

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

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
	Undersøgelser-/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:	402
Besvarelser fra afdelingens patienter:	299
Afdelingens svarprocent:	74%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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).

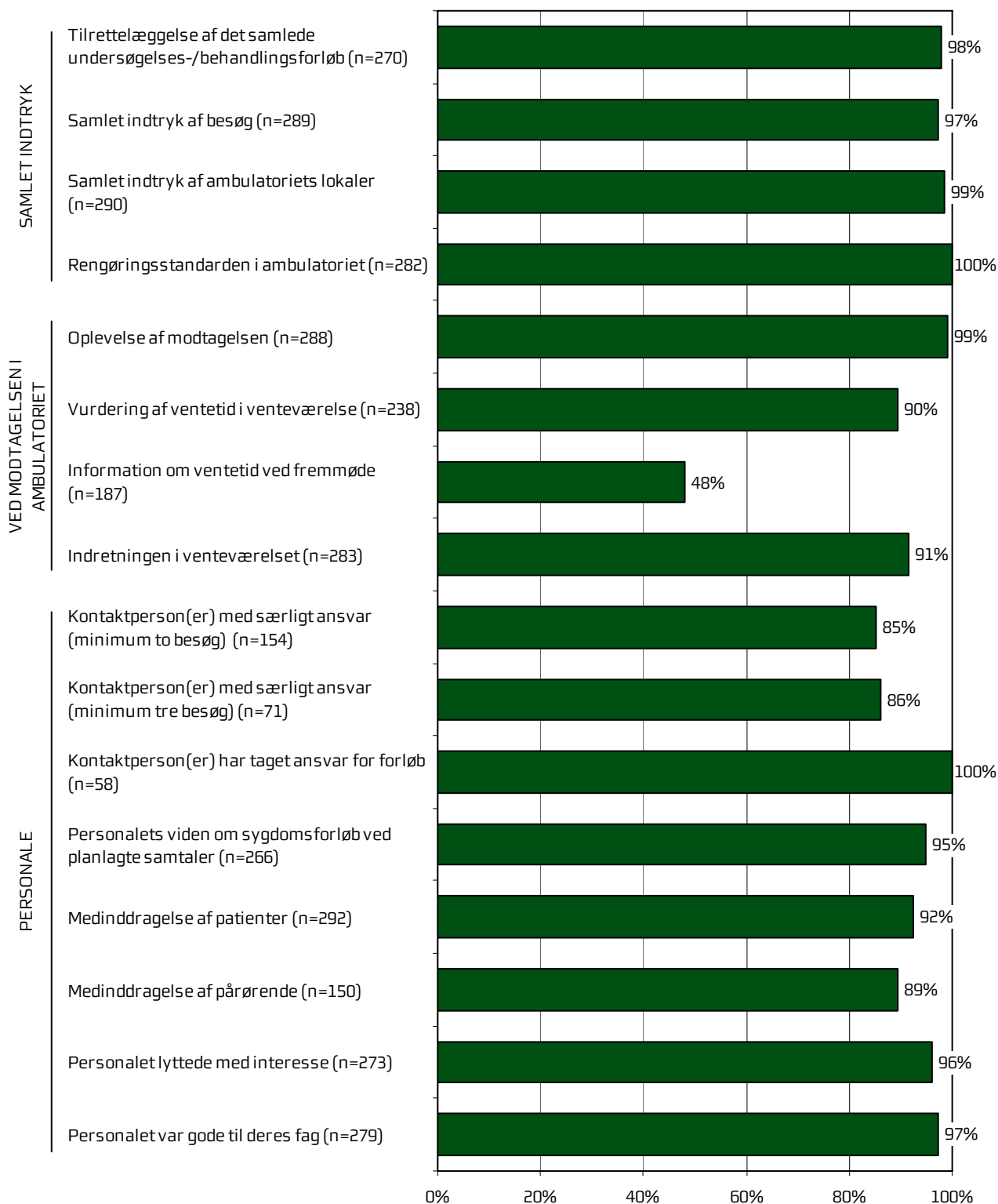
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

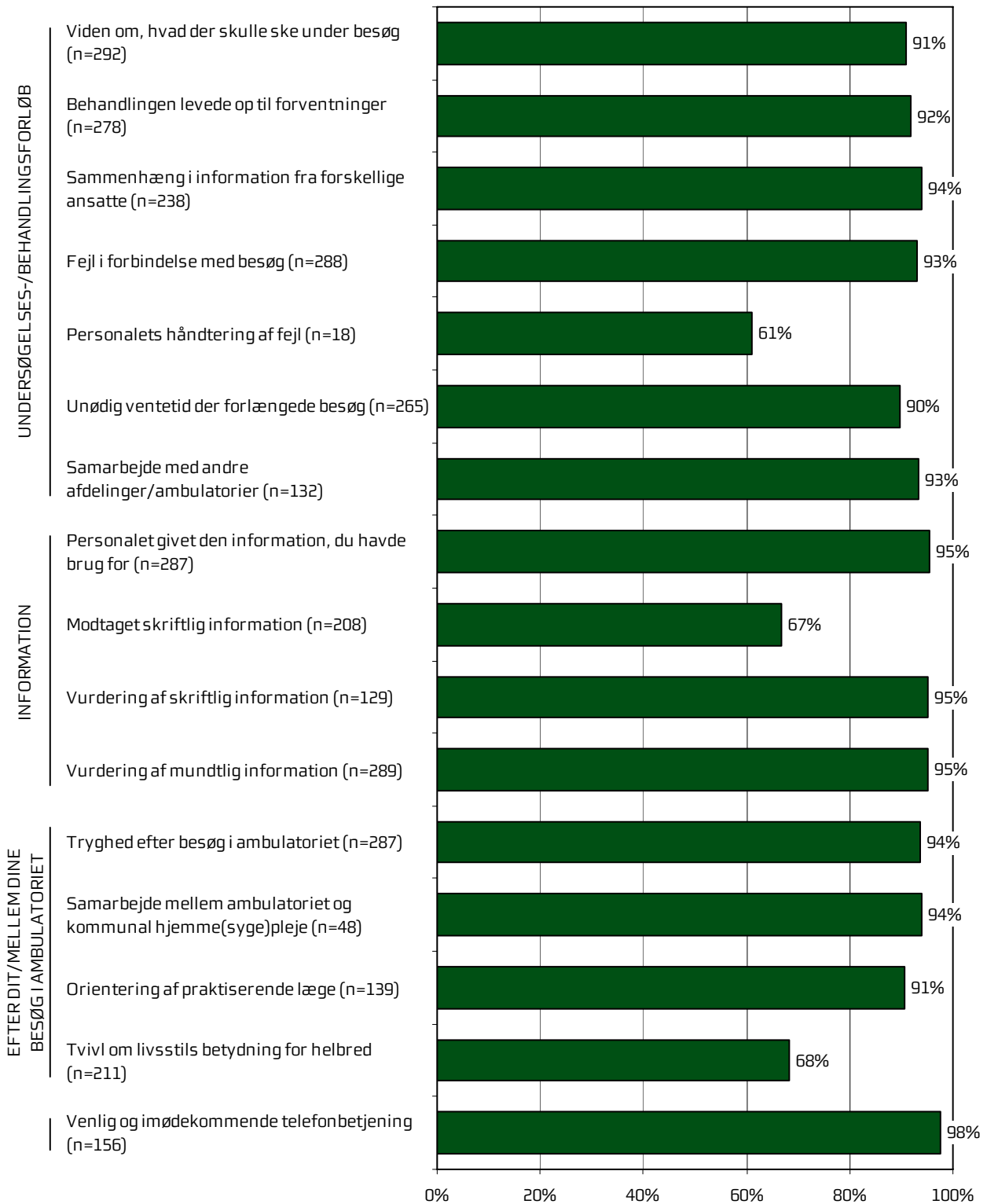
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Urologisk Afdeling

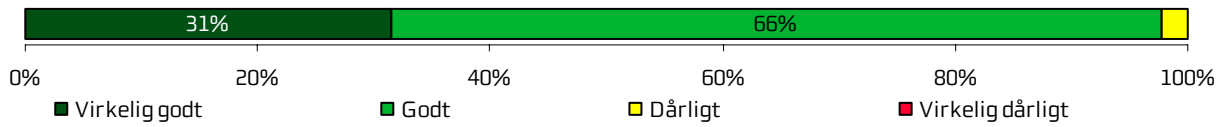
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

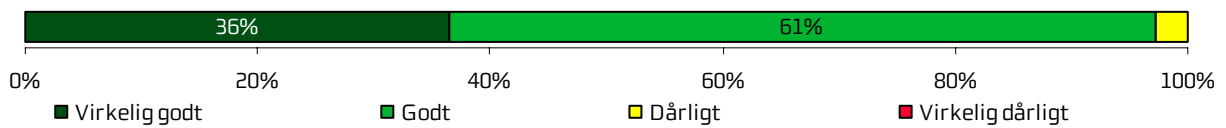
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

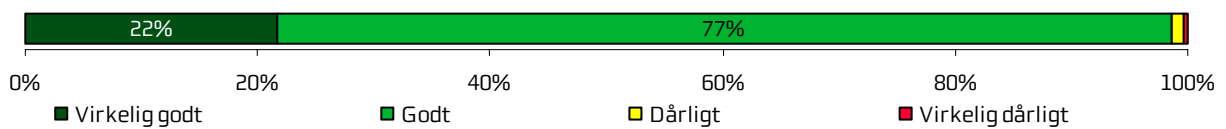
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=270)



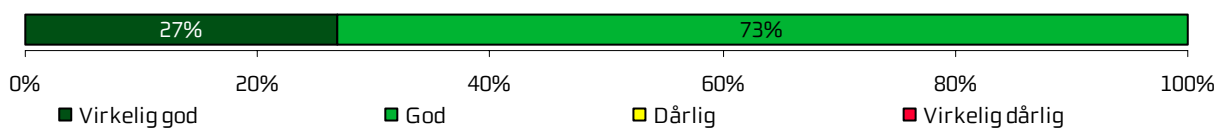
Samlet indtryk af besøg (n=289)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=290)



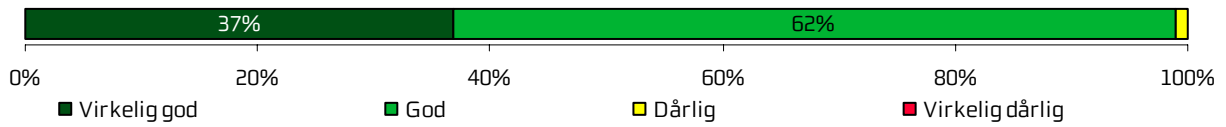
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=282)



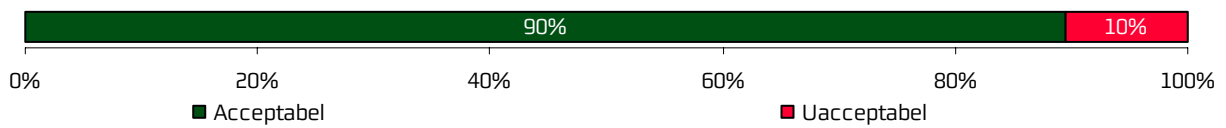
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	93 % *	98 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 % *	98 %	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	-	-	96 % *	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

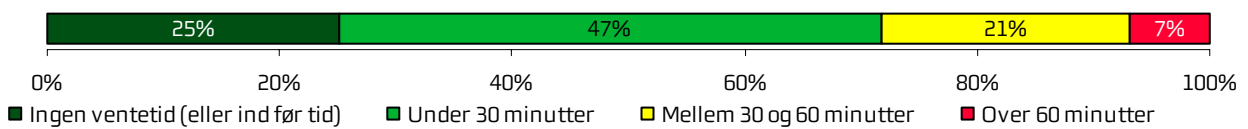
Oplevelse af modtagelsen (n=288)



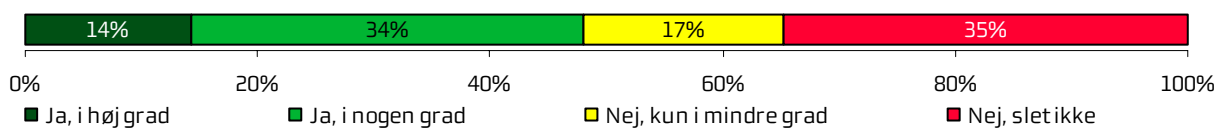
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=238)



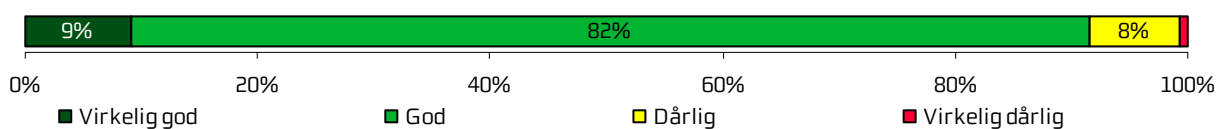
Længde af ventetid i venteværelse (n=285)



Information om ventetid ved fremmøde (n=187)



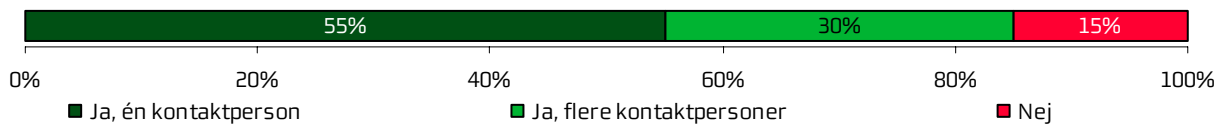
Indretningen i venteværelset (n=283)



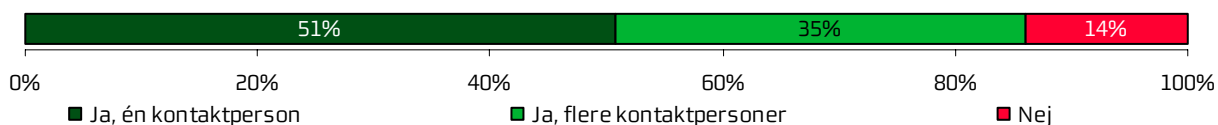
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	88 %	-	99 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	48 %	56 %	41 %	56 %	29 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	91 %	83 % *	91 %	82 % *	88 % *

Personale

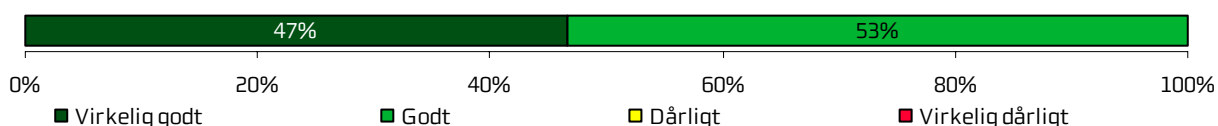
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=154)



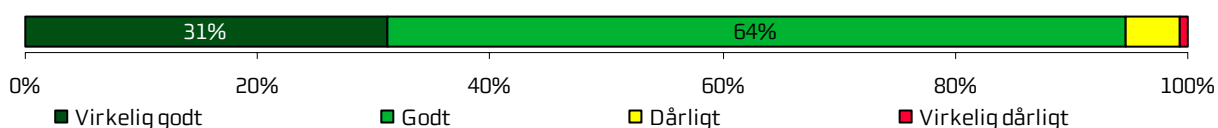
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=71)



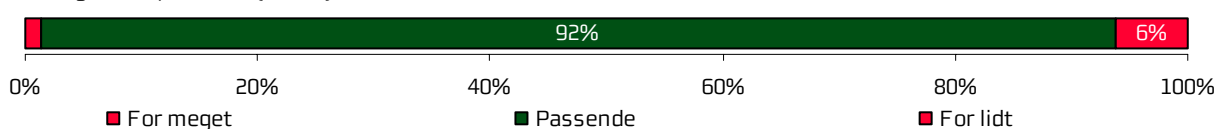
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=58)



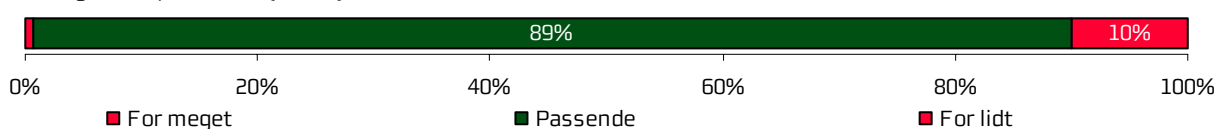
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=266)



Medinddragelse af patienter (n=292)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



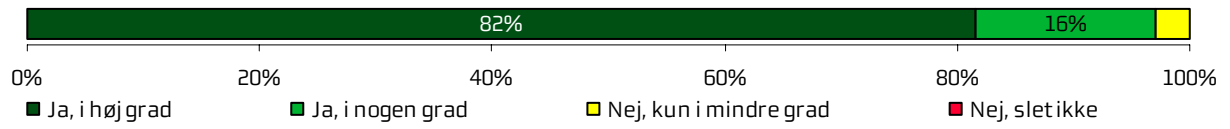
Personalet lyttede med interesse (n=273)



	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)	85 %	82 %	77 % *	89 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	85 %	-	89 %	74 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	90 % *	99 % *	90 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	93 %	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	90 %	96 % *	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	99 % *	95 %	97 %

Personale (fortsat)

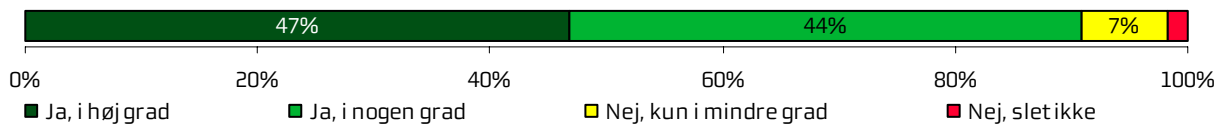
Personalet var gode til deres fag (n=279)



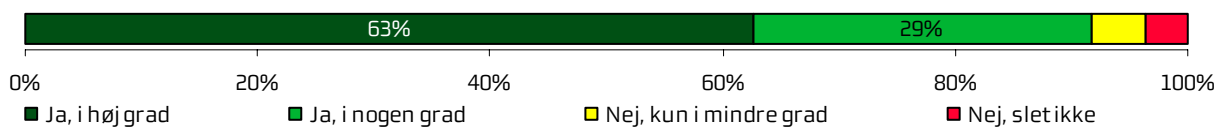
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	100 % *	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

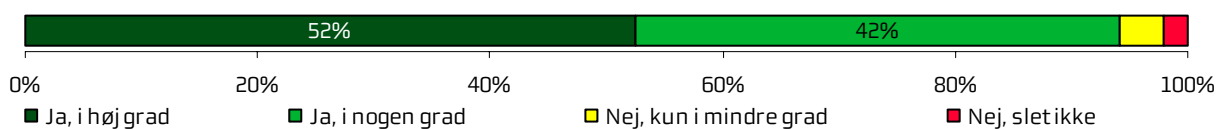
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=292)



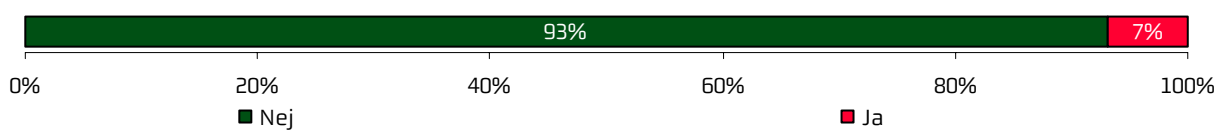
Behandlingen levede op til forventninger (n=278)



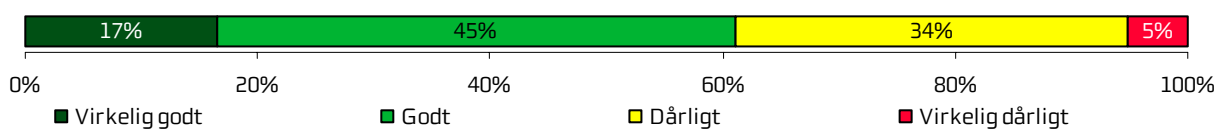
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=238)



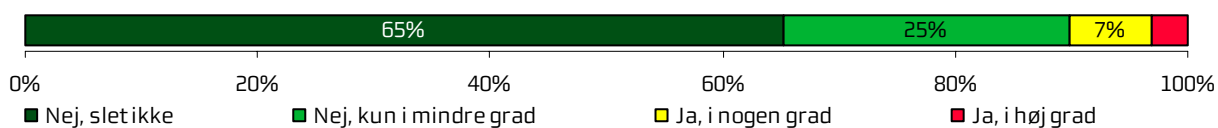
Fejl i forbindelse med besøg (n=288)



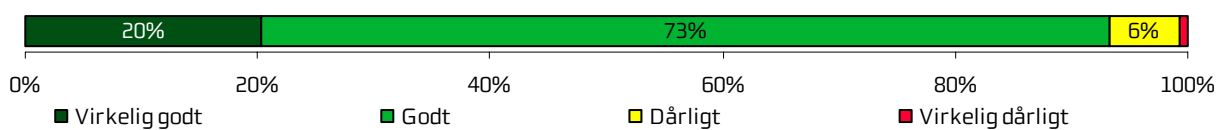
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=265)



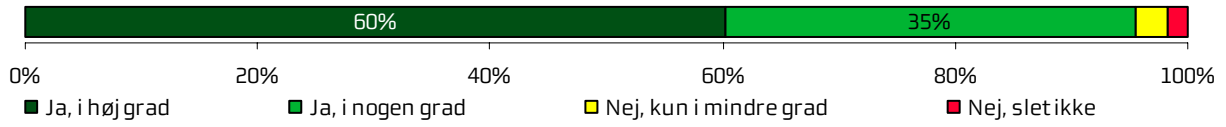
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



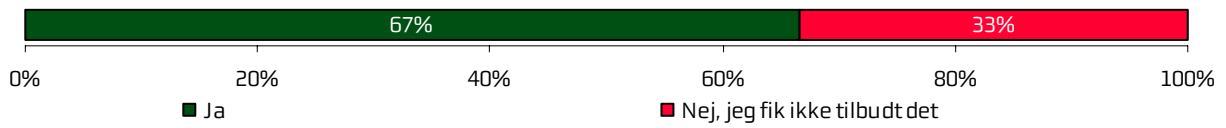
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	89 %	94 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	89 %	96 % *	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	90 % *	100 % *	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61 %	71 %	-	82 %	64 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	86 %	80 % *	94 %	86 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	90 %	96 %	91 %	94 %

Information

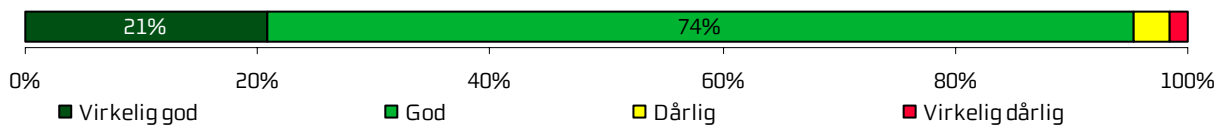
Personalet givet den information, du havde brug for (n=287)



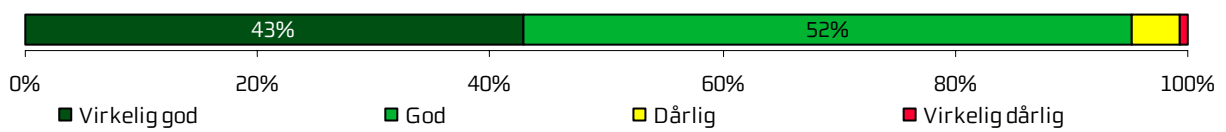
Modtaget skriftlig information (n=208)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



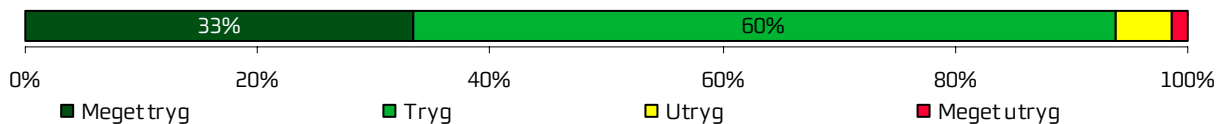
Vurdering af mundtlig information (n=289)



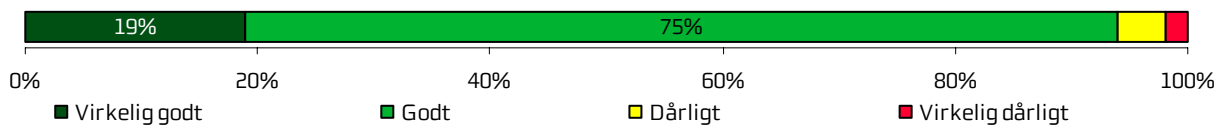
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 %	92 %	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	72 %	-	87 % *	57 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	99 % *	96 %	100 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	97 %	98 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

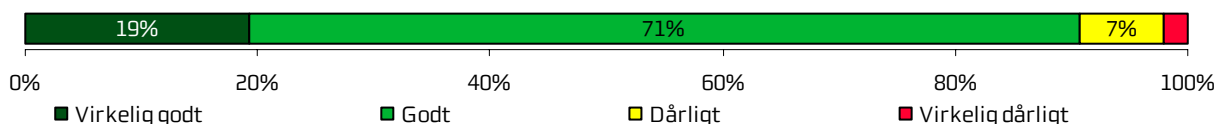
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=287)



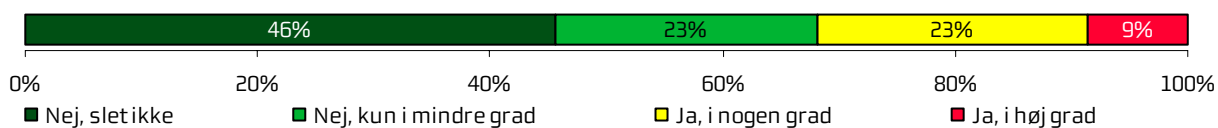
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=139)



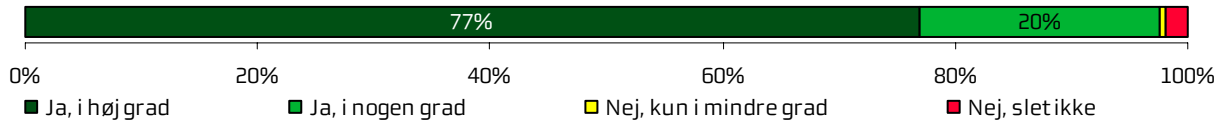
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=211)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	91 % *	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	97 %	84 % *	98 %	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	91 %	86 % *	92 %	78 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	71 %	81 % *	87 % *	73 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=156)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	98 %	94 % *	100 % *	96 %	98 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 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.lupskema.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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

23. 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 ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>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) 74 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent 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	74%	100%
Køn		
Mand	91%	90%
Kvinde	9%	10%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	9%	13%
60-79 år	67%	60%
80- år	19%	20%

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	299		100%	
Køn				
Mand	271		91%	
Kvinde	28		9%	
Aldersgruppe				
0-19 år	7		2%	
20-39 år	5		2%	
40-59 år	28		9%	
60-79 år	201		67%	
80- år	58		19%	
Skema udfyldt af				
Patienten	272		94%	
Pårørende	16		6%	
Modersmål				
Dansk	288		98%	
Ikke dansk	5		2%	
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	221		74%	
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	19		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59		20%	
Diagnose				
DC64-68	3		1%	
DD29-30	18		6%	
DN20-23	5		2%	
Øvrige	273		91%	

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	31	66	2	0	270	19
Køn						
Mand	31	67	2	0	245	19
Kvinde	36	64	0	0	25	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	49	17	0	6	1
20-39 år	19	81	0	0	5	0
40-59 år	29	64	7	0	27	1
60-79 år	30	69	1	0	182	13
80- år	40	58	2	0	50	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	67	2	0	251	16
Pårørende	27	59	14	0	15	1
Modersmål						
Dansk	32	66	2	0	264	19
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	31	67	2	0	199	15
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	32	63	5	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	65	2	0	52	4
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	41	59	0	0	17	1
DN20-23	0	100	0	0	5	0
Øvrige	31	67	2	0	245	18

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	3	0	289
Køn					
Mand	37	60	3	0	263
Kvinde	35	65	0	0	26
Aldersgruppe					
0-19 år	29	56	15	0	7
20-39 år	19	81	0	0	5
40-59 år	29	68	3	0	28
60-79 år	35	63	2	0	194
80- år	47	49	4	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	1	0	267
Pårørende	26	62	13	0	16
Modersmål					
Dansk	37	60	3	0	283
Ikke dansk	21	79	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	38	59	3	0	213
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	32	68	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	67	4	0	57
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	39	61	0	0	18
DN20-23	0	100	0	0	5
Øvrige	37	60	3	0	263

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	77	1	0	290
Køn					
Mand	22	77	1	0	264
Kvinde	19	77	4	0	26
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	0	6
20-39 år	19	81	0	0	5
40-59 år	15	85	0	0	28
60-79 år	22	76	1	1	196
80- år	24	75	2	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	23	76	1	0	269
Pårørende	7	93	0	0	15
Modersmål					
Dansk	21	77	1	0	284
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	22	77	1	0	213
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	21	79	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	76	2	0	58
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	44	56	0	0	18
DN20-23	20	80	0	0	5
Øvrige	20	79	1	0	264

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	27	73	0	0	282
Køn					
Mand	27	73	0	0	258
Kvinde	29	71	0	0	24
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	0	6
20-39 år	38	62	0	0	5
40-59 år	33	67	0	0	27
60-79 år	28	72	0	0	193
80- år	21	79	0	0	51
Skema udfyldt af					
Patienten	28	72	0	0	262
Pårørende	7	93	0	0	15
Modersmål					
Dansk	26	74	0	0	276
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	27	73	0	0	210
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	21	79	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	53
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	27	73	0	0	18
DN20-23	0	100	0	0	5
Øvrige	27	73	0	0	256

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	1	0	288
Køn					
Mand	37	62	1	0	261
Kvinde	38	62	0	0	27
Aldersgruppe					
0-19 år	15	85	0	0	7
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	21	75	3	0	28
60-79 år	34	65	1	0	194
80- år	59	39	2	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	39	61	1	0	267
Pårørende	13	81	6	0	16
Modersmål					
Dansk	37	62	1	0	282
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	38	61	1	0	211
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	32	68	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	66	2	0	58
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	30	70	0	0	17
DN20-23	0	100	0	0	5
Øvrige	38	61	1	0	263

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	90	10	238	52
Køn				
Mand	89	11	214	48
Kvinde	96	4	24	4
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	6	1
20-39 år	79	21	5	0
40-59 år	92	8	25	3
60-79 år	88	12	163	32
80- år	92	8	39	16
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	219	48
Pårørende	92	8	13	3
Modersmål				
Dansk	90	10	232	51
Ikke dansk	100	0	5	0
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	90	10	176	36
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	88	12	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	45	14
Diagnose				
DC64-68	-	-	2	1
DD29-30	93	7	14	3
DN20-23	100	0	5	0
Øvrige	89	11	217	48

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	25	47	21	7	285	2
Køn						
Mand	25	45	22	8	258	1
Kvinde	30	59	11	0	27	1
Aldersgruppe						
0-19 år	28	43	29	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	22	41	34	4	27	1
60-79 år	23	47	21	9	192	0
80- år	36	47	15	2	55	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	46	22	6	262	2
Pårørende	25	62	13	0	16	0
Modersmål						
Dansk	25	46	22	7	278	2
Ikke dansk	0	81	0	19	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	24	45	24	6	209	1
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	21	58	16	5	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	47	11	12	57	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	30	59	6	6	17	0
DN20-23	-	-	-	-	4	1
Øvrige	25	46	22	7	261	1

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	14	34	17	35	187	27
Køn						
Mand	15	34	19	33	167	27
Kvinde	10	35	5	50	20	0
Aldersgruppe						
0-19 år	0	18	20	61	5	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	10	37	5	47	19	3
60-79 år	17	34	18	31	131	16
80-år	7	32	25	36	28	7
Skema udfyldt af						
Patienten	15	33	17	35	169	27
Pårørende	0	41	26	33	12	0
Modersmål						
Dansk	14	33	18	35	181	27
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	12	34	20	34	143	15
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	18	36	18	27	11	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	30	6	39	33	8
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	9	9	17	64	11	1
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	14	35	17	33	171	25

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	9	82	8	1	283	9
Køn						
Mand	10	82	8	1	256	8
Kvinde	3	89	8	0	27	1
Aldersgruppe						
0-19 år	15	28	57	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	7	86	4	4	27	0
60-79 år	9	84	6	1	192	5
80- år	9	83	8	0	53	3
Skema udfyldt af						
Patienten	9	83	7	1	263	7
Pårørende	7	73	21	0	15	1
Modersmål						
Dansk	9	82	8	1	276	9
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	8	83	9	0	209	6
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	11	83	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	80	5	2	56	3
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	11	89	0	0	18	0
DN20-23	20	80	0	0	5	0
Øvrige	9	82	9	1	257	9

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	55	30	15	154
Køn				
Mand	54	31	15	143
Kvinde	63	18	18	11
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	30	50	19	10
60-79 år	54	30	16	109
80- år	65	22	13	32
Skema udfyldt af				
Patienten	55	31	14	148
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	55	30	15	153
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	52	31	17	124
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	60	40	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	13	13	15
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	3
DD29-30	50	29	20	10
DN20-23	-	-	-	0
Øvrige	56	30	14	141

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	51	35	14	71
Køn				
Mand	49	37	14	65
Kvinde	67	17	17	6
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	29	43	28	7
60-79 år	49	36	15	53
80- år	73	27	0	11
Skema udfyldt af				
Patienten	49	36	14	69
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	52	34	14	70
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	50	35	15	54
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	60	40	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	7
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	3
DD29-30	41	39	20	5
DN20-23	-	-	-	0
Øvrige	52	35	13	63

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	47	53	0	0	58	3
Køn						
Mand	45	55	0	0	53	3
Kvinde	60	40	0	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	45	55	0	0	42	3
80-år	54	46	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	54	0	0	56	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	47	53	0	0	57	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	51	49	0	0	43	3
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	30	70	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	0
DN20-23	-	-	-	-	0	0
Øvrige	48	52	0	0	52	3

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	31	64	5	1	266	24
Køn						
Mand	31	63	5	1	243	20
Kvinde	34	66	0	0	23	4
Aldersgruppe						
0-19 år	29	56	0	15	7	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	20	68	12	0	25	3
60-79 år	34	62	4	1	181	13
80- år	29	69	2	0	49	7
Skema udfyldt af						
Patienten	33	63	5	0	244	24
Pårørende	13	74	6	6	16	0
Modersmål						
Dansk	31	63	5	1	260	24
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	31	63	5	1	194	19
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	26	68	5	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	62	4	2	53	5
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	22	78	0	0	14	4
DN20-23	0	78	22	0	5	0
Øvrige	32	63	5	1	244	20

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	92	6	292
Køn				
Mand	2	92	6	265
Kvinde	0	97	3	27
Aldersgruppe				
0-19 år	0	85	15	7
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	93	7	28
60-79 år	2	92	6	196
80- år	0	95	5	56
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	4	269
Pårørende	0	74	26	16
Modersmål				
Dansk	1	93	6	286
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	2	92	6	216
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	0	95	5	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	57
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	3
DD29-30	0	100	0	18
DN20-23	0	78	22	5
Øvrige	2	92	6	266

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	1	89	10	150	141
Køn					
Mand	1	91	9	140	124
Kvinde	0	69	31	10	17
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	7	0
20-39 år	-	-	-	4	1
40-59 år	0	88	12	8	20
60-79 år	1	89	10	103	91
80- år	0	86	14	28	29
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	133	135
Pårørende	0	85	15	14	2
Modersmål					
Dansk	1	90	9	148	137
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	0	90	10	119	96
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	0	90	10	10	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	86	10	21	36
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	2	1
DD29-30	0	57	43	7	10
DN20-23	-	-	-	3	2
Øvrige	1	91	9	138	128

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	63	33	3	1	273	14
Køn						
Mand	64	33	3	1	250	11
Kvinde	53	39	4	4	23	3
Aldersgruppe						
0-19 år	58	28	0	15	7	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	74	23	4	0	27	0
60-79 år	60	35	3	1	184	8
80-år	68	30	2	0	50	6
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	3	0	251	13
Pårørende	60	33	0	7	15	1
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	266	14
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	61	35	3	0	201	12
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	67	33	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	26	2	4	54	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	50	28	22	0	14	3
DN20-23	59	41	0	0	5	0
Øvrige	64	33	2	1	251	11

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	82	16	3	0	279	11
Køn						
Mand	81	16	3	0	255	10
Kvinde	83	12	4	0	24	1
Aldersgruppe						
0-19 år	58	28	15	0	7	0
20-39 år	60	19	21	0	5	0
40-59 år	86	7	7	0	28	0
60-79 år	82	16	2	0	188	7
80- år	84	16	0	0	51	4
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	3	0	261	8
Pårørende	67	27	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	82	15	3	0	274	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	79	18	3	0	205	9
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	89	11	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	7	4	0	55	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	75	19	6	0	16	1
DN20-23	39	39	22	0	5	0
Øvrige	83	15	2	0	255	10

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	47	44	7	2	292	3
Køn						
Mand	46	45	8	1	264	3
Kvinde	54	35	7	4	28	0
Aldersgruppe						
0-19 år	44	29	13	13	7	0
20-39 år	60	0	19	21	5	0
40-59 år	48	45	4	3	28	0
60-79 år	45	45	9	1	197	1
80-år	51	45	3	0	55	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	45	6	2	269	3
Pårørende	44	44	12	0	16	0
Modersmål						
Dansk	47	44	7	2	285	3
Ikke dansk	21	38	41	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	48	44	7	1	214	3
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	84	16	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	12	3	59	0
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	78	17	0	6	18	0
DN20-23	20	39	41	0	5	0
Øvrige	45	46	7	1	266	3

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	63	29	5	4	278	14
Køn						
Mand	62	30	5	4	252	13
Kvinde	73	19	4	4	26	1
Aldersgruppe						
0-19 år	50	34	0	16	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	56	44	0	0	27	1
60-79 år	62	28	6	4	188	9
80- år	72	23	4	2	53	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	5	3	257	13
Pårørende	47	40	7	7	15	0
Modersmål						
Dansk	64	29	4	3	271	14
Ikke dansk	21	19	60	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	63	29	5	3	203	12
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	74	26	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	32	5	5	56	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	1
DD29-30	72	17	11	0	18	0
DN20-23	-	-	-	-	4	1
Øvrige	62	30	4	4	254	12

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	52	42	4	2	238	51
Køn						
Mand	50	43	4	2	218	45
Kvinde	75	25	0	0	20	6
Aldersgruppe						
0-19 år	34	49	0	17	6	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	71	24	5	0	20	8
60-79 år	50	44	4	2	168	25
80- år	54	41	2	2	41	15
Skema udfyldt af						
Patienten	53	42	4	1	222	45
Pårørende	42	42	8	8	12	4
Modersmål						
Dansk	53	42	3	2	233	50
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	51	44	3	2	178	35
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	61	28	11	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	38	2	2	42	15
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	69	25	6	0	16	2
DN20-23	59	41	0	0	5	0
Øvrige	51	43	4	2	214	49

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	93	7	288
Køn			
Mand	92	8	263
Kvinde	100	0	25
Aldersgruppe			
0-19 år	58	42	7
20-39 år	100	0	5
40-59 år	89	11	28
60-79 år	94	6	193
80- år	96	4	55
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	266
Pårørende	87	13	16
Modersmål			
Dansk	93	7	282
Ikke dansk	81	19	5
Afsnitsnavn			
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	94	6	214
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	89	11	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	55
Diagnose			
DC64-68	-	-	3
DD29-30	89	11	18
DN20-23	78	22	5
Øvrige	94	6	262

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	17	45	34	5	18	1
Køn						
Mand	17	45	34	5	18	1
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	16	50	26	8	12	0
80-år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	44	38	0	16	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	12	47	36	5	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	18	45	36	0	11	0
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	20	20	5	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	0
DD29-30	-	-	-	-	2	0
DN20-23	-	-	-	-	1	0
Øvrige	13	54	27	6	15	1

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	65	25	7	3	265	19
Køn						
Mand	64	25	7	3	240	19
Kvinde	76	20	4	0	25	0
Aldersgruppe						
0-19 år	83	0	17	0	6	0
20-39 år	81	0	19	0	5	0
40-59 år	67	26	7	0	27	1
60-79 år	66	24	7	3	175	15
80- år	59	33	4	4	52	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	26	7	3	245	18
Pårørende	85	7	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	65	24	7	3	260	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	62	28	7	3	194	13
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	76	12	0	12	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	15	11	2	54	4
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	1
DD29-30	81	6	0	13	16	0
DN20-23	59	41	0	0	5	0
Øvrige	64	25	8	2	242	18

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	20	73	6	1	132	84
Køn						
Mand	19	74	6	1	119	75
Kvinde	31	62	7	0	13	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	31	54	15	0	13	10
60-79 år	19	76	4	1	95	50
80-år	23	71	5	0	17	23
Skema udfyldt af						
Patienten	21	73	6	1	123	73
Pårørende	0	87	13	0	8	7
Modersmål						
Dansk	20	73	6	1	128	82
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	20	77	3	0	90	61
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	8	77	15	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	59	10	3	29	21
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	3	0
DD29-30	20	80	0	0	5	7
DN20-23	-	-	-	-	3	1
Øvrige	20	73	6	1	121	76

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	60	35	3	2	287
Køn					
Mand	61	35	3	1	261
Kvinde	50	42	4	4	26
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	71	19	4	7	27
60-79 år	60	37	3	0	193
80- år	63	31	2	4	55
Skema udfyldt af					
Patienten	61	35	3	1	264
Pårørende	56	31	6	6	16
Modersmål					
Dansk	60	35	3	1	280
Ikke dansk	59	41	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	60	35	4	1	212
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	67	33	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	0	5	57
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	65	24	12	0	17
DN20-23	39	39	22	0	5
Øvrige	60	36	2	2	262

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	67	33	208	75
Køn				
Mand	66	34	190	68
Kvinde	73	27	18	7
Aldersgruppe				
0-19 år	84	16	6	1
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	88	12	24	4
60-79 år	68	32	140	53
80- år	47	53	34	16
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	190	70
Pårørende	69	31	13	3
Modersmål				
Dansk	67	33	201	75
Ikke dansk	59	41	5	0
Afsnitsnavn				
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	62	38	154	54
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	93	7	14	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	23	40	16
Diagnose				
DC64-68	-	-	2	0
DD29-30	77	23	13	2
DN20-23	61	39	5	0
Øvrige	66	34	188	73

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	21	74	3	2	129	3
Køn						
Mand	18	77	3	2	117	3
Kvinde	50	50	0	0	12	0
Aldersgruppe						
0-19 år	0	41	59	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	19	75	5	0	20	0
60-79 år	22	76	0	2	88	2
80- år	28	72	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	74	2	2	117	3
Pårørende	11	66	23	0	9	0
Modersmål						
Dansk	21	74	3	2	125	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	22	76	1	1	87	3
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	8	69	15	8	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	72	3	0	29	0
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	30	60	0	10	10	0
DN20-23	-	-	-	-	3	0
Øvrige	21	75	4	1	114	3

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	43	52	4	1	289
Køn					
Mand	42	53	5	1	262
Kvinde	56	44	0	0	27
Aldersgruppe					
0-19 år	29	56	15	0	7
20-39 år	19	81	0	0	5
40-59 år	37	52	11	0	27
60-79 år	44	52	3	1	195
80- år	46	51	4	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	3	0	267
Pårørende	31	56	13	0	16
Modersmål					
Dansk	43	52	4	1	283
Ikke dansk	21	79	0	0	5
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	43	53	4	0	214
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	42	47	11	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	52	2	2	56
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	53	41	6	0	17
DN20-23	20	59	22	0	5
Øvrige	43	53	4	1	264

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	33	60	5	1	287
Køn					
Mand	32	61	5	1	262
Kvinde	44	52	4	0	25
Aldersgruppe					
0-19 år	29	56	15	0	7
20-39 år	40	38	21	0	5
40-59 år	32	61	4	3	28
60-79 år	34	60	5	1	193
80- år	32	65	4	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	34	61	4	1	264
Pårørende	25	62	13	0	16
Modersmål					
Dansk	34	61	4	1	281
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	33	61	5	0	210
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	32	68	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	53	5	5	58
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	3
DD29-30	35	59	6	0	17
DN20-23	20	59	22	0	5
Øvrige	33	61	5	1	262

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	19	75	4	2	48	13	219
Køn							
Mand	19	75	4	2	47	12	196
Kvinde	-	-	-	-	1	1	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	-	-	-	-	1	1	3
40-59 år	-	-	-	-	1	2	25
60-79 år	16	78	3	3	31	8	146
80- år	28	64	7	0	14	2	39
Skema udfyldt af							
Patienten	21	75	2	2	43	12	203
Pårørende	0	80	20	0	5	1	10
Modersmål							
Dansk	18	78	2	2	45	12	217
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	1
Afsnitsnavn							
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	18	79	3	0	39	10	158
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	-	-	-	-	1	3	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	63	13	13	8	0	46
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	2	0	1
DD29-30	-	-	-	-	4	2	11
DN20-23	-	-	-	-	2	0	3
Øvrige	18	75	5	2	40	11	204

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	19	71	7	2	139	150
Køn						
Mand	18	72	8	2	129	134
Kvinde	39	61	0	0	10	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	10	60	29	0	10	17
60-79 år	17	76	4	3	98	97
80- år	32	64	4	0	25	30
Skema udfyldt af						
Patienten	20	72	6	2	128	138
Pårørende	11	66	23	0	9	7
Modersmål						
Dansk	19	71	8	2	133	149
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	19	75	5	1	100	113
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	11	56	33	0	9	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	63	7	7	30	27
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	1
DD29-30	43	57	0	0	7	9
DN20-23	-	-	-	-	2	1
Øvrige	18	72	8	2	128	139

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	46	23	23	9	211	77
Køn						
Mand	44	23	24	9	191	72
Kvinde	65	14	15	5	20	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	40	30	30	0	23	5
60-79 år	46	20	24	9	152	43
80-år	44	28	16	13	32	21
Skema udfyldt af						
Patienten	44	24	23	9	201	65
Pårørende	68	0	32	0	6	10
Modersmål						
Dansk	46	23	23	8	207	75
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	45	20	24	10	161	51
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	57	29	14	0	14	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	31	22	6	36	21
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	2	1
DD29-30	50	14	29	7	14	2
DN20-23	0	41	59	0	5	0
Øvrige	46	23	22	8	190	74

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	20	1	2	156	97	38
Køn							
Mand	77	21	1	2	141	90	33
Kvinde	81	19	0	0	15	7	5
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	3
20-39 år	-	-	-	-	4	1	0
40-59 år	78	22	0	0	9	12	7
60-79 år	75	22	1	2	106	65	24
80- år	85	15	0	0	34	18	4
Skema udfyldt af							
Patienten	78	19	1	2	144	93	32
Pårørende	51	49	0	0	10	1	5
Modersmål							
Dansk	79	19	1	1	152	94	38
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	0
Afsnitsnavn							
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	78	21	0	1	115	75	23
DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	77	15	8	0	13	4	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	21	0	7	28	18	13
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	2	0	1
DD29-30	89	11	0	0	9	9	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0	1
Øvrige	77	21	1	2	141	88	36

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Urologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?





ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Modtagelsen
3	Ældre, lidt dement patient []. Er slet ikke fortrolig med hospitalsbesøg. Var i panik grundet vandladningsproblem og blev henvist til toilet, men han er ikke selvhjulpent. Opfordring til lidt bedre udveksling af personlige oplysninger fra plejehjem og til hospital.	Dårlig
6	Alt ok.	God
9	Venlig og imødekomende.	Virkelig god
13	Ved modtagelsen fik vi at vide, at der ville ikke blive gjort noget pga. patients, så det kunne være lige meget, om der blev taget en prøve, mente lægen. Men patienten ville gerne vide, om der var noget i prøven. Undersøgelsen blev foretaget, der var lave tal. Så der blev ikke gjort andet end holdt øje med tallet hvert halve år.	Intet svar
14	Hurtigt og effektivt.	God
15	Når lægen er syg, burde man få en sms, så man ikke kører forgæves!	Intet svar
20	Altid flink og venlig modtagelse.	Virkelig god
22	Forskellige modtagere. De er ikke ens. (Det er ikke kritik).	God
28	Sygeplejersken, der modtog os, var virkelig sød. Men modtagelsen af lægen var [oplevelsen af], at hun var meget overlegen både over for os og vores barn.	God
29	[] Meget ventetid. Savner opfølgning på ventetid (via information), når man venter længe.	God
42	Patienten har været bruger af ambulatoriet [i flere år] []. Vi er altid blevet taget godt imod, både ved planlagte og akutte besøg. Ventetiden er acceptabel, og telefonkontakten er altid foregået i en venlig tone med stor hjælpsomhed til følge. Patienten har desuden en anden sygdom, der i sig selv er en kompliceret opgave.	Intet svar
43	Denne gang blev det meddelt, at der var en times forsinkelse. Dét, at der er blevet betalingsparkering, kan hospitalet ikke tage hensyn til.	Dårlig
ID	Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	Modtagelsen
1	Forstående, hjælpsom og hurtig hjælp fra telefonhenvendelse til aftale i afdeling til behandling.	Virkelig god
4	For dyrt at parkere. Burde være gratis parkering.	Virkelig god
7	Lidt for ofte, at der ikke er nogen i modtagelsen.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Det har hjulpet, at man bliver modtaget, hvor andre ikke kan høre ens navn eller andre informationer. Ved første besøg, sad sekretæren inde i venteværelset. Det var ikke rart. Alle kunne høre ens navn, cpr-nummer og hvad, man skulle undersøges for.	God
12	Der var stort set ingen modtagelse.	Dårlig
15	Venlig.	God

Urologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Efter flere undersøgelser vedrørende prøver, der blev taget [mange] af, oplevede jeg, at jeg skulle afgøre, om det var nødvendigt at få taget prøver, og det viste sig så, at der var [livstruende sygdomstegn] i en af prøverne. I dag er jeg glad for, at jeg forlangte at få taget prøven. I dag viser det sig, at I alle er for nedadgående. (Tak).	Intet svar
10	Jeg var til samtale med en læge. Han var ikke forberedt på, at han skulle tale med mig, da han kun skulle afløse en anden, der var forsinket. Han fortalte mig, at de havde fundet en sort plet på mit [organ], så jeg måske havde kræft, men det ikke er sikkert. Så undersøgte han min [tarm] og så skulle jeg havde taget en blodprøve med, men nu skulle der gå 14 dage efter at han undersøgte min [tarm], så det lang tid at vente på svar. Men den næste læge jeg talte med sagde, at det med de 14 dage havde ikke betydning.	Dårligt
17	Jeg er sendt til forkerte undersøgelser i det videre forløb.	Godt
24	Apparater, der ikke virkede.	Godt
25	Ingen. Men de piller har ikke hjulpet mig, og salven og cremen heller ikke.	Dårligt
26	Jeg fik konstateret, at der ved tidligere undersøgelser var ført ukorrekte oplysninger i min journal. Det var årsag til misforståelse, men det blev løst.	Virkelig godt
28	Lægen, der skulle operere, var ikke af samme mening om, at der skulle opereres, som lægen, vi var til forundersøgelse hos. Hun sad og talte grimt om ham og sagde, at han ikke vidste noget [] over for vores barn. Det, synes vi, var meget dårligt.	Intet svar
30	Jeg føler, de oplysninger, jeg fik, ikke var dækkende. Jeg blev ikke klogere.	Intet svar
32	Efter operationen oplevede jeg smerter ved nyrerne. Da jeg efterfølgende var til tjek, gjorde jeg opmærksom på dette, og blev af undersøgelseslægen sendt til scanning, hvor jeg får at vide, at alt ser normalt ud. Smerterne fortsætter og ved anden opfølgningstjek gør jeg atter opmærksom på dem. Får at vide, at det er normalt på grund af [problemer ved] blæren. (Den første læge burde have vidst det og derved sparet ressourcer).	Virkelig godt
34	Hofte og skulder.	Dårligt
43	Tidligere har jeg måttet ringe, for at blive indkaldt til efterkontrol.	Dårligt
44	Fik kontrastvæske sprøjtet ind, men jeg kom på en operationsstue, hvor udstyr manglede, så man ikke kunne se noget.	Godt
45	Havde glemt at tænde for tælleren af min mængde.	Godt
	ID Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	Fejlhåndtering
5	Dårlig gennemgang af journalen inden besøget.	Godt
7	Var indkaldt som første person til behandling, men blev ved besøg passeret af i hvert fald en til to personer og derfor først behandlet [over to timer] senere end forventet.	Dårligt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
4	Jeg fik at vide, at der var kræft ved den første undersøgelse. Men en blodprøve, som blev taget, kunne afkræfte eller bekræfte det, men der gik [flere] uger, inden jeg skulle til den næste undersøgelse. Så kunne man godt have ringet og sagt, at der ikke var kræft	Dårligt
7	Vi mødte op til operation, men det viste sig, at det blot var endnu en samtale.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Bilag 5

- | | | |
|--|--|------------------|
|  8 | Jeg fik, ved undersøgelsen, en forgiftning op i mig, hvorefter jeg var indlagt i [flere] dage. | Godt |
|  11 | Lægen på Horsens Sygehus, som foretog biopsien, var meget oplysende ved det første møde. Derefter ved de [andre møder] følte jeg, at han var for overfladisk og ikke gad at tale om andet end nye tre måneder. | Intet svar |
|  15 | Ansvarlig læge var direkte uforskammet og ville ikke undersøge mig med den kommentar, at min undersøgelse var unødvendig, trods henvisning fra egen læge. Det har jeg aldrig tidligere oplevet. Bad, bad, bad (dårligt)! | Virkelig dårligt |
|  19 | Havde blandt andet ikke fået tabletter med hjem. | Godt |

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Denne gang var det andet besøg uden resultat/behandling, og det er ikke tilfredsstillende ([ældre og syg]). Burde indlægges, og ikke fragtes med taxa i denne tilstand. Er berørt af sådan en episode, og virker forvirret i flere dage derefter. Bekræftes af plejepersonale!	Dårligt
4	Der er aldrig tid til at tale med lægen. Der er alt for travlt på ambulatoriet. Vi oplever det som "hurtigt ind, hurtigt ud".	Dårligt
8	Måske andre alternativer for [behandling af] impotens, når man har problemer, måske grundet [medicinafhængighed]?	Godt
10	Efter jeg havde været til [undersøgelse], kom jeg til samtale hos en anden læge, som ville undersøge, hvad der skulle ske. Men jeg hørte ikke fra ham, så der gik [adskillige uger], før jeg fik brev fra et andet sygehus, som jeg nu er henvist til, og er ved at blive undersøgt ved.	Godt
17	Det er ET STORT PROBLEM, at svarene på de undersøgelser, man sendes til, f.eks. røntgen m.m., ikke kommer længere end til afdelingen. Vi, som patienter, får ingen besked om undersøgelsesresultat og går og venter og bliver usikre.	Godt
20	Kan kun sige, at alt forløb hurtigt og venligt.	Virkelig godt
28	Vi måtte selv bede om, at patienten skulle have denne operation, fordi lægen ikke ville operere, da vi mødte ind til operation, og patienten havde sat sig op til det i flere måneder. Sådan en læge kan jeg ikke have meget tilovers for. Dårligt. Det er et barn, man har med at gøre.	Dårligt
33	Jeg blev ikke indkaldt til strålebehandling [af legemsdel] i forbindelse med hormonbehandling. Måtte ringe og rykke for det. Man havde oplyst mig om, jeg ville blive indkaldt! Det havde man "glemt".	Godt
36	Kikkertundersøgelse smertefuld (gør det aldrig mere).	Virkelig godt
44	For mange læger. En ny til hver undersøgelse og samtale [hos] seks styk. Savnede en "tovholder".	Dårligt
ID	Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	Samlet indtryk
1	Min oplevelse var virkelig god.	Godt
6	Ufyldstgørende information på indkaldelsen.	Godt
8	Kom først i behandling efter godt seks timers forløb.	Godt
9	[] Det første Ambulatorium vi var på: Dem, der skulle undersøge, om en operation var nødvendig, fik ikke koordineret det, så jeg kunne komme til at snakke med en læge, inden selve operationen skulle finde sted. Det var jeg en smule ked af, at jeg ikke fik mulighed for.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	To undersøgelser. Anden undersøgelse var informationsniveauet og samtalen af høj kvalitet og med god indlevelse. Jeg oplevede, at man tog mig og mit problem seriøst. Samme oplevelse havde jeg af min samtale med sygeplejersken ved første undersøgelse.	Godt
6	For cirka otte uger siden sagde min læge, at jeg skulle til jer igen, men jeg har ikke hørt noget endnu.	Intet svar
11	Ja, hvad angår lægen på Horsens Sygehus. Hvad angår andet personale, har jeg ikke noget at klage over.	Intet svar
15	Når min læge har henvist mig, ønsker jeg ikke at få denne dårlige lægelige oplevelse igen på	Dårligt

Bilag 5

hospitalet, så vil jeg direkte klage!

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
5	Kun den information jeg selv bad om.	Intet svar
8	Savner min sexbegejstring!	Godt
18	Det er kedeligt, at vi skal til undersøgelse på det ene hospital og have resultat på et andet, det giver en masse ekstra kørsel.	Godt
20	Altid en grundig information.	Virkelig godt
21	Der er for stor forskel på personalets vurdering af sygdommen og behandlingsforløbet.	Godt
23	Jeg er godt tilfreds med informationen, og jeg forstod den.	Godt
28	Dårlig, fordi man sidder ikke og aflyser en operation, som et barn har skullet sætte sig op til i flere måneder og samtidig nedgør lægen, som vi var til forundersøgelse hos. Dårligt.	Dårligt
31	Henvisning fra specialist [om foråret] og tidligere [undersøgelse] "kendes ikke" i ambulatoriet ved min forespørgsel [nogle uger senere]. Følgende opstår ved telefonisk kontakt med sekretær/NN en række misforståelser i forbindelse med henvisning om undersøgelse og behandling. Alt kunne have været afklaret ved få minutters samtale med en kompetent læge ifølge min anmodning, som blev afvist.	Godt
35	Egen læge blev ikke orienteret om resultatet af undersøgelsen! Måtte selv rykke flere gange, inden jeg telefonisk fik svar.	Godt
ID	Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg følte ikke, at jeg fik god nok information omkring varigheden af restitutionens periode.	Godt
3	Sidste gang, jeg blev opereret, skulle jeg have været til samtale. Det var jeg ikke.	Godt
8	Efter behandling fik jeg af læge NN besked på, at jeg ville få et skriftligt svar inden for [få] uger, hvilket ikke skete. Jeg kontaktede sekretæren, som kunne oplyse, at læge NN var rejst. Ringede til egen læge, hvorefter der kom skred i tingene. Da var der gået [flere uger]. For dårligt! En anden læge burde have taget over og givet besked.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har tryk i hovedet og svimmelhed, der stammer fra betændelse i [ben]. Jeg har en fornemmelse af, at det føles som mangel på tro på mine klager. Jeg er blevet ultralydsundersøgt, men har problemer med tryk i hovedet. Jeg har svært ved at udtrykke, om det er betændelse.	Godt
5	Virkelig god information ved anden undersøgelse.	Godt
11	[Mundtlig information] blev desværre ikke fulgt op, før min egen læge tog affære. Først da det blev overgivet til et sygehus, fik jeg gjort noget ved det. Jeg blev sendt videre til et andet sygehus, hvorefter de tog affære.	Intet svar
15	Har aldrig tidligere oplevet, at jeg var til besvær!	Dårligt
18	Fin skriftlig information og undersøgelse i Skejby.	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
10	Den læge, jeg talte med, arbejder [på flere sygehuse], men jeg føler ikke, at han har tid. Der gik en måned, før at det ene sygehus fik papirerne. Jeg har ringet flere gange for at få svar, men de kunne ikke finde ud af, hvor jeg skulle hen for at få en besked. Hvad, der skete til sidst, [var, at jeg fik fat] i lægen NN, der fortalte mig, at han ikke havde mit telefonnummer, så han kunne jo ikke give mig besked, (det har de i på det ene sygehus).	Godt
11	Ryger.	Godt
13	Egen læge tager [blodprøver] og kan se resultatet. Men lægen på sygehuset vil, vi skal køre dertil og er inde i [få] minutter hvert halve år. Patienten og pårørende mener, at vi lige så godt kan få resultatet hos egen læge, hvis der er ændring i tallet. For tiden er tallene stabile. [Så] må han jo sende os på sygehuset. Spild af tid for begge parter.	Dårligt
22	Jeg ved, at journalen/behandling bliver givet til min læge per mail samtidig med, at jeg forlader ambulatoriet. Har oplevet, at den blev videresendt til mig, så den var der, da jeg kom hjem. Så jeg ved, at den bliver sendt med det samme.	Virkelig godt
25	Jeg fik ikke at vide, hvad det var.	Godt
43	Jeg har været til undersøgelse og kontrol [mange gange]. Næsten hver gang med overfyldt venteværelse pga. ventetid på op til en time. Deraf også stressende undersøgelse som følge af dårlig planlægning.	Dårligt
ID	Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA	Samlet indtryk
1	Opereret i efteråret. Problemer i over to måneder. Stadig ikke ok oplevelse. Forrykt. Ny fortsat blærebetændelse og fået [anden lidelse] og fortsatte problemer. Så konklusionen er, operationsforløbet er til dumpekarakter.	Godt
4	Der står i min journal, at jeg er storryger. Men jeg har aldrig røget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
11	Har ikke røget i [mange år] og drikker [få] øl årligt, måske et enkelt glas rødvin i julemåneden.	Intet svar
15	Min egen læge er hovedrystende blevet orienteret om min oplevelse.	Dårligt
17	For mange undersøgelser.	Godt





Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Nedsæt unødvendig ventetid. Behandling i orden, når man endelig kommer til.	Intet svar
2	Jeg håber, det er ovre med al den køren til undersøgelse, når man er [ældre]. Den sidste gang, jeg var i Randers, oplyste de mig, at de lukker Urologisk afdeling. Med den behandling, jeg har fået i Randers, er jeg ked af at skulle flytte.	Godt
3	Sidste besøg var ikke heldigt. Tilsyneladende var der ikke opmærksomhed på patientens tilstand ved ankomst, blev henvist til venteværelset. Ikke et besøg, vi som pårørende, ønsker skal gentage sig.	Dårligt
7	Læge NN gjorde noget godt for mig.	Godt
9	At ambulatoriet havde et venteværelse, hvor der er plads til alle, og hvor man kan komme frem og tilbage. Flot med drikkevarer, og ved juletid frugt. Det er service. Alt i alt fint.	Godt
12	Den nye afdeling er pæn og smuk, samt rolig og effektiv.	Virkelig godt
16	Ventetiden efter ankomst til ambulatoriet er et problem. Allerede om morgenen er der forsinkelser. Jeg har nok været der [flere] gange, og der har altid været væsentlige forsinkelser.	Godt
19	Venligt personale til at snakke med. Meget lyttende, imødekommende og smilende.	Virkelig godt
20	Intet at bemærke.	Virkelig godt
22	Ambulatoriet virkede meget rent, men som patient kan jeg ikke vurdere det.	Virkelig godt
23	Jeg er tilfreds med det, som det er.	Godt
24	Når man kommer med en fyldt blære er det vigtigt, at aftalte tider passer. I modsat fald skal man jo hyppigt lade vandet og derefter starte forfra med at drikke, hvilket jo klart giver ventetidsproblemer.	Godt
27	Jeg er udmærket tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
28	Der var nogle søde personaler, der var på opvågningen. Stor ros til dem.	Dårligt
29	Venteværelser er for små (og kedelige). Må bruge ekstra stole indimellem, fordi en stor del af os patienter har pårørende med efter ønske fra afdelingen samt som chauffør. NB! Parkeeringsbetaling er for "stift" (ingen fleksibilitet). Du kender ikke din totaltid, når du stiger ud af bil (brug Odense Sygehus' model, der er super). Betal, når du kører.	Virkelig godt
30	Savner mere information.	Intet svar
34	Det værste var patientbefordringen, når man skulle hjem igen. Jeg blev udsat for, at en bil skulle lige forbi mit hjem, men måtte vente endnu lang tid og blev kørt rundt [i området].	Godt
37	Jeg synes, det var utroligt tidsrøvende at komme til en samtale (ventetid over 30 minutter), der kun varer to minutter, hvor eneste information var, hvad svaret på undersøgelsen var, og at jeg nu skal overgå til et andet speciale. Man kunne overveje at dette kunne foregå telefonisk.	Godt
38	Jeg vil meget gerne tilkendegive min allerstørste tilfredshed med Urologisk Ambulatorium i Randers. Her tænker jeg på både læger og sidst, men ikke mindst, på sygeplejerskerne. De virker som fagligt meget kompetente, og de husker også at smile. Der er plads til det hele.	Virkelig godt
39	Alle var meget venlige og imødekommende. Jeg følte, at det var MIG, det drejede sig om. Det var meget betryggende.	Virkelig godt
40	Jeg er kommet i ambulatoriet i [flere] år og har gennem hele forløbet haft samme søde kontaktperson. Det har givet mig enorm tryghed, for jeg er jo lidt nervøs hver gang, jeg skal til	Virkelig godt






Bilag 5

undersøgelse. Når det ikke kan være anderledes, har jeg altid været tilfreds med behandlingen på urologisk ambulatorium.

- | | | |
|--|--|---------|
|  41 | Jeg synes, at personalet var meget imødekommende. | Godt |
|  43 | De fleste gange, hvor jeg har været indkaldt tidligt, kommer aktiviteterne først i gang en halv til en hel time senere end planlagt. | Dårligt |
|  45 | Personalet tog sig god tid og var engageret i deres hjælp omkring mit problem. | Godt |
|  46 | En enkelt gang oplevede jeg, at lægen kiggede på skærmen og ikke så op, da jeg kom ind. | Godt |









ID Kommentarer - DKU Dagkirurgisk Urologisk - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|--|--|---------------|
|  1 | Virkelig dårlig information om, hvor sygeplejersker og læger er i forbindelse med flytningen til Skejby. | Godt |
|  3 | Personalet var omsorgsfuldt. | Godt |
|  4 | Jeg var på Patienthotellet en nat. Det er for dårligt, at det skal spares væk. | Virkelig godt |
|  9 | Personalet var super søde, og fantastiske til at komme og trøste, da de kunne, se jeg var ked af det. Man følte sig set OG hørt og følte der var nogle, der tog sig af en og lyttede til en med en autentisk interesse. Vi havde en fantastisk oplevelse. I ventetiden under operationen kunne det dog have været rart som pårørende at få en løbende status på, hvordan tingene så ud. Er dog bevidst om, at det ville kræve ekstra mange ressourcer af personalet. | Virkelig godt |
|  10 | Jeg har på alle måder det bedste indtryk af min behandling på sygehuset. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|--|--|---------------|
|  2 | Jeg oplevede, at måtte ændre min tid, som jeg havde fået tilsendt pr. brev. Tiden var ca. fem måneder frem i tiden. Efter at måtte ændre den, blev tiden forlænget med yderligere ca. tre måneder. Det er absolut ikke rimeligt. Venteværelset var lidt overfyldt. Men ellers var afdelingen vældig fin. | Godt |
|  3 | Lokalanæstesen kunne være lidt bedre. | Godt |
|  9 | Generelt er jeg meget tilfreds med den venlighed og tryghed, jeg fik fra både sygeplejerske og lægen. | Godt |
|  10 | Fra min læge henviste mig, til jeg kom til behandling på ambulatoriet, gik SEKSTEN måneder! Der må vist være plads til forbedringer. | Virkelig godt |
|  13 | Stor tak til læger, sygeplejersker og andre, der hjalp mig. Tak alle sammen. | Virkelig godt |
|  14 | Ikke ambulatoriet, men parkeringsforholdene: de er dårlige på grund af, at du skal vide, hvor længe du skal være på sygehuset. Det kan gøres bedre ved hjælp af dankort. | Virkelig godt |
|  15 | At lægen ikke tror, at jeg er til for hende! | Dårligt |
|  16 | Booking af tid er blevet ændret flere gange. Det er virkeligt dårligt, at det ikke er muligt at kontakte dem, der booker tider, pr. telefon eller mail. BENEYNT MAILKORRESPONDANCE. | 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.