

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	621
Besvarelser fra afdelingens patienter:	427
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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 tests 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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

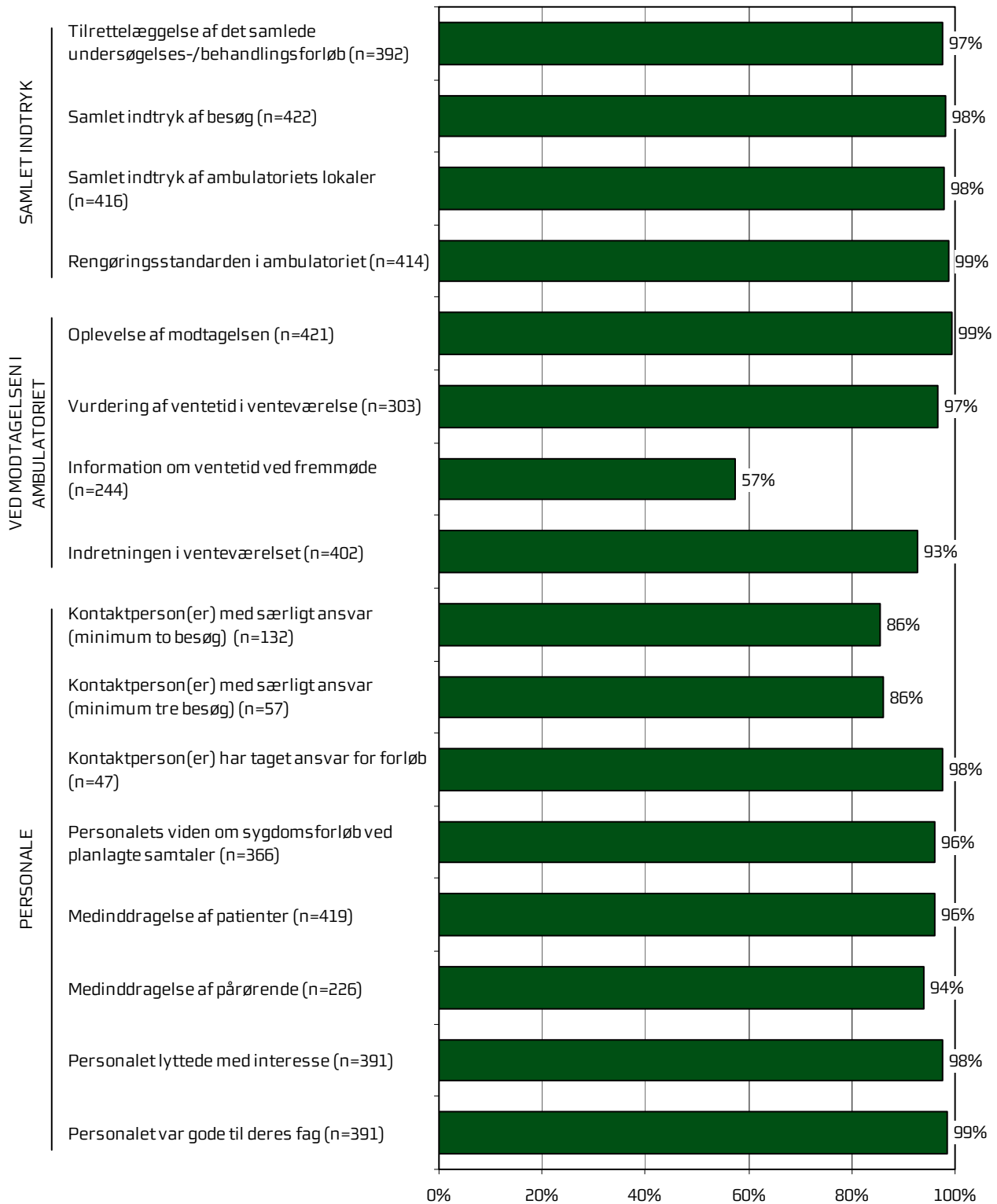
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

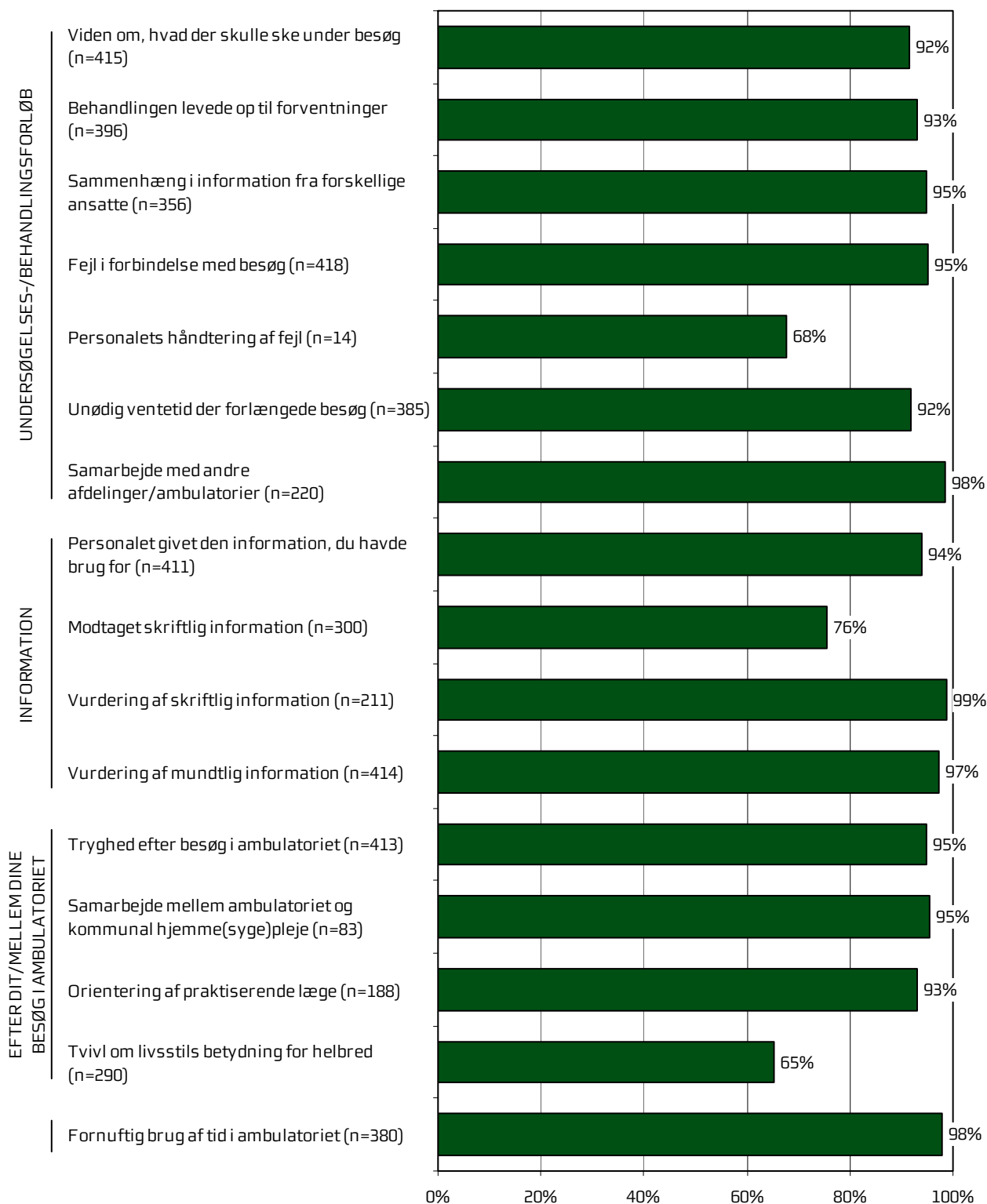
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Kirurgisk Afdeling, Urinvejskirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

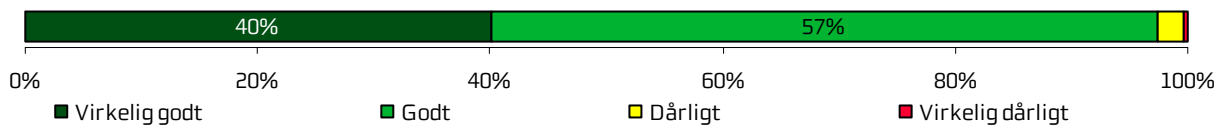
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

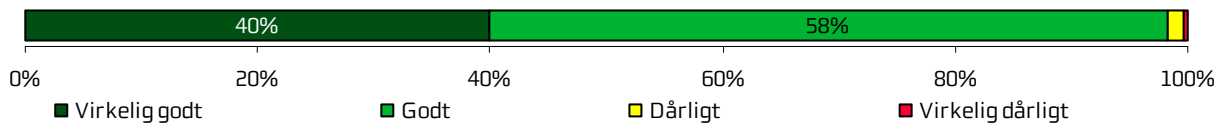
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

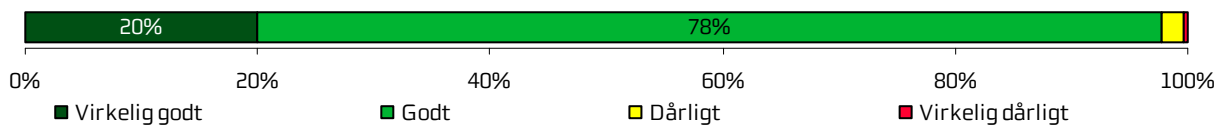
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=392)



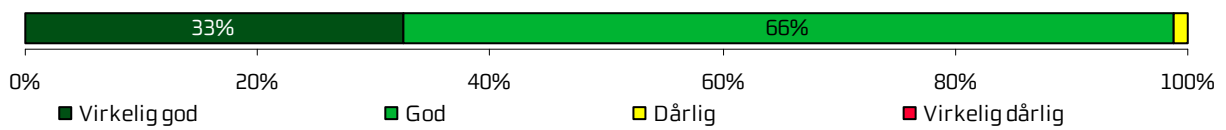
Samlet indtryk af besøg (n=422)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=416)



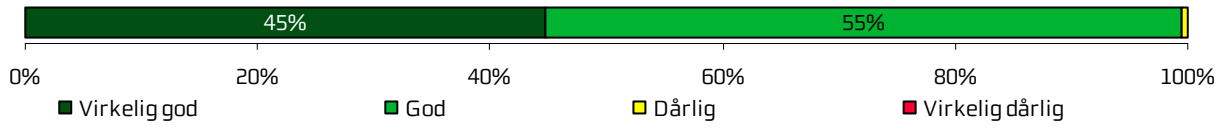
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=414)



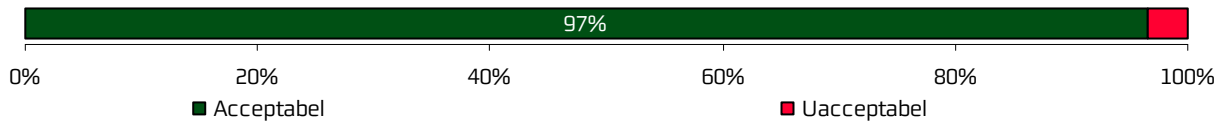
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	97 %	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	98 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	97 %	-	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

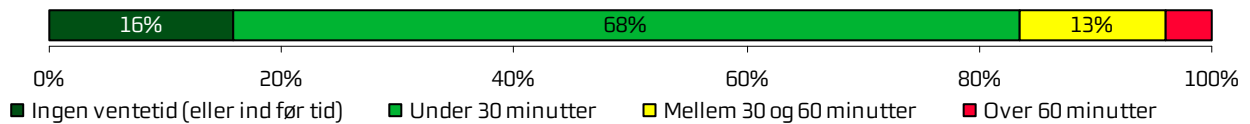
Oplevelse af modtagelsen (n=421)



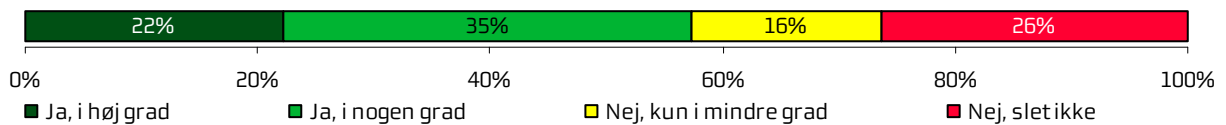
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=303)



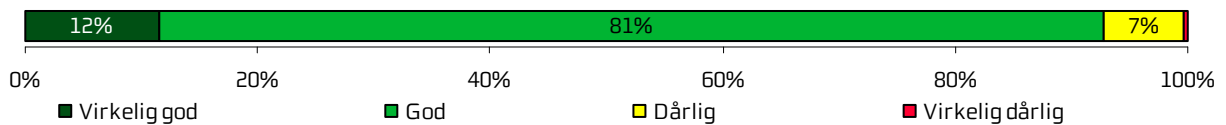
Længde af ventetid i venteværelse (n=284)



Information om ventetid ved fremmøde (n=244)



Indretningen i venteværelset (n=402)

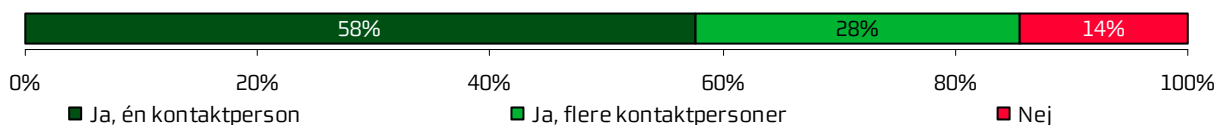




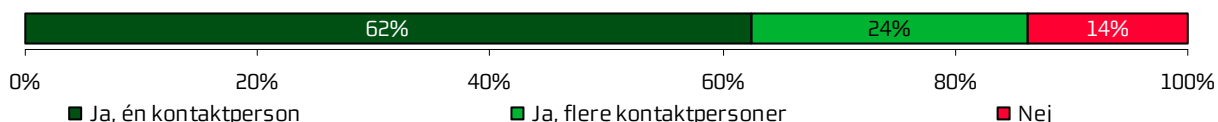
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	100 %	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	94 %	94 %	98 %	91 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	57 %	43 % *	62 %	48 % *	27 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	93 %	92 %	95 %	81 % *	90 % *

## Personale

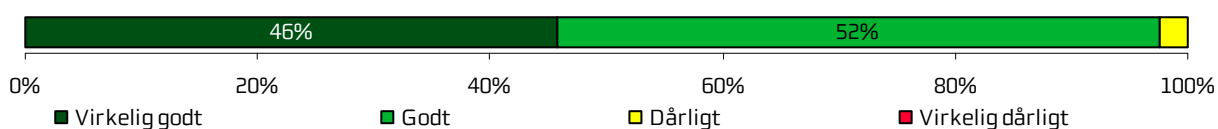
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=132)



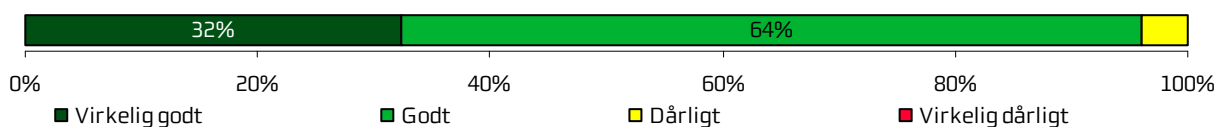
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=57)



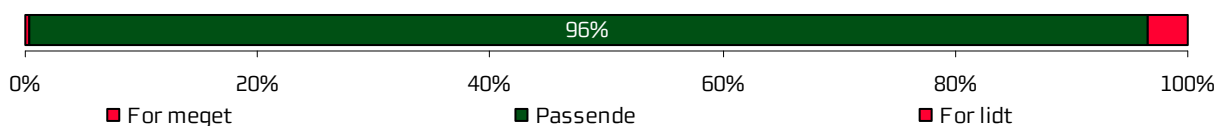
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=47)



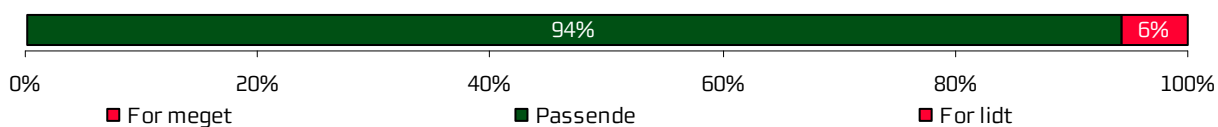
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=366)



Medinddragelse af patienter (n=419)



Medinddragelse af pårørende (n=226)



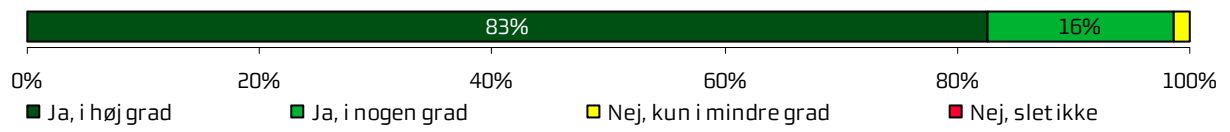
Personalet lyttede med interesse (n=391)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	86 %	87 %	91 %	90 %	69 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	90 %	89 %	98 % *	75 %	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	98 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	96 %	95 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	95 %	95 %	90 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	99 %	97 %	94 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

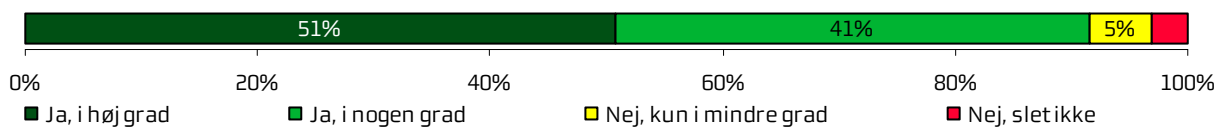
Personalet var gode til deres fag (n=391)



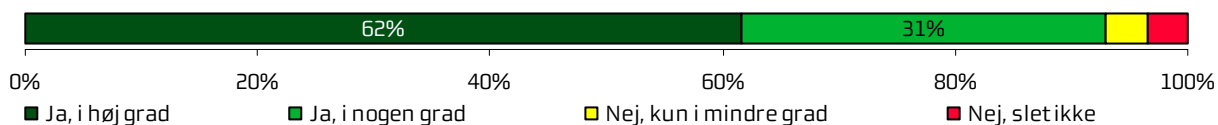
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 % *	100 %	97 %	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=415)



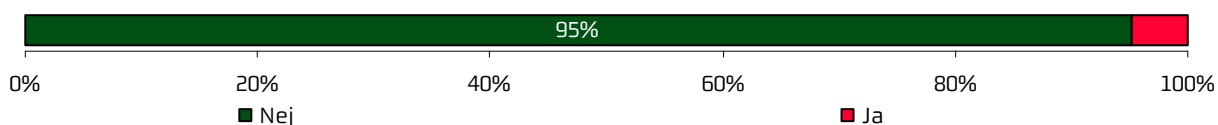
Behandlingen levede op til forventninger (n=396)



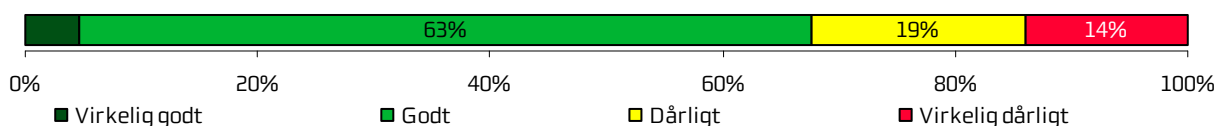
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=356)



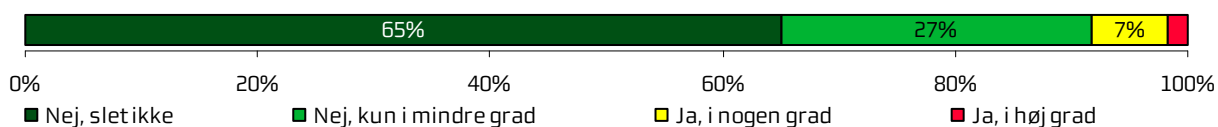
Fejl i forbindelse med besøg (n=418)



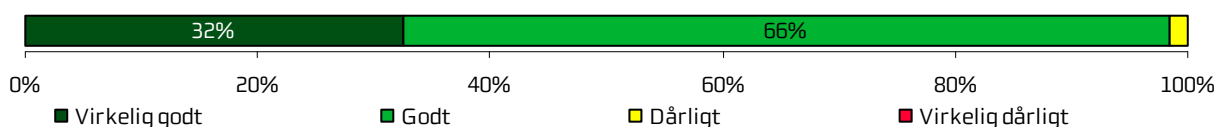
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=385)



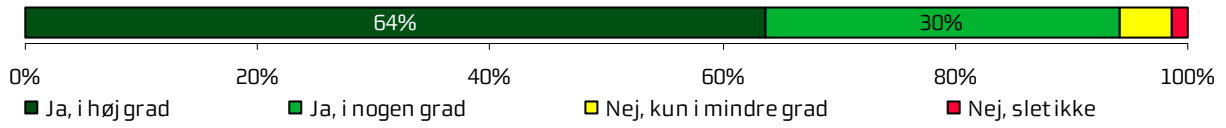
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=220)



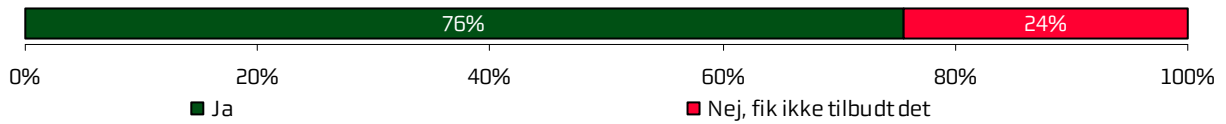
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	91 %	93 %	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	97 % *	96 % *	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 % *	98 % *	92 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	80 %	80 %	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	91 %	88 %	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	96 %	96 %	96 % *	88 % *	92 % *

## Information

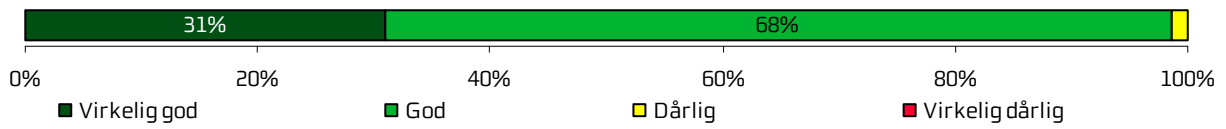
Personalet givet den information, du havde brug for (n=411)



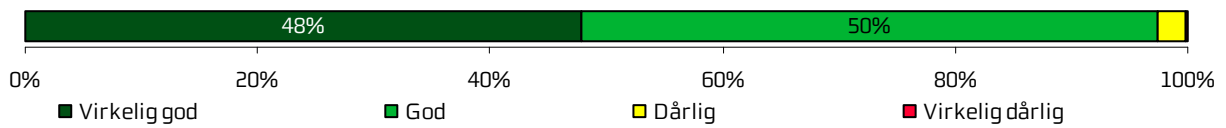
Modtaget skriftlig information (n=300)



Vurdering af skriftlig information (n=211)



Vurdering af mundtlig information (n=414)

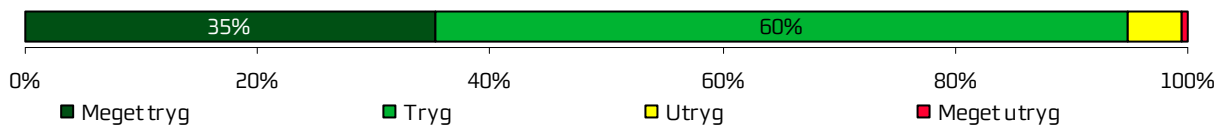




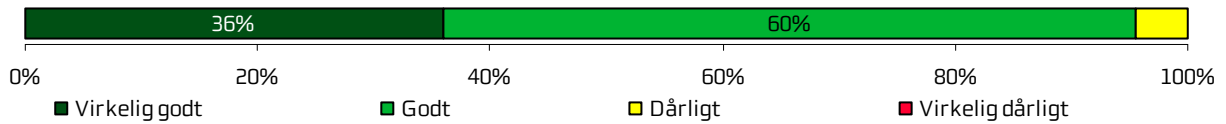
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	96 %	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	82 % *	84 % *	83 % *	58 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	98 %	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

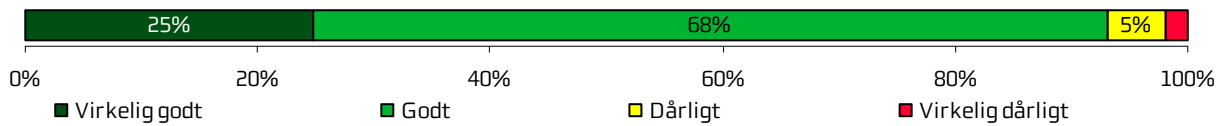
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=413)



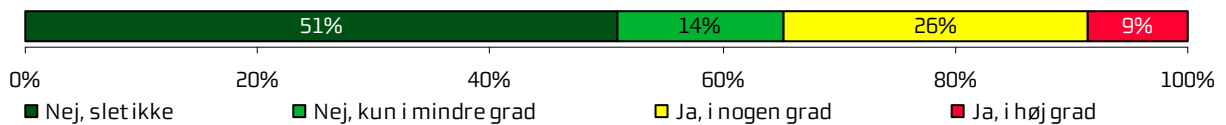
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=83)



Orientering af praktiserende læge (n=188)



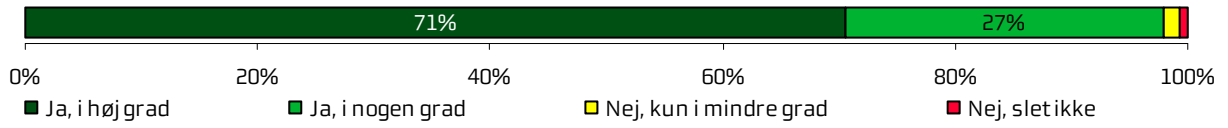
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=290)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	94 %	96 %	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	98 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	92 %	92 %	78 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	72 % *	75 % *	81 % *	71 %	75 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=380)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	98 %	95 % *	97 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	75%	76%
Kvinde	25%	24%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	3%	7%
20-39 år	4%	8%
40-59 år	18%	19%
60-79 år	56%	49%
80 år eller derover	19%	17%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"<sup>2</sup>

"**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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	427		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	322		75%	
Kvinde	105		25%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	14		3%	
20-39 år	19		4%	
40-59 år	77		18%	
60-79 år	237		56%	
80 år eller derover	80		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	396		95%	
Pårørende	22		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	409		97%	
Ikke dansk	12		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63		15%	
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	13		3%	
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	84		20%	
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	267		63%	
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	75		18%	
Hæmaturi	22		5%	
Øvrige	329		77%	
Retenrtio testis	1		0%	

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	40	57	2	0	392	26
<b>Køn</b>						
Mand	40	58	2	0	296	20
Kvinde	40	57	4	0	96	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	67	0	8	13	1
20-39 år	34	58	8	0	16	3
40-59 år	27	68	5	0	72	3
60-79 år	48	51	2	0	225	8
80 år eller derover	32	68	0	0	66	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	56	2	0	365	25
Pårørende	22	78	0	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	57	2	0	377	26
Ikke dansk	24	66	10	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	37	61	2	0	57	4
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	54	46	0	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	34	63	3	0	73	9
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	40	57	2	0	249	13
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	37	62	1	0	70	2
Hæmaturi	37	57	6	0	21	1
Øvrige	41	56	2	0	300	23
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	1	0	422
<b>Køn</b>					
Mand	40	59	1	0	319
Kvinde	40	57	3	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	64	4	8	14
20-39 år	27	73	0	0	19
40-59 år	31	64	5	0	75
60-79 år	46	53	1	0	235
80 år eller derover	35	65	0	0	79
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	57	1	0	394
Pårørende	15	85	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	58	1	0	407
Ikke dansk	24	76	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	38	62	0	0	61
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	54	46	0	0	13
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	33	65	2	0	83
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	40	58	2	0	265
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	37	62	1	0	73
Hæmaturi	33	62	6	0	22
Øvrige	41	57	1	0	326
Retenrtio testis	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	78	2	0	416
<b>Køn</b>					
Mand	19	79	2	0	316
Kvinde	23	72	3	1	100
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	16	84	0	0	14
20-39 år	14	83	3	0	19
40-59 år	6	87	6	2	74
60-79 år	23	75	1	0	230
80 år eller derover	25	74	1	0	79
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	77	2	0	390
Pårørende	21	79	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	78	2	0	402
Ikke dansk	0	89	11	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	18	80	2	0	60
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	8	85	8	0	13
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	22	76	2	0	82
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	21	77	2	0	261
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	27	73	0	0	73
Hæmaturi	16	84	0	0	22
Øvrige	19	78	3	0	320
Retenrtio testis	-	-	-	-	1

**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	33	66	1	0	414
<b>Køn</b>					
Mand	33	66	1	0	313
Kvinde	32	68	1	0	101
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	51	49	0	0	14
20-39 år	27	73	0	0	19
40-59 år	21	78	2	0	75
60-79 år	37	62	1	0	228
80 år eller derover	29	70	1	0	78
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	66	1	0	387
Pårørende	23	77	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	66	1	0	400
Ikke dansk	32	68	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	31	69	0	0	59
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	33	67	0	0	12
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	28	70	2	0	82
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	33	66	1	0	261
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	33	67	1	0	72
Hæmaturi	27	71	2	0	22
Øvrige	33	66	1	0	319
Retenrtio testis	-	-	-	-	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	55	1	0	421
<b>Køn</b>					
Mand	45	54	1	0	318
Kvinde	44	56	0	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	34	66	0	0	14
20-39 år	45	52	3	0	19
40-59 år	35	65	0	0	77
60-79 år	49	51	1	0	234
80 år eller derover	45	55	0	0	77
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	54	1	0	390
Pårørende	47	53	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	54	1	0	403
Ikke dansk	34	66	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	51	49	0	0	63
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	69	31	0	0	13
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	44	53	2	0	81
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	42	57	0	0	264
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	48	52	1	0	73
Hæmaturi	46	54	0	0	22
Øvrige	44	56	1	0	325
Retenrtio testis	-	-	-	-	1

**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	97	3	303	119
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	239	81
Kvinde	100	0	64	38
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	12	2
20-39 år	85	15	18	1
40-59 år	98	2	59	17
60-79 år	97	3	152	82
80 år eller derover	95	5	62	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	280	112
Pårørende	94	6	16	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97	3	290	114
Ikke dansk	100	0	8	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	100	0	38	23
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	100	0	11	2
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	96	4	57	27
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	96	4	197	67
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	93	7	58	17
Hæmaturi	100	0	17	5
Øvrige	97	3	227	97
Retenrtio testis	-	-	1	0

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	16	68	13	4	284	10
<b>Køn</b>						
Mand	15	69	11	4	223	9
Kvinde	19	62	18	1	61	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	76	0	14	11	1
20-39 år	23	65	4	8	17	1
40-59 år	10	76	10	3	58	1
60-79 år	19	64	14	3	143	3
80 år eller derover	11	68	16	5	55	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	68	13	3	264	8
Pårørende	7	57	18	18	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	68	13	3	271	10
Ikke dansk	0	78	15	7	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	19	70	8	3	37	1
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	0	82	9	9	11	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	19	74	6	2	54	2
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	16	65	14	4	182	7
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	14	68	12	6	51	2
Hæmaturi	31	62	7	0	17	0
Øvrige	15	69	13	3	215	8
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	35	16	26	244	46
<b>Køn</b>						
Mand	21	36	17	26	194	35
Kvinde	27	31	14	28	50	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	23	42	0	35	9	3
20-39 år	39	32	5	24	13	5
40-59 år	16	41	15	28	47	11
60-79 år	20	34	20	26	127	16
80 år eller derover	30	32	13	25	48	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	35	17	26	225	43
Pårørende	40	37	4	20	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	35	16	26	232	45
Ikke dansk	25	26	9	41	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	17	37	20	27	30	8
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	20	50	0	30	10	1
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	24	38	20	18	45	10
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	23	33	17	27	159	27
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	24	34	25	17	49	5
Hæmaturi	56	10	11	22	10	6
Øvrige	19	37	15	29	184	35
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

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	12	81	7	0	402	15
<b>Køn</b>						
Mand	11	83	6	0	309	9
Kvinde	14	76	10	0	93	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	86	5	9	12	1
20-39 år	22	65	13	0	18	1
40-59 år	2	85	13	0	72	3
60-79 år	13	81	6	0	224	6
80 år eller derover	15	82	3	0	76	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	81	7	0	373	13
Pårørende	7	87	5	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	81	7	0	384	15
Ikke dansk	15	75	10	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	9	83	8	0	53	5
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	0	85	15	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	15	81	4	0	79	4
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	12	81	7	0	257	6
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	21	78	2	0	75	0
Hæmaturi	2	92	6	0	22	0
Øvrige	10	81	8	0	304	15
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	28	14	132
<b>Køn</b>				
Mand	60	25	15	113
Kvinde	43	46	11	19
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	54	23	23	17
60-79 år	62	25	13	80
80 år eller derover	51	35	15	32
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	29	14	124
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	28	15	128
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	50	50	0	10
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	59	22	19	27
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	58	27	15	95
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	71	14	15	40
Hæmaturi	-	-	-	3
Øvrige	53	34	13	89
Retenrtio testis	-	-	-	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	62	24	14	57
<b>Køn</b>				
Mand	67	19	14	47
Kvinde	37	50	13	10
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	34	25	41	7
60-79 år	66	24	10	40
80 år eller derover	66	22	11	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	24	14	56
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	22	14	56
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	4
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	56	22	22	9
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	64	23	14	44
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	69	26	5	23
Hæmaturi	-	-	-	1
Øvrige	59	23	18	33
Retenrtio testis	-	-	-	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	52	2	0	47	1
<b>Køn</b>						
Mand	48	49	3	0	38	1
Kvinde	36	64	0	0	9	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	52	45	3	0	35	1
80 år eller derover	42	58	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	53	2	0	46	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	53	2	0	46	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	4	0
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	43	57	0	0	7	0
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	47	50	3	0	36	1
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	58	42	0	0	20	1
Hæmaturi	-	-	-	-	0	0
Øvrige	38	58	4	0	27	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	64	4	0	366	48
<b>Køn</b>						
Mand	32	64	4	0	274	39
Kvinde	34	63	3	0	92	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	16	76	8	0	14	0
20-39 år	31	69	0	0	16	3
40-59 år	20	75	5	0	66	10
60-79 år	35	61	5	0	211	17
80 år eller derover	41	59	0	0	59	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	3	0	343	43
Pårørende	23	71	6	0	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	64	3	0	349	48
Ikke dansk	34	55	10	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	40	60	0	0	55	5
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	33	67	0	0	12	1
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	31	66	3	0	70	10
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	31	64	5	0	229	32
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	34	62	4	0	64	11
Hæmaturi	41	52	7	0	17	4
Øvrige	32	65	4	0	284	33
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	96	4	419
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	317
Kvinde	1	95	4	102
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	92	8	14
20-39 år	7	93	0	19
40-59 år	0	96	4	75
60-79 år	0	97	3	233
80 år eller derover	0	95	5	78
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	96	3	391
Pårørende	5	95	0	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	96	4	403
Ikke dansk	0	100	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	98	2	60
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	0	100	0	13
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	1	94	5	81
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	0	96	4	265
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	0	98	2	74
Hæmaturi	6	86	8	21
Øvrige	0	96	3	323
Retenrtio testis	-	-	-	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	226	193
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	188	131
Kvinde	0	94	6	38	62
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	11	3
20-39 år	0	80	20	6	13
40-59 år	3	90	7	18	57
60-79 år	0	95	5	142	90
80 år eller derover	0	94	6	49	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	95	5	202	189
Pårørende	3	86	12	20	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	218	186
Ikke dansk	9	91	0	7	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	97	3	29	29
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	0	100	0	7	6
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	2	91	7	45	38
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	0	94	6	145	120
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	0	96	4	55	20
Hæmaturi	0	93	7	9	13
Øvrige	0	93	6	161	160
Retenrtio testis	-	-	-	1	0

**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	66	32	2	0	391	30
<b>Køn</b>						
Mand	65	33	2	0	297	23
Kvinde	71	27	2	0	94	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	68	32	0	0	14	0
20-39 år	78	22	0	0	18	1
40-59 år	64	31	4	0	66	9
60-79 år	68	30	2	1	224	10
80 år eller derover	57	40	3	0	69	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	31	2	0	365	28
Pårørende	62	38	0	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	32	2	0	375	30
Ikke dansk	54	46	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	71	29	0	0	58	1
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	92	8	0	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	61	37	3	0	71	12
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	64	33	2	0	249	17
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	61	36	3	0	70	5
Hæmaturi	70	21	9	0	19	3
Øvrige	67	32	1	0	301	22
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	16	1	0	391	29
<b>Køn</b>						
Mand	81	17	1	0	298	21
Kvinde	88	10	2	0	93	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	76	12	12	0	14	0
20-39 år	76	24	0	0	19	0
40-59 år	77	21	2	0	69	6
60-79 år	85	15	1	0	223	12
80 år eller derover	84	14	2	0	66	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	84	15	0	0	365	27
Pårørende	71	19	11	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	15	1	0	375	29
Ikke dansk	65	35	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	86	12	2	0	57	2
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	92	8	0	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	72	28	0	0	74	8
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	83	15	2	0	247	19
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	82	18	0	0	66	7
Hæmaturi	94	0	6	0	21	1
Øvrige	82	17	1	0	303	21
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	41	5	3	415	4
<b>Køn</b>						
Mand	52	40	6	2	314	4
Kvinde	47	43	4	6	101	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	38	4	0	14	0
20-39 år	24	42	21	14	19	0
40-59 år	33	56	6	6	75	1
60-79 år	59	35	5	2	233	0
80 år eller derover	48	46	3	3	74	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	41	5	3	388	2
Pårørende	42	45	13	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	41	6	3	399	3
Ikke dansk	27	45	5	23	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	54	5	2	59	0
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	54	46	0	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	50	41	6	2	82	0
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	52	39	6	3	261	4
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	56	37	6	1	70	2
Hæmaturi	65	24	6	6	22	0
Øvrige	49	42	5	3	322	2
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	4	3	396	25
<b>Køn</b>						
Mand	61	32	4	3	297	23
Kvinde	63	29	1	7	99	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	42	11	8	14	0
20-39 år	26	51	0	23	18	1
40-59 år	50	36	8	6	70	6
60-79 år	67	27	3	2	222	11
80 år eller derover	67	33	0	0	72	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	30	4	3	368	24
Pårørende	42	52	0	5	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	31	4	4	380	24
Ikke dansk	27	73	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	59	37	2	2	59	1
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	38	46	15	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	64	35	1	0	77	6
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	63	29	3	4	247	18
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	63	36	2	0	65	9
Hæmaturi	72	16	0	11	21	1
Øvrige	60	32	4	4	309	15
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	34	4	1	356	59
<b>Køn</b>						
Mand	61	34	4	1	268	49
Kvinde	62	34	4	0	88	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	53	9	0	13	1
20-39 år	33	52	0	15	18	1
40-59 år	44	49	5	2	63	11
60-79 år	71	26	3	0	206	25
80 år eller derover	57	37	5	0	56	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	4	1	331	55
Pårørende	40	54	6	0	19	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	4	1	342	56
Ikke dansk	56	44	0	0	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	62	30	8	0	53	5
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	58	33	8	0	12	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	52	44	2	2	61	21
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	62	33	3	1	230	33
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	66	32	2	0	57	15
Hæmaturi	50	47	3	0	20	2
Øvrige	61	33	4	1	278	42
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	418
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	317
Kvinde	96	4	101
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	84	16	14
20-39 år	100	0	19
40-59 år	94	6	75
60-79 år	96	4	233
80 år eller derover	97	3	77
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	391
Pårørende	95	5	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	402
Ikke dansk	100	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	95	5	59
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	100	0	13
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	94	6	81
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	95	5	265
<b>Diagnose</b>			
C. Prost kontrol	96	4	74
Hæmaturi	100	0	22
Øvrige	95	5	321
Retenrtio testis	-	-	1

**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	5	63	19	14	14	5
<b>Køn</b>						
Mand	0	66	23	11	11	4
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	17	31	35	17	5	1
60-79 år	0	83	17	0	7	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	66	23	6	12	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	63	19	14	14	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	2	1
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	4	1
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	0	63	25	13	8	3
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	-	-	-	-	2	0
Hæmaturi	-	-	-	-	0	0
Øvrige	5	57	21	16	12	5
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	27	7	2	385	23
<b>Køn</b>						
Mand	63	28	7	2	287	21
Kvinde	74	22	4	1	98	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	72	13	5	10	12	2
20-39 år	66	23	11	0	17	1
40-59 år	68	19	11	1	69	3
60-79 år	65	29	5	2	219	10
80 år eller derover	61	30	7	2	68	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	27	6	1	364	21
Pårørende	48	29	16	7	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	27	7	1	371	23
Ikke dansk	89	0	5	6	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	77	19	2	2	57	1
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	62	31	8	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	67	21	9	3	76	3
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	64	28	7	2	239	19
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	65	28	4	3	66	4
Hæmaturi	73	27	0	0	22	0
Øvrige	65	26	8	2	296	19
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	66	2	0	220	103
<b>Køn</b>						
Mand	32	66	1	0	162	79
Kvinde	33	64	2	0	58	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	88	12	0	0	6	4
20-39 år	49	51	0	0	10	6
40-59 år	23	73	4	0	41	19
60-79 år	33	66	1	0	129	56
80 år eller derover	29	71	0	0	34	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	67	1	0	207	99
Pårørende	47	43	10	0	12	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	212	98
Ikke dansk	71	29	0	0	6	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	41	59	0	0	34	17
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	67	33	0	0	6	5
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	23	72	5	0	43	17
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	31	68	1	0	137	64
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	35	63	2	0	34	12
Hæmaturi	19	81	0	0	12	6
Øvrige	32	66	2	0	173	85
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	4	1	411
<b>Køn</b>					
Mand	62	31	5	2	313
Kvinde	69	28	3	0	98
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	58	38	4	0	14
20-39 år	65	35	0	0	19
40-59 år	46	48	7	0	74
60-79 år	71	24	3	2	227
80 år eller derover	59	32	8	2	77
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	65	29	4	2	383
Pårørende	50	44	5	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	64	31	4	1	396
Ikke dansk	60	25	5	10	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63	35	2	0	57
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	67	33	0	0	12
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	54	39	8	0	80
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	65	29	5	2	262
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	61	30	4	5	70
Hæmaturi	46	40	13	0	22
Øvrige	66	30	4	1	318
Retenrtio testis	-	-	-	-	1



**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	300	103
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	231	74
Kvinde	76	24	69	29
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	11	2
20-39 år	83	17	11	8
40-59 år	73	27	57	17
60-79 år	78	22	170	57
80 år eller derover	61	39	51	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	75	25	282	97
Pårørende	87	13	13	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	287	101
Ikke dansk	59	41	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	70	30	40	19
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	100	0	11	2
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	74	26	53	24
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	74	26	196	58
<b>Diagnose</b>				
C. Prost kontrol	69	31	50	21
Hæmaturi	74	26	15	6
Øvrige	77	23	234	76
Retenrtio testis	-	-	1	0

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	31	68	1	0	211	1
<b>Køn</b>						
Mand	30	69	2	0	163	0
Kvinde	36	64	0	0	48	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	85	0	0	11	0
20-39 år	27	73	0	0	9	0
40-59 år	24	72	4	0	40	1
60-79 år	37	62	1	0	125	0
80 år eller derover	17	83	0	0	26	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	67	1	0	199	1
Pårørende	16	84	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	68	1	0	203	1
Ikke dansk	55	45	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	22	78	0	0	27	0
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	9	82	9	0	11	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	25	75	0	0	36	1
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	35	64	1	0	137	0
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	28	72	0	0	30	0
Hæmaturi	44	56	0	0	9	1
Øvrige	31	67	2	0	171	0
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	50	2	0	414
<b>Køn</b>					
Mand	48	50	3	0	317
Kvinde	48	49	2	1	97
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	69	0	0	14
20-39 år	34	66	0	0	19
40-59 år	29	66	4	1	73
60-79 år	57	41	2	0	232
80 år eller derover	42	55	3	0	76
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	48	3	0	387
Pårørende	29	71	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	50	2	0	398
Ikke dansk	49	35	15	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	41	55	2	2	58
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	58	42	0	0	12
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	40	60	0	0	81
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	49	48	3	0	263
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	48	51	2	0	75
Hæmaturi	47	47	6	0	20
Øvrige	48	49	2	0	318
Retenrtio testis	-	-	-	-	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	5	1	413
<b>Køn</b>					
Mand	36	59	4	1	317
Kvinde	34	61	5	0	96
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	40	50	9	0	13
20-39 år	38	62	0	0	19
40-59 år	35	55	10	0	74
60-79 år	35	60	4	1	229
80 år eller derover	33	64	2	2	78
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	59	4	0	386
Pårørende	25	70	0	6	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	60	4	1	397
Ikke dansk	50	40	10	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	29	66	5	0	56
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	55	45	0	0	11
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	29	70	1	0	83
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	36	58	5	1	263
<b>Diagnose</b>					
C. Prost kontrol	30	65	5	0	75
Hæmaturi	20	68	6	6	21
Øvrige	37	58	5	0	317
Retenrtio testis	-	-	-	-	0

**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	36	60	5	0	83	17	296
<b>Køn</b>							
Mand	36	61	4	0	64	13	224
Kvinde	38	54	8	0	19	4	72
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	1	9
20-39 år	69	31	0	0	7	0	12
40-59 år	24	76	0	0	15	1	55
60-79 år	32	62	6	0	32	7	180
80 år eller derover	39	54	7	0	25	8	40
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	38	57	5	0	74	15	282
Pårørende	21	79	0	0	9	1	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	35	60	5	0	77	15	289
Ikke dansk	63	37	0	0	5	1	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	13	81	6	0	16	1	42
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	60	40	0	0	5	0	8
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	32	64	5	0	22	5	49
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	38	58	5	0	40	11	197
<b>Diagnose</b>							
C. Prost kontrol	52	40	8	0	18	5	44
Hæmaturi	-	-	-	-	4	2	14
Øvrige	32	65	3	0	61	10	237
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	0	1

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	25	68	5	2	188	227
<b>Køn</b>						
Mand	25	67	6	2	141	177
Kvinde	24	73	3	0	47	50
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	90	0	0	6	8
20-39 år	33	67	0	0	7	12
40-59 år	18	74	8	0	30	44
60-79 år	29	64	5	1	103	128
80 år eller derover	20	70	4	6	42	35
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	67	5	2	176	211
Pårørende	15	85	0	0	12	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	5	2	180	219
Ikke dansk	43	57	0	0	6	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	31	65	4	0	26	32
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	33	67	0	0	6	7
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	28	64	8	0	39	43
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	23	69	5	3	117	145
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	29	64	3	3	37	37
Hæmaturi	24	56	12	8	15	6
Øvrige	24	71	5	1	136	183
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	1

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	14	26	9	290	120
<b>Køn</b>						
Mand	48	16	28	8	221	90
Kvinde	64	6	20	10	69	30
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	87	0	13	0	5	9
20-39 år	39	28	28	6	12	6
40-59 år	51	12	28	9	51	23
60-79 år	55	12	24	9	171	60
80 år eller derover	37	21	32	9	51	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	14	26	9	274	109
Pårørende	58	0	30	12	11	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	15	26	9	280	115
Ikke dansk	69	0	31	0	8	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	12	17	12	42	17
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	100	0	0	0	7	6
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	52	14	19	14	63	16
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	47	15	30	8	178	81
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	36	22	34	8	49	20
Hæmaturi	74	26	0	0	10	11
Øvrige	53	12	26	9	231	88
Retenrtio testis	-	-	-	-	0	1

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	27	1	1	380	36
<b>Køn</b>						
Mand	71	27	2	1	289	27
Kvinde	70	30	0	0	91	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	63	28	9	0	13	1
20-39 år	53	39	7	0	18	1
40-59 år	56	44	0	0	69	6
60-79 år	77	21	1	1	216	15
80 år eller derover	70	30	0	0	64	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	26	1	0	356	33
Pårørende	51	49	0	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	28	1	0	366	34
Ikke dansk	77	23	0	0	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	75	25	0	0	51	7
Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	77	23	0	0	13	0
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	71	28	1	0	72	8
Urinvejskirurgiske Ambulatorier	70	28	2	1	244	21
<b>Diagnose</b>						
C. Prost kontrol	81	17	1	2	67	7
Hæmaturi	83	17	0	0	19	3
Øvrige	68	30	2	0	293	26
Retenrtio testis	-	-	-	-	1	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			13
Pleje			3
Relationer til personale			12
Ventetid			4

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg synes, det gik meget hurtigt. Og der blev forklaret godt om alt.	Virkelig god
3	Jeg har været gennem hele forløbet på et andet sygehus og har alene været i Holstebro for at få et endeligt svar. Det tog fem minutter. Jeg har i hele forløbet været meget tilfreds og stor ros. Men kan derfor ikke udfylde skemaet.	Virkelig god
4	Altid søde og venlige mennesker.	Virkelig god
6	Alle var søde og hjælpsomme mod mig.	Virkelig god
7	Blev modtaget med et smil og venlighed. Dejligt.	Virkelig god
8	Alle er venlige.	Virkelig god
9	Nej, der var ikke noget ud over det sædvanlige.	God
14	Personalet er meget venlige, imødekommende og behjælpelige.	God
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	Modtagelsen
3	Frygtede at jeg skulle vente i lang tid, men der gik maksimalt 15 minutter.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Jeg er meget tilfreds med, at løbende kontroller og indsprøjtning, [som foregår med jævne mellemrum], kan ske som nu i Herning.	Virkelig god
2	Jeg fik et godt indtryk, og den undersøgelse, jeg havde frygtet, var absolut ikke ubehagelig. Personalet var meget venlige. Tak for det.	God
3	Jeg får svar på de spørgsmål, jeg eventuelt stiller. GODT.	Virkelig god
4	Dejlig og varm modtagelse.	Virkelig god
6	Ingen problemer.	Virkelig god
7	Ved første fremmøde i Herning havde man ikke min booking. Jeg var booket til andet sygehus til trods for, at jeg netop var booket ind til Herning, og min indkaldelse sagde fremmøde i Herning.	Dårlig
10	Ganske god, da jeg endelig fandt en p-plads.	God
11	Det tog lang tid med at finde en person, som vidste noget om min indkaldelse.	Dårlig
16	Venligheden helt i top: Kunne ikke være bedre. Tak.	Virkelig god
21	Med et smil og en kvik bemærkning.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Modtagelsen
2	Den var meget venlig. Man følte sig hjemme og i gode hænder.	Virkelig god
6	Nej, det fungerede upåklageligt.	Virkelig god
13	God modtagelse fra første dag.	Virkelig god
14	Selvom der var sygdom på en anden afdeling og to sygeplejersker var flyttet dertil, var modtagelsen i orden.	God







✎ 16	Jeg havde en tid, men den var "forsvundet" fra Jer. Men kom alligevel til, mens jeg ventede (svipser). Generelt har jeg altid fået en god behandling på Holstebro Sygehus.	God
✎ 17	Jeg tror ikke, at jeg kunne få en bedre modtagelse.	Virkelig god
✎ 31	Evalueringen gælder for den kontakt, jeg har haft med ambulatoriet i året 2012. Kontaktpersonen var under hele forløbet læge NN.	Virkelig god
✎ 35	Gik efter planen.	Virkelig god
✎ 39	Smilende, venligt. Men jeg kendte jo turen fra tidligere.	God
✎ 45	Personalet var venlige og målrettede.	Virkelig god
✎ 46	Mødetid [tidligt morgen]. Der var ikke nogen i modtagelsen på dette tidspunkt. Efter ca. et kvarters ventetid kom der en, så det må vel siges at være godt.	God
✎ 48	Der var tale om en kontrol i [efteråret] 2012 efter en operation i 2011.	God
✎ 49	Jeg blev informeret om, at lægen, jeg skulle til kontrol ved, var forsinket, fordi han var blevet kaldt til [andet sted].	Virkelig god
✎ 55	Hjælpsom.	Virkelig god
✎ 57	Hvorfor to venteområder?	God
✎ 58	Imødekommende.	God
✎ 63	Jeg er født [for en del år siden], og vi var ikke så forvante dengang. I dag vil yngre nok klage over noget, som jeg synes er i orden. Jeg kommer altid i god tid til mine undersøgelser, da jeg ikke mener, det er hospitalet, der skal vente på mig.	God
✎ 66	Jeg skulle møde tidlig morgen, men fik lov til at komme dagen før. Senere på dagen så kan vi finde en seng til dig, og så har vi TID til at tale om dine problemer. Det VAR service!	Virkelig god
✎ 69	Jeg kan kun sige noget godt, dejligt at blive mødt med omsorg og venlighed af alle.	Virkelig god
✎ 70	Jeg var lidt nervøs, da jeg ankom. Men det holdt op, da jeg havde snakket med hende, der modtog mig. Da jeg snakkede med lægen, syntes jeg, han var god til at svare på mine spørgsmål på sådan en måde, så alle kunne forstå det. Så alt i alt var det en god oplevelse med venligt personale.	Virkelig god
✎ 71	God og venlig betjening.	Virkelig god

## Urinvejskirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
5	Jeg fik at vide, det var en simpel operation. Jeg fik ikke at vide, at der kunne være en mulighed for, at det ikke ville lykkes, og at der kunne komme komplikationer, hvilket der gjorde. Alt i alt dårlig information.	Virkelig dårligt
9	Første gang jeg var inde, fik jeg at vide, at jeg skulle ind og have en mammografi. Jeg blev ikke kontaktet om det yderligere, da jeg så var inde igen efter et år, fik jeg at vide, at det ikke var normalt at give unge mænd mammografier.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Skulle have talt med lægen før, jeg blev sendt til ultralyd. Man opdagede fejlen og fik mig "flyttet" det rigtige sted hen. Det [var] på en god måde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
2	To læger havde forskellige synspunkter på behandling af min [kræft]. Den ene mente ikke, det var nødvendigt med stråler.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
2	Det var et positivt møde. Jeg følte ikke, der var fejl.	Uoplyst
3	Ingen.	Uoplyst
5	Ja, der gik for lang tid fra første undersøgelse til sidste gang før operation.	Godt
6	I forbindelse med min prostatakræft får jeg en indsprøjtning i maven hver tredje måned. Forrige gang var nålen gået gennem en ret stor blodåre, hvilket resulterede i et stort blodtab. Jeg finder det beklageligt, at personalet ikke havde sikret sig imod dette!	Uoplyst
9	Apparaturet virkede ikke.	Godt
11	Den medicin, som jeg blev medicineret med, havde vedkommende glemt at lægge ind på apotekernes server. Jeg måtte rykke U-A Holstebro dagen.	Godt
12	De sidste [par] gange efter undersøgelsen har jeg haft [betændelse].	Uoplyst
17	Jeg fik ikke at vide, hvornår jeg kunne forvente at få foretaget operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Ingen.	Uoplyst
19	Skulle ikke møde.	Godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Fejlhåndtering
23	Journal fejl: Blev akut indkaldt til røntgen på anden persons nummer. Glemte kontrast før vævsudtagning, og glemte blodprøver efter scanning. Manglende oplysning om blødning fra prostata ved sædafgang. Ingen information om risiko for inkontinens.	Dårligt
26	At medtagne pårørende ikke blev informeret og medtaget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	At man indkalder mig til fjernelse af blærekateter, men glemmer at bestille tid i røntgen. Derfor sendes jeg hjem igen og får en ny indkaldelse en uge senere. Hvorfor kunne de ikke bare tage mig i røntgen, når nu jeg var indkaldt til fjernelse af blærekateter?	Godt
36	Misforståelse mellem [to etager].	Uoplyst
37	Oplysning i forbindelse med []behandling omkring vigtigheden af kalktilskud oplyses til patien-	Uoplyst











ten ved hver INDSPRØJTNING.

- |  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  38 | Operationer [], som skulle gøres om igen og igen og igen, fordi det ikke var gjort ordentligt første gang.   | Virkelig dårligt                     |
|  40 | Jeg fik orientering omkring, hvordan jeg skulle besørge på toilettet ude på gangen foran flere mandlige patienter. Trods det at jeg ellers er meget fordomsfri, følte jeg mig ydmyget der. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  52 | Lægen var ikke klar over tilstanden.   | Godt                                 |
|  59 | Scanner til måling af urin i blæren viste større mængde urin i blæren efter vandladning end før vandladning. Endda en ret stor forskel bare til den forkerte side.                         | Dårligt                              |
|  60 | Ved udskrivningen var beskeden mangelfuld fra lægen (min første indlæggelse på sygehus).   | Godt                                 |
|  63 | Jeg fik min ene nyre opereret ud, måske for tidligt. Herefter glemte man at informere mig om, at det ikke var cancer.  | Uoplyst                              |

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	De tre gange, jeg var der, gik alt hurtigt, uden at det var forjaget. Jeg fik besked på mine spørgsmål og fik forklaret, hvad jeg havde behov for.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg følte, der var en god atmosfære.	Godt
9	Undersøgelsen udsat på grund af fejl ved operation.	Godt
11	Lange ventetider.	Dårligt
14	En helt igennem god kontakt med alle.	Virkelig godt
16	Venlighed. Omhyggelig besvarelse. Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
17	Det er fint nok I sender mig det her spørgeskema og det er fint med kvalitetskontrol, men kunne I ikke bare tage og fortælle, hvornår jeg skal opereres?! Når man har været til forundersøgelse til en operation, vil man gerne vide, hvornår man skal opereres og så er et spørgeskema om kvalitet ret irrelevant. Så informer bedre om, hvornår man kan forvente operationen og send besked så snart det vides.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Rigtig god orientering. Meget omhyggelig til at vise hvordan. Havde tid til at vente om der kom reaktion på behandlingen. Sjældent man ser den ro på sygehuset, mens man venter på resultatet.	Godt
4	Nej, ok!	Virkelig godt
18	På alle måder et højst tilfredsstillende besøg. Over alt venlig og kompetent behandling.	Uoplyst
20	God behandling.	Godt
22	En gang imellem lidt lang tid, før lægen kom, efter jeg var klargjort.	Virkelig godt
27	Nej, vil bare sige tak.	Virkelig godt
30	Nej.	Godt
38	Man skal møde ind til aftalt tid og forventer at komme på operationsbordet cirka en time efter. Med en forsinkelse på halvanden time, som man ikke informeres om, er det svært for mindre børn ikke at blive urolige/nervøse/bange. Det er faktisk tarveligt. Især hvis det er anden eller tredje gang, de skal igennem operationen på grund af sjusk under de foregående. Hvis operationerne blev foretaget ordentligt i første forsøg, kan I spare på ubehagelige oplevelser, ventelister []. Man forventer nok, at de gør sig ekstremt umage, når de skal have en patient ned for anden, tredje eller fjerde gang.	Virkelig dårligt
42	Hvem kan vurdere. Evt. personalet.	Godt
44	Det er altid en god og tryk oplevelse.	Virkelig godt
47	Det ville være bedre at udføre svarene efter flere besøg. Mit forløb er ikke afsluttet endnu, idet jeg skal for igen i [starten af det nye år].	Godt
50	Var stillet i udsigt, at jeg skulle tale med min kontaktlæge, men måtte nøjes med en [anden læge], der virkede noget usikker.	Godt
52	Ja, jeg vil gerne høre, om tilstanden kan give stor skade.	Godt







- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  53 | Jeg har været til undersøgelse-operation-samtale om resultat af operationen. To gange kontrol. Hver gang mødte jeg en ny læge, selv om tiderne blev aftalt et halvt år frem. Den sidste læge præsenterede sig ikke engang og mente slet ikke, det var nødvendigt med mere kontrol, selv om jeg havde fået at vide, at jeg skulle kontrolleres i to år. Jeg blev sendt hjem efter operationen uden at tale med en læge, selv om den opererende læge havde lovet mig en samtale efter operationen, da der ville gå lang tid, inden jeg fik resultatet, på grund af [fri]. | Godt          |
|  56 | Kun gode erfaringer.  | Virkelig godt |
|  57 | For lang ventetid på samtale med sygeplejerske NN!  | Godt          |
|  58 | Det er uhyre vigtigt, at det er den samme læge, der er kontaktperson. At skifte læge inden et længere forløb duer IKKE!!  | Uoplyst       |
|  59 | Jeg synes generelt, at de personer, jeg havde kontakt med, optrådte dygtige og venlige. At teknikken så kan drille, er en anden sag.  | Godt          |
|  61 | Har igennem flere år fået foretaget kikkertundersøgelse af blæren [pga. lidelse]. Det er altid sket til indkaldelsestidspunktet og behandling er foretaget til tiden. Skulle der foretages operation, kunne man få en tid ved læge NN med det samme.  | Virkelig godt |
|  62 | Ikke ud over at undersøgelsen var afsluttet, før jeg havde regnet med.  | Virkelig godt |
|  65 | Jeg skulle selv spørge om resultater i sygdomsforløbet.   | Godt          |
|  66 | Et rigtig godt forløb! Jeg kom helt hjem.   | Virkelig godt |
|  69 | Jeg er utrolig glad og meget tilfreds. Jeg kom jo bange, men alle fik mig til at føle, at der var en fremtid med deres hjælp. Tak.  | Virkelig godt |



## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
5	Efter fejlen var sket, fik jeg at vide, at lægen ville kigge på [problemet] sammen med en anden læge NN. Men han kom aldrig, og jeg fik at vide af lægen, at man ikke kunne eller ville gøre mere. Meget utilfredsstillende.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Den skriftlige information indebar ord, som jeg sjældent eller aldrig har set.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Dog manglede der information om følgevirkning fra kikkertoperation som følge af indblæsning af CO2. Store smerter i højre skulder de efterfølgende dage (frygt for blodprop).	Virkelig godt
15	Jeg var glad for telefonisk opringning fra læge NN efter besøget.	Godt
17	Det er fint nok, I sender mig det her spørgeskema, og det er fint med kvalitetskontrol, men kunne I ikke bare tage og fortælle, hvornår jeg skal opereres?! Når man har været til forundersøgelse til en operation, vil man gerne vide, hvornår man skal opereres, og så er et spørgeskema om kvalitet ret irrelevant. Så informer bedre om, hvornår man kan forvente operationen, og send besked så snart det vides.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Nej, alt i alt OK!	Virkelig godt
5	Nej.	Virkelig godt
8	Jeg har altid fået et klart svar.	Virkelig godt
9	Jeg blev mundtligt informeret og fik udleveret standardpjecen.	Godt
13	OK.	Virkelig godt
15	Jeg fik en fin behandling.	Virkelig godt
23	Utydelig vævsprøvesvar.	Godt
27	Nej, vil bare sige tak.	Virkelig godt
28	Ingen skriftlig information.	Godt
30	Nej.	Godt
33	Lægerne var tilfældigvis til undervisning, og en sygeplejerske tog sig godt af mig, men var ikke helt på højde med situationen.	Dårligt
38	Mangler, at de informerer om, hvor meget de er forsinket.	Virkelig dårligt
39	Manglede lidt skriftlig information ved mit sidste og afsluttende besøg. Altså hvad kunne opfølgningen på behandlingen resultere i.	Virkelig godt
50	Sygeplejerskerne helt ok.	Godt
51	Blev ikke informeret om det, der skulle foregå til forundersøgelsen og planen for dagen. Personalet gik bare i gang med diverse målinger. Det giver utryghed.	Dårligt
52	Jeg fik ingen besked.	Godt

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  58 | En lægelig kontaktperson i et livstruende sygdomsforløb kan ikke værdsættes nok!  | Uoplyst       |
|  59 | Var ved mit sidste besøg ikke klar over, at der skulle foregå en undersøgelse, men forventede en samtale om, hvorvidt en afprøvet pille havde haft en virkning og om jeg skulle tilbydes en operation. Blev derfor lidt overrasket over, at der skulle foregå en måling af tømning og tryk på vandladningen. Det er selvsagt ikke noget stort problem, men der gik da noget tid med det. Jeg har til den kommende undersøgelse [senere på året] fået meget mere information om, hvordan jeg skal være forberedt til undersøgelsen og hvad undersøgelsen går ud på, og kan derfor også afsætte den nødvendige tid til det. | Godt          |
|  61 | Har altid fået resultatet med det samme og ellers af min læge.  | Virkelig godt |
|  62 | Mener der blev sendt skriftlig information til min egen læge.   | Virkelig godt |
|  69 | Det var helt i top. Tak.  | Virkelig godt |
|  73 | Intet at klage over. Tilfreds. Vi er dog kun mennesker, uanset status.  | Godt          |

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg har været i kontakt med min læge en gang.	Virkelig godt
12	Selvom det kun var en lille ting, jeg skulle have ordnet, følte jeg, at man tog det, og mig, alvorligt hele vejen igennem.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
17	Det tager for lang tid før jeg får noget at vide (har stadig væk ikke fået noget at vide)!	Dårligt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
1	Jeg er godt tilfreds på alle måder med det ene sygehus, men det andet sygehus er under kritik.	Godt
7	Ved første undersøgelse, jeg var indkaldt til, var jeg ikke klar over, at man allerede havde en diagnose (baseret på en blodprøve). Så jeg blev noget chokeret, da det viste sig, at det var en ret ubehagelig diagnose, som desværre viste sig at være rigtig. Jeg troede kun, det var en undersøgelse, jeg skulle til.	Godt
10	Min læge får ingen orientering om sygdommen fra sygehuset.	Godt
27	Nej, vil bare sige tak!	Virkelig godt
32	Forud for undersøgelsen har jeg udfyldt og afleveret et spørgeskema vedrørende min livsstil, herunder om rygning og alkoholforbrug. Men det har jeg ikke fået nogen respons på i forbindelse med undersøgelsen.	Godt
38	Vi har været igennem mange operationer med vores børn. Operationer som er risikofyldte og langt mere komplicerede end dem på [anden afdeling]. F.eks. mandler og nyreoperationer. Men erfaringerne fra Holstebros Urinvejskirurgiske Ambulatorium har været traumatiserende for vores [børn] og for os selv. Vi anbefaler alle at finde et andet sted.	Virkelig dårligt
56	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på Holstebro Sygehus, siden [min operation for en del år siden].	Virkelig godt
64	At man én gang får at vide, at man skal holde sig fra bestemte fødevarer og senere får at vide, at det ingen betydning har.	Godt
66	Jeg var klar over, hvor godt det var gået. Jeg tog alligevel til [anden by], om ikke for andet så for at rose [lægen] for veludført job. Jeg var godt klar over, hvor svært det ville blive at udføre indgrebet.	Virkelig godt
71	Ingen lægelig information med hensyn til gode råd.	Godt

## Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Jeg kom for sent til undersøgelsen, fordi jeg ikke kunne finde en parkeringsplads. Jeg kørte rundt i 20-30 minutter, inden det lykkedes mig, og så holdt jeg faktisk ulovligt! [Fysiske rammer]	Godt
6	Tusind tak for en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ham den første, som gav mig noget information, som han tilsyneladende ikke har underrettet de andre om, er da ret dum [ ].	Godt
10	Ventetid under 60 minutter ville være bedre. [Ventetid]	Godt
13	Personalet udviste stor imødekommenhed og godt humør på en passende/positiv måde. Også sekretæren. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Jeg var ikke i stand til at vurdere, om lokalerne var i orden. Men jeg kan slå fast, at personalet var yderst venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
13	Jeg fik [mange] strålebehandlinger i Herning (ved godt, det er en afdeling under Aarhus). Vil gerne rose personalet. De var så søde, og så var der næsten aldrig ventetid. Så hvis jeg er kureret, er det lige så meget deres skyld, som det er selve behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
16	Alt forgår i en venlig atmosfære. Ingenting kunne være bedre.	Virkelig godt
17	informere om, hvornår man kan forvente at blive opereret. [Kommunikation og information]	Dårligt
18	Ja. God behandling.	Virkelig godt
20	Synes måske, at det var lidt mærkeligt, at jeg skulle køre til undersøgelse i Herning, når både læge og sygeplejerske kom fra afdelingen i Holstebro.	Godt
ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
3	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
4	Jeg kan kun skrive OK!	Virkelig godt
6	Jeg takker for de gange, jeg var på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
7	Synes måske, der gik lidt for lang tid fra egen læges henvisning, til undersøgelserne gik i gang. [Ventetid]	Godt
10	Efter hvert besøg føler jeg altid, at jeg har fået en god information af lægerne. Konklusion: Samlet set er jeg godt tilfreds. [Kommunikation og information]	Godt
11	Den behandlende læge virkede virkelig dygtig til sit fag. [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg kan kun sige tak for en rigtig god behandling, som havde en varme og omsorg. De var helt i top.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
13	Kompetent og venligt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Jeg kan kun sige, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg havde en fantastisk dygtig og forståelig læge i læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Angående venteværelse, så bestod det jo af nogle stole ude på gangen. Men det var jo godt nok. [Fysiske rammer]	Godt
24	Jeg har følt mig 100 procent tryk ved behandling og undersøgelser samt fået en nøjagtig beskrivelse af sygdom samt forløbet af videre behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	[Det er dårligt, at] de toiletter, som patienten skal bruge på afdelingen, er optaget af pårørende og andre, som skal låne et toilet. Ellers er rengøringen ok, på nær toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
27	Nej, vil bare sige tak!	Virkelig godt
29	Meget venligt og behageligt personale, der havde en god optræden. Der var en rigtig god omgangstone personalet imellem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Ved den første undersøgelse for [noget tid siden] fik jeg ikke mulighed for at tale med en læge, idet en sygeplejerske oplyste, at hun godt kunne klare den afsluttende samtale. Det var utilfredsstillende for mig (jeg var ikke helt tryk). [Lang tid senere] har jeg fået talt med min egen læge herom, hvorfor han indstillede mig til en ny undersøgelse. I den forbindelse fik jeg en afsluttende samtale med læge NN, hvilket gjorde mig mere tryk. [Kvalitet i behandling]	Godt
38	De kunne skemalægge operationen, så de ikke er så pressede. Der er ventetid, som er ud over det acceptable. Det virker som om, at de skal have så mange presset igennem operation på en dag, at det ikke bliver til ordentlig udført arbejde. Min ene søn er opereret [flere] gange. Min anden søn [også flere] gange. Vi mødte sågar en, som vi mødte under en af operationerne, som skulle igennem [samme] operation [igen]. Det virker ikke som om, at I er dygtige nok til, at varetage operationer af børn. Det er så uprofessionelt. Samtalerne var gode, opfølgningssamtalen var også god. Dårlig håndhygiejne. Begge fik gul stafylokok. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig dårligt
41	Personalet var søde og rare alle sammen. Det betyder utrolig meget. Det er bare træls, at jeg ikke har fået fjernet alle nyresten, når jeg har fået foretaget indgreb [flere] gange i træk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
43	Jeg er meget tilfreds med den måde, læge NN har behandlet mig på. Jeg blev venligt, omfattende og klart forståeligt informeret. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Jeg henviser til manglende information om, hvor der er toiletforhold for patienterne. [Fysiske rammer]	Godt
50	Efter [flere] besøg over halvandet år savner jeg at have KUN én læge til at vurdere mit problem! Fire forskellige læger skaber usikkerhed. [Pleje]	Godt
51	Kan blive bedre til at informere om, hvad der skal ske, og hvordan operationen skulle udføres. Det havde givet mere tryk. De var efter forundersøgelsen ved anden afdeling ikke klar over, om jeg skulle i fuld bedøvelse, eller om det var lokalbedøvelse. Viden om det, der skal foregå, giver tryk. [Kommunikation og information]	Dårligt
52	Jeg vil gerne høre, hvad der kan ske, hvis jeg holder op med at blive kontrolleret.	Godt

	[Kommunikation og information]	
✎ 53	Det ville være rart, hvis man kom til den samme læge. Det kan måske ikke lade sig gøre hver gang, men når man skal til kontrol med seks måneder imellem, må det kunne lade sig gøre. Det er jo ikke nødvendigt at give en tid seks måneder frem. [Pleje]	Godt
✎ 54	Toilettet kunne godt være tættere på venteværelset.	Godt
✎ 57	Den første gang, jeg var der, skete der intet, for jeg skulle først scannes, dvs. indkaldes senere og så komme tilbage en tredje gang. Og det er trods alt 100 km hver gang.	Godt
✎ 61	Har altid fået en særdeles fin behandling af et kompetent personale på et supergodt sygehus, som desværre ad åre lukkes. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 62	Havde indtryk af, at det virkelig var kompetente personer, der var til stede. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 66	Alt var godt! Jeg er OVENUD godt tilfreds med forløbet!	Virkelig godt
✎ 67	Jeg var glad for, at jeg kunne få to undersøgelser samme dag. Måske fordi vi bor [langt væk]! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 68	Læge NN fortjener mange roser fra mig. Han er tillidsvækkende, OMSORGSFULD, god til at forklare og venlig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 69	Tak. Jeg har fået [mange] strålebehandlinger på et andet sygehus, hvor jeg selv kørte uden problemer. Også der fik jeg omsorg helt i top. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 72	Det har givet et godt og trygt indtryk på min opfattelse af hele behandlingsforløbet. Jeg håber, I kan holde niveauet fremover. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

