
80- år	33	63	5	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	4	1	312
Pårørende	25	72	3	0	32
Modersmål					
Dansk	35	61	4	0	338
Ikke dansk	50	40	0	10	10

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	52	8	5	65	18	245
Køn							
Mand	37	50	8	5	62	16	218
Kvinde	-	-	-	-	3	2	27
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	16
20-39 år	-	-	-	-	2	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4	3	41
60-79 år	33	53	13	3	40	13	161
80- år	35	53	0	12	17	2	19
Skema udfyldt af							
Patienten	34	53	8	5	59	15	221
Pårørende	40	60	0	0	5	3	19
Modersmål							
Dansk	35	52	8	5	62	17	238
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	7	1	153	191
Køn						
Mand	31	61	7	1	137	172
Kvinde	13	75	13	0	16	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	14
20-39 år	-	-	-	-	4	7
40-59 år	22	56	17	6	18	33
60-79 år	29	67	4	0	100	123
80- år	30	56	11	4	27	14
Skema udfyldt af						
Patienten	29	63	7	1	136	172
Pårørende	14	71	7	7	14	16
Modersmål						
Dansk	28	64	7	1	147	185
Ikke dansk	40	40	0	20	5	5

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	21	20	7	229	110
Køn						
Mand	51	22	20	7	212	94
Kvinde	47	18	24	12	17	16
Aldersgruppe						
0-19 år	86	0	14	0	7	10
20-39 år	100	0	0	0	6	4
40-59 år	50	20	30	0	30	22
60-79 år	51	23	18	9	163	57
80- år	30	26	30	13	23	17
Skema udfyldt af						
Patienten	52	20	20	8	213	90
Pårørende	36	43	14	7	14	16
Modersmål						
Dansk	52	21	20	7	222	106
Ikke dansk	29	43	14	14	7	2

Tabel 39. 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	72	26	2	0	309	37
Køn						
Mand	73	25	2	0	279	32
Kvinde	67	33	0	0	30	5
Aldersgruppe						
0-19 år	75	13	13	0	16	2
20-39 år	64	27	9	0	11	0
40-59 år	67	31	2	0	48	4
60-79 år	73	26	1	1	199	24
80- år	74	23	3	0	35	7
Skema udfyldt af						
Patienten	72	27	1	0	279	29
Pårørende	76	16	8	0	25	7
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	298	36
Ikke dansk	90	10	0	0	10	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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Modtagelsen
3	Lidt overrasket over den korte ventetid (positivt) :-)	Virkelig god
4	God og venlig betjening	Virkelig god
5	Ankom i et enkelt tilfælde til konsultation [], og blev modtaget med den besked, at der var sendt brev [tre dage] forud, som unødvendiggjorde besøget og dermed forbundne kørsel [langvejsfra].	God
8	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
9	Har været der nogle gange, der var gode. Dog én gang, hvor jeg blev glemt, var ikke så god.	God
10	Behageligt.	Virkelig god
13	Jeg er igennem [flere] år to til fire gange årligt kommet på ambulatoriet, hvor alt er til UG. [Ældre patient].	God
14	Alle var så søde og forklarede mig alt. Det tog ikke lang tid. Jeg har aldrig før oplevet noget så behageligt. [Topkarakter] til personalet.	Virkelig god
16	Rolig, venlig, behageligt.	Virkelig god
20	Overhovedet ikke.	Virkelig god
23	Vi ankom omkring [om formiddagen] og ventede i ca. to timer med et toårigt fastende barn.	God
29	Tidligere ofte (uundgåelig) ventetid. Denne gang ingen.	Virkelig god
38	Betydeligt bedre end andet sygehus.	God
42	Hurtigt og kontant. Fint fint for mig.	God
43	God service.	Virkelig god
48	Efter jeg har henvendt mig, kommer der personale og kontakter mig.	Virkelig god
52	Frisk. Venlig og hurtig modtagelse i afdelingens reception.	Virkelig god
52	Frisk, venlig og hurtig modtagelse i afdelingens reception.	Virkelig god
54	Er blevet venligt modtaget hver gang, jeg har været der.	God
55	Lægen var god til at snakke med børn.	God
57	Synes ikke, jeg fik den rigtige besked om det, jeg skulle have lavet, da det skal skiftes hver tredje måned. Til forundersøgelsen fik jeg besked om, at dem, jeg talte med, var dem, der var der til at tage imod, men desværre helt andre.	Intet svar
60	Positiv.	Virkelig god
71	Føler os velkomne.	Virkelig god
72	Flink og god betjening.	God
75	Som forventet. Ventetid pga. manglende trang til at tisse.	God
76	Tiden, fra jeg fik konstateret, at jeg havde brok[sygdom], til jeg blev opereret, var uacceptabelt lang, flere måneder.	God

- | | | |
|--|--|--------------|
|  78 | Orienteringen forud for diverse prøver var god (selvom jeg er en af de "irriterende" personer, der på forhånd har trawlet internettet!). | Virkelig god |
|  79 | Fungerede 100 procent professionelt. | Virkelig god |
|  80 | Manglede nyere læsestof. | Virkelig god |
|  85 | Venlig og smilende modtagelse hver gang. | Virkelig god |
|  86 | God og direkte. | God |

Urinvejskirurgisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?












ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Fejlhåndtering
1	At man tilsyneladende havde glemt mig. Deraf den lange ventetid i venteværelset.	Virkelig godt
2	Ikke bestilt blodprøver.	Godt
7	Der var ingen registrering i systemets data til den dato for mødet [i efteråret] i Holstebro.	Intet svar
9	1) Efter meldt ankomst blev der sagt, at der ville komme en og hente mig. Der kom bare ingen. Ventede mere end halvanden time. Gik så ud til informationen og beklagede situationen. Så skete der noget. 2) Under anden konsultation, hvor jeg skulle tale med læge NN og have en indsprøjtning, var der en anden patient, der var blandet ind i mit sygeforløb. Stor forvirring, men det blev rettet.	Godt
11	Det var rigtig træls, da jeg skulle have undersøgt blæren, at vandet var løbet ved siden af, og da jeg skulle op at stå igen, hvor vandet fossede ud ned på gulvet. Det, syntes jeg, var ubehageligt. Men jeg blev derefter tilbudt en ble, og så var det jo det.	Dårligt
18	Ved én ud af de seks [blærebehandlinger], var en sygeplejerske meget uheldig med [behandlingen], så det blev meget smertefuldt.	Virkelig godt
21	En uheldig oplevelse: Efter en scanning blev jeg [en morgen] ringet op af en læge, der fortalte, at der var noget i lungerne. Han vidste ikke helt, hvad det var, men ville ringe senere på dagen med yderligere oplysninger. Han ringede ikke den dag og heller ikke den næste. Tre dage senere ringede jeg til hospitalet og fortalte, at jeg tog på ferie. Der kunne jeg heller ikke få nærmere besked af den [] læge, jeg talte med.	Godt
34	Maskinen gik i stå, men det blev hurtigt udbedret af dygtige personaleansatte.	Intet svar
45	Personalet var ikke klar over, hvorfor jeg var indkaldt!	Godt
48	En studerende kom til at sige noget fra en anden undersøgelse om min nyre. Den anden læge prøvede at rede det, men da var det jo sagt. Den læge, der var der, var meget dygtig.	Intet svar
55	Patienten skulle have været indkaldt på en anden afdeling, da det var en anden slags brok, end det, vores egen læge havde henvist ham til.	Intet svar
58	Maskiner der ikke fungerede.	Virkelig godt
63	Jeg synes, at det er en fejl, og at det er forkert, at det er forskellige læger, der tager sig af informationssamtalen i ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
66	En times forskel på mit kort og sygehusets! Kom derud en time for tidligt, men blev ikke informeret om det ved ankomst.	Godt
74	De havde sat min kateterslange forkert.	Godt
90	Efterfølgende blodansamling i pungen, hvilket medførte, at den ene sten er trukket op.	Godt

Urinvejskirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
6	Jeg er MEGET glad for min LÆGE. PRIMA.	Virkelig godt
14	Alle var meget professionelle og behagelige.	Virkelig godt
16	Grundig, omhyggeligt.	Virkelig godt
19	Meget kort ventetid mellem undersøgelserne.	Virkelig godt
22	Positive og kvalificerede medarbejdere.	Virkelig godt
29	Besøget var udelukkende kontrolbesøg (lægesamtale).	Virkelig godt
30	I to tilfælde kom sygeplejersken ned for at se, om jeg stadig ventede på at komme ind til blodprøvetagning.	Godt
33	Der fandt ingen behandling sted, da det var kontrol af behandlinger.	Godt
34	Jeg er meget godt tilfreds med behandling af mig.	Virkelig godt
35	Blodprøve/snak med læge NN, der skal man kontakte to læger. Det er ikke hensigtsmæssigt, når det ikke tydeligt fremgår, at man skal begge steder hen.	Godt
36	Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte lade vandet, inden jeg mødte op på ambulatoriet.	Godt
37	Ja, der var for mange mennesker og det er svært at følge med i en samtale, det går for stærkt for mig, ofte er det jo første gang, man hører om noget, så det er jo nyt.	Godt
38	Fin behandling.	Virkelig godt
42	For mit vedkommende var den nye læge ved mit sidste besøg ikke inde i mit forløb.	Godt
43	Helt igennem OK service.	Virkelig godt
44	Jeg føler ikke efterfølgende, at jeg har fået lukket sagen helt af hos egen læge. Den smerte, jeg havde over flere dage, i den [ryggen] hang ikke sammen med konklusionen: At jeg [havde en lidelse i stedet for en anden], som i øvrigt ikke skulle behandles yderligere. Måske kunne jeg godt have tænkt med en grundigere forklaring, hvorunder jeg kunne tænke mig at få klarhed over, om der kunne have været [anden sygdom] tilstede, som i så fald ved scanningen var forsvundet, eller der med stor sandsynlighed kun var tale om [den konkluderede lidelse], og om de i så fald kunne risikere at give mig problemer på et senere tidspunkt.	Godt
46	Særdeles kompetent personale, som nøje forklarede, hvad der skulle foregå, med ord, som jeg var i stand til at forstå.	Virkelig godt
52	Jeg blev meget forbavset over den hurtige indkaldelse og det hurtige forløb på sygehuset. Meget fint.	Godt
52	Jeg blev meget forbavset over den hurtige indkaldelse og det hurtige forløb på sygehuset. Meget fint.	Godt
59	[] Skrabet prostata. Var sløj [i mange måneder]. [] Udskrabning til prostata kostede [flere måneder] med bakterier i blodet på ét sygehus og et andet sygehus.	Godt
62	En stor ros til både læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
64	De sygeplejersker og læger kunne deres ting. Jeg følte mig godt tilpas efter behandling.	Godt
65	Når jeg var informeret om, at jeg skulle lave tisseprøve ved ankomsten, og man kan det, så er det ikke rimeligt, at man skal vente næsten halvanden time på samtalen med lægen.	Godt

Bilag 5

- | | | |
|---|---|---------------|
|  67 | Der vil jo være ventetid, når man kommer fra én undersøgelse til en anden. | Godt |
|  71 | Veludført med god virkning. | Virkelig godt |
|  73 | Er meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
|  75 | Jeg var meget taknemmelig for min læges faglige og menneskelige behandling (fysisk og psykisk). At have [mit problem] som [ung] vækker mange bekymringer om fremtiden. Lægen var utrolig god til at være realistisk. I dag er jeg af den opfattelse, at jeg fortsætter med at være 100 procent, og at jeg ingen gener [] får i fremtiden. | Virkelig godt |
|  77 | Fra jeg havde ladet vandet til undersøgelse for, om blæren blev tømt, gik der for lang tid. Der kan være kommet meget vand fra nyrerne inden. Dette kan jo give et forkert resultat. | Dårligt |
|  78 | Jeg er meget glad for den prioritering jeg fik, da diagnosen gav mulighed for radikal operation. Ingen ventetid. Jeg er også meget glad for, at der ikke er opstået problemer og ulemper efter operationen (ingen komplikationer). | Virkelig godt |
|  79 | Alt fungerede godt. | Virkelig godt |
|  80 | Blev tilsendt og var ok. | Virkelig godt |
|  83 | Var meget godt tilfreds, på nær én gang. Jeg var indkaldt til operation, skulle møde [om morgenen] fastende, men kom først til operation [sen aften]. Fik hverken mad eller drikke hele dagen. Det var dårligt. | Godt |
|  85 | Venlig og imødekommende med forespørgsel til udbrudsforløbet. | Virkelig godt |
|  89 | Jeg er så heldig stillet, at der ikke skulle ændres i den behandling, som jeg får [og har fået gennem flere år]. Sygdommen kan holdes nede. | Virkelig godt |

Urinvejskirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
8	Meget venlig og forstående om min situation. Tog vare på mig.	Virkelig godt
9	Stillede nogle spørgsmål til lægen. Synes, svarene kunne være mere uddybende. Det oplevedes som om, der var travlhed, og at det skulle overstås hurtigt.	Godt
12	Måske skulle man have krævet [undersøgelse for betændelse] første gang, da jeg skulle have foretaget en [anden undersøgelse].	Godt
14	Jeg er bare ovenud tilfreds med det hele.	Virkelig godt
16	Jeg fik skriftlig information om mine sygdomme før undersøgelserne, små pjecer. Disse var gode. Den mundtlige information efter undersøgelserne var god, håber dog at man ikke har fortiet noget.	Virkelig godt
19	Fik orientering af lægen, hvad han foretog sig under undersøgelsen.	Virkelig godt
28	Der bliver sendt al for megen papirinformation ud. Oplysningskema der ikke skal bruges, oplysninger om ventetid. Her ville det for mig være fint med en henvisning til en website	Godt
34	Jeg føler, at det går rigtig godt på sygehuset. Fint personale overalt.	Virkelig godt
46	Jeg var hele tiden velinformeret om behandlingsforløbet.	Virkelig godt
48	Først efter en måned, da min egen læge ringede.	Godt
50	Sygehusets personale har under mit forløb talt et sprog, som var til at forstå. Talen har også været meget direkte mod sygdommen, uden der blev noget "pakket ind". TAK FOR DET.	Virkelig godt
52	Klar og kontant information fra lægen.	Godt
52	Klar og kontant information af lægen.	Godt
53	Jeg manglede samlet overblik og forklaring, på både min tilstand og behandling af denne.	Intet svar
61	Fik en meget dårlig information af den læge (NN), der informerede mig om, at jeg havde kræft. Både hans kropssprog og det, han sagde, viste med al tydelighed, at han var fuldstændig ligeglad. Både min kone og jeg havde den samme opfattelse af denne samtale. Men derefter har alle i ambulatoriet og alle øvrige læger vist særdeles god omsorg og været meget professionelle. Tak til dem alle. En særlig tak skal dog gives til anden NN og tredje NN.	Virkelig godt
67	Kan ikke vurdere. Vi talte kun kort med en sygeplejerske, inden vi blev kaldt ind.	Godt
75	Tak til afdelingen for jeres faglige og menneskelige kompetencer.	Virkelig godt
77	Jeg troede, man også vurderede problemerne eventuelt kunne skyldes [kræftsygdom].	Dårligt
78	Informationen var præget af den store erfaring og dygtighed, der er oparbejdet på afdelingen gennem mange lignende operationer. Alle involverede er rutinerede, de kender hele forløbet og specielt deres egen rolle heri.	Virkelig godt
81	Kun undersøgelser er foretaget.	Godt
89	Var både uddybende og forståelig.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling

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















ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
17	Meddelelse om ny medicin til egen læge manglede.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke røget drukket alkohol, så jeg har tænkt over, om <input type="checkbox"/> problemet kan skyldes min tid som klinikassistent hos en tandlæge. <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
26	Er blevet overført til egen læge, som jeg ikke har haft kontakt med, siden besøget på ambulatoriet. Jeg håber, at lægehuset er i stand til at varetage opgaven i fremtiden på samme betryggende måde som på ambulatoriet.	Godt
33	Jeg er behandlet på det ene sygehus og kun været til kontrol en gang på det andet sygehus. Men har fået [adskillige] strålebehandlinger på onkologisk på det andet sygehus, hvor jeg synes, at denne afdeling fungerede meget godt.	Godt
37	<input type="checkbox"/> Min læge ville gerne have været bedre informeret, sagde han til mig.	Godt
38	Ikke ryger og meget begrænset med alkohol.	Virkelig godt
49	Ambulatoriet var ok. Men hjemmesygeplejer var dårlig.	Virkelig godt
54	Oplever, at min læge er godt informeret om min sygdom.	Intet svar
75	[Andet sted i landet] blev jeg behandlet på en privat klinik (grundet ventetid). Her oplevede jeg store problemer med "kateter" efterfølgende. Hjemmeplejen mente ikke, at lidelsen var "livslang", og klinikken ville ikke stille nogle katetre til rådighed <input type="checkbox"/> . Tak for, at I har et fungerende samarbejde med hjemmeplejen, da det er vildt frustrerende at havne mellem to "institutioner", som ikke kan hjælpe og lægger ansvaret på den anden part.	Virkelig godt
87	Er indlagt på ét sygehus og behandles også på et andet sygehus.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
1	Det er ikke godt at glemme en patient i venteværelset, men da jeg selv henvendte mig, blev der taget godt hånd om det.	Godt
4	Jeg synes, at de gør et godt og professionelt stykke arbejde.	Virkelig godt
8	Jeg synes, personalet er meget kompetent og omsorgsfuldt. De tager hånd om min situation [] og støtter på bedste vis.	Virkelig godt
15	Sikre, at der ingen ventetid er. Venligt personale.	Virkelig godt
16	Alle, jeg mødte af personalet var rolige og behagelige.	Virkelig godt
18	Hele personalet var meget nærværende og hjælpsomme. Måske var det en god ide, at det var den samme sygeplejerske, man mødte ved hvert [] besøg og især, at det var en øvet.	Virkelig godt
24	Dejligt at der ikke var ventetider. I det hele taget en god oplevelse.	Virkelig godt
25	Mødte kun venlige, hjælpsomme og kompetente personer.	Virkelig godt
27	Synes de gjorde alt for, at jeg havde det godt :-)	Virkelig godt
28	Den faglige del er der intet at komme efter. Personalet er imødekommende mv., men ventetiden og især ventelokalet er under al kritik: Gamle blade fra 2008, dårlig plads, når man kommer til at vente over en time og som kvinde har jeg ikke behov for at høre om, hvad øvrige, især mænd, skal på afdelingen. Alle i ventelokalet kan høre alt om alle. Det overskrider mine grænser.	Godt
29	Virker velleddet, alle kender deres rolle.	Virkelig godt
30	Dårligt samarbejde med egen kommune om udlevering af katetre. Penge :-)	Godt
31	Personalet var rart og venligt.	Godt
32	Nej, det tror jeg ikke. Er meget tilfreds med Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
34	Jeg syntes, at det hele er meget godt tilrettelagt, og blev tacklet godt af et dygtigt personale.	Virkelig godt
37	Bedre stole for os, der har svært ved at sidde.	Godt
38	Kaffe og en hyggelig sludder.	Virkelig godt
39	Har i høj grad manglet information om ventetid.	Virkelig godt
40	For små rum til undersøgelse.	Virkelig godt
41	Læge NN og sygeplejerske NN, der behandlede mig, skal have ren UG og med TAK.	Virkelig godt
42	Problemet kan være ikke at møde samme læge og personale. Ud fra det kan man ikke vide, hvor meget de ved om ens sygdomsforløb.	Godt
46	Jeg har kun rosende ord til alle, jeg har været i kontakt med under min behandling.	Virkelig godt
47	Fin.	Virkelig godt
48	Sende brev om, der var noget i forhold til undersøgelsen.	Godt
51	Der ville være topkarakter, hvis modtagelsen var bedre. Altså budt velkommen, hæng evt. overtøj der, undersøgelse sådan og sådan, ventetid, værsgo at tage en kop kaffe... Det har jeg prøvet i et andet ambulatorium. Det var godt!	Godt

Bilag 5

	52	Mine to besøg var relativt korte. Jeg følte en god form for effektivitet.	Godt
	52	Mine to besøg var relativt korte, jeg følte en god form for effektivitet.	Godt
	53	Bedre information om sygdom, eventuel behandling og mulige konsekvenser.	Intet svar
	55	Lægen var god til at undersøge og tale med [patienten] på syv år. Vor egen læge havde henvist til ambulatoriet for [én type brok], men læge sagde, at det var [en anden type], så henvisningen måtte så videre, og [patienten] genindkaldes.	Intet svar
	56	Alt i alt godt og flinkt personale, ligefrem og nede på jorden.	Godt
	68	Jeg har kun været i Herning én gang uden ventetid.	Intet svar
	69	Man bør give en grundigere information om de konsekvenser, en operation medfører for patientens seksualliv, samt hvad der mest effektivt kan gøres for at afhjælpe disse problemer.	Godt
	70	<input type="checkbox"/> Jeg [har] været på sygehus mange gange og har været godt tilfreds. [Tit er med]. [Pårørendes akutindlæggelse] gik godt. Dygtige Falck-folk <input type="checkbox"/> . Godt tilfreds.	Intet svar
	74	Tager hånd om individuelle behov.	Virkelig godt
	77	Jeg er senere blevet bekendt med, at jeg skulle have foretaget en prøve forinden. Hvorfor er jeg ikke gjort bekendt med dette forinden?	Dårligt
	82	Generelt oplevede jeg den store glæde, at alt var tip-top o.k. Jeg er 100 procent tilfreds.	Virkelig godt
	84	Synes generelt, det var rigtig godt!	Virkelig godt
	85	Laboratoriets venlige facon og imødekommende, hjælpsomme måde at kommunikere på skaber tryghed i dagligdagen.	Virkelig godt
	88	Mit indtryk er, at det er en kompetent afdeling med et utrolig venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.