

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**URINVEJSKIRURGISK AFD. K
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	408
Besvarelser fra afdelingens patienter:	287
Afdelingens svarprocent:	70%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

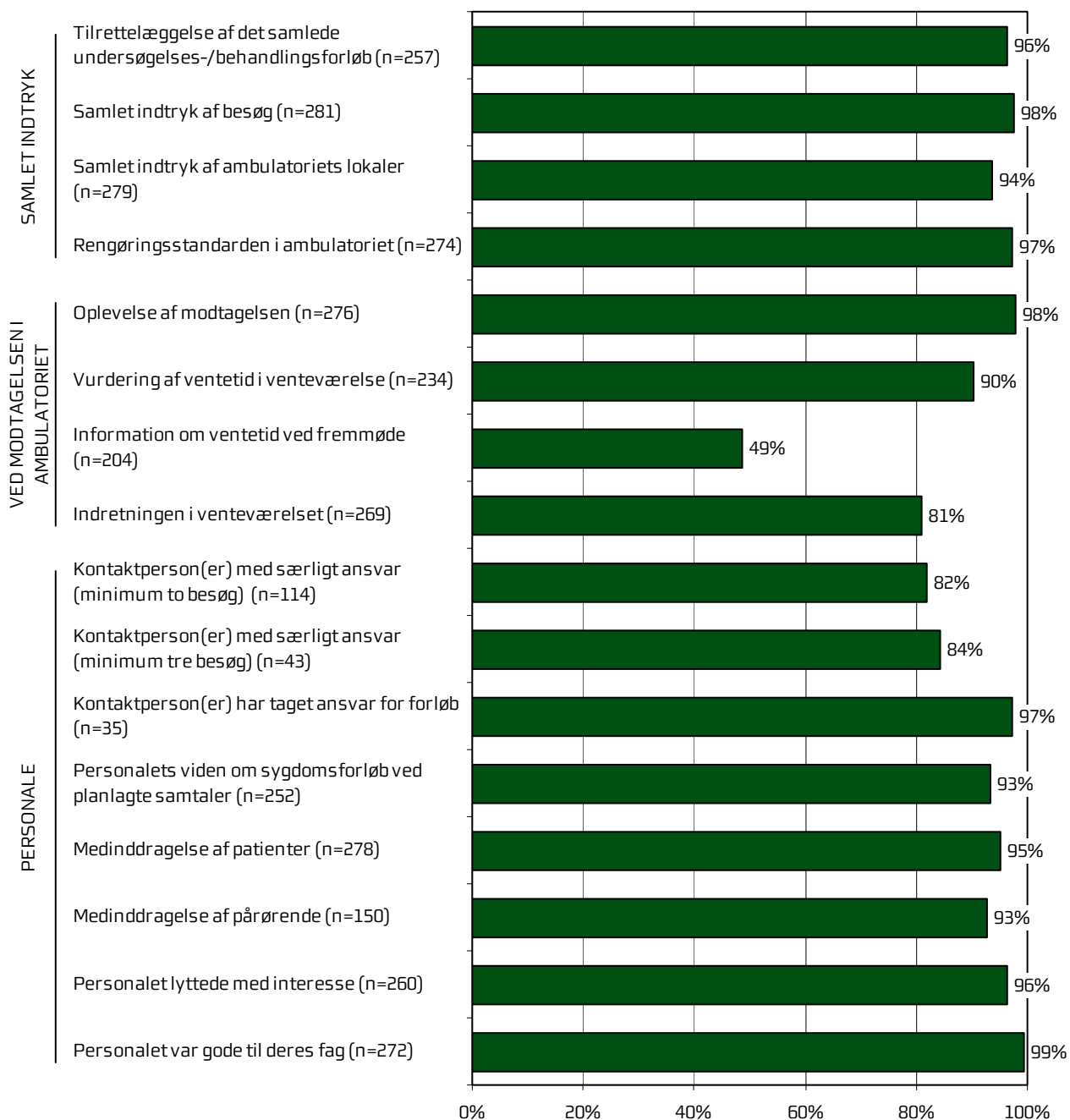
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

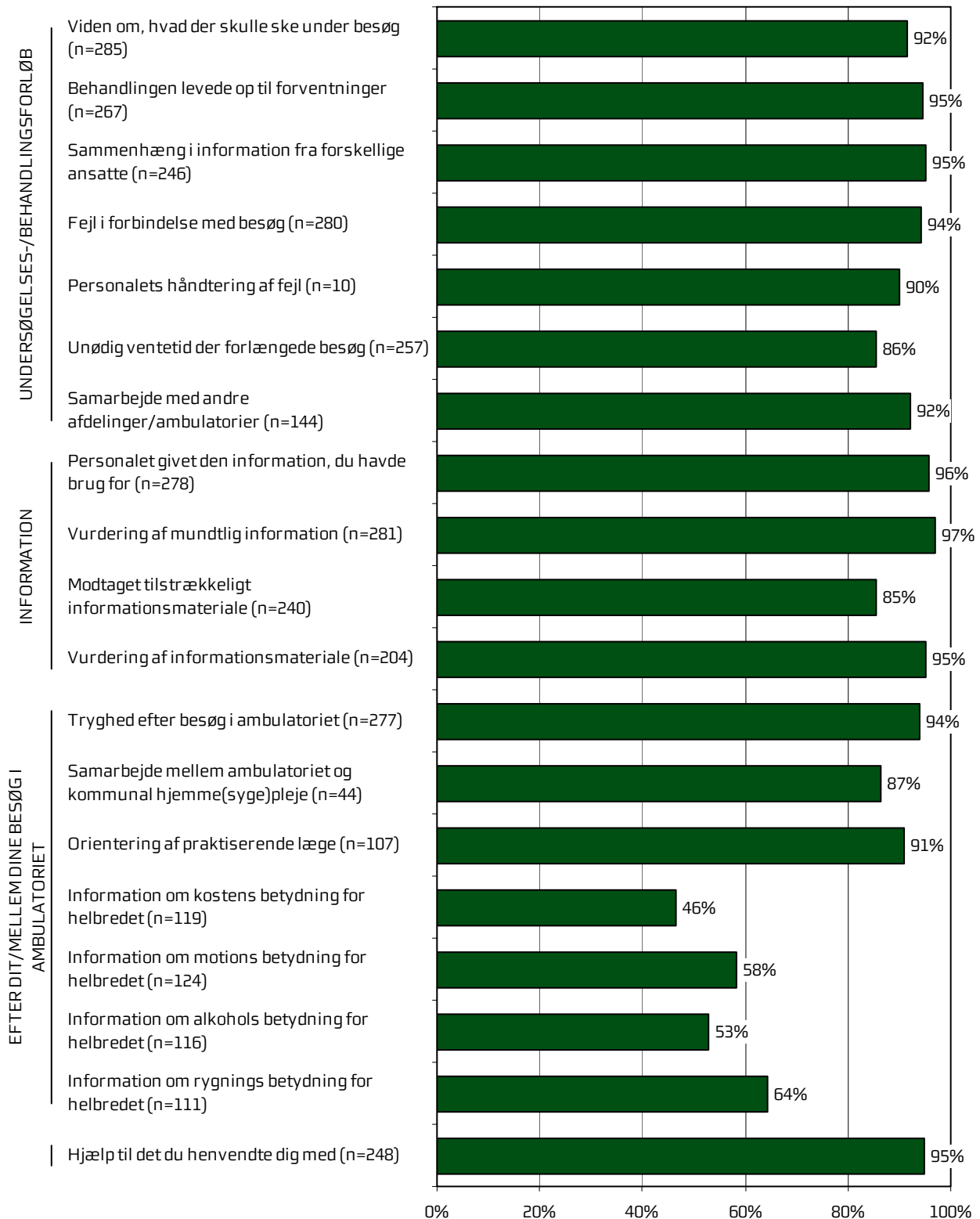
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afd. K

2011-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

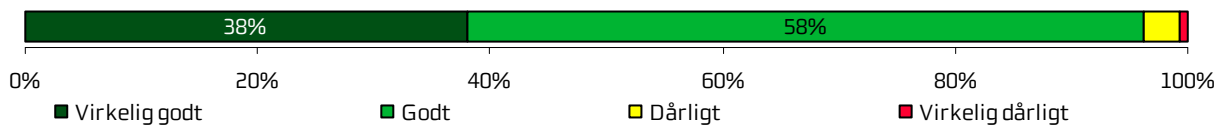
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

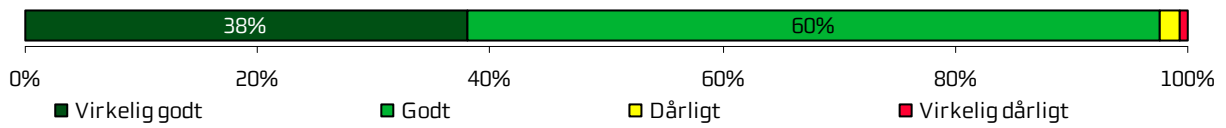
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

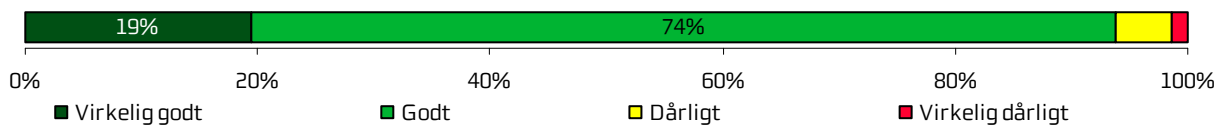
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=257)



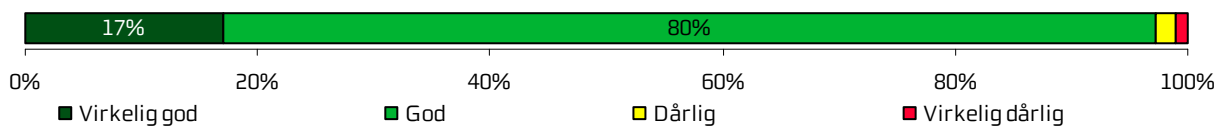
Samlet indtryk af besøg (n=281)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=279)



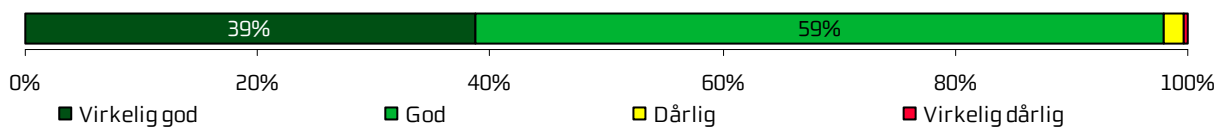
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=274)



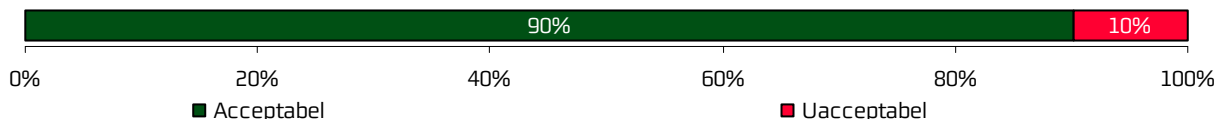
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	97 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	94 %	93 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	99 %	100 % *	95 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=276)



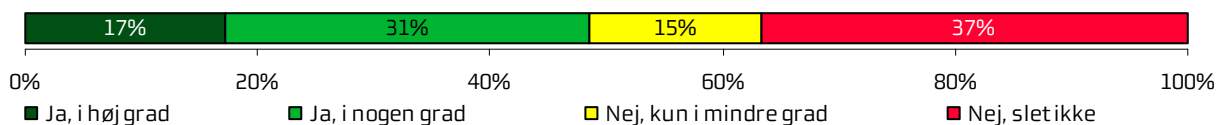
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=234)



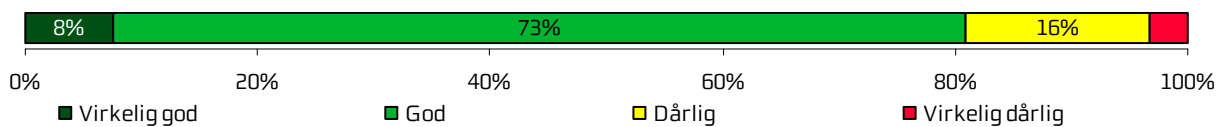
Længde af ventetid i venteværelse (n=227)



Information om ventetid ved fremmøde (n=204)



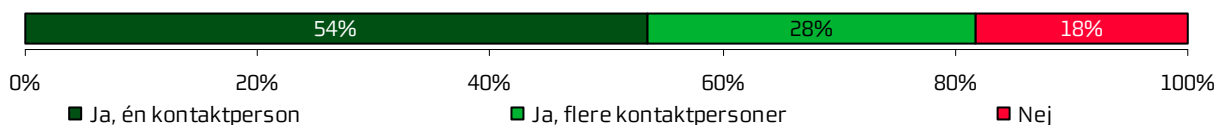
Indretningen i venteværelset (n=269)



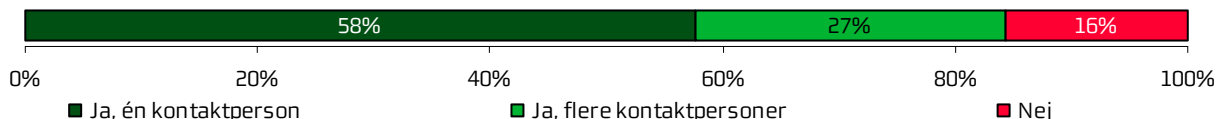
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	92 %	94 %	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49 %	58 %	51 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	83 %	82 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

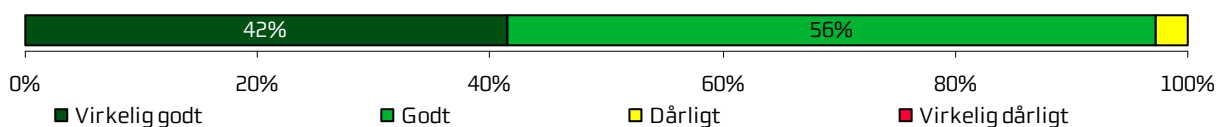
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



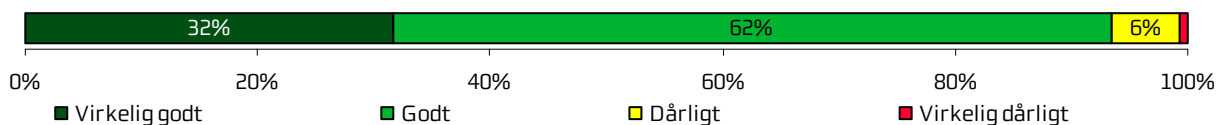
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=43)



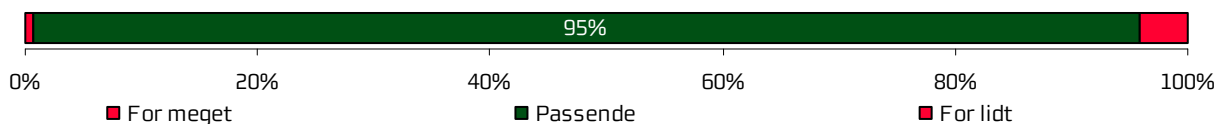
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=35)



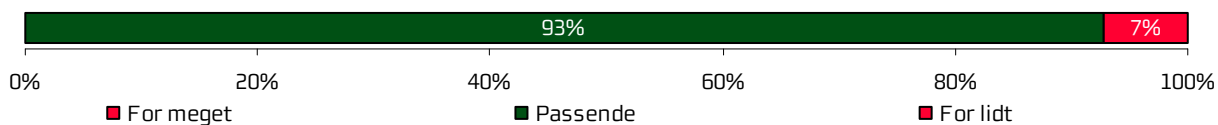
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



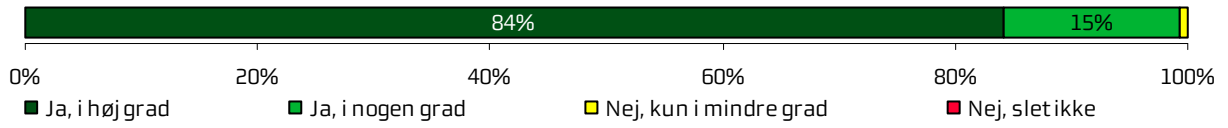
Personalet lyttede med interesse (n=260)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	82 %	85 %	87 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	88 %	95 %	92 %	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	96 %	94 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	98 % *	95 %	85 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	98 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

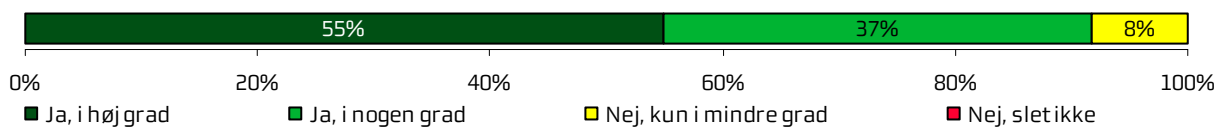
Personalet var gode til deres fag (n=272)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=285)



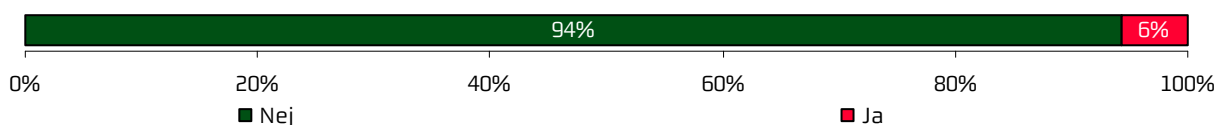
Behandlingen levede op til forventninger (n=267)



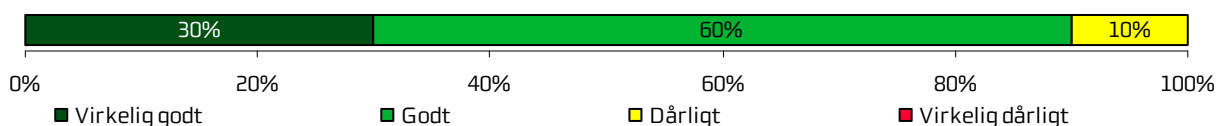
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=246)



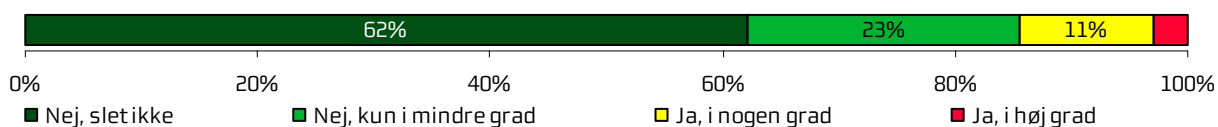
Fejl i forbindelse med besøg (n=280)



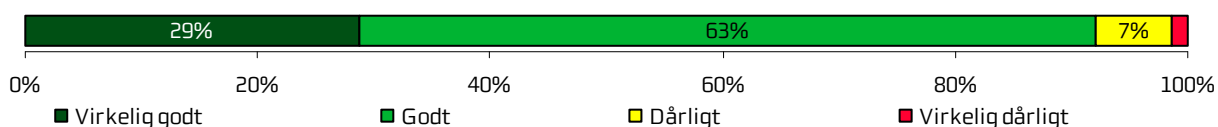
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=257)



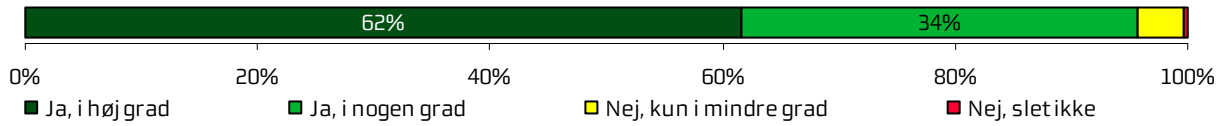
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=144)



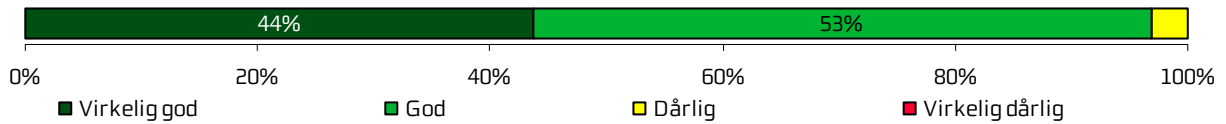
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	93 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	94 %	98 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	98 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90 %	81 %	84 %	84 %	44 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	87 %	90 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	95 %	96 %	89 %	93 %

Information

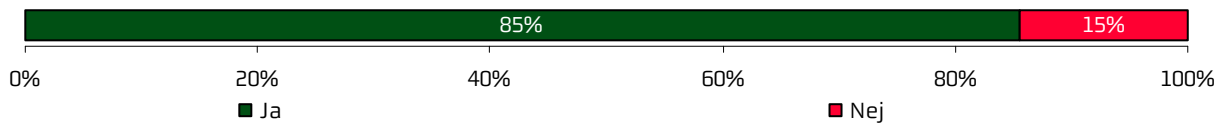
Personalet givet den information, du havde brug for (n=278)



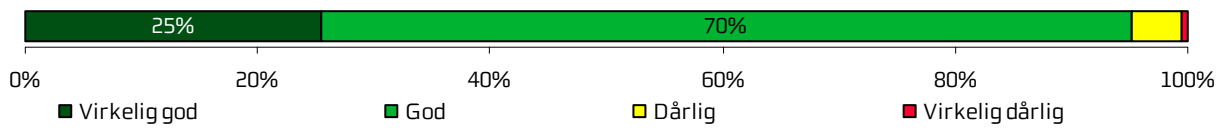
Vurdering af mundtlig information (n=281)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=240)



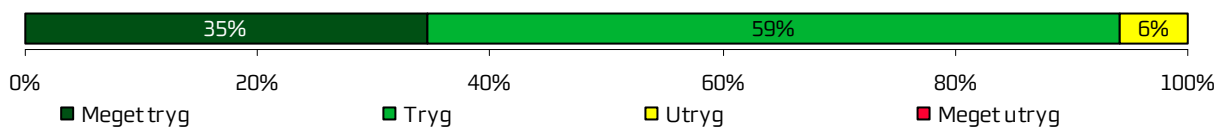
Vurdering af informationsmateriale (n=204)



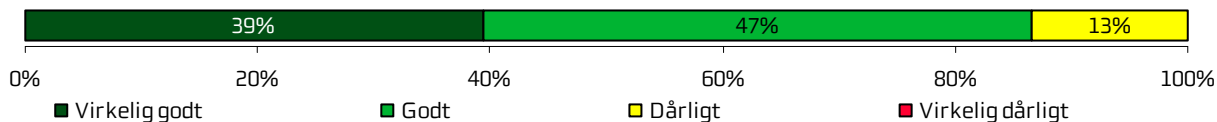
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	95 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	99 % *	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	91 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

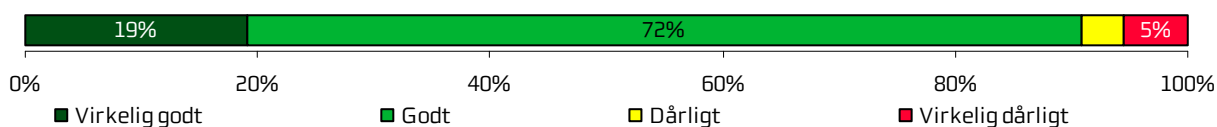
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=277)



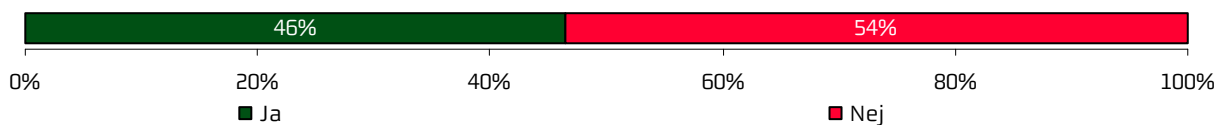
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=107)



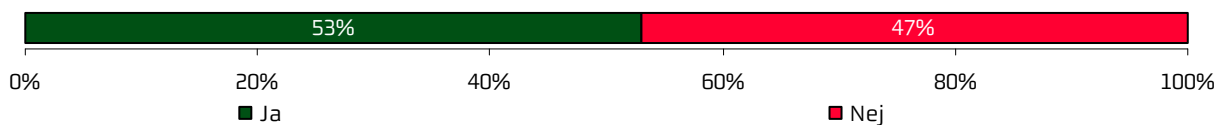
Information om kostens betydning for helbredet (n=119)



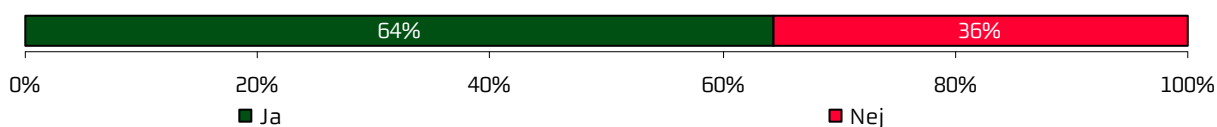
Information om motions betydning for helbredet (n=124)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=116)



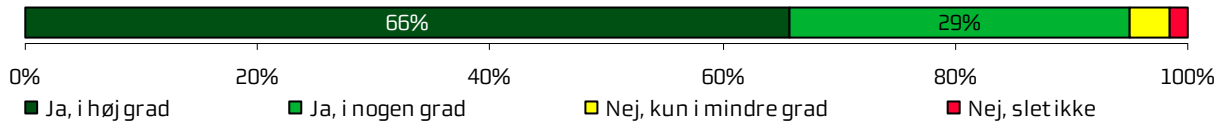
Information om rygningens betydning for helbredet (n=111)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	96 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	93 %	92 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	87 %	87 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	46 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=248)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	96 %	96 %	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	70%	100%
Køn		
Mand	79%	76%
Kvinde	21%	24%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	5%	10%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	64%	54%
80 år eller derover	13%	12%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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		287		100%
Køn				
Mand		226		79%
Kvinde		61		21%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		15		5%
40-59 år		50		17%
60-79 år		184		64%
80 år eller derover		38		13%
Skema udfyldt af				
Patienten		273		98%
Pårørende		6		2%
Modersmål				
Dansk		273		96%
Ikke dansk		12		4%
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM		21		7%
K-AMB		266		93%

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	38	58	3	1	257	20
Køn						
Mand	38	59	3	0	208	12
Kvinde	38	57	2	4	49	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	39	61	0	0	13	2
40-59 år	32	59	7	2	43	3
60-79 år	39	58	2	1	170	10
80 år eller derover	40	57	3	0	31	5
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	3	0	245	19
Pårørende	17	67	0	17	6	0
Modersmål						
Dansk	39	58	3	1	245	19
Ikke dansk	30	70	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	44	56	0	0	18	1
K-AMB	37	59	3	1	239	19

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	38	60	2	1	281
Køn					
Mand	38	59	2	0	222
Kvinde	37	60	0	3	59
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	41	59	0	0	15
40-59 år	45	49	4	2	46
60-79 år	36	62	2	1	183
80 år eller derover	37	63	0	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	2	0	269
Pårørende	17	67	0	17	6
Modersmål					
Dansk	38	59	1	1	268
Ikke dansk	36	64	0	0	11
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	55	45	0	0	20
K-AMB	36	61	2	1	261

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	5	1	279
Køn					
Mand	20	73	6	1	221
Kvinde	17	80	0	3	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	28	66	6	0	15
40-59 år	20	72	4	4	47
60-79 år	18	76	5	1	181
80 år eller derover	22	73	5	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	20	75	5	1	267
Pårørende	33	50	0	17	6
Modersmål					
Dansk	20	74	5	1	266
Ikke dansk	18	82	0	0	11
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	20	80	0	0	20
K-AMB	19	74	5	2	259

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	17	80	2	1	274
Køn					
Mand	19	78	2	1	216
Kvinde	12	87	0	2	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	34	66	0	0	15
40-59 år	17	79	4	0	45
60-79 år	16	80	2	2	179
80 år eller derover	14	86	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	17	81	1	1	261
Pårørende	17	50	17	17	6
Modersmål					
Dansk	16	81	2	1	261
Ikke dansk	36	64	0	0	11
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	16	84	0	0	19
K-AMB	17	80	2	1	255

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	276
Køn					
Mand	38	61	1	0	215
Kvinde	41	55	3	1	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	47	53	0	0	15
40-59 år	36	58	4	2	49
60-79 år	37	61	2	0	176
80 år eller derover	46	54	0	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	39	59	1	0	262
Pårørende	33	50	17	0	6
Modersmål					
Dansk	39	59	2	0	262
Ikke dansk	50	50	0	0	12
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	48	52	0	0	21
K-AMB	38	60	2	0	255

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	234	49
Køn				
Mand	91	9	186	37
Kvinde	89	11	48	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	14	1
40-59 år	90	10	38	10
60-79 år	91	9	152	30
80 år eller derover	90	10	30	8
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	222	47
Pårørende	83	17	6	0
Modersmål				
Dansk	90	10	221	48
Ikke dansk	92	8	12	0
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	93	7	14	7
K-AMB	90	10	220	42

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	12	55	25	8	227	2
Køn						
Mand	9	56	28	6	182	0
Kvinde	19	51	17	12	45	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	7	46	32	14	13	1
40-59 år	8	55	32	5	38	0
60-79 år	13	53	26	9	146	1
80 år eller derover	13	74	13	0	30	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	57	24	7	217	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	12	55	25	8	216	1
Ikke dansk	10	60	30	0	10	1
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	14	64	21	0	14	0
K-AMB	11	54	26	8	213	2

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	17	31	15	37	204	23
Køn						
Mand	18	30	16	36	166	16
Kvinde	15	37	11	38	38	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	15	35	8	42	12	2
40-59 år	9	35	26	30	32	6
60-79 år	19	29	15	37	134	12
80 år eller derover	19	36	4	41	26	3
Skema udfyldt af						
Patienten	18	31	15	36	194	22
Pårørende	0	20	40	40	5	0
Modersmål						
Dansk	17	32	15	37	194	22
Ikke dansk	33	22	11	33	9	1
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	17	33	17	33	12	2
K-AMB	17	31	15	37	192	21

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	8	73	16	3	269	8
Køn						
Mand	8	74	15	3	216	4
Kvinde	8	72	17	3	53	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	55	27	0	14	0
40-59 år	12	64	23	2	46	3
60-79 år	6	76	15	3	176	3
80 år eller derover	9	79	6	6	33	2
Skema udfyldt af						
Patienten	8	73	16	3	255	8
Pårørende	0	83	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	7	73	17	3	255	8
Ikke dansk	17	83	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	12	88	0	0	17	2
K-AMB	7	72	17	4	252	6

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	54	28	18	114
Køn				
Mand	54	30	16	95
Kvinde	51	20	29	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	58	29	13	18
60-79 år	54	25	20	80
80 år eller derover	46	46	8	13
Skema udfyldt af				
Patienten	54	29	17	106
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	56	26	18	107
Ikke dansk	20	60	20	5
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	33	33	33	9
K-AMB	56	28	16	105

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	27	16	43
Køn				
Mand	58	30	12	33
Kvinde	58	16	25	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	88	13	0	8
60-79 år	53	25	22	30
80 år eller derover	40	60	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	59	25	16	42
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	60	23	16	41
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	-	-	-	4
K-AMB	59	31	10	39

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	42	56	3	0	35	1
Køn						
Mand	46	50	4	0	28	1
Kvinde	25	75	0	0	7	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	63	38	0	0	8	0
60-79 år	39	61	0	0	22	1
80 år eller derover	20	60	20	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	3	0	34	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	44	53	3	0	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	-	-	-	-	2	0
K-AMB	45	52	3	0	33	1

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	62	6	1	252	28
Køn						
Mand	31	61	6	1	205	16
Kvinde	32	64	4	0	47	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	52	40	8	0	12	3
40-59 år	29	62	6	2	44	4
60-79 år	29	66	5	1	165	16
80 år eller derover	41	50	9	0	31	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	62	6	1	240	26
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	32	61	6	1	242	24
Ikke dansk	22	78	0	0	9	3
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	29	71	0	0	14	6
K-AMB	32	61	6	1	238	22

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	278
Køn				
Mand	1	94	5	219
Kvinde	0	100	0	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	15
40-59 år	2	90	8	48
60-79 år	1	98	2	179
80 år eller derover	0	87	13	36
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	265
Pårørende	0	100	0	6
Modersmål				
Dansk	1	96	4	264
Ikke dansk	0	92	8	12
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	0	100	0	20
K-AMB	1	95	5	258

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	93	7	150	128
Køn					
Mand	0	95	5	129	88
Kvinde	0	81	19	21	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	88	12	8	7
40-59 år	0	88	13	24	25
60-79 år	0	94	6	104	75
80 år eller derover	0	93	7	14	21
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	140	126
Pårørende	0	100	0	6	0
Modersmål					
Dansk	0	95	5	139	125
Ikke dansk	0	67	33	9	3
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	0	100	0	6	15
K-AMB	0	92	8	144	113

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	68	28	3	0	260	19
Køn						
Mand	66	30	3	0	206	13
Kvinde	74	21	5	0	54	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	30	7	0	14	1
40-59 år	63	31	6	0	46	3
60-79 år	72	26	2	0	167	11
80 år eller derover	59	35	3	3	33	4
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	3	0	248	18
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	68	28	3	0	248	17
Ikke dansk	70	30	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	75	25	0	0	20	1
K-AMB	67	29	4	0	240	18

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	84	15	1	0	272	11
Køn						
Mand	86	13	1	0	216	6
Kvinde	77	23	0	0	56	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	20	0	0	14	1
40-59 år	76	24	0	0	48	1
60-79 år	88	11	1	0	175	6
80 år eller derover	78	22	0	0	35	3
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	1	0	260	9
Pårørende	80	20	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	84	15	0	0	260	9
Ikke dansk	90	10	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	85	15	0	0	20	1
K-AMB	84	15	1	0	252	10

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	37	8	0	285	0
Køn						
Mand	54	37	8	0	224	0
Kvinde	56	35	9	0	61	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	47	0	0	15	0
40-59 år	47	35	18	0	49	0
60-79 år	57	37	6	0	183	0
80 år eller derover	57	33	10	0	38	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	8	0	271	0
Pårørende	67	17	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	55	37	8	0	271	0
Ikke dansk	67	25	8	0	12	0
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	57	29	14	0	21	0
K-AMB	55	38	8	0	264	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	66	28	3	2	267	18
Køn						
Mand	68	27	3	1	215	10
Kvinde	59	32	4	4	52	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	46	46	7	0	13	2
40-59 år	63	30	5	2	45	3
60-79 år	68	28	2	3	172	12
80 år eller derover	69	24	8	0	37	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	3	2	255	16
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	66	29	4	2	256	15
Ikke dansk	78	22	0	0	9	3
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	61	28	6	6	18	2
K-AMB	67	29	3	2	249	16

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	35	4	0	246	33
Køn						
Mand	62	33	4	1	194	27
Kvinde	56	39	5	0	52	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	59	21	21	0	14	1
40-59 år	49	48	2	0	42	6
60-79 år	66	31	3	0	159	22
80 år eller derover	48	42	6	3	31	4
Skema udfyldt af						
Patienten	61	35	4	0	234	31
Pårørende	50	33	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	61	35	3	0	235	30
Ikke dansk	56	22	22	0	9	3
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	44	56	0	0	16	3
K-AMB	63	32	5	0	230	30

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	94	6	280
Køn			
Mand	94	6	223
Kvinde	96	4	57
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	100	0	15
40-59 år	94	6	48
60-79 år	95	5	180
80 år eller derover	90	10	37
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	266
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	94	6	267
Ikke dansk	91	9	11
Afsnitsnavn			
K-UROTEAM	95	5	20
K-AMB	94	6	260

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	30	60	10	0	10	1
Køn						
Mand	30	60	10	0	10	1
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	40	40	20	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	10	0	10	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	33	56	11	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	-	-	-	-	0	0
K-AMB	30	60	10	0	10	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	23	11	3	257	20
Køn						
Mand	59	26	13	2	207	13
Kvinde	72	13	7	7	50	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	79	8	13	0	11	3
40-59 år	63	21	12	4	45	3
60-79 år	61	25	10	3	165	13
80 år eller derover	60	22	19	0	36	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	24	11	2	244	19
Pårørende	33	17	33	17	6	0
Modersmål						
Dansk	62	24	11	3	246	18
Ikke dansk	70	0	20	10	10	2
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	70	5	25	0	20	0
K-AMB	61	26	10	3	237	20

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	29	63	7	1	144	84
Køn						
Mand	28	67	4	1	114	66
Kvinde	32	50	15	3	30	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	65	0	0	8	4
40-59 år	17	63	15	4	25	14
60-79 år	29	65	6	0	92	54
80 år eller derover	40	55	0	5	19	12
Skema udfyldt af						
Patienten	30	63	6	1	134	83
Pårørende	20	40	40	0	5	0
Modersmål						
Dansk	29	62	7	1	137	81
Ikke dansk	17	83	0	0	6	3
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	33	67	0	0	12	4
K-AMB	28	63	8	2	132	80

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	62	34	4	0	278
Køn					
Mand	61	35	4	0	220
Kvinde	64	32	4	0	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	53	47	0	0	15
40-59 år	53	41	6	0	48
60-79 år	65	31	3	1	182
80 år eller derover	59	32	9	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	63	32	4	0	264
Pårørende	33	67	0	0	6
Modersmål					
Dansk	61	35	4	0	264
Ikke dansk	75	25	0	0	12
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	65	30	5	0	20
K-AMB	61	34	4	0	258

Tabel 32. 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	44	53	3	0	281
Køn					
Mand	46	51	3	0	221
Kvinde	37	60	3	0	60
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	34	59	6	0	15
40-59 år	36	60	4	0	49
60-79 år	46	52	3	0	183
80 år eller derover	49	48	3	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	3	0	267
Pårørende	33	50	17	0	6
Modersmål					
Dansk	44	53	3	0	267
Ikke dansk	25	75	0	0	12
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	33	67	0	0	21
K-AMB	45	52	3	0	260

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	85	15	240	41
Køn				
Mand	87	13	194	27
Kvinde	81	19	46	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	85	15	12	3
40-59 år	80	20	41	8
60-79 år	89	11	157	24
80 år eller derover	77	23	30	6
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	227	40
Pårørende	80	20	5	1
Modersmål				
Dansk	87	13	231	36
Ikke dansk	63	38	8	4
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	76	24	17	4
K-AMB	87	13	223	37

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	70	4	0	204	28
Køn						
Mand	27	69	5	0	167	22
Kvinde	20	75	2	2	37	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	36	55	0	9	10	2
40-59 år	13	78	9	0	34	4
60-79 år	25	71	3	0	139	16
80 år eller derover	40	56	5	0	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	25	70	4	0	195	24
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	25	70	4	0	198	26
Ikke dansk	40	60	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	23	77	0	0	13	2
K-AMB	26	69	5	1	191	26

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	59	6	0	277
Køn					
Mand	37	57	7	0	221
Kvinde	27	70	3	0	56
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	60	7	0	14
40-59 år	33	61	6	0	45
60-79 år	35	60	5	0	183
80 år eller derover	38	54	8	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	5	0	264
Pårørende	0	83	17	0	6
Modersmål					
Dansk	36	59	5	0	265
Ikke dansk	10	80	10	0	10
Afsnitsnavn					
K-UROTEAM	35	65	0	0	20
K-AMB	35	59	7	0	257

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	39	47	13	0	44	8	222
Køn							
Mand	41	45	13	0	37	8	171
Kvinde	29	57	14	0	7	0	51
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0	9
40-59 år	40	60	0	0	5	1	40
60-79 år	44	41	15	0	27	6	146
80 år eller derover	34	40	26	0	7	1	27
Skema udfyldt af							
Patienten	41	49	10	0	40	8	214
Pårørende	-	-	-	-	2	0	4
Modersmål							
Dansk	39	45	16	0	37	6	218
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1	4
Afsnitsnavn							
K-UROTEAM	-	-	-	-	1	0	18
K-AMB	37	49	14	0	43	8	204

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	72	4	5	107	170
Køn						
Mand	21	69	5	6	86	132
Kvinde	13	83	0	4	21	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	40	0	20	5	9
40-59 år	6	81	12	0	15	33
60-79 år	23	73	0	4	68	111
80 år eller derover	11	68	11	11	19	17
Skema udfyldt af						
Patienten	19	73	3	5	98	167
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	19	72	3	6	101	163
Ikke dansk	17	67	17	0	6	5
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	0	100	0	0	5	14
K-AMB	21	70	4	6	102	156

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	46	54	119	156
Køn				
Mand	49	51	105	113
Kvinde	26	74	14	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	8
40-59 år	32	68	19	28
60-79 år	51	49	81	99
80 år eller derover	34	66	14	21
Skema udfyldt af				
Patienten	48	52	113	149
Pårørende	-	-	3	3
Modersmål				
Dansk	46	54	112	150
Ikke dansk	57	43	7	5
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	-	-	3	14
K-AMB	48	52	116	142

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	124	150
Køn				
Mand	60	40	109	108
Kvinde	45	55	15	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	8
40-59 år	43	57	21	26
60-79 år	63	37	82	96
80 år eller derover	54	46	16	20
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	117	144
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	58	42	115	146
Ikke dansk	67	33	9	3
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	-	-	2	15
K-AMB	60	40	122	135

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	116	160
Køn				
Mand	56	44	104	115
Kvinde	24	76	12	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	40	60	5	8
40-59 år	40	60	20	27
60-79 år	58	42	77	103
80 år eller derover	48	52	14	22
Skema udfyldt af				
Patienten	55	45	109	154
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	54	46	108	155
Ikke dansk	38	63	8	4
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	-	-	2	15
K-AMB	54	46	114	145

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	111	165
Køn				
Mand	68	32	97	122
Kvinde	41	59	14	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	60	40	5	8
40-59 år	50	50	20	27
60-79 år	68	32	72	108
80 år eller derover	69	31	14	22
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	104	159
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	65	35	103	160
Ikke dansk	50	50	8	4
Afsnitsnavn				
K-UROTEAM	-	-	3	14
K-AMB	66	34	108	151

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	29	4	2	248	33
Køn						
Mand	64	31	3	2	194	28
Kvinde	71	22	7	0	54	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	33	7	0	14	1
40-59 år	64	29	5	2	47	1
60-79 år	67	30	3	1	160	22
80 år eller derover	68	25	4	4	27	9
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	3	2	238	31
Pårørende	40	40	20	0	5	1
Modersmål						
Dansk	67	28	3	2	236	32
Ikke dansk	50	40	10	0	10	1
Afsnitsnavn						
K-UROTEAM	67	24	10	0	21	0
K-AMB	66	30	3	2	227	33

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			20
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			15
Pleje			7
Relationer til personale			16
Ventetid			7

URINVEJSKIRURGISK AFD. K**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - K-UROTEAM	Modtagelsen
2	Ganske udmærket, kom 5 minutter for sent. Der stod 2 meget søde piger og ventede på mig.	God
3	Blev mødt med megen venlighed.	God
ID	Kommentarer - K-AMB	Modtagelsen
6	Det var et meget PROFESSIONELT og effektivt forløb. Dog kunne man ønske sig bedre kommunikation mellem afdelingerne og egen læge (to-vejs-kommunikation).	Virkelig god
8	Der er rigtig, rigtig mange mennesker, men det gik stærkt!	God
9	Manglende forklaring på den relativt lange ventetid, selvom den i dagens økonomiske situation må anses for "til at leve med".	Uoplyst
10	Nej.	God
11	Nej.	God
15	Har ventet ca. to timer en enkelt gang. De øvrige gange har været ok.	Virkelig god
17	Dette er en generel beskrivelse. Jeg kommer der hver tredje måned. Det er en SKÆNDELSE. Der er fyldt med virkelig SYGE mennesker. Nogen kan klare sig selv, andre kan ikke. []. Virvar. Det er IKKE I ORDEN med så syge mennesker, at de kommer ind med sådan en modtagelse.	Dårlig
19	Venteværelset let overfyldt.	God
26	Søde og venlige personer.	God
27	Både mænd og kvinder var meget venlige over for mig.	Virkelig god
33	Lang ventetid, sad 40-45 minutter.	God
34	Venlig modtagelse.	God
37	Som forventelig.	God
38	En anden havde fået min stue, så jeg måtte ligge i en mellemgang og skifte på et kontor.	Dårlig
41	Ville være smart, hvis jeg i forbindelse med modtagelsen havde mulighed for at angive min e-mailadresse, så jeg havde modtaget skemaet i min mailboks.	God
43	Venteværelse for trangt.	God
45	Personalet er meget imødekommende.	Virkelig god
50	Ikke særligt godt venteværelse.	God
51	Fin modtagelse, men kedeligt venteværelse (virker som en station).	God
53	Nej, var ok.	God
55	Mange mennesker, men det går faktisk rigtig fint.	God
57	God modtagelse. Forsinkelser kan forekomme, men det er helt acceptabelt.	Virkelig god
61	Jeg bliver altid mødt med et stort SMIL.	Virkelig god
62	Hurtig og effektiv. Også venlig!	Virkelig god

✎ 73	Nej.	Virkelig god
✎ 80	Ringe belysning.	Virkelig god
✎ 84	Altid god. Alle er søde og meget opmærksomme og venlige.	Virkelig god
✎ 85	Meget venlig.	God
✎ 86	Stort behov for at opfriske hele modtagelsen og ventearealet.	God
✎ 88	Altid tid til at snakke, altid venlige mennesker.	Virkelig god
✎ 89	Venligt personale.	God
✎ 90	Meget lidt plads til mange patienter.	God
✎ 91	Jeg synes, at jeg er blevet modtaget med stor venlighed og følte mig godt tilpas.	Virkelig god
✎ 93	Professionelt modtaget.	Virkelig god
✎ 98	Synes, det er kikset, at jeg som det første skulle gennemgå en kikkertundersøgelse af blæren uden bedøvelse og uden at være informeret om, hvad der skulle foregå. Det var et forsøg som meget fornuftigt blev indstillet ret hurtigt!	God
✎ 99	Det forløb planmæssigt.	Virkelig god
✎ 102	Alt er godt.	God
✎ 103	Første gang jeg kom, fik jeg at vide, at der var lidt ventetid. Når man/jeg spørger andre, hvad de forventer, [så er] "lidt ventetid" ca. op til en halv time. Jeg ventede i tre en halv time. Ikke på noget tidspunkt blev jeg informeret af en i receptionen, at der var så lang ventetid. Jeg skulle hele tiden henvende mig, og det var en ny person, jeg stod overfor hver gang. Var fastende, så havde jo kun fået noget væske.	Virkelig dårlig
✎ 104	For dårlig underretning om ventetid.	Dårlig
✎ 105	Jeg kom lidt sent pga. trafikkaos, men blev beroliget med, at der var god tid i forhold til lægens kalender. Blev straks kaldt ind til forberedelse af konsultationen.	Virkelig god
✎ 107	Det var tydeligt og klart, hvor jeg skulle vente på instrukser.	Virkelig god
✎ 109	Ok.	Virkelig god
✎ 111	Jeg har fået en super duper behandling hele vejen rundt! []. [En] tilfreds patient.	Virkelig god

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
2	Der var problemer med udstyret på grund af vand ind fra [].	Uoplyst
6	Jeg blev kasseret på ventelisten og skulle oprindeligt vente otte uger. Til sidst, efter konsultationen, kom jeg i behandling indenfor de garanterede fire uger i stedet for otte. STOR TAK FOR HJÆLPEN!	Uoplyst
7	Ved min indlæggelse på Afdeling K blev jeg gjort klar af natsygeplejersken [tidligt om morgenen] og kom på operationsstuen [sent om aftenen] efter en hel del udsættelser i løbet af dagen. Det var træls!	Uoplyst
16	Den ene sygeplejerske sagde, at jeg skulle helbedøves, den anden sygeplejerske sagde, at jeg skulle lokalbedøves.	Godt
21	Ingen.	Uoplyst
23	Da jeg ankom til Skejby, fik jeg at vide, at min operation var aflyst via en SMS. Denne sms har jeg ikke modtaget, da det viste sig, at denne SMS blev sendt til et forkert nummer. Trods stor travlhed gennemførte man operationen alligevel. Stor tak.	Virkelig godt
31	Ved en kontrol, efter at have selvkateteriseret i en periode og nu havde fået gang i vandladningen igen, fik jeg monteret kateter til "trykprøvning". [Tre dage senere] fik jeg høj feber. Det viste sig, at jeg havde fået blærebetændelse, testikelbetændelse og bitestikelbetændelse under besøget. Det kostede mig ti dage med syv besøg ved egen læge/vagtlæge, en tur på Skejby og [flere] forskellige slags antibiotika.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Lægen var af den opfattelse, at jeg kom til undersøgelse efter henvisning fra egen læge. Men jeg kom, fordi ambulatoriet havde bedt mig komme (dvs. at lægen overhovedet ikke havde læst min journal). Efter at jeg selv havde gjort [lægen] opmærksom på fejlen, og [lægen] havde læst journalen, fik [lægen] ændret, hvad der videre skulle ske.	Dårligt
46	Jeg er ikke færdig med undersøgelsen.	Uoplyst
48	Ved forrige besøg fået angivet tidspunkt og dag for næste gang. Men man havde ikke fået det indført i deres EGEN kalender, så der var ingen tid til mig. Men jeg blev skubbet ind imellem et par andre ambulante.	Godt
52	Forkert navn på prøve, som blev hurtigt rettet, da jeg selv bemærkede fejlen.	Virkelig godt
56	To undersøgelser. Ingen viden om, hvad der skulle ske. Jeg vidste, hvad der skulle ske.	Uoplyst
58	Blev ikke registreret efter tilmelding.	Virkelig godt
63	Ved første besøg fandt lægen en lille polyp i min blære, den blev sendt til undersøgelse, og jeg ville få svar efter et par uger. Efter [flere] måneder fik jeg så et positivt svar med en undskyldning, men det var efter at jeg havde rykket dem [mange] gange. Det var meget uacceptabelt, da der kunne have været noget, som krævede action straks.	Godt
66	Fik konstateret blærebetændelse og fik tabletter til en uges kur. Inden jeg nåede hjem, havde sygeplejersken ringet, at jeg ikke skulle tage tabletterne, da vedkommende havde set forkert på journalen. Jeg havde fået et glas med hjem til en ny prøve, men da jeg skulle bruge glasset, var det en forkert person og forkert personnummer. Jeg påtalte det til sekretæren i receptionen, hvor jeg fik et nyt glas med de rigtige oplysninger.	Godt
98	Jeg har fået tre gange brænding af blæren og måtte akut tilbage på afdeling K alle tre gange. Det var meget svært at få K til at fatte interesse, også da jeg havde hul på blæren!	Uoplyst
114	Under et besøg var der ikke antydning af, at lægen hørte, hvad jeg sagde, eller svarede på, hvad jeg spurgte om. Jeg indsendte en klage og blev efterfølgende ringet op af lægen. Sagen er afklaret.	Uoplyst

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - K-UROTEAM	Samlet indtryk
5	Stor ros til NN.	Godt
ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Der var tit meget travlt i ambulatoriet. Jeg kunne godt have ønsket en tidligere biopsi, der ville have medført en kirurgisk behandling i stedet for medicinsk behandling. Jeg er i oktober blevet opereret for en godartet forstørret prostata (ca. 50 procent fjernet).	Virkelig godt
6	Behandlingen er ej afsluttet.	Virkelig godt
9	Lægen gik ud fra, at jeg kun var kommet af "sex"-orienterede årsager, hvilket kun i begrænset omfang var tilfældet.	Dårligt
17	Det er forskelligt personale HVER GANG. Sidste gang var det godt, men som regel er det dårligt forberedt, ventetid og forskelligt personale. Nogen gange kommer lægen slet ikke. En gang oplevede jeg, at jeg havde fortalt om min sygdom, altså hvordan det gik, detaljeret, da jeg fandt ud af, at jeg talte med en [nyligt ansat]. Hun stillede indledende spørgsmål, så jeg troede jeg talte med en, der vidste noget. Så da sygeplejersken kom, ja, så kunne jeg fortælle det hele igen. Og hun kunne så fortælle, at lægen havde travlt, men der var "jo heller ingen grund til at lægen kom denne gang", da mine tal så ok ud. Hmm. Nå.	Dårligt
22	Jeg oplevede at blive indkaldt til en kikkertundersøgelse på andet sygehus trods det, at jeg var i behandling på tredje sygehus. Så jeg måtte spørge, om man ikke arbejdede sammen sygehuse imellem med hensyn til journalerne. De undskyldte.	Godt
38	Jeg skulle videre i røntgen, men der var ikke nogen erfaren person til at skifte mit kateter. Jeg måtte vente halvanden time i røntgen. Jeg kunne lige så godt have mødt det senere i ambulatoriet. De må have vidst i røntgen, at der var sygdom og kommunikeret det videre til K. Jeg skal have [medicin] inden skift, kan ikke forstå, hvorfor det hver gang kommer som en overraskelse, at der skal lægges en venflon. Jeg er [kommet regelmæssigt indenfor de sidste år], og der er altid en eller anden håbløs læge, der lige skal prøve først.	Godt
39	Da jeg mødte op til blodprøvetagning (aftalt!) var de for anden gang ikke informeret og måtte telefonere til ambulatoriet.	Godt
41	Det ville være hensigtsmæssigt at dele undersøgelsen op i spørgsmål rettet mod henholdsvis læger og sygeplejersker.	Godt
42	Behandling og ventetid var generelt helt OK, men i forbindelse med en samtale var ventetiden over 1 1/2 time og den pågældende læge var upassende direkte/brutal i sin information. Generelt har information efter behandling (dvs. svar på undersøgelser/biopsier) været forsinket/manglende indtil jeg eller min ægtefælle, der er i systemet rykkede for svar.	Godt
44	Skræmmende og smertefuld undersøgelse og indføring af markører i prostata. Ikke spor rart. Rå penetrering.	Godt
45	Da jeg skulle bede om en tid for at få gentaget behandlingen (forrige indgreb [forår] 2013), stødte jeg mod en "mur" hos sekretærerne. Det tog en måned at få "lov" til at få en tid, trods mine mange henvendelser. De mente, at jeg havde misforstået, at jeg allerede var i systemet og havde derfor ikke ret til behandlingen.	Virkelig godt
48	Man har fornemmelsen af, at det er en SYGDOM og ikke et MENNESKE MED EN SYGDOM, som man behandler.	Godt
51	Jeg havde måske ventet en samtale med egen læge efter resultatet af undersøgelsen. Men måske har jeg ikke spurgt nok ind til det (jeg blev orienteret om, at jeg var udredt). Det tolkede jeg sådan, 'så fejler jeg ikke noget alvorligt'.	Godt

52	Jeg fik at vide, at der var givet besked vedrørende ultralydsscanning til en anden afdeling, som ville indkalde mig, når det blev min tid. Det viste sig senere, lidt tilfældigt, at jeg selv skulle henvende mig for at blive registreret og dernæst ville blive indkaldt. Dette tog heldigvis ikke så lang tid.	Godt
53	Alt gik som forventet.	Godt
60	Efter endt undersøgelse[] bedes man om at gå til [anden afdeling] for at få en tid til operation. Dette burde personalet nok kunne klare via den edb, der i dag er til rådighed, så spares patienten for en kilometerlang gåtur.	Godt
62	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
69	Problemer er ikke løst endnu, men fik at vide, at jeg kan komme igen.	Dårligt
72	Alt forløb som forventet.	Godt
75	At man kommer til for mange forskellige læger.	Uoplyst
77	0	Godt
79	Kom for tidligt hjem efter åben operation i nyren. Det ville have været godt med et par dage mere på afdelingen/patienthotellet.	Godt
81	Bortset fra, at det er en "streng" situation, så var alt verdensklasse.	Virkelig godt
86	Der var ny kontaktperson, som ikke var oplyst.	Godt
88	Tid og ro til at forklare tingene.	Virkelig godt
90	Dejligt, sødt og, synes jeg, kompetent personale.	Virkelig godt
91	Jeg var efterfølgende meget glad for forløbet. Især var jeg glad for, at lægen foreslog, at jeg skulle tale med min egen læge, før jeg bestemte mig for, hvilken videre behandling jeg skulle have.	Godt
92	Ventetid: Det er for mig forståeligt, at der kan opstå ventetid, bl.a. på grund af akutte situationer! Oplevede altid venlig besked om ovenstående!	Virkelig godt
93	Et kamera tilknyttet det instrument, jeg blev undersøgt med, virkede ikke.	Godt
98	Det er svært at være patient på center FV. og havne tæt på K. Det tog dem lang tid at opdage hullet i blæren.	Uoplyst
101	Det var et hurtigt forløb fra lægebesøg [] til behandling var igangsat [].	Godt
102	Jeg vil meget gerne takke jer for alt. Alt er vel og godt.	Godt
104	Da en tidsmæssigt nødvendig behandling blev aflyst med times varsel, var det stort set umuligt at komme til at tale med en læge. Sygeplejersken kunne kun tilbyde, at de ville skrive til os. Der skulle meget overtalelse til, før det lykkedes at komme i kontakt med en læge, som tilbød selv at gennemføre behandlingen dagen efter.	Virkelig dårligt
105	Der var selvfølgelig lidt ventetid mellem sygeplejerskens forberedelse af konsultationen og lægens ankomst, men lægen skal jo heller ikke sidde og vente på næste patient.	Virkelig godt
110	Det eneste jeg kunne ønske anderledes er, at jeg i ambulatoriet var kommet ind til den læge, der tidligere havde opereret mig. [Han/hun] havde bedre kunnet besvare mine spørgsmål, og [det] havde forhindret flere forsøg på at komme i kontakt med vedkommende efterfølgende. Fik dog senere fin besked af læge NN pr. telefon.	Godt
112	Man må vel forvente, at der er ventetid på et hospital.	Virkelig godt

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
2	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
9	Ikke vedlagt relevant information af betydning, bortset fra dårlig information om parkeringsforholdene.	Dårligt
10	Nej.	Godt
17	Har ikke modtaget informationsmateriale som beskrevet, men MUNDTLIG VEJLEDNING, og det er som regel fint.	Dårligt
21	Jeg har fået den information, jeg har spurgt til.	Godt
22	Informationsmaterialet omkring mine sygdomme [] har været en stor hjælp for mig, da jeg har fået et større indblik i og viden om disse sygdomme, og hvad det indebærer for mig fremover.	Godt
24	Der var nogen tvivl om diagnosen, som angiveligt var en ny senfølge efter medicinsk behandling / strålebehandling af [min sygdom]. Da jeg havde haft, og også efterfølgende har haft, stærke smerteanfald [], skal [tidligere svar] ses i lyset heraf. I øvrigt er jeg særdeles tryk ved behandlingen på urologisk afdeling/K-ambulatoriet.	Virkelig godt
40	[] Samtalen med læge NN var utilfredsstillende kommunikation. Jeg var en del rystet over forløbet, og det gik så hurtigt. Jeg ville gerne have stillet nogle spørgsmål.	Virkelig godt
41	Godtvedskolen har udarbejdet en fantastisk pjece om mænds mulighed for at styrke bækkenbunden. Den pjece og evt. andre lignende materialer, som kan kvalificere patientens eget arbejde med at forbedre helbredet inden for relevante områder, ville det være oplagt, at man kunne få eller evt. købe i ambulatoriet. Pjecen fra Godtvedskolen hedder "Fra regnorm til anakonda".	Godt
48	Trods de søde og rare behandlere føler man sig jo lidt utryk (det var/er malign sygdom). Må tale med egen praktiserende læge, men han fik ikke besked førend efter henvendelse til afdelingen en uge senere.	Godt
51	Jeg fik en grundig mundtlig orientering om min sygdom, men manglede måske en skriftlig redegørelse.	Godt
53	Efter besøgene går der ofte alt for lang tid, inden man får svar.	Godt
76	Besked om at kontakte egen læge, hvis nye symptomer.	Godt
77	Nul.	Godt
83	Jeg glemte pjecen, formentligt pga. eftervirkningen af bedøvelsen. Personalet glemte at informere en pårørende i venteværelset, selvom det var aftalt.	Virkelig godt
85	Kun positive.	Godt
88	God og meget informativt.	Virkelig godt
90	Nej. Alt ok.	Virkelig godt
93	Jeg har ikke modtaget nogen information efter besøget.	Godt
98	Stort set intet skriftligt. Jeg har manglet en oversigt over behandlingsmulighederne.	Uoplyst
102	Alt er godt :-)	Godt
103	Første gang var der ikke ordentlig information omkring brug af kateter, men anden gang fortalte sygeplejersken meget om det. Havde en dårlig oplevelse første gang!	Virkelig dårligt

-  107 Grundig beskrivelse af f.eks. udfyldning af skema. Godt
-  110 Sygeplejersken informerede rigtig fint om, hvad der skulle ske ved fjernelse af [] kateter. Man følte sig tryk. Godt

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Jeg har kun ros til personalet. Fagligt, kompetent og behageligt personale.	Virkelig godt
13	Nej.	Godt
14	Kun roser herfra til et dygtigt personale, både fagligt og menneskeligt.	Godt
26	Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen af hele forløbet på hospitalet. Det har kørt professionelt hele vejen igennem.	Virkelig godt
28	Det har vi ikke snakket om.	Godt
42	Tillid og tryghed ved behandling/faglighed. Utilfreds med information/svar i flere tilfælde (der var personer, der gjorde det godt og nogle, der bestemt ikke gjorde det godt).	Godt
47	Ja, jeg synes, at de gjorde det godt, så jeg er begyndt at støtte Læger uden Grænser.	Virkelig godt
49	Efter operationsindgreb overnattede jeg på sengeafdeling K med mange smerter. Ved hjemkomst dagen efter var der stadig mange smerter i underhud. Sidst på eftermiddagen var feberen 40, og jeg besvimele i sengen. En god veninde kom omkring og fik mig til akutlægen, som ordinerede antibiotika og gav tre timer til at feberen faldt modsat var det hospitalet.	Godt
54	Det er svært at svare på, når lægen hverken kan komme med årsag til sygdom eller forslag til behandling ???	Godt
55	Ingen problemer.	Godt
59	Har kun været til ti minutters samtale inden senere operation.	Dårligt
77	Nul.	Godt
79	Ikke nok information løbende i forløbet til egen praktiserende læge.	Godt
82	Jeg har kun været til én undersøgelse (besøg).	Godt
88	Altid dejligt at komme til undersøgelse. Altid glade og positive mennesker.	Virkelig godt
98	Jeg har manglet kvalificeret hjælp i flere situationer, hvor læge NN ikke var at træffe.	Uoplyst
102	Alt er godt.	Godt
104	Da min kone, pga. sygdom, har svært ved at vente i venteværelset, blev det næste fremmøde aftalt til den første tid om morgenen. Den tid blev efter kort tid ændret til en tid senere på formiddagen, uden kommentarer.	Virkelig dårligt
108	Efter operation [for et par år siden] er jeg blevet indkaldt til CT scanning hvert halve år og er nu helt udskrevet. Jeg har fået besked om at få foretaget blodprøve hos egen læge i det kommende år. Tak for god behandling [].	Virkelig godt

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

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

ID	Kommentarer - K-UROTEAM	Samlet indtryk
1	Med hensyn til venteværelset, synes jeg ikke, at det er helt ok, når en læge kommer ind til patienter og sætter sig for at tale med dem, når der sidder andre lige ved siden af, som ikke kan undgå at høre, hvad der bliver talt om. Jeg vil ikke selv bryde mig om det. Med hensyn til rengøring, lagde jeg ikke mærke til, om det var ok. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg har været med i et forsøg og har i hele forløbet fået en virkelig god behandling og information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
3	Ventetid og -værelse kunne forbedres. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
5	Undersøgelserum er OK. Venteværelser er dårlige. Toiletter er OK. [Fysiske rammer]	Godt
8	Meget hjælpsomt og utrolig behageligt personale, der informerede rigtig meget og godt under forløbet. Venteværelset kunne godt være større, der var ikke rigtig plads til alle. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Meget tilfredsstillende.	Godt
12	ALLE de gange, jeg har været til kontrol, har der været lange ventetider. En gang var ventetiden to en halv time! Det er meget længe, når man tillige er meget nervøs og venter på sit resultat af behandling. [Ventetid]	Godt
17	[] Der er stort set altid ret rodet, der er MEGET TRAVLT. De virker UFORBEREDTE, og de snupper lige journalen og kigger i den: "Nåååååååååå, men det går jo nogenlunde" eller!! Der er kun modtagelsen, INTET RIGTIGT VENDEVÆRLSE. Det er UFATTELIGT, AT DETTE SYGEHUS KAN KÅRES ÅR EFTER ÅR SOM DANMARKS BEDSTE. JEG KOMMER PÅ EN AF DEN AFDELING []. Det er FULDSTÆNDIG ANDEN oplevelse. De kender mig, de nævner mit navn, de er søde, humoristiske og forberedte, og hvis man må vente, så undskylder de, men det gør ingenting, for de INFORMERER. Indtrykket, at den afdeling, som jeg er spurgt om her, er DÅRLIGT. D U M P E T. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
18	Det optimale vil være, at have kontakt med den samme læge hver gang. [Pleje]	Godt
20	Det er nok en umulig opgave, men det kunne være dejligt, at man ikke skal møde en ny læge hver gang. [Pleje]	Godt
21	Jeg kigger ikke på rengøringen. Jeg forventer, at der er rent. [Fysiske rammer]	Godt
22	Personalet var altid venligt og imødekommende og gav sig tid til at høre på mig, forklare og besvare mine spørgsmål. [Relationer til personale]	Godt
23	Send aldrig en SMS, giv personlig kontakt. [Kommunikation og information]	Godt
25	Personalet arbejdede hurtigt og effektivt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

29	Ventetiderne i ambulatoriet er generelt alt for lange og ind imellem helt uacceptable, så der er noget at arbejde på. Generelt et professionelt personale, som fortjener ros. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
30	Besøget i venteværelset til kikkertundersøgelse var meget positivt. Venlig besked om urinprøve og aflevering heraf, meget hurtig og venlig afhentning til andre undersøgelser og en helt utrolig venlig sygeplejerske, der orienterede mig sødt undervejs, så jeg følte mig tryk og godt tilpas. Jeg havde lyst til at skrive og takke hende, men fik det ikke gjort! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
32	Gennemgående har jeg været meget godt tilfreds. Personalet har været meget imødekommende i en let og hjælpsom tone. Jeg kunne have ønsket mig en læge at holde mig til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
35	Nedbring ventetiden!!! [Ventetid]	Godt
37	Alt var som forventelig/bedre end forventet.	Virkelig godt
43	Jeg forventer, at den læge, der foreslår behandling/undersøgelse, har læst min journal inden der går i gang med behandling/undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
44	Arme personale. Vi vil alle undgå ventetid, men affinder os med forholdene almindeligvis med lidt humor. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
47	Jeg fik en indsprøjtning [], det gjorde det godt.	Virkelig godt
48	Venteværelse dårligt, megen uro og megen gennemgående trafik (som i banegårdshal!!). Belysningen ikke god, svært at sidde og læse (lys over bordene i stedet for over siddepladserne!). [Fysiske rammer]	Godt
50	Meget venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Jeg følte mig meget tryk ved lægen og det øvrige personale. Jeg fik en grundig orientering om, hvad der skulle ske. Efter undersøgelsen en orientering om min helbredstilstand, tak for det. [Kvalitet i behandling]	Godt
53	Jeg var tilfreds med behandlingen. Skal senere i 2014 til kontrol igen. [Kvalitet i behandling]	Godt
55	Jeg ved godt, at man har byggerod, men altså, det at parkere, det er en opgave bare at finde et sted, og det koster!! Nogle gange kommer jeg på motorcykel, det er helt umuligt at finde parkering til den ved indgang fem. [Fysiske rammer]	Godt
60	Venligt personale! Ikke altid plads (siddeplads) til alle i venteværelse. Man kaldes ind ved opråb af navns nævnelse. Ikke alle bryder sig om, at alle skal vide, hvem man er. Lav et nummersystem. [Fysiske rammer]	Godt
61	Jeg får altid en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
62	Den generelle stemning var SÆRDELES VENLIG og OMSORGSFULD. Følte mig helt tryk. Så virkelig ikke efter rengøringen. Regner med, at den var ok. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
64	Den lægelige samtale er for kort og klinisk. Den efterlod mig med en del frustrationer. Havde håbet på en samtale, der også var præget af empati! Det glippede. Nu ved jeg det til næste gang, men det er ærgerligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
65	Ingen/for dårlig svar om min knogleskanning (skulle selv ringe). Fik langt om længe (tre uger)	Godt

	recept. Lovet på møde. Ellers godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	
67	Jeg synes, at jeg har fået en god behandling. En meget venlig, meget sød og tiltalende [] sygeplejerske. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
68	Ambulatoriet er placeret et meget befærdet sted med venteværelse i direkte forbindelse med trafikeret gangareal for personale m.fl. OMSORGSFULDT PERSONALE. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
70	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt.	Virkelig godt
71	Sørge for at de ventende, halvafklædte ikke skal ligge og ryste af kulde i et par timer! [Pleje]	Godt
74	Bedre belysning i venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
75	Sørge for at man ikke kommer til en ny læge hver gang. [Pleje]	Uoplyst
78	Ok.	Godt
82	Mit indtryk er, at det var nogle ikke selvhøjtidelige behandlere (nede på jorden). [Relationer til personale]	Godt
83	Det var lidt svært at finde ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
85	Fin opfølgning af den behandlende læge, som efterfølgende kontaktede mig pr. telefon og meddelte nyt medicinindtag og aflyste andre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
87	Pifte venteværelset lidt op. Der var også trængsel sidst. Jeg stod op til der var en, der gik til undersøgelse! [Fysiske rammer]	Godt
90	Jeg synes, at sygepersonalet har for trangt med plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
92	Helt generelt: Jeg er og har været imponeret over hjælpsomhed og venlighed udvist af samtlige personalegrupper! Har helt klart forståelse for de eventuelle småfejl, der kan opstå, grundet et enormt arbejdstryk. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
94	Sygeplejer og læger var yderst professionelle og gjorde alt for, at jeg skulle have det rigtig godt både før og efter operationen. Mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
95	Hvis ambulatoriet også er lægen, han var super, kontant, venlig, lyttende og gjorde, at jeg troede på ham! Tak. [Relationer til personale]	Godt
96	Der er især en person, som jeg synes, gjorde det virkelig godt. Jeg græd ved modtagelse, da trøstede hun mig. Da jeg lå i sengen og blev kørt til operation, gik hun ved siden af sengen og holdt mig i hånden. Senere har hun også været der, når jeg havde brug for hjælp. [Relationer til personale]	Godt
97	Sygeplejersken, som modtog mig ved første besøg, var meget venlig og lyttende. Vedkommende sygeplejerske talte jeg også med ved det besøg, hvor jeg fik resultaterne af undersøgelsen. Jeg følte, at der virkelig var interesse for ens person. En god oplevelse. Lægen, som undersøgte mig, var også lyttende og meget kompetent. [Relationer til personale]	Virkelig godt
98	Sygehuse er måske bare ikke særligt sjove.	Uoplyst

- ✎ 100 Venteværelset ualmindeligt kedeligt. For megen tv-larm.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 102 Jeg synes, at alt er godt. Godt
- ✎ 103 Bedre information til patienterne omkring ventetiden, især når man er fastende. Det er ikke sjovt, hvis man ikke har fået noget at spise i flere timer, og så kun lige fået vand to timer før den tid, man skal møde, og så går der yderligere tre-fire timer. Jeg fik det meget dårligt, og min krop begyndte at ryste. Synes der mangler mere opmærksomhed på, at de personer, som venter på at komme til, også har det godt!
[Kommunikation og information, Ventetid] Virkelig dårligt
- ✎ 104 Omklædningsrummet kunne forbedres. Der er kun én stol, så det er nødvendigt at lægge hospitalstøjet på gulvet. Det kan ikke være fremmede for hygiejnen, at patienten har det tøj på i operationsstuen.
[Fysiske rammer] Virkelig dårligt
- ✎ 105 En venlig "kultur". Man føler, at personalet har interesse for den enkelte patient.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 106 Man får en god, varm modtagelse. Altid venlig og smilende. Virkelig godt
- ✎ 107 Venteværelset er ikke så godt indrettet. Det blev hurtigt meget kaotisk med mange mennesker.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 112 Jeg havde en fornemmelse af stress i venteværelset. Mange mennesker ud og ind, samt et personale, der virkede underbemandet.
[Pleje] Virkelig godt
- ✎ 113 Der mangler vinduer, så dagslys kan komme ind i venteværelset.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 114 Toiletforhold: Man rører kontakter og håndtag efter at have sprittet hænder, ikke videre smart.
[Fysiske rammer] 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 afdelingsniveau. 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 afdeling³. 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.

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

