

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	266
Besvarelser fra afdelingens patienter:	191
Afdelingens svarprocent:	72%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

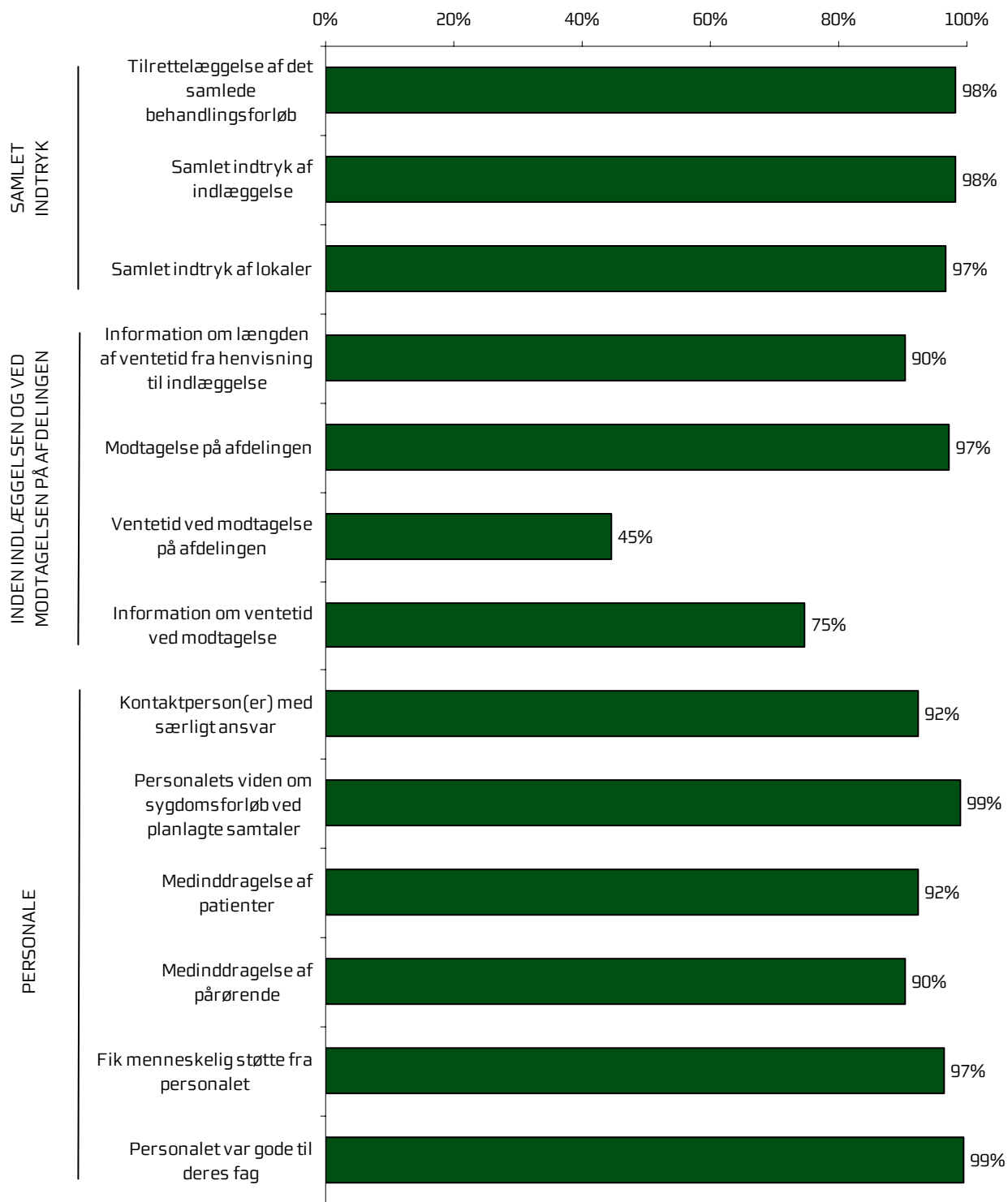
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

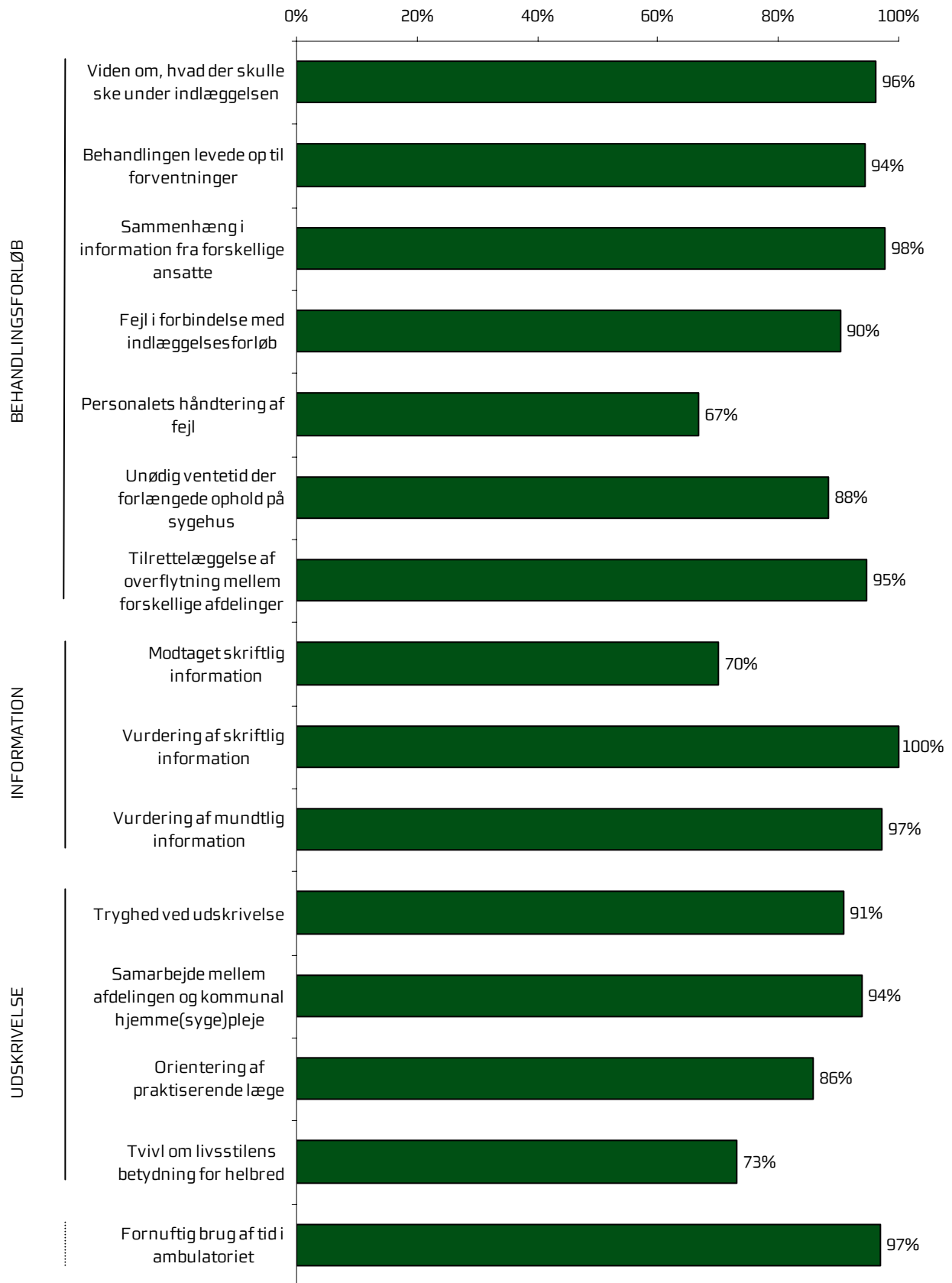
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

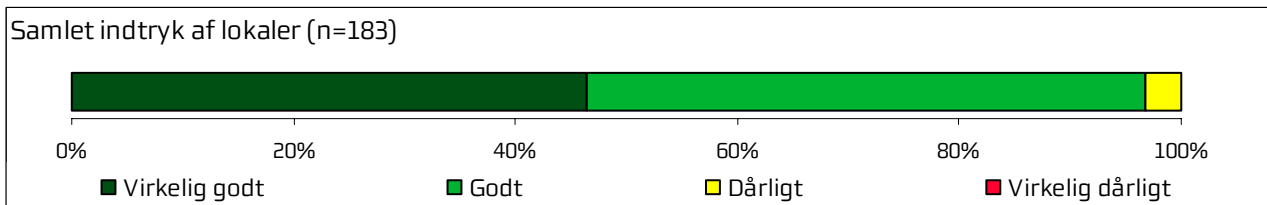
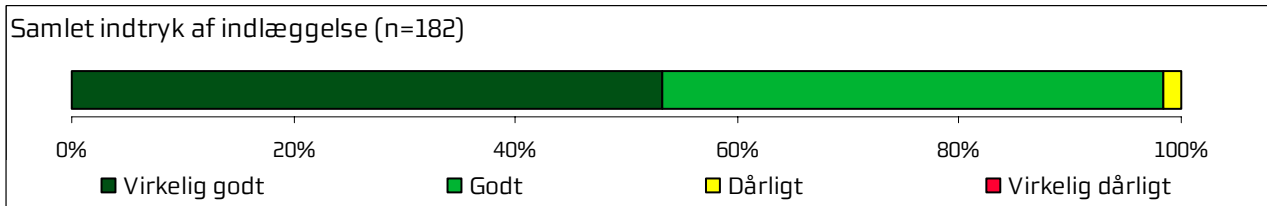
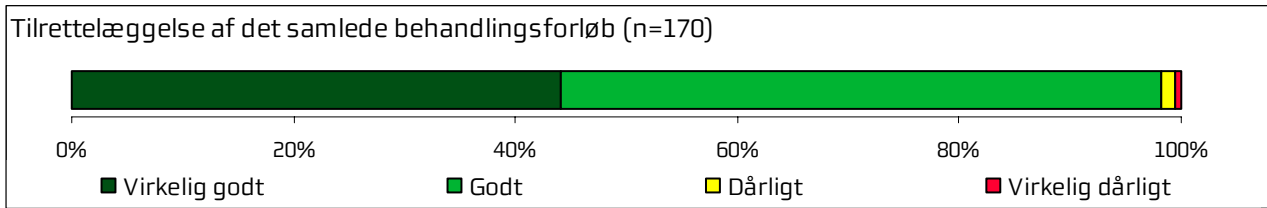
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

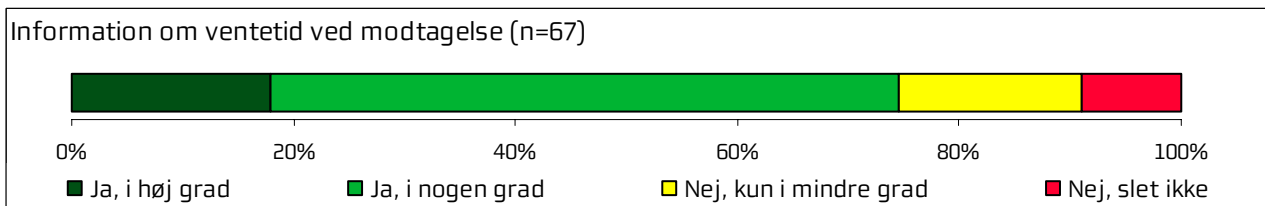
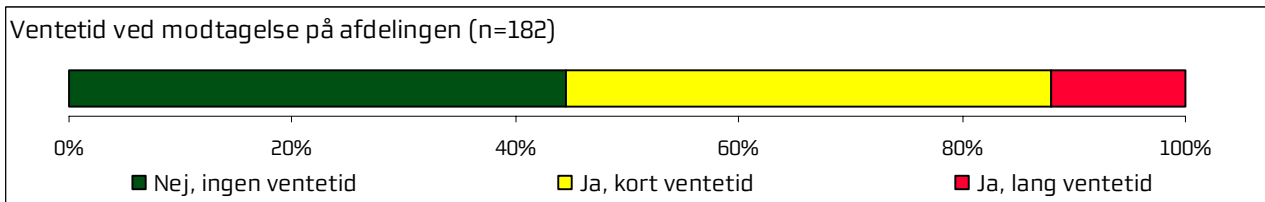
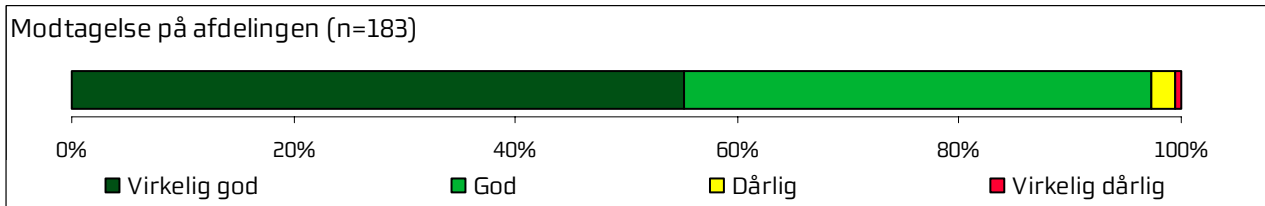
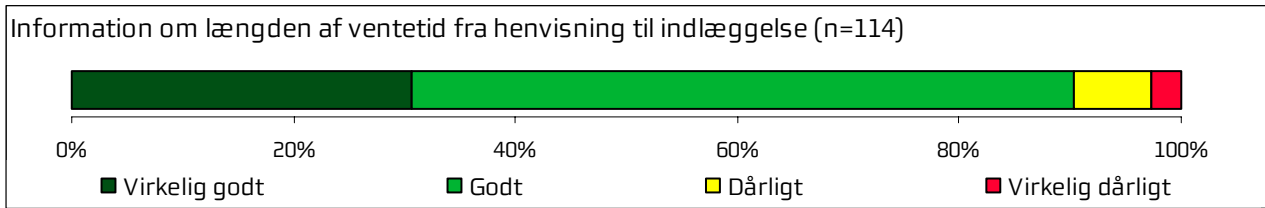
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	98%	86%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	98%	86%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97%	-	-	95%	80%*	89%*

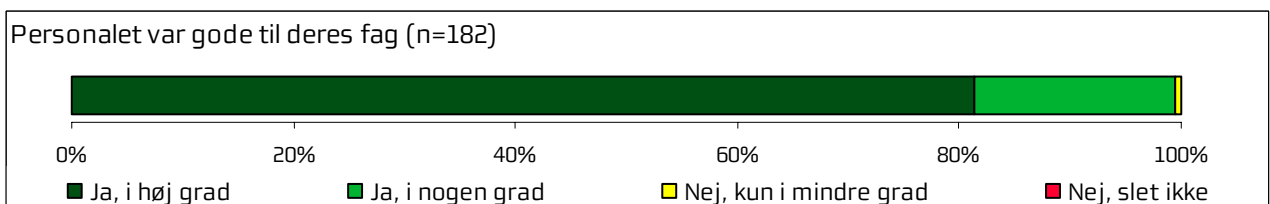
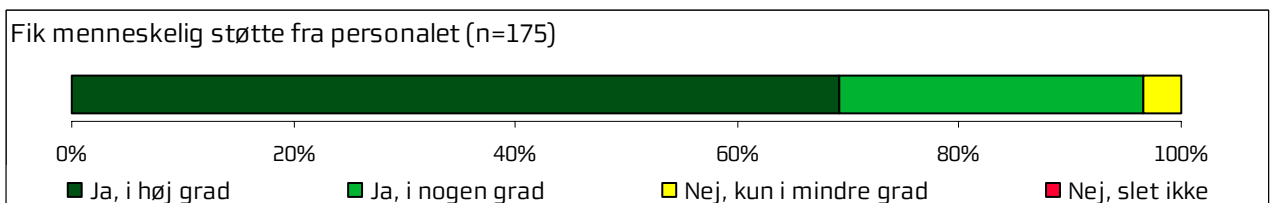
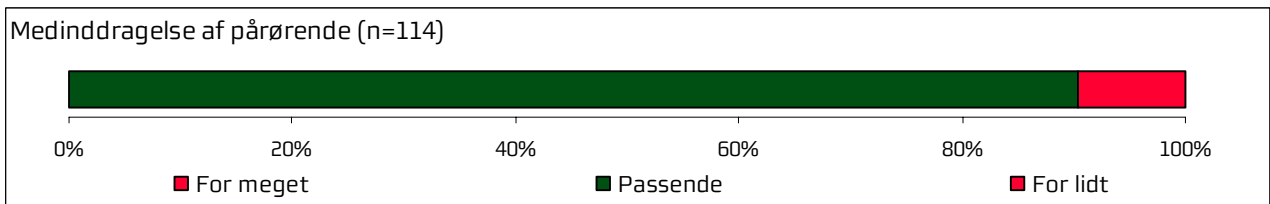
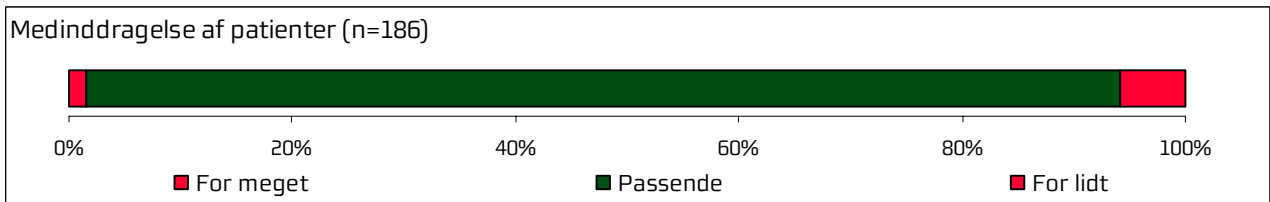
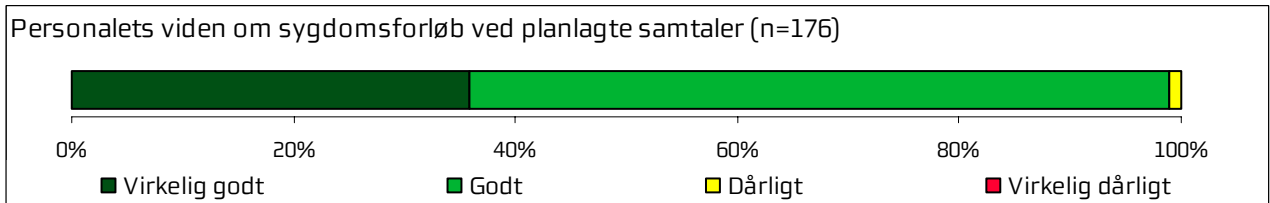
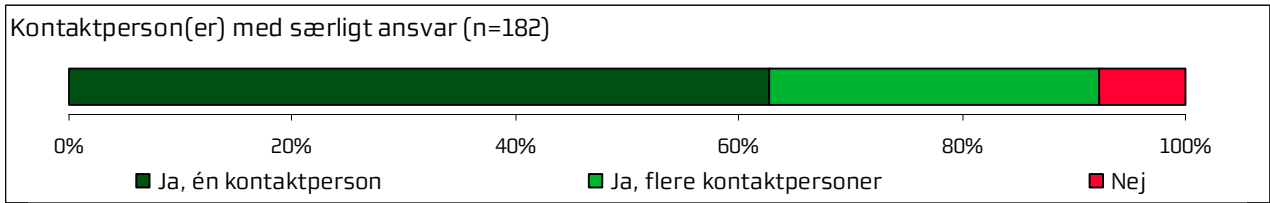
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	90%	-	-	95%	64%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	98%	90%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	45%	-	-	67%*	38%	58%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75%	-	-	76%	61%	68%

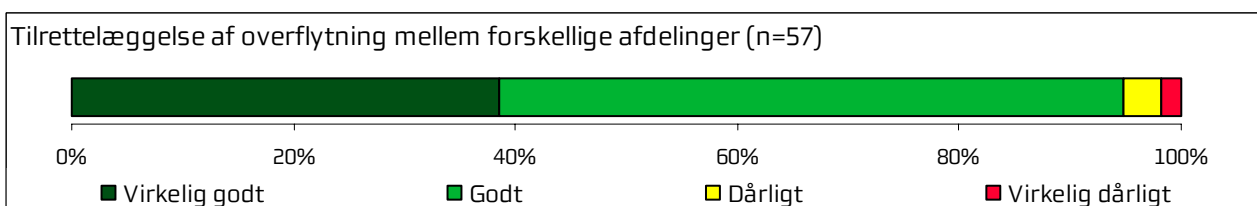
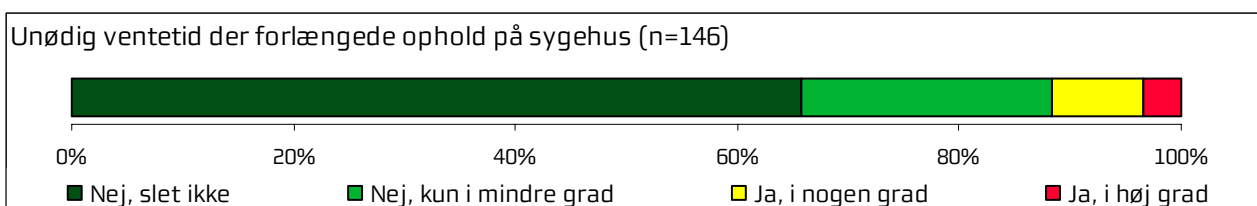
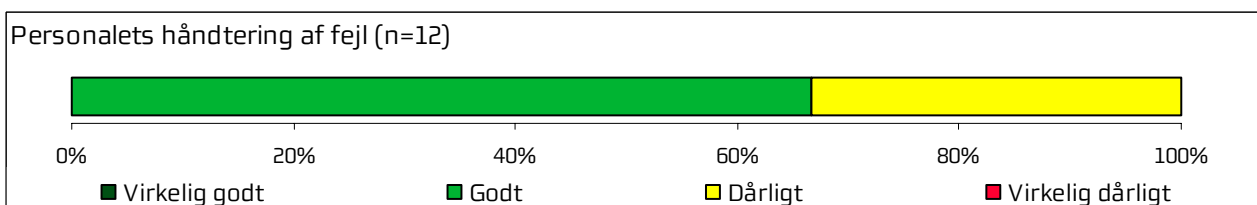
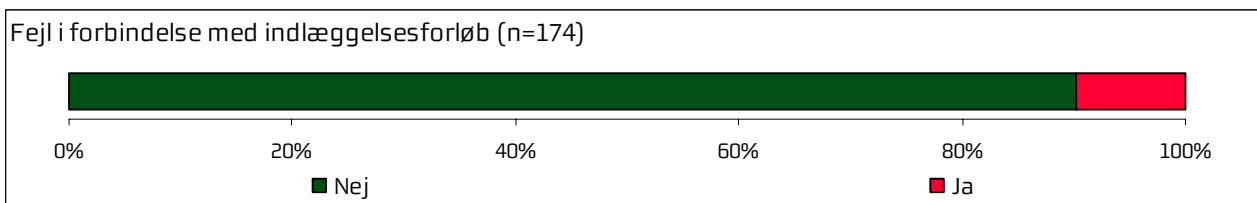
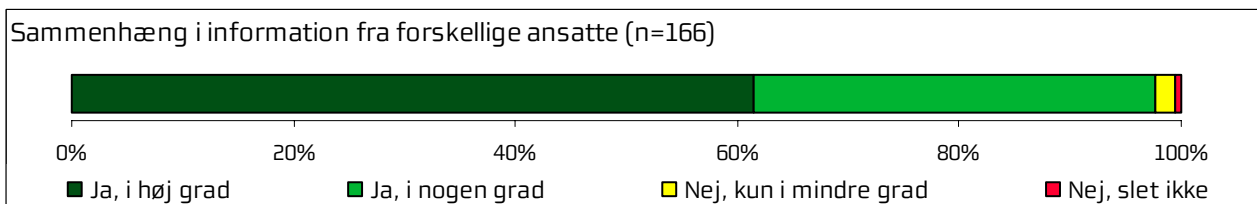
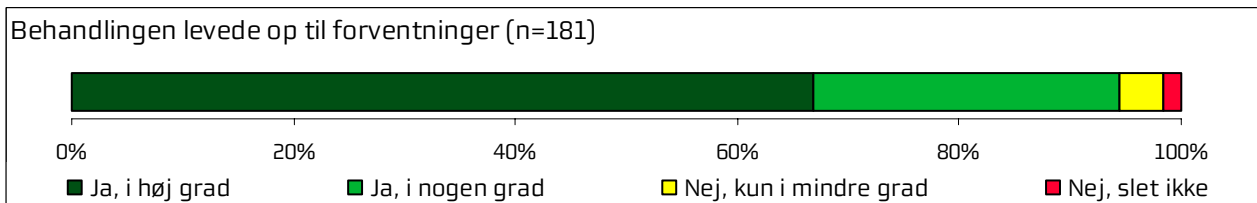
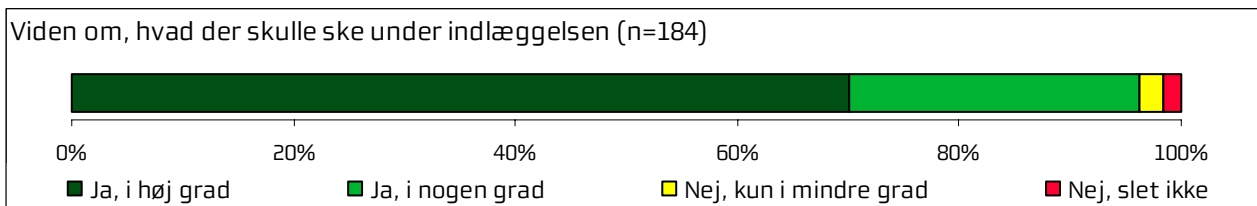
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92%	-	-	92%	74%*	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	98%	85%*	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92%	-	-	95%	81%*	86%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	90%	77%*	81%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97%	-	-	96%	87%*	91%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	98%	94%*	96%*

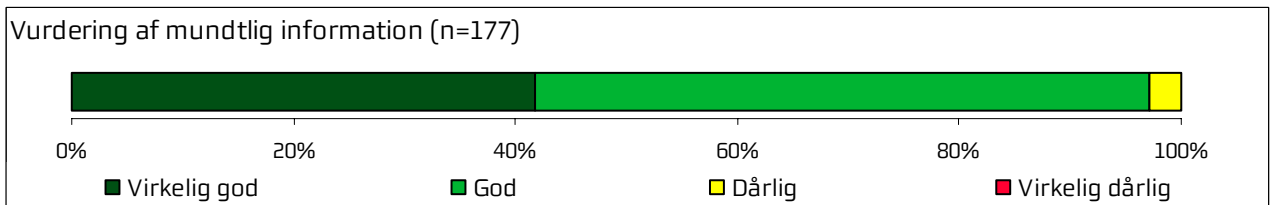
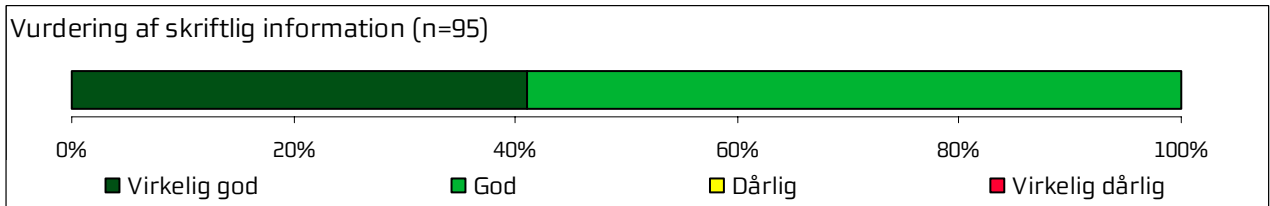
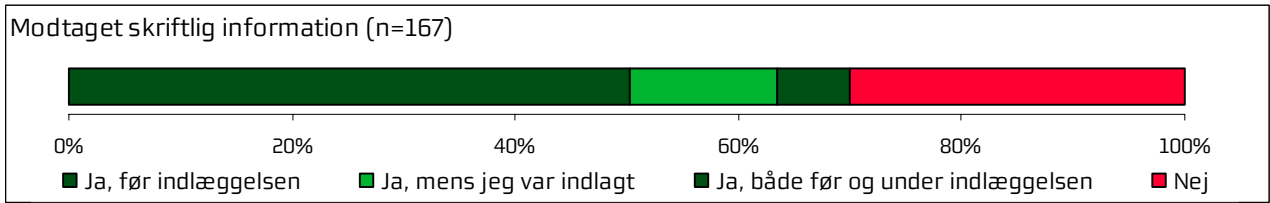
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96%	-	-	95%	73%*	83%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%	83%*	89%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	94%	84%*	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	91%	84%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	85%	56%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88%	-	-	91%	76%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	96%	80%*	89%

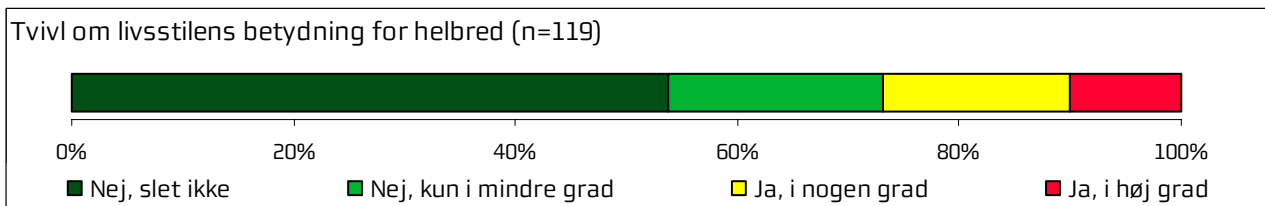
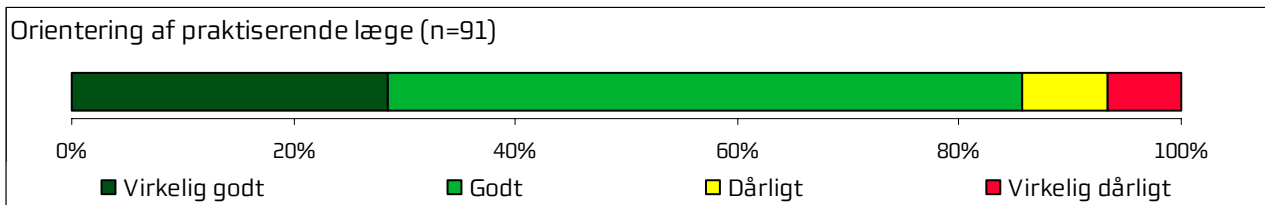
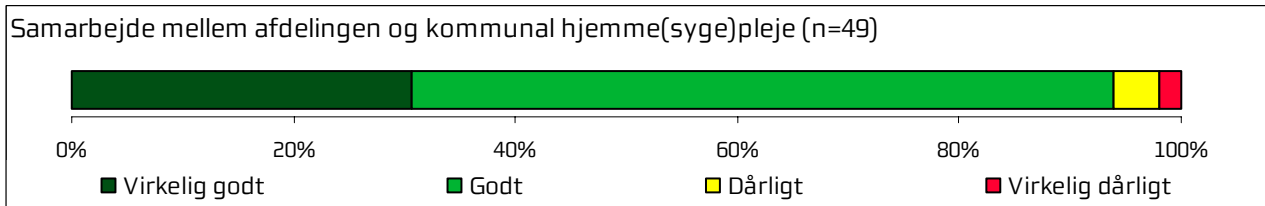
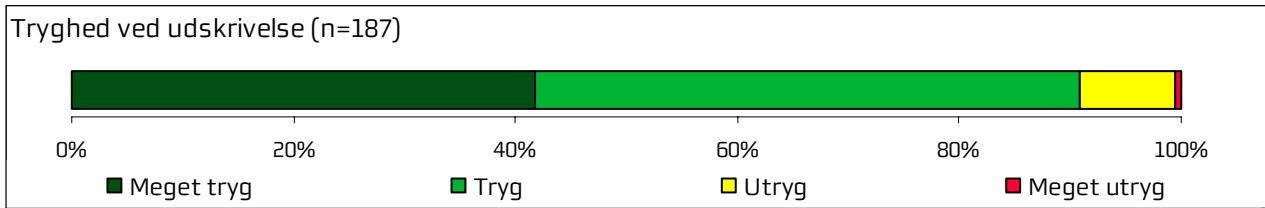
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	70%	-	-	72%	32%*	44%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	95%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	82%*	90%*

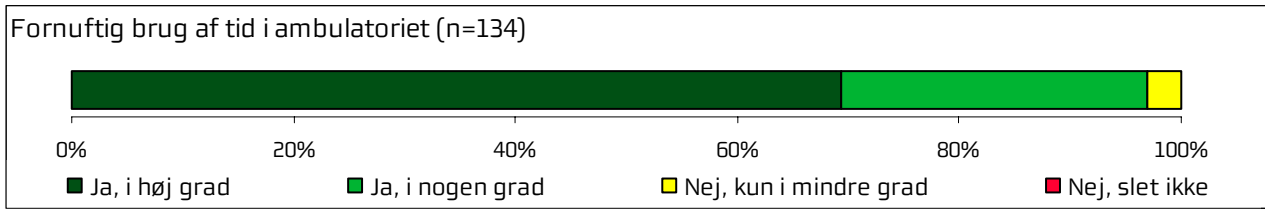
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	94%	82%*	85%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	94%	-	-	94%	82%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	86%	72%*	80%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	82%	67%	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97%	-	-	94%	82%*	89%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.


>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (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"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens 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"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	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"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	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"/>
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24	
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?					
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	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"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit 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"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		191	266
Køn	Mand	84%	81%
	Kvinde	16%	19%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	3%	3%
	40-59 år	17%	17%
	60-79 år	59%	59%
	80 år eller derover	20%	20%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		191	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	5	3%
	40-59	32	17%
	60-79	113	59%
	80-	39	20%
Køn	Mand	160	84%
	Kvinde	31	16%
Skema udfyldt af	Patienten	175	94%
	Pårørende	11	6%
Modersmål	Dansk	183	98%
	Ikke dansk	3	2%
Indlæggelses-type	Akut	32	19%
	Planlagt	140	81%
Diagnose	C. prost + radikal prostatektomi	20	10%
	Nyresten	16	8%
	Øvrige	155	81%
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	168	88%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	12%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	54	1	1	170	13
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	40	60	0	0	5	0
	40-59	40	57	3	0	30	2
	60-79	50	49	1	1	101	6
	80-	31	69	0	0	32	5
Køn	Mand	46	53	1	1	142	10
	Kvinde	36	61	4	0	28	3
Skema udfyldt af	Patienten	44	54	1	1	160	10
	Pårørende	25	75	0	0	8	2
Modersmål	Dansk	44	55	1	1	165	13
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	33	63	4	0	24	7
	Planlagt	48	52	0	1	130	5
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	79	16	5	0	19	0
	Nyresten	36	64	0	0	14	1
	Øvrige	40	58	1	1	137	12
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	46	53	1	0	150	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	65	0	5	20	2

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		53	45	2	0	182
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	60	40	0	0	5
	40-59	44	50	6	0	32
	60-79	61	39	0	0	106
	80-	41	57	3	0	37
Køn	Mand	53	46	1	0	152
	Kvinde	53	40	7	0	30
Skema udfyldt af	Patienten	54	45	1	0	170
	Pårørende	44	44	11	0	9
Modersmål	Dansk	53	46	2	0	177
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	44	50	6	0	32
	Planlagt	56	44	0	0	133
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	79	21	0	0	19
	Nyresten	40	53	7	0	15
	Øvrige	51	47	1	0	148
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	52	47	2	0	159
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	23

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		46	50	3	0	183
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	60	40	0	0	5
	40-59	32	61	6	0	31
	60-79	55	44	2	0	108
	80-	35	59	5	0	37
Køn	Mand	47	49	3	0	152
	Kvinde	42	55	3	0	31
Skema udfyldt af	Patienten	47	50	3	0	171
	Pårørende	44	44	11	0	9
Modersmål	Dansk	46	51	3	0	178
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	35	61	3	0	31
	Planlagt	47	50	3	0	135
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	58	42	0	0	19
	Nyresten	50	43	7	0	14
	Øvrige	45	52	3	0	150
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	45	51	4	0	160
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	23

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		31	60	7	3	114	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	42	47	11	0	19	0	
	60-79	32	58	6	4	72	3	
	80-	16	79	5	0	19	1	
Køn	Mand	34	55	8	3	97	4	
	Kvinde	12	88	0	0	17	0	
Skema udfyldt af	Patienten	32	59	6	2	108	3	
	Pårørende	0	75	25	0	4	1	
Modersmål	Dansk	31	60	7	2	110	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	31	60	7	3	114	4	
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	60	40	0	0	15	0	
	Nyresten	43	43	14	0	7	0	
	Øvrige	25	64	8	3	92	4	
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	33	61	5	2	104	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	50	30	10	10	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	42	2	1	183	3
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	60	40	0	0	5	0
	40-59	56	38	6	0	32	0
	60-79	58	40	1	1	109	0
	80-	46	51	3	0	35	3
Køn	Mand	55	42	2	1	152	3
	Kvinde	55	42	3	0	31	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	42	2	1	171	1
	Pårørende	50	50	0	0	8	2
Modersmål	Dansk	55	43	2	1	176	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	63	33	3	0	30	2
	Planlagt	54	44	1	1	136	1
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	68	32	0	0	19	0
	Nyresten	60	33	7	0	15	0
	Øvrige	53	44	2	1	149	3
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	56	42	2	1	160	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	43	4	0	23	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		45	43	12	182	5
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	20	60	20	5	0
	40-59	41	38	22	32	0
	60-79	48	42	10	107	2
	80-	44	47	8	36	3
Køn	Mand	46	42	12	152	5
	Kvinde	37	50	13	30	0
Skema udfyldt af	Patienten	45	42	13	170	3
	Pårørende	50	50	0	8	2
Modersmål	Dansk	44	43	13	175	5
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	60	30	10	30	2
	Planlagt	42	46	13	136	3
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	37	58	5	19	1
	Nyresten	47	33	20	15	0
	Øvrige	45	43	12	148	4
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	45	43	12	162	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	45	15	20	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	57	16	9	67	11
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	13	63	19	6	16	2
	60-79	21	56	15	8	39	3
	80-	0	57	29	14	7	5
Køn	Mand	20	48	20	11	54	8
	Kvinde	8	92	0	0	13	3
Skema udfyldt af	Patienten	16	57	16	10	61	10
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	18	56	17	9	66	10
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	13	63	13	13	8	1
	Planlagt	17	59	17	7	54	7
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	33	50	0	17	6	0
	Nyresten	0	75	25	0	8	0
	Øvrige	19	55	17	9	53	11
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	19	53	19	9	58	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	0	11	9	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		63	30	8	182
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	60	40	0	5
	40-59	59	31	9	32
	60-79	62	30	7	109
	80-	71	21	9	34
Køn	Mand	63	30	7	152
	Kvinde	60	30	10	30
Skema udfyldt af	Patienten	64	29	7	169
	Pårørende	44	44	11	9
Modersmål	Dansk	63	30	8	176
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses- type	Akut	48	45	6	31
	Planlagt	66	27	7	135
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	61	28	11	18
	Nyresten	47	53	0	15
	Øvrige	64	28	8	149
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	62	30	8	161
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	5	21

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	63	1	0	176	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	80	20	0	0	5	0	
	40-59	31	66	3	0	32	0	
	60-79	37	63	1	0	104	7	
	80-	27	73	0	0	33	5	
Køn	Mand	38	60	1	0	146	11	
	Kvinde	23	77	0	0	30	1	
Skema udfyldt af	Patienten	37	62	1	0	165	9	
	Pårørende	13	88	0	0	8	2	
Modersmål	Dansk	34	65	1	0	170	12	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	37	63	0	0	30	2	
	Planlagt	35	63	2	0	130	9	
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	53	47	0	0	19	0	
	Nyresten	47	53	0	0	15	0	
	Øvrige	32	66	1	0	142	12	
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	37	62	1	0	154	11	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	27	68	5	0	22	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		2	92	6	186
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	100	0	5
	40-59	0	94	6	32
	60-79	3	95	2	110
	80-	0	81	19	37
Køn	Mand	1	92	6	156
	Kvinde	3	93	3	30
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	5	173
	Pårørende	0	78	22	9
Modersmål	Dansk	2	92	6	180
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	0	94	6	32
	Planlagt	1	96	4	137
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	0	95	5	19
	Nyresten	0	86	14	14
	Øvrige	2	93	5	153
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	1	93	6	164
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	91	5	22

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	90	10	114	72
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	100	0	4	1
	40-59	0	89	11	18	14
	60-79	0	96	4	71	40
	80-	0	68	32	19	17
Køn	Mand	0	91	9	97	58
	Kvinde	0	88	12	17	14
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	103	70
	Pårørende	0	88	13	8	1
Modersmål	Dansk	0	90	10	109	71
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	0	85	15	20	12
	Planlagt	0	94	6	84	54
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	0	93	7	15	4
	Nyresten	0	88	13	8	6
	Øvrige	0	90	10	91	62
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	0	92	8	102	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	12	11

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		69	27	3	0	175	10
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	100	0	0	0	5	0
	40-59	61	29	10	0	31	0
	60-79	71	28	1	0	102	7
	80-	69	26	6	0	35	3
Køn	Mand	71	27	2	0	146	9
	Kvinde	62	28	10	0	29	1
Skema udfyldt af	Patienten	69	28	3	0	163	8
	Pårørende	75	13	13	0	8	2
Modersmål	Dansk	69	28	4	0	169	10
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	57	33	10	0	30	0
	Planlagt	71	28	2	0	130	8
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	84	16	0	0	19	1
	Nyresten	62	23	15	0	13	1
	Øvrige	68	29	3	0	143	8
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	72	24	4	0	153	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	22	0

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		81	18	1	0	182	7
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	100	0	0	0	5	0
	40-59	72	25	3	0	32	0
	60-79	84	16	0	0	109	2
	80-	79	21	0	0	34	5
Køn	Mand	84	16	1	0	152	6
	Kvinde	70	30	0	0	30	1
Skema udfyldt af	Patienten	81	19	0	0	169	6
	Pårørende	89	0	11	0	9	1
Modersmål	Dansk	81	19	1	0	175	7
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	74	23	3	0	31	1
	Planlagt	84	16	0	0	135	5
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	95	5	0	0	19	1
	Nyresten	73	20	7	0	15	0
	Øvrige	80	20	0	0	148	6
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	83	17	1	0	160	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	22	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		70	26	2	2	184	4
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	80	20	0	0	5	0
	40-59	72	22	3	3	32	0
	60-79	76	21	3	0	110	1
	80-	49	46	0	6	35	3
Køn	Mand	69	28	3	1	153	4
	Kvinde	77	16	0	6	31	0
Skema udfyldt af	Patienten	72	24	2	2	172	2
	Pårørende	50	50	0	0	8	2
Modersmål	Dansk	71	25	2	2	177	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	59	31	3	7	29	3
	Planlagt	75	23	2	0	139	1
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	74	26	0	0	19	0
	Nyresten	80	20	0	0	15	0
	Øvrige	69	27	3	2	150	4
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	69	27	2	2	161	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	23	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	28	4	2	181	8
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	60	40	0	0	5	0
	40-59	66	28	6	0	32	0
	60-79	70	29	1	0	104	7
	80-	63	18	11	8	38	1
Køn	Mand	67	28	4	1	152	6
	Kvinde	66	28	3	3	29	2
Skema udfyldt af	Patienten	68	28	3	2	170	5
	Pårørende	71	14	14	0	7	3
Modersmål	Dansk	67	28	4	2	174	8
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	63	22	13	3	32	0
	Planlagt	69	29	1	1	133	7
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	84	11	5	0	19	1
	Nyresten	50	43	7	0	14	1
	Øvrige	66	28	3	2	148	6
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	68	26	4	2	159	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	0	0	22	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		61	36	2	1	166	17	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	80	20	0	0	5	0	
	40-59	63	37	0	0	30	2	
	60-79	66	32	2	0	98	9	
	80-	39	55	3	3	31	6	
Køn	Mand	62	37	1	0	141	14	
	Kvinde	60	32	4	4	25	3	
Skema udfyldt af	Patienten	62	36	2	1	156	14	
	Pårørende	71	29	0	0	7	2	
Modersmål	Dansk	62	36	2	1	160	16	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	44	52	4	0	27	5	
	Planlagt	65	34	1	0	122	12	
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	75	25	0	0	20	0	
	Nyresten	62	31	8	0	13	2	
	Øvrige	59	38	2	1	133	15	
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	64	34	1	1	146	15	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	55	5	0	20	2	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?			
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	151	29
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	100	0	5	0
	40-59	93	7	27	4
	60-79	99	1	90	17
	80-	93	7	27	8
Køn	Mand	97	3	127	24
	Kvinde	96	4	24	5
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	140	28
	Pårørende	100	0	8	1
Modersmål	Dansk	97	3	145	29
	Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	96	4	27	5
	Planlagt	97	3	111	22
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	100	0	15	2
	Nyresten	100	0	13	2
	Øvrige	96	4	123	25
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	96	4	135	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16	7

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	168
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	5
	40-59	86	14	29
	60-79	98	2	102
	80-	93	7	30
Køn	Mand	95	5	142
	Kvinde	96	4	26
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	156
	Pårørende	89	11	9
Modersmål	Dansk	95	5	162
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	90	10	30
	Planlagt	98	2	124
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	93	7	15
	Nyresten	93	7	15
	Øvrige	96	4	138
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	97	3	147
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	165
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	5
	40-59	97	3	29
	60-79	98	2	101
	80-	100	0	28
Køn	Mand	98	2	138
	Kvinde	100	0	27
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	154
	Pårørende	100	0	9
Modersmål	Dansk	98	2	159
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	100	0	28
	Planlagt	98	2	123
Diagnose	C. prost + radikal prostatektomi	100	0	15
	Nyresten	100	0	15
	Øvrige	98	2	135
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	99	1	144
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	21

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	77
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	-	-	4
	40-59	92	8	12
	60-79	98	2	46
	80-	85	15	13
Køn	Mand	94	6	62
	Kvinde	100	0	15
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	72
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	95	5	74
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	100	0	10
	Planlagt	95	5	59
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	-	-	4
	Nyresten	91	9	11
	Øvrige	95	5	62
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	94	6	68
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		0	67	33	0	12	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	0	67	33	0	6	0
	60-79	-	-	-	-	3	1
	80-	0	67	33	0	3	2
Køn	Mand	0	70	30	0	10	3
	Kvinde	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af	Patienten	0	73	27	0	11	3
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	0	67	33	0	12	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	4	0
	Planlagt	0	83	17	0	6	2
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	-	-	-	-	0	1
	Nyresten	-	-	-	-	2	0
	Øvrige	0	80	20	0	10	2
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	0	60	40	0	10	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		66	23	8	3	146	17
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	80	20	0	0	5	0
	40-59	48	28	12	12	25	3
	60-79	70	20	9	1	86	7
	80-	68	29	4	0	28	7
Køn	Mand	66	24	7	2	125	12
	Kvinde	62	14	14	10	21	5
Skema udfyldt af	Patienten	65	24	7	4	136	16
	Pårørende	75	13	13	0	8	1
Modersmål	Dansk	65	23	8	3	142	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	56	28	8	8	25	5
	Planlagt	70	20	7	3	107	10
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	76	18	0	6	17	1
	Nyresten	42	33	8	17	12	2
	Øvrige	67	22	9	2	117	14
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	67	21	8	4	130	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	6	0	16	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		39	56	4	2	57	104
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	0	100	0	0	1	4
	40-59	33	33	17	17	6	22
	60-79	37	60	3	0	35	59
	80-	46	54	0	0	13	19
Køn	Mand	40	54	4	2	50	87
	Kvinde	29	71	0	0	7	17
Skema udfyldt af	Patienten	40	54	4	2	50	101
	Pårørende	17	83	0	0	6	2
Modersmål	Dansk	38	58	4	0	55	102
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	14	71	0	14	7	23
	Planlagt	38	60	3	0	40	75
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	56	33	11	0	9	8
	Nyresten	40	40	0	20	5	9
	Øvrige	35	63	2	0	43	87
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	37	57	4	2	51	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	15

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		50	13	7	30	167
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	40	20	0	40	5
	40-59	52	16	3	29	31
	60-79	53	10	10	27	98
	80-	45	16	0	39	31
Køn	Mand	52	11	7	29	141
	Kvinde	38	23	4	35	26
Skema udfyldt af	Patienten	51	13	6	30	154
	Pårørende	44	22	0	33	9
Modersmål	Dansk	50	14	6	30	161
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	7	25	0	68	28
	Planlagt	60	11	7	21	123
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	72	0	11	17	18
	Nyresten	38	31	8	23	13
	Øvrige	49	13	6	32	136
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	54	14	5	27	147
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	10	15	50	20

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		41	59	0	0	95	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	41	59	0	0	17	1
	60-79	41	59	0	0	58	0
	80-	44	56	0	0	16	0
Køn	Mand	44	56	0	0	84	1
	Kvinde	18	82	0	0	11	0
Skema udfyldt af	Patienten	43	57	0	0	89	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	41	59	0	0	92	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	33	67	0	0	6	0
	Planlagt	42	58	0	0	81	0
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	82	18	0	0	11	0
	Nyresten	30	70	0	0	10	0
	Øvrige	36	64	0	0	74	1
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	41	59	0	0	90	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		42	55	3	0	177
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	60	40	0	0	5
	40-59	38	59	3	0	32
	60-79	44	54	2	0	106
	80-	34	59	6	0	32
Køn	Mand	42	56	3	0	149
	Kvinde	43	54	4	0	28
Skema udfyldt af	Patienten	43	54	3	0	164
	Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål	Dansk	42	55	3	0	170
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	37	60	3	0	30
	Planlagt	42	55	3	0	132
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	58	42	0	0	19
	Nyresten	57	43	0	0	14
	Øvrige	38	58	3	0	144
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	41	56	3	0	155
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	50	5	0	22

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		42	49	9	1	187
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	20	80	0	0	5
	40-59	53	34	13	0	32
	60-79	44	48	8	0	110
	80-	32	61	5	3	38
Køn	Mand	44	49	6	1	156
	Kvinde	32	48	19	0	31
Skema udfyldt af	Patienten	43	49	9	0	175
	Pårørende	33	56	0	11	9
Modersmål	Dansk	42	49	8	1	180
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	41	41	16	3	32
	Planlagt	43	50	7	0	139
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	65	30	5	0	20
	Nyresten	40	40	20	0	15
	Øvrige	39	53	8	1	152
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	43	48	9	1	164
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	9	0	23

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	63	4	2	49	12	113
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	-	-	-	-	0	1	4
	40-59	60	40	0	0	5	2	24
	60-79	32	64	4	0	25	7	71
	80-	21	68	5	5	19	2	12
Køn	Mand	33	60	5	2	43	8	96
	Kvinde	17	83	0	0	6	4	17
Skema udfyldt af	Patienten	30	63	5	2	43	11	107
	Pårørende	40	60	0	0	5	0	4
Modersmål	Dansk	28	66	4	2	47	12	109
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelses-type	Akut	36	45	9	9	11	2	16
	Planlagt	27	70	3	0	30	9	91
Diagnose	C. prost + radikal prostatektomi	40	40	20	0	5	0	13
	Nyresten	33	67	0	0	3	1	10
	Øvrige	29	66	2	2	41	11	90
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	30	65	3	3	40	9	103
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	3	10

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		29	57	8	7	91	93
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	0	0	50	50	2	3
	40-59	41	35	12	12	17	15
	60-79	29	61	6	4	51	58
	80-	20	70	5	5	20	16
Køn	Mand	34	51	8	7	71	82
	Kvinde	10	80	5	5	20	11
Skema udfyldt af	Patienten	26	58	8	7	84	86
	Pårørende	50	50	0	0	6	4
Modersmål	Dansk	27	58	8	7	88	90
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	35	50	15	0	20	12
	Planlagt	24	62	5	10	63	73
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	40	50	0	10	10	9
	Nyresten	33	50	0	17	6	9
	Øvrige	27	59	9	5	75	75
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	32	55	6	6	78	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	69	15	8	13	10

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		54	19	17	10	119	63	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	50	0	0	50	2	3	
	40-59	64	23	14	0	22	10	
	60-79	51	21	17	11	72	35	
	80-	48	14	24	14	21	15	
Køn	Mand	51	21	18	11	97	54	
	Kvinde	68	14	14	5	22	9	
Skema udfyldt af	Patienten	54	21	16	9	111	58	
	Pårørende	57	0	29	14	7	3	
Modersmål	Dansk	54	18	17	10	115	61	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	59	18	12	12	17	13	
	Planlagt	53	21	16	10	89	46	
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	69	15	15	0	13	4	
	Nyresten	71	29	0	0	7	8	
	Øvrige	51	19	18	12	99	51	
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	55	18	16	11	111	49	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	25	0	8	14	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		69	28	3	0	134	31	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	60	40	0	0	5	0	
	40-59	59	27	14	0	22	6	
	60-79	77	22	1	0	82	13	
	80-	57	43	0	0	23	12	
Køn	Mand	71	26	3	0	115	24	
	Kvinde	58	37	5	0	19	7	
Skema udfyldt af	Patienten	69	28	3	0	126	28	
	Pårørende	67	33	0	0	6	3	
Modersmål	Dansk	70	28	2	0	129	31	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	57	35	9	0	23	7	
	Planlagt	73	26	1	0	97	22	
Diagnose	C. prost + radikal prostatekomi	75	19	6	0	16	2	
	Nyresten	50	42	8	0	12	2	
	Øvrige	71	27	2	0	106	27	
Afsnit	Urinvejkirurgisk Afdeling	70	27	3	0	116	28	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	18	3	







Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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


	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Kan ikke finde bedre personale, alle har tid, selvom der var travlhed.	Virkelig godt
	3	Afdelingen ydede en særdeles god behandling. Såvel fagligt som menneskeligt.	Virkelig godt
	6	100% perfekt. TAK!	Virkelig godt
	8	Ved indlæggelsen fik jeg tildelt en kontaktsygeplejerske, som jeg kun har set den ene gang! Da jeg skulle bestille en ny sending bleer, blev der helt uberettiget rejst tvivl om mit behov for den bestemte bletype.	Virkelig godt
	9	God afdeling.	Virkelig godt
	12	Det var Holstebro Sygehus, så jeg behøver ikke sige mere.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2		Virkelig godt
5	Jeg var til undersøgelse og afdelingen glemte at sende et brev til mig om, hvornår jeg skulle komme igen, derfor havde jeg store problemer med at komme af med vandet, da jeg fik ny hofte. Der var op til flere dl. tilbage i blæren efter toiletbesøg - så da jeg pga. betændelse fik taget hofte ud igen, var jeg nødt til at have kateter permanent. Urologisk havde da erkendt det manglende brev og fulgt mit forløb hvor jeg fik opsat kateter under indlæggelse på ortopædisk afdeling. Efter ny operation og antibiotika intravenøst, se mine journaler - der står meget mere i dem.	Godt
7	Efter en fremragende behandling i modtagelsen blev jeg kørt op på afdelingen sent på aftenen i noget medtaget tilstand. Ikke modtaget af nogen sygeplejerske, men kørt ind på stuen af portør. Efter lang ventetid, op mod en time, måtte jeg selv ringe på en sygeplejerske for at blive klar til at sove og fik endda et surt opstød fra hende.	Godt
10	Kommer på U6 hver anden måned. Super afdeling. Personale til UG kryds og slange (12-tal). Kender alle så godt og de mig. Kun mindre ting, som ikke er personalets skyld.	Virkelig godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 10	Tidligere oplevet noget grusomt.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Læge NN, Holstebro, virker meget useriøs og ligegyldig, er meget arrogant.	Godt
	4	Køb nye hovedpuder og madrasser til de meget dårlige senge.	Godt
	6	Politikernes MANGLENDE forståelse af læger, plejepersonale og patienters dagligdag.	Virkelig godt
	10	Lå og skreg i fem timer, uden at lægen foretog sig noget. Han tog det roligt. Jeg kunne ikke komme af med vandet. Blev fyldt med morfin, men det var jo også farligt. Der gik fem timer inden jeg kom op til operation. Det glemmer jeg aldrig. Fik ikke noget efterspil såsom næse til lægen og undskyldning fra ledelse. Kun af den læge, der kom næste dag.	Virkelig godt
	11	Særdeles effektiv operation.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Motioneret for meget. Mit raske ben, nu med store smerter, har svært ved at gå.	Virkelig godt
	10	Jeg får en super behandling på 4b. Personalet er guld værd. Altid glad for at være der.	Virkelig godt

Urinvejkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Læger, sygeplejersker og personale er alle rigtig dygtige.	Virkelig godt
2	Blev indlagt på en fire-sengsstue, hvor de tre andre var genoperationer. Tryk? Min lykkedes.	Virkelig godt
3	De var meget flinke, så vi håber Holstebro Sygehus består.	Virkelig godt
6	Læger, der forstår at kombinere humor og alvor, og et dygtigt og smilende personale gør en tryk og rask. Det er afdeling U i Holstebro.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne var ikke særlig smilende og imødekommende, følte mig ikke særlig godt tilpas imellem sygeplejerskerne. Tre ud fra 12-15 styk plejere var utrolig gode til deres arbejde med patienterne, rare at tale med, var utrolig venlig og forstående. Sengeafdelingen her skal ikke have nogen former for ros, mere ris.	Dårligt
11	Den lovede samtale med lægen følte som noget uvæsentligt og fortravlet. Afdelingen var virkelig ok.	Intet svar
13	Atmosfæren var god.	Godt
14	Sødt og imødekommende personale. De sørgede f.eks. for, at jeg fik en seng, da jeg bliver meget træt i løbet af dagen.	Godt
16	Seks timer for at fjerne et JJ-kateter, kan det ikke gøres bedre? (Det tog 20 minutter.)	Godt
18	NN har været helt enestående. Mange roser til ham.	Virkelig godt
19	Dårlig indretning af ensengsstuerne. For lidt plads. Generet af lys på badeværelset.	Godt
21	Det er jo nok ikke afdelingen, der bestemmer hvad vi får at spise, men jeg var meget godt tilfreds med maden. Jeg synes også, at rengøringen på stuen var helt i top.	Virkelig godt
22	Godt.	Virkelig godt
23	Ventetiden for lang. 1-2 timer ventetid for forundersøgelse på sygehuset. Det samme ved besked om resultat af operation. Der sidder 15-20 mennesker og venter og venter.	Godt
24	Alle er utrolig flinke og imødekommende. En god atmosfære også mellem personalet. UG+.	Virkelig godt
26	For dårligt, at mænd og kvinder skal dele bad og toilet på en så nyrenoveret afdelingen.	Godt
27	Jeg håber, at NN bliver kontaktperson for mig ved min indlæggelse. Hun er bare fantastisk dygtig...	Virkelig godt

✎	29 LÅS PÅ SKABENE.	Virkelig godt
✎	30 Professionel behandling/hjælp under hele forløbet.	Virkelig godt
✎	31 Der burde have været en seng og en stueplads til rådighed straks ved indlæggelse. Jeg fik først en seng efter 2-3 timers forløb. Sengen stod på en stærkt trafikeret gang og blev først efter adskillige timers forløb flyttet ind på en stue. Har hospitalet ikke seng/stue til rådighed, bør man efter min mening heller ikke indkalde en patient.	Godt
✎	33 Jeg vil gerne rose afdelingen, det er et godt sted at komme. God atmosfære iblandt patienter og personale, flinke og hjælpsomme og samtidig meget professionelle.	Godt
✎	34 Det var dejligt, og jeg var i gode hænder. Alt var ok. På en skala fra 1-10 var det et 10-TAL.	Virkelig godt
✎	35 Jeg synes, det er meget godt, især maden. Det var rigtig godt!	Virkelig godt
✎	36 Fra jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, indtil jeg faktisk blev det, var der en ventetid på ca. 11 timer. Det er for meget. Da portøren flyttede mig til et tomt lokale, sagde han ikke et ord til mig, og han så meget sur ud. Han efterlod mig i lokalet uden et ord.	Godt
✎	37 Flot arbejde af personalet på sygehuset i Holstebro. TAK.	Virkelig godt
✎	39 Virkelig en god oplevelse, hvor behandlingen og forplejningen var helt i top. Desværre kunne man godt fornemme at den meget, meget dårlige "Midtjyske politiker ånd", lurede ét eller andet sted, også der. Dog uden at komme til udtryk over for os.	Virkelig godt
✎	40 Jeg er virkelig imponeret og taknemmelig over, alt det plejepersonalet på Sygehuset kunne og gjorde for patienterne.	Godt
✎	41 Har altid været i orden.	Intet svar
✎	42 En fantastisk kontaktperson som havde TID til snak. Dejligt. Gode samtaler inden operation og efter.	Virkelig godt
✎	43	Intet svar
✎	44 Sidst, jeg var indlagt, var på en nyrenoveret afdeling, og betjeningen var i top hele vejen rundt.	Godt
✎	47 Bedre toiletforhold.	Virkelig godt
✎	48 Jeg synes, min far er blevet behandlet rigtig godt, og det er jeg også. TAK.	Godt
✎	49 Positivt og venligt personale.	Virkelig godt






Urinvejkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Helt fantastisk god information før indlæggelse. Det var personer, der virkelig fik alt fortalt. Også meget personlige ting blev informeret godt.	Virkelig godt
12	Jeg synes, jeg blev godt behandlet. :-)	Godt
13	Ventetid på indlæggelse følte for lang. Proceduren ved forundersøgelsen var dårlig; et vigtigt spørgeskema var ikke blevet tilsendt mig i tide, og tingene vedrørende samme, blev senere forkludret. Endvidere følte en fire og et halvt minut lang telefonisk konsultation (den eneste, der fandt sted) langt fra opbyggelig eller tilstrækkelig.	Godt
14	Det virker gammeldags at man indkalder alle fra morgenen, og man så bare skal sidde og vente. Mine "konsultationer" begyndte først fra middag.	Godt
15	Kunne ikke være bedre, venlighed overalt.	Virkelig godt
16	Jeg synes, en hel dag er meget til blodprøver og samtaler.	Godt
19	For mange på en gang, lang tid. Ikke venteværelse til så mange, når de indlagte også skulle være der.	Godt
22	GOD.	Virkelig godt
25	Ingen personer til stede ved modtagelsen.	Godt
28	Godt personale og rigtig godt med patientcafé.	Godt
37	Hjemmehjælp tak. Sygeplejerske, lægen flot arbejde. Hej.	Virkelig godt
39	Jeg ventede næste et år fra første forundersøgelse.	Virkelig godt
40	Ved akut: Den var lidt forvirrende og uforklarligt. Ved planlagt var den OK.	Godt
49	Alt ok.	Virkelig godt

Urinvejkirurgisk Afdeling

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	De glemte at sende medicin med hjem.	Godt
	17	Ventede meget længe på indkaldelse til operation.	Godt
	24	Forventet anden behandling.	Virkelig godt
	40	Forkert dosering ved drop.	Godt
	46	Bedøvelse virkede ikke.	Virkelig godt

Urinvejkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Personalet var smilende og humoristiske. Altid blev spørgsmål besvaret venlig. Der var en god forståelse for, hvad der var alvor og humoristisk.	Virkelig godt
10	Dårlig koordinering af hjerteundersøgelse og strålebehandling.	Godt
13	Da jeg ventede uden for operationsstuen, informerede lægen mig om, at han muligvis ville blive nødt til at skære mig op for at få stenen, jeg havde i blæren, ud. Kunne han ikke have sagt det noget før? Operationen gennem urinrør lykkedes.	Godt
14	Lidt gammeldags. Dag 1 talte jeg med en fra plejepersonalet, 2 læger. Alle sad med hver deres lille stykke papir og skrev ned. En bærbar computer havde lettet arbejdet. Jeg behøvede ikke svare på samme spørgsmål 3 gange + spørgeskema.	Godt
15	Alt forløb perfekt. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
16	Fint med en kontaktperson, men mener ikke jeg mødte hende mere i forløbet.	Godt
22	Meget fin.	Virkelig godt
24	Den sidste behandling var særdeles smertefuld - tog al for lang tid fordi lægen samtidig skulle undervise nogle studerende i undersøgelsen. Burde ikke være så smertefuldt og så så længe.	Virkelig godt
26	For lang tid om besvarelse af prøve. For mange til at undersøge, så man alt for mange gange skal besvare de samme spørgsmål.	Godt
27	Var indlagt i vinteren. Der skulle tages prøver. Da prøverne var taget, sagde lægen, vi stopper her. Det betyder, at jeg skal indlægges igen nogle måneder senere. Jeg var bedøvet til begge dele. Lægen har pr. telefon forklaret mig, at han havde forventet at finde kræft. Altså, set i bakspejlet kunne jeg have været sparret for den nye indlæggelse ("et lille opstød").	Virkelig godt
32	Fik besked på, at jeg måske ikke blev opereret den planlagte dag, da den opererende læge var væltet på sin cykel og havde beskadiget den, men ½ time efter den besked blev jeg opereret af anden læge. Super!	Godt
33	Under undersøgelse bevægede jeg mig, idet lægen ramte en nerve i blæren. Det gav en rift i blæren, der forlængede mit ophold med nogle dage. Men i øvrigt er jeg meget tilfreds med afdelingen. Jeg synes, de udfører et godt job og er gode til at informere.	Godt
37	Lægen på sygehuset lavede et flot arbejde. Tak.	Virkelig godt
41	Behandlingsforløbet skal laves om, da der stadig er polypper, der kommer frem, det er der jo ingen, der kan gøre for. Den meget dygtige læge NN vil ved næste operation bruge en ny taktik.	Intet svar

 49 En positiv oplevelse.

Virkelig godt

Urinvejkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Der går for lang tid, inden der kommer besked ud til lægen.	Godt
7	Min far synes, han bliver flyttet meget rundt. Vil helst, at hans behandling kan foregå på Ringkøbing Sygehus.	Intet svar
9	Jeg forstår ikke, at de turde udskrive mig, da jeg fik en masse smertestillende, og jeg intet spiste. Plus jeg havde det overhovedet ikke godt efter indgrebet.	Godt
20	Kom hjem med kateter, derfor en utryk situation.	Intet svar
37		Virkelig godt
38	Ja, jeg har fået mit ægteskab ødelagt. Jeg har ikke kunnet få rejsning efter, jeg blev skrabet i tissemanden.	Godt
40	Der blev man sendt lidt uvidende hjem. Fx: Jeg havde en del spørgsmål og bad flere gange om at komme til at tale med en læge. Hver gang blev der svaret, at lægen nok skulle komme, men der var lidt travlt. Fjerde gang sygeplejersken kom, var det blot med en besked om, at lægen havde set journalen, og at jeg var udskrevet og kunne ringe efter min chauffør.	Godt
41	Jeg fik ved eftersynet, fem dage efter operationen, besked om, at der stadig var en polyp, der skulle fjernes.	Intet svar
45	Operationen blev udsat et døgn. Da det så blev weekend blev jeg udskrevet et døgn for tidligt, så måtte jeg indlægges igen natten derpå.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.