

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Kvindeafdelingen
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Revideret: 28/10-2009

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.....	85
	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:	135
Besvarelser fra afdelingens patienter:	82
Afdelingens svarprocent:	61%

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

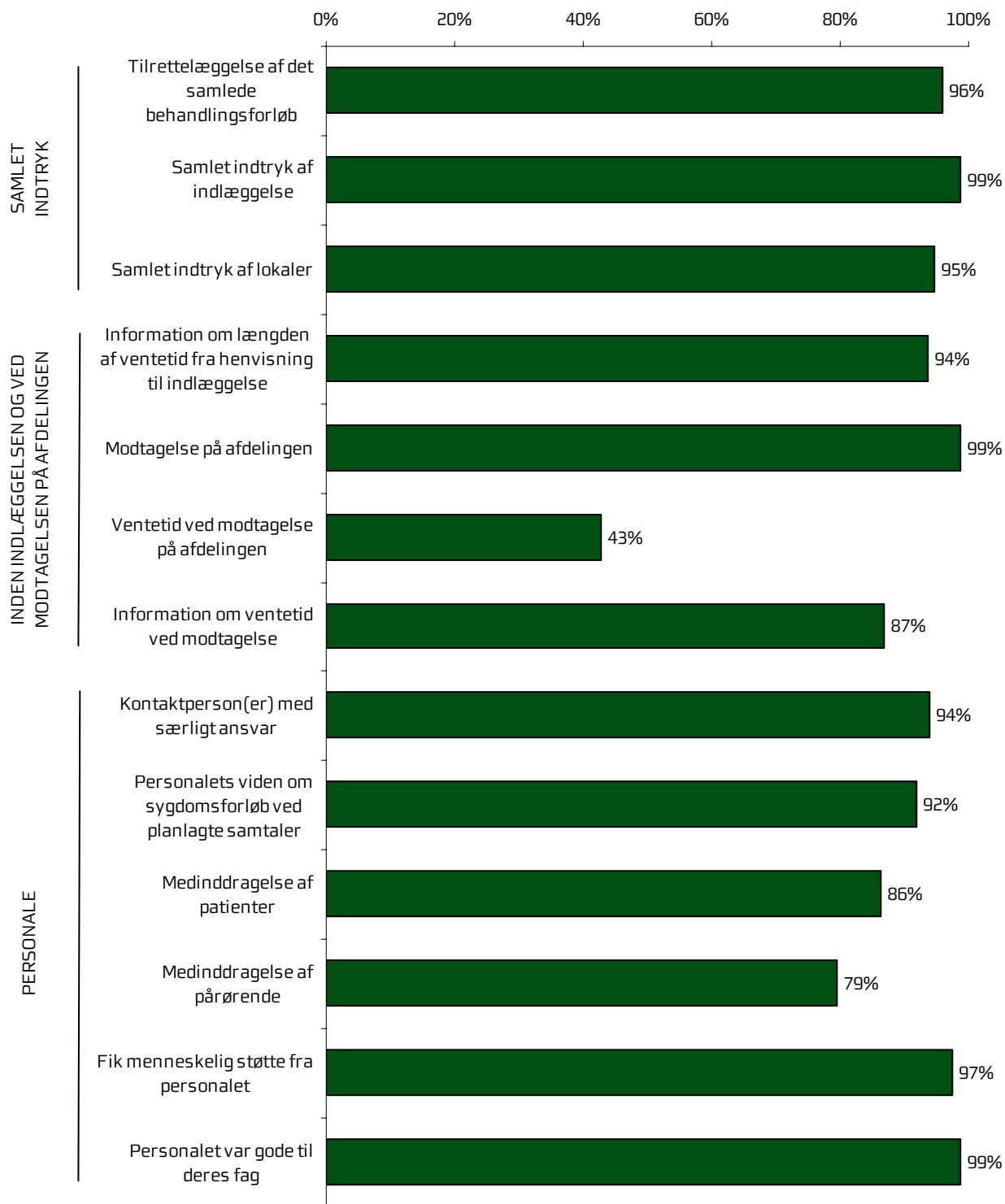
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

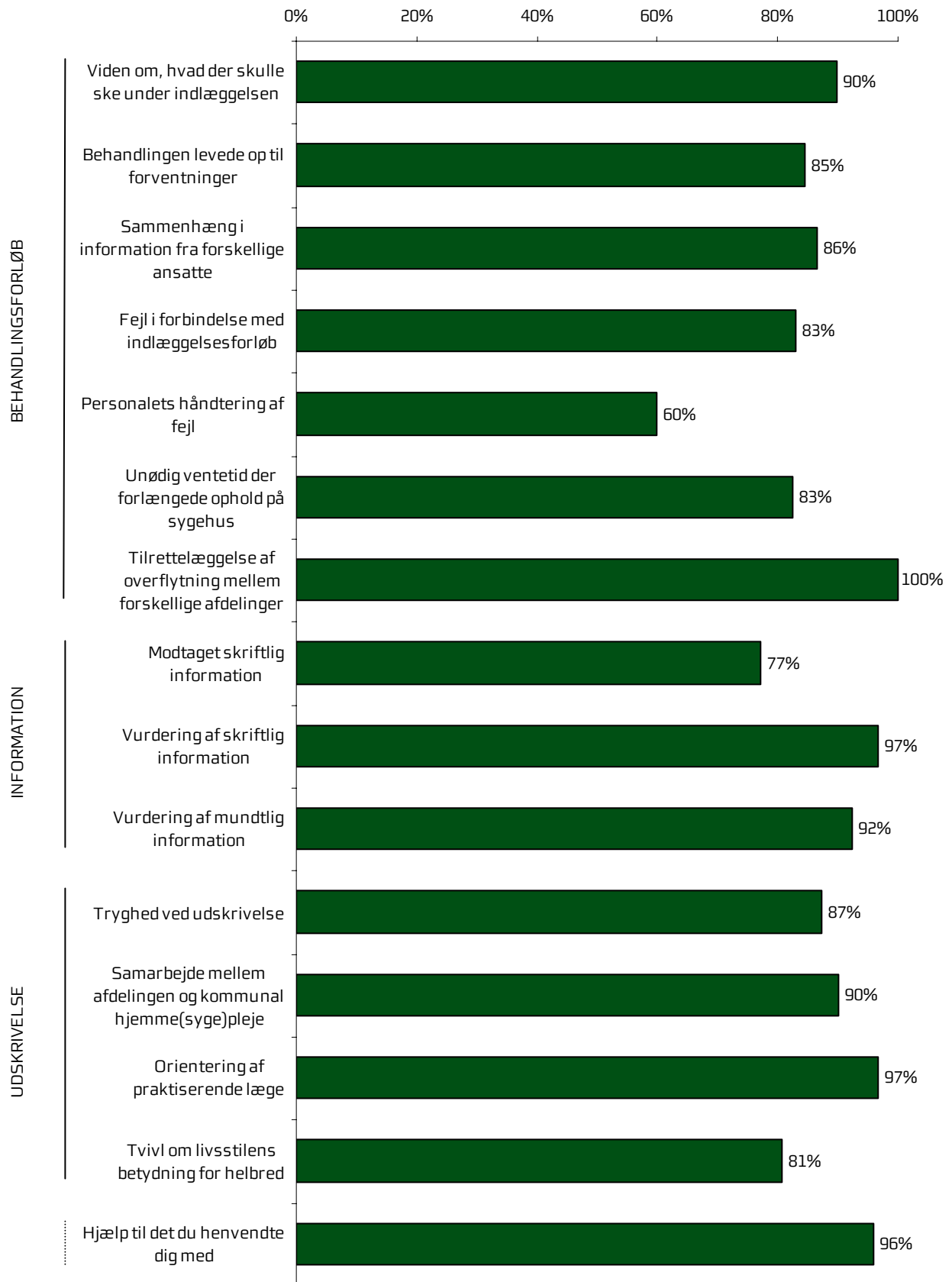
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

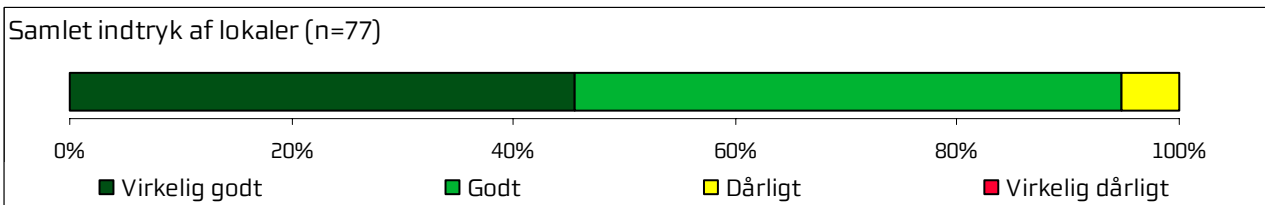
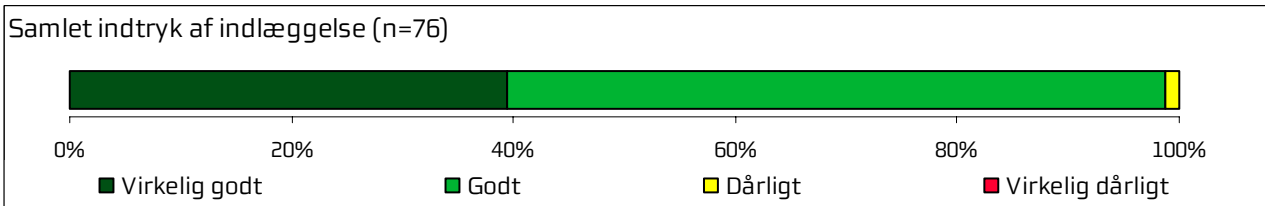
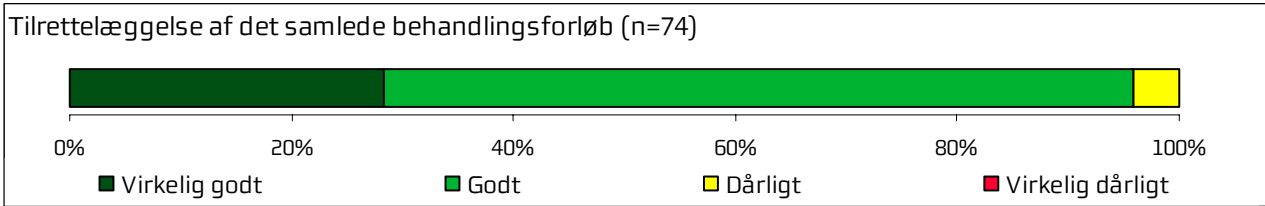
Tilfældige forskelle?

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.

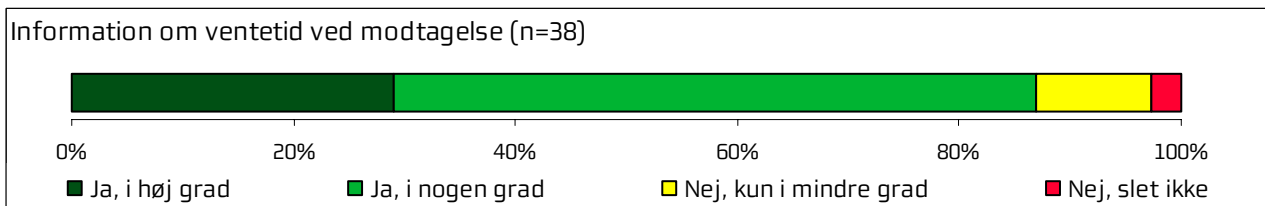
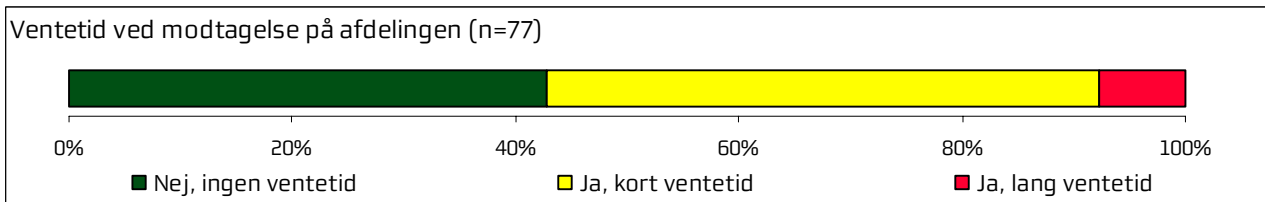
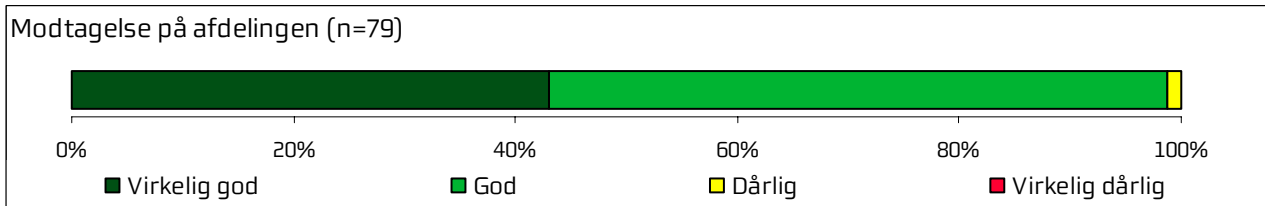
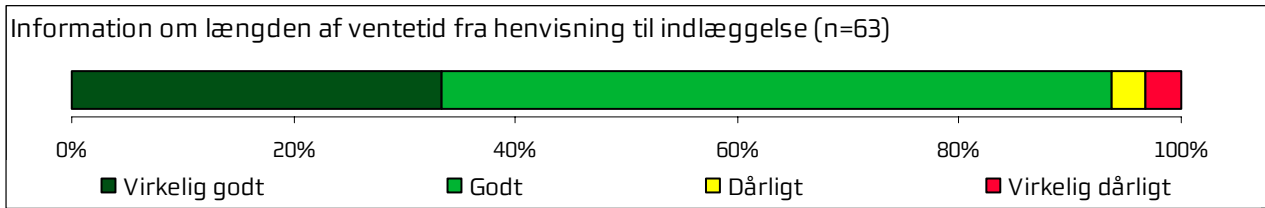
4.1 Samlet indtryk



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?	96%	-	-	98%	86%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	98%	88%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95%	-	-	93%	89%	91%

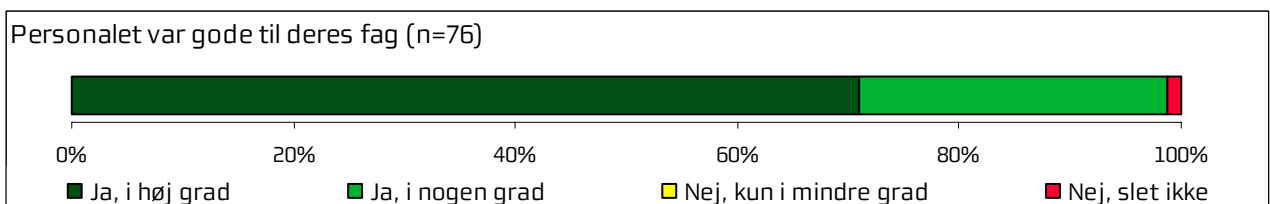
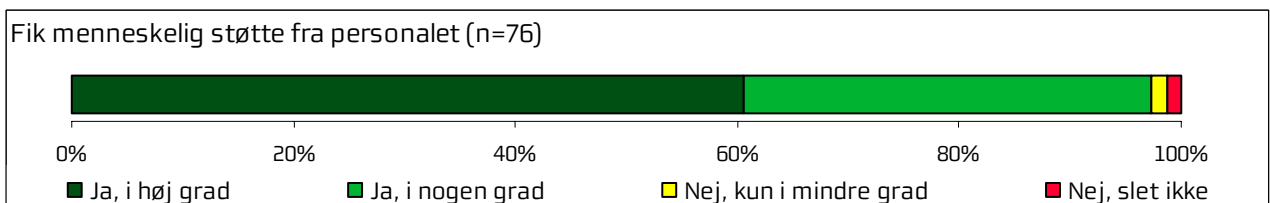
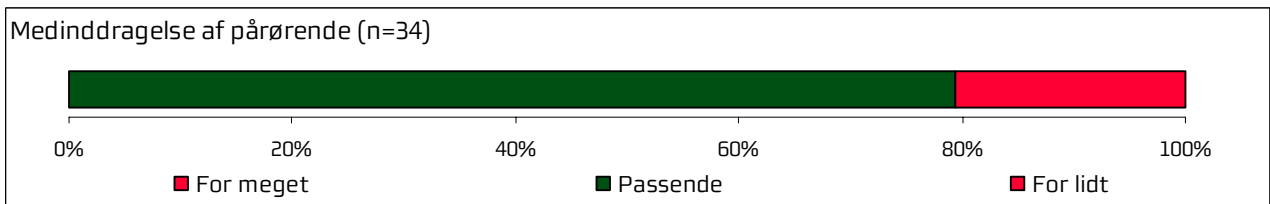
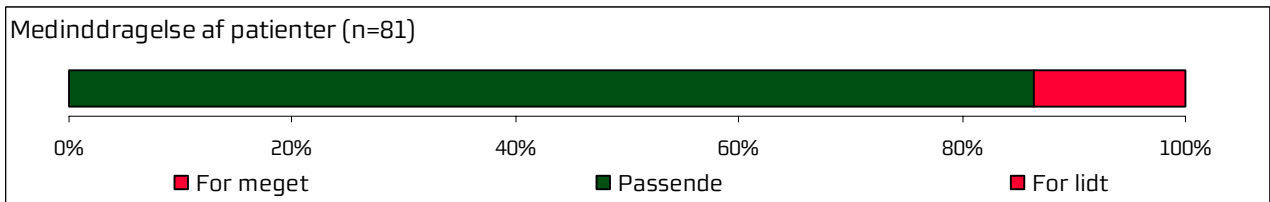
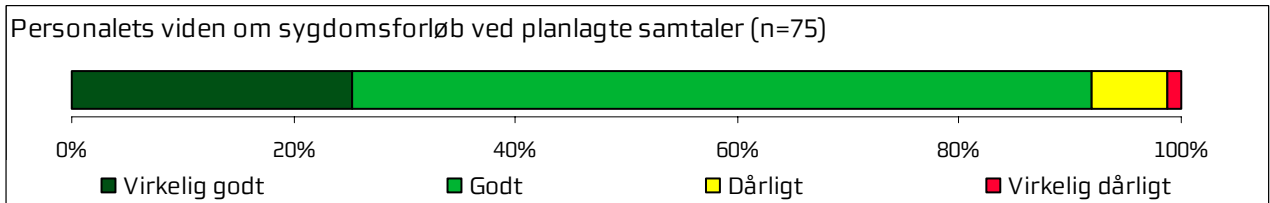
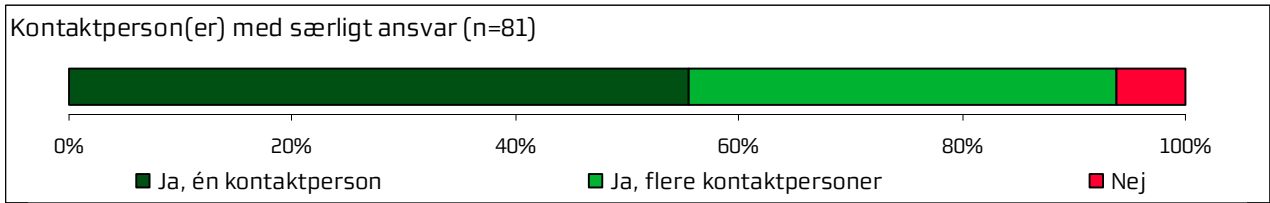
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	94%	-	-	100%*	90%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	99%	94%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	43%	-	-	67%*	31%	51%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87%	-	-	77%	63%*	68%*

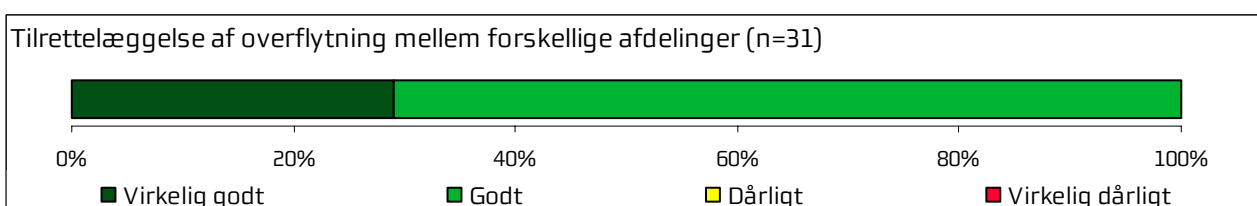
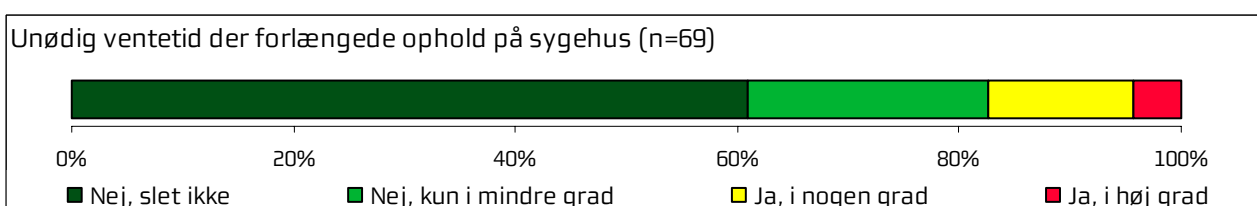
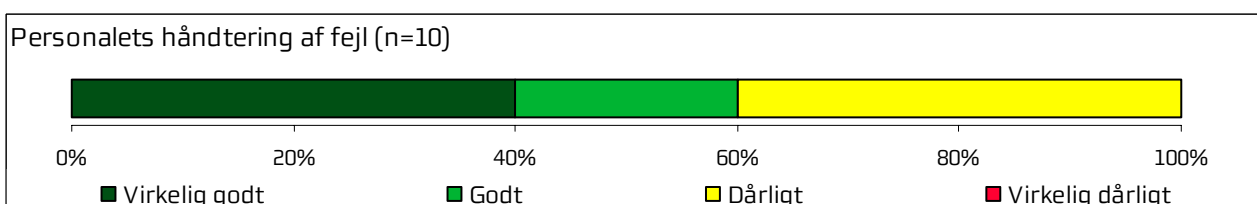
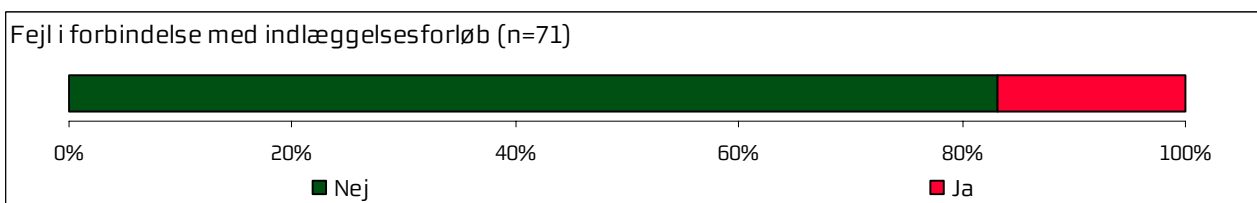
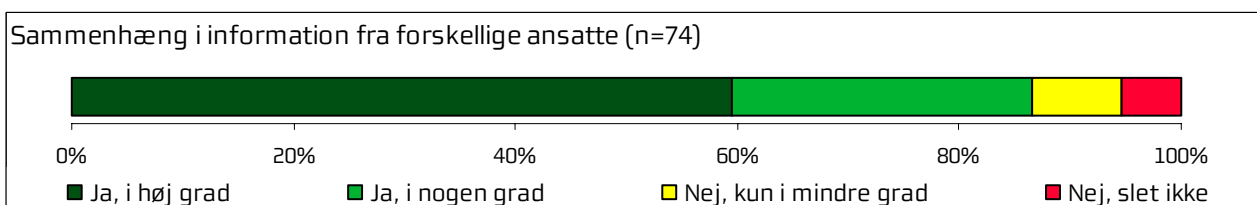
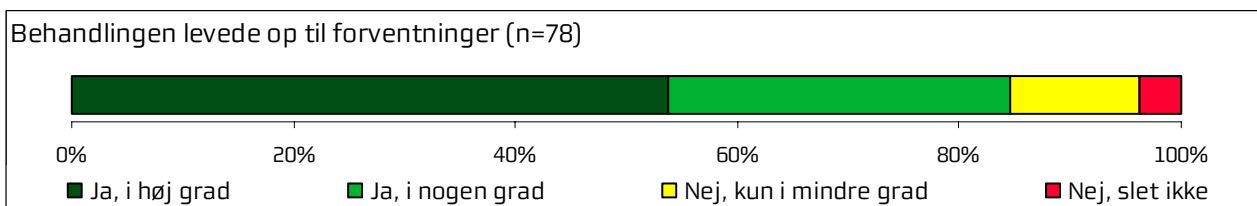
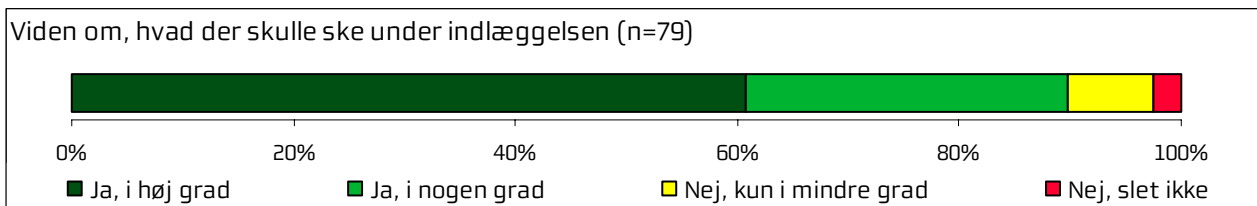
4.3 Personale



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?	94%	-	-	86%	71%*	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	99%*	86%	90%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	96%*	84%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	94%*	79%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	86%*	91%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	93%	96%

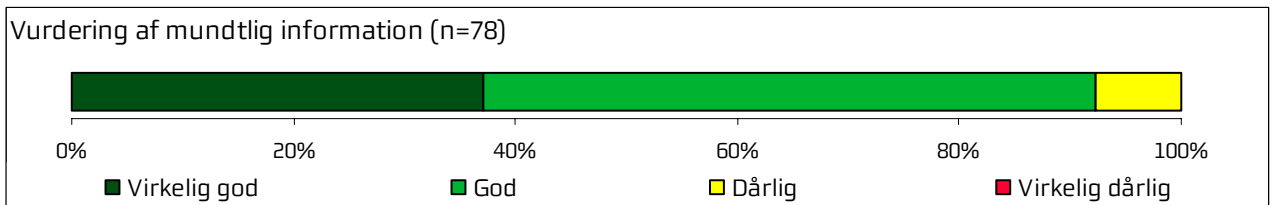
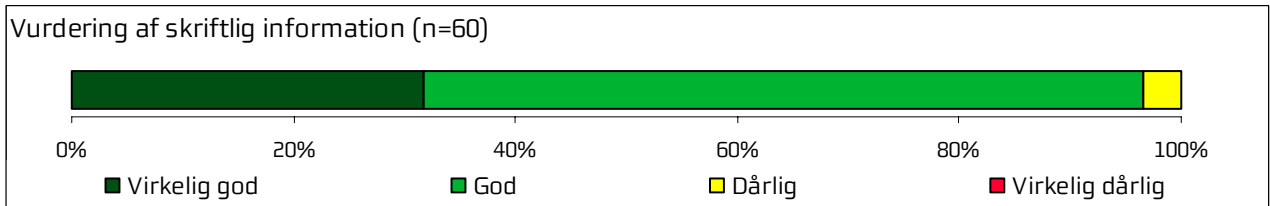
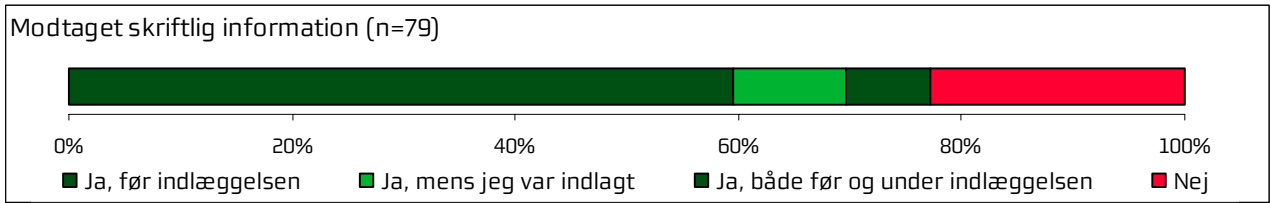
4.4 Behandlingsforløb



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?	90%	-	-	97%*	74%*	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	95%*	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	97%*	83%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	89%	79%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	88%	60%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	89%	72%	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	95%	87%*	90%

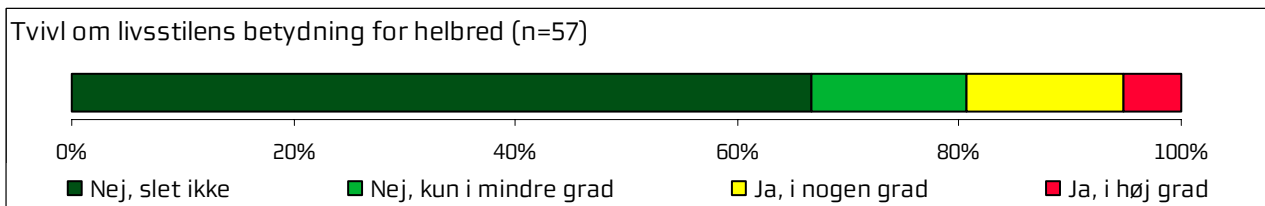
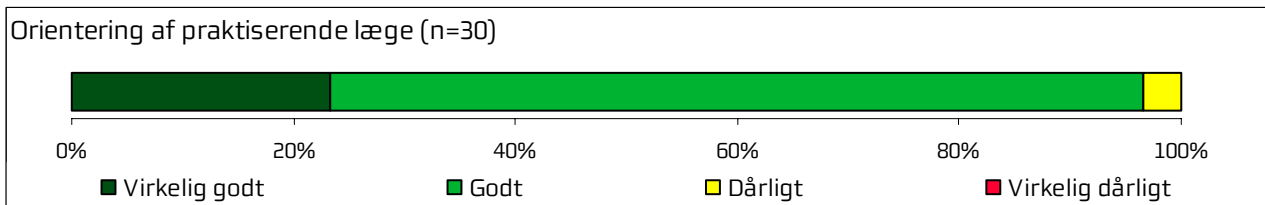
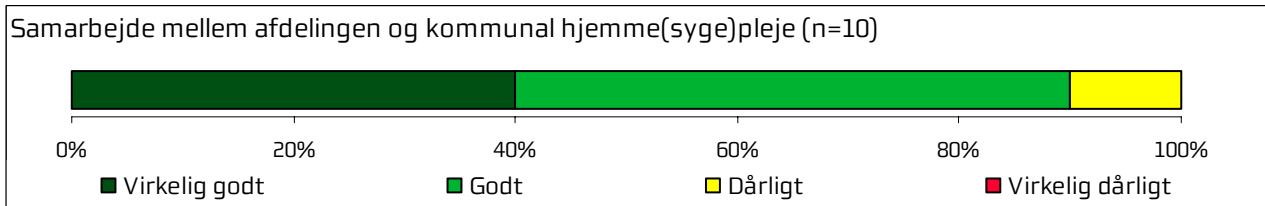
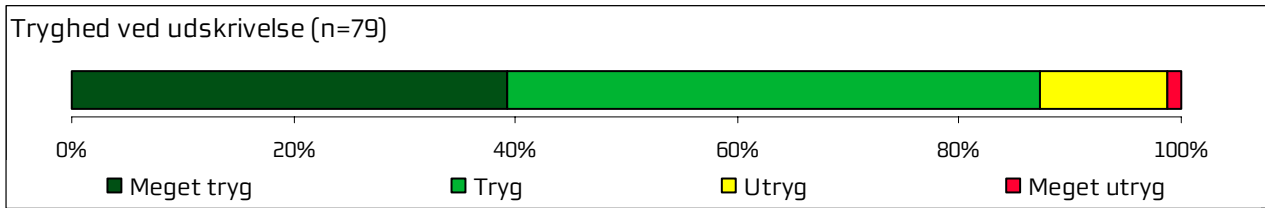
4.5 Information



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?	77%	-	-	69%	30%*	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%	85%	91%

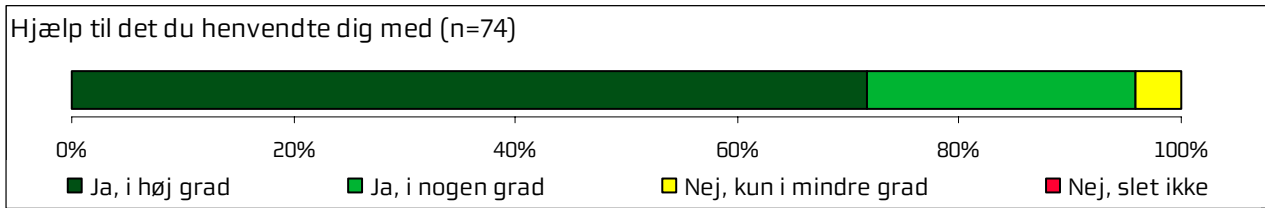
4.6 Udskrivelse



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?	87%	-	-	94%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	90%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	97%	-	-	92%	78%*	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	78%	67%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	97%	91%	94%

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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN 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?	<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 <input type="checkbox"/>	Ja, kort ventetid <input type="checkbox"/>	Nej, ingen ventetid <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <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 ved 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	<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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
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. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

21. 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 23					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	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>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"/>	

Løbnr.: >>lobnr.<<

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. 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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede 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"/>
30. 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"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Portoen 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) 61 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)		82	135
Køn	Mand	0%	0%
	Kvinde	100%	100%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	13%	20%
	40-59 år	39%	42%
	60-79 år	39%	30%
	80 år eller derover	7%	7%

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 forholdsvist 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		82	100
Alder	0-19	1	1%
	20-39	11	13%
	40-59	32	39%
	60-79	32	39%
	80-	6	7%
Køn	Mand	0	0%
	Kvinde	82	100%
Skema udfyldt af	Patienten	76	100%
	Pårørende	0	0%
Modersmål	Dansk	75	99%
	Ikke dansk	1	1%
Indlæggelses-type	Akut	9	11%
	Planlagt	70	89%
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	75	91%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	9%

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		28	68	4	0	74	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	40	60	0	0	10	0
	40-59	26	68	6	0	31	1
	60-79	30	67	4	0	27	2
	80-	20	80	0	0	5	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	28	68	4	0	74	3
Skema udfyldt af	Patienten	29	67	4	0	72	3
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	30	66	4	0	71	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	43	57	0	0	7	1
	Planlagt	28	67	5	0	64	2
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	25	70	4	0	67	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

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		39	59	1	0	76
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	60	40	0	0	10
	40-59	28	69	3	0	32
	60-79	39	61	0	0	28
	80-	60	40	0	0	5
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	39	59	1	0	76
Skema udfyldt af	Patienten	41	58	1	0	74
	Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	41	58	1	0	73
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	50	50	0	0	8
	Planlagt	38	60	2	0	65
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	38	61	1	0	69
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		45	49	5	0	77
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	40	50	10	0	10
	40-59	47	50	3	0	32
	60-79	48	45	7	0	29
	80-	20	80	0	0	5
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	45	49	5	0	77
Skema udfyldt af	Patienten	47	48	5	0	75
	Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	47	47	5	0	74
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	50	38	13	0	8
	Planlagt	47	48	5	0	66
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	41	53	6	0	70
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7

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		33	60	3	3	63	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	22	67	11	0	9	0	
	40-59	20	76	0	4	25	0	
	60-79	42	50	4	4	26	0	
	80-	100	0	0	0	3	2	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	33	60	3	3	63	2	
Skema udfyldt af	Patienten	36	59	3	2	59	2	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	36	59	3	2	59	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	33	60	3	3	63	2	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	30	63	4	4	57	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	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		43	56	1	0	79	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	36	64	0	0	11	0
	40-59	35	65	0	0	31	0
	60-79	47	50	3	0	30	0
	80-	67	33	0	0	6	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	43	56	1	0	79	0
Skema udfyldt af	Patienten	45	55	0	0	74	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	44	56	0	0	73	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	50	38	13	0	8	0
	Planlagt	43	57	0	0	68	0
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	40	59	1	0	73	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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		43	49	8	77	3
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	36	55	9	11	0
	40-59	39	52	10	31	0
	60-79	45	48	7	29	2
	80-	60	40	0	5	1
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	43	49	8	77	3
Skema udfyldt af	Patienten	42	49	8	73	2
	Pårørende	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	42	50	8	72	2
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	57	43	0	7	1
	Planlagt	42	51	7	67	2
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	41	52	7	71	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	6	1

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		29	58	11	3	38	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	29	71	0	0	7	0
	40-59	25	56	19	0	16	0
	60-79	36	50	7	7	14	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	29	58	11	3	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	28	61	8	3	36	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	28	61	8	3	36	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	0
	Planlagt	30	61	6	3	33	0
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	25	61	11	3	36	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		56	38	6	81
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	45	45	9	11
	40-59	47	47	6	32
	60-79	68	26	6	31
	80-	67	33	0	6
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	56	38	6	81
Skema udfyldt af	Patienten	55	39	5	76
	Pårørende	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	56	39	5	75
	Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelses- type	Akut	22	67	11	9
	Planlagt	59	35	6	69
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	59	34	7	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	7

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	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	67	7	1	75	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	27	64	0	9	11	0	
	40-59	16	74	10	0	31	0	
	60-79	32	61	7	0	28	1	
	80-	50	50	0	0	4	2	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	25	67	7	1	75	3	
Skema udfyldt af	Patienten	25	68	6	1	71	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	26	67	6	1	70	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	0	71	14	14	7	0	
	Planlagt	28	66	6	0	65	3	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	23	70	6	1	69	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	86	14	81
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	82	18	11
	40-59	0	91	9	32
	60-79	0	84	16	31
	80-	0	83	17	6
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	0	86	14	81
Skema udfyldt af	Patienten	0	87	13	76
	Pårørende	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	0	87	13	75
	Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	0	67	33	9
	Planlagt	0	88	12	69
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	0	86	14	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	79	21	34	47
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	0	83	17	6	5
	40-59	0	75	25	16	16
	60-79	0	80	20	10	21
	80-	0	100	0	1	5
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	0	79	21	34	47
Skema udfyldt af	Patienten	0	80	20	30	46
	Pårørende	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	0	80	20	30	45
	Ikke dansk	-	-	-	0	1
Indlæggelses-type	Akut	0	80	20	5	4
	Planlagt	0	79	21	28	41
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	0	77	23	31	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	3	4

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, 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		61	37	1	1	76	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	50	50	0	0	10	1
	40-59	61	39	0	0	31	1
	60-79	55	38	3	3	29	2
	80-	100	0	0	0	5	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	61	37	1	1	76	5
Skema udfyldt af	Patienten	62	37	1	0	71	5
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	63	36	1	0	70	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	43	43	0	14	7	2
	Planlagt	63	36	1	0	67	2
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	58	39	1	1	69	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				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		71	28	0	1	76	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	0	10	1
	40-59	65	35	0	0	31	1
	60-79	75	21	0	4	28	3
	80-	100	0	0	0	6	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	71	28	0	1	76	5
Skema udfyldt af	Patienten	71	28	0	1	72	4
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	72	27	0	1	71	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	43	43	0	14	7	2
	Planlagt	74	26	0	0	66	3
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	71	28	0	1	69	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

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		61	29	8	3	79	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	64	18	9	9	11	0
	40-59	63	28	9	0	32	0
	60-79	57	37	3	3	30	1
	80-	80	0	20	0	5	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	61	29	8	3	79	2
Skema udfyldt af	Patienten	62	28	8	1	74	2
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	63	27	8	1	73	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	25	25	25	25	8	1
	Planlagt	65	29	6	0	68	1
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	60	29	8	3	72	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	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		54	31	12	4	78	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	56	33	0	11	9	2
	40-59	48	35	16	0	31	1
	60-79	55	26	13	6	31	0
	80-	67	33	0	0	6	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	54	31	12	4	78	3
Skema udfyldt af	Patienten	53	32	12	3	73	3
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	54	31	13	3	72	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	38	38	13	13	8	1
	Planlagt	58	27	12	3	67	2
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	54	30	13	4	71	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

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		59	27	8	5	74	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	60	20	10	10	10	1	
	40-59	68	26	6	0	31	1	
	60-79	44	33	11	11	27	4	
	80-	80	20	0	0	5	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	59	27	8	5	74	7	
Skema udfyldt af	Patienten	59	28	9	4	69	7	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	59	28	9	4	68	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	44	22	11	22	9	0	
	Planlagt	62	27	8	3	63	6	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	61	24	9	6	67	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0	

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		95	5	59	15
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	91	9	11	0
	40-59	96	4	26	3
	60-79	100	0	17	10
	80-	100	0	4	2
Køn	Mand	-	-	0	0
	Kvinde	95	5	59	15
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	56	14
	Pårørende	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	95	5	55	14
	Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	86	14	7	1
	Planlagt	96	4	50	14
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	94	6	53	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

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		93	7	70
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	91	9	11
	40-59	100	0	27
	60-79	84	16	25
	80-	100	0	6
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	93	7	70
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	65
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	94	6	64
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	88	13	8
	Planlagt	93	7	60
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	94	6	64
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6

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		99	1	69
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	11
	40-59	96	4	27
	60-79	100	0	24
	80-	100	0	6
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	99	1	69
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	65
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	98	2	64
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	100	0	7
	Planlagt	98	2	60
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	98	2	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

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		84	16	32
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	-	-	4
	40-59	85	15	13
	60-79	100	0	13
	80-	-	-	1
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	84	16	32
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	30
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	83	17	30
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	3
	Planlagt	86	14	28
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	86	14	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		40	20	40	0	10	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	-	-	-	-	4	0	
	60-79	-	-	-	-	2	2	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	40	20	40	0	10	2	
Skema udfyldt af	Patienten	44	22	33	0	9	2	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	44	22	33	0	9	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses- type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	38	25	38	0	8	2	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	44	11	44	0	9	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	

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		61	22	13	4	69	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	40	20	20	20	10	0
	40-59	69	19	8	4	26	2
	60-79	52	30	19	0	27	2
	80-	100	0	0	0	5	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	61	22	13	4	69	5
Skema udfyldt af	Patienten	62	23	11	5	65	5
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	61	23	11	5	64	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	50	0	38	13	8	1
	Planlagt	61	25	10	3	59	4
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	61	19	15	5	62	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

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		29	71	0	0	31	42	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	43	57	0	0	7	4	
	40-59	22	78	0	0	18	9	
	60-79	40	60	0	0	5	23	
	80-	-	-	-	-	0	6	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	29	71	0	0	31	42	
Skema udfyldt af	Patienten	31	69	0	0	29	40	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	31	69	0	0	29	39	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Indlæggelsestype	Akut	20	80	0	0	5	3	
	Planlagt	32	68	0	0	25	38	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	21	79	0	0	28	38	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	3	4	

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		59	10	8	23	79
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	60	10	10	20	10
	40-59	59	9	6	25	32
	60-79	63	10	10	17	30
	80-	50	0	0	50	6
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	59	10	8	23	79
Skema udfyldt af	Patienten	59	11	8	22	74
	Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	59	11	8	22	74
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	38	0	63	8
	Planlagt	66	6	9	19	68
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	58	11	7	25	73
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	0	6

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		32	65	3	0	60	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	25	75	0	0	8	0
	40-59	35	57	9	0	23	0
	60-79	36	64	0	0	25	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	32	65	3	0	60	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	67	4	0	57	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	30	67	4	0	57	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	0
	Planlagt	35	62	4	0	55	0
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	28	70	2	0	54	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	0

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		37	55	8	0	78
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	40	40	20	0	10
	40-59	31	63	6	0	32
	60-79	37	57	7	0	30
	80-	60	40	0	0	5
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	37	55	8	0	78
Skema udfyldt af	Patienten	38	55	7	0	73
	Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	39	54	7	0	72
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	44	33	22	0	9
	Planlagt	36	58	6	0	66
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	35	56	8	0	71
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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		39	48	11	1	79
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	45	45	9	0	11
	40-59	26	58	16	0	31
	60-79	45	42	10	3	31
	80-	60	40	0	0	5
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	39	48	11	1	79
Skema udfyldt af	Patienten	39	49	11	1	75
	Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål	Dansk	39	49	11	1	74
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	11	67	22	0	9
	Planlagt	43	45	10	1	67
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	39	47	13	1	72
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

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		40	50	10	0	10	1	69
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	100	0	0	0	1	0	10
	40-59	0	67	33	0	3	0	28
	60-79	50	50	0	0	2	1	28
	80-	33	67	0	0	3	0	3
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	40	50	10	0	10	1	69
Skema udfyldt af	Patienten	40	50	10	0	10	1	65
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål	Dansk	40	50	10	0	10	1	64
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelses-type	Akut	50	0	50	0	2	0	7
	Planlagt	33	67	0	0	6	1	61
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	40	50	10	0	10	1	62
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		23	73	3	0	30	49	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	29	71	0	0	7	4	
	40-59	10	80	10	0	10	21	
	60-79	40	60	0	0	10	20	
	80-	0	100	0	0	2	4	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	23	73	3	0	30	49	
Skema udfyldt af	Patienten	24	72	3	0	29	46	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	24	72	3	0	29	45	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	0	2	7	
	Planlagt	26	70	4	0	27	40	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	20	80	0	0	25	47	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	2	

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		67	14	14	5	57	22	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	86	0	14	0	7	4	
	40-59	65	19	12	4	26	5	
	60-79	65	15	15	5	20	10	
	80-	33	0	33	33	3	3	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	67	14	14	5	57	22	
Skema udfyldt af	Patienten	67	13	15	6	54	22	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	67	13	15	6	54	21	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Indlæggelses-type	Akut	71	14	0	14	7	1	
	Planlagt	68	13	17	2	47	21	
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	68	15	11	6	53	19	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	0	50	0	4	3	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?							
		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		72	24	4	0	74	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	80	10	10	0	10	0
	40-59	71	26	3	0	31	1
	60-79	68	29	4	0	28	1
	80-	75	25	0	0	4	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	72	24	4	0	74	3
Skema udfyldt af	Patienten	72	24	4	0	72	3
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	72	24	4	0	71	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	86	14	0	0	7	1
	Planlagt	69	27	5	0	64	2
Afsnit	Gynækologisk Y17, Viborg	70	25	4	0	67	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

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.

Gynækologisk Y17, Viborg

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	Det var en god oplevelse både på afdelingen og i narkosen. Meget omsorgsfuldt personale, både læger og plejepersonale.	Virkelig godt
2	Generelt er jeg ganske godt tilfreds med behandlingen på afdelingen. Følte mig på intet tidspunkt utryg. Angående hele hospitalet er det ganske nemt at finde rundt via elevatorerne - stor ros for det!	Virkelig godt
3	Fortalte jeg var meget nervøs for rygmarvsbedøvelse, men blev lovet noget beroligende inden. Gjorde opmærksom på, at jeg var meget ræd for nåle. Et par timer før operationen, spurgte jeg til det beroligende, så det kunne nå at virke. Der kom en sygeplejerske og hun gav mig også drop. Hun rodede noget med min hånd og stak forkert. Så sagde hun, at hun ikke var så god til det, men der ville så komme en fra narkosen (hun havde også været på vagt om aftenen og havde mødt tidligt (11 timers regel??)). På det tidspunkt jeg skulle opereres, stillede en læge og fortalte operationen var udsat.	Godt
4	Alle var gode til at kommunikere. Følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
5	Opereret en fredag, men ser ikke kontaktpersonen efter operation, da der er friweekend. Så helt nyt personale i vagt efter operation på grund af travlhed (for lidt personale). Endda heller ikke tid til ret meget snak (psykisk efter operation i underlivet).	Godt
8	De var der, når jeg havde brug for dem. Altid smilende. Trøstede og opmuntrede. Kom med smertestillende om natten og kold vaskeklud, endda yoghurt midt om natten. Minus er sygehusmad (det er ikke personalets skyld).	Virkelig godt
11	Det var en fin afdeling og søde, behagelige sygeplejersker.	Godt
12	Rigtig godt tilfreds med kvindeafdelingen! De utilfredse meninger er henvendt til Organkirurgisk afdeling, som jeg synes var under al kritik. De tog overhovedet ikke min smerter seriøst. Kun godt at sige om kvindeafdelingen.	Virkelig godt
13	Dejligt med den samme kontaktperson. Held i uheld udskrives jeg til indlæggelse på børneafdelingen med mit spædbarn. Samme kontaktperson kiggede ned flere gange for at sikre, at jeg havde det godt!	Virkelig godt
15	Var meget godt tilfreds med indlæggelsen.	Intet svar
17	De kan godt gøre noget mere ud af kosten til diabetespatienterne. Der var ingenting at vælge mellem, jo ost der var for fed og æg, tomat og agurk. Ikke fordi man forlanger det helt store, men at jeg selv blev bedt om at tage det, som jeg måtte spise, er der jo næsten intet, og det gjaldt både aftensmad og det varme. Så til frokost var der næsten intet, så min mand købte både noget kød og salat, magert pålæg.	Godt

Bilag 5






-  18 Jeg synes, afdelingen hjalp mig så godt, de kunne på bedst mulig måde :D Gynækologisk afdeling på Viborg Centralsygehus skal have stor tak. Virkelig godt
-  20 Lå i cirka seks timer uden, der skete noget. Blev opereret. Sendt hjem efter cirka tre timer uden lægesamtale. Det kan da godt være, at personalet synes, at min operation ikke er noget særligt, men det var det for mig. Intet svar
-  21 Jeg synes, der skal være bedre hjælp den dag, man skal opereres. Jeg skulle have støttestrømper på - fik dem udleveret og måtte selv finde ud af, hvordan man skulle tage dem på, hvilket jeg aldrig har prøvet før med det resultat, at de sad forkert. Godt
-  22 Sygeplejersken NN fortjener STOR ros, hun var et kapitel for sig. Hun fornemmede straks, at jeg var bange for at blive lagt i narkose og for ikke at vågne op igen. Hun var også den, der reddede skærene, da "det tidligere fjols" snakkede om den forkerte operation! Jeg havde det dårligt efter operationen og blev nød til at få en overnatning på afdelingen. Personalet var rigtig søde, de tog sig tid til at lytte til mig, de viste omsorg for både mig og min familie. Godt
-  23 Det var virkelig dejligt, at jeg var på et-sengsstue, det burde være en menneskeret. Virkelig godt
-  26 De kunne godt gøre lidt bedre rent på stuerne, der er for meget støv. De siger jo, at vi skal passe på, når man er opereret. Det er jo svært, når der ikke er rent. Godt
-  27 Syntes, at det var rart, at der blev fuldt med i, om man fik taget sin medicin, eller hvad man nu skulle have. Godt
-  28 Et meget sødt og hjælpsom personale. Virkelig godt
-  29 Er godt tilfreds med hel forløbet. Godt
-  30 Jeg vil i modsætning til mange andre complimentere maden. Nogle af sygeplejerskerne var venlige og tålmodige. Jeg synes til gengæld, at mellem læger og sygeplejersker er kommunikationen en mangel i forhold til patienten. Det var svært at få svar på nogle elementære spørgsmål. Virkelig godt
-  31 Når man har ondt og beder om, at de vil finde ud af, om der er noget i vejen, kunne de godt lige tage et rutinebillede i stedet for bare at sige, at der ikke er noget i vejen. Godt

Gynækologisk Y17, Viborg

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











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg var lidt forvirret, da jeg alene skulle finde ned og få taget blodprøver osv. Og det var medpatienterne, der viste mig, hvor der var drikkevarer og hvor vi skulle spise (fint naboskab).	Godt
7	Jeg havde haft en betændelse, som ikke blev behandlet. Jeg fik brev efter 20 dage om behandling.	Intet svar
10	Virkelig venligt, dygtigt personale, der besvarede mine spørgsmål. Jeg var tryk ved det.	Godt
13	Mødte fastende tidligt med et barn, der ammes. Kom først på operationsbordet ud på eftermiddagen. Ikke så godt, men det var også i vinterferien, så det kunne nok ikke undgås.	Virkelig godt
14	Jeg fik lov selv at vælge, hvornår det passede i min tidsplan! Samme læge tre gange - super godt. Jeg som patient får derved et "personligt" forhold. Lægen gør nok ikke, men det hele bliver mere kontinuerligt.	Godt
15	Godt tilfreds med forløbet.	Intet svar
17	Jeg synes, ventetiden var for lang, fra jeg gik til egen læge til, jeg skulle til forundersøgelse på sygehuset cirka ½ år plus ventetid til operation, cirka fire måneder.	Godt
18	Jeg blev modtaget på en yderst professionel måde og blev behandlet kort tid efter min indlæggelse.	Virkelig godt
24	For lange ventetider.	Intet svar
25	Efter konstatering af cyste siger gynækologen, at den skal fjernes inden for 14 dage. Efter en måneds ventetid på en dato kontakter jeg selv afdelingen og får så en tid til operation 14 dage senere. Selvom afdelingen efter gynækologens henvisning skønner, at der ikke er fare på færde, så ved jeg det jo ikke.	Intet svar
27	Lidt for lang ventetid i modtagelsen.	Godt

Gynækologisk Y17, Viborg**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	18 Jeg oplevede at blive indlagt i Silkeborg, hvor de mente, jeg havde en infektion. Det fik jeg medicin for og blev sendt hjem. To måneder efter var det helt galt, og jeg kom til Viborg, gynækologisk afdeling, hvor de fandt ud af, hvad jeg fejlede, så jeg blev opereret samme nat. I Viborg klarede de problematikken rigtig flot, men Silkeborgs standard er for lav.	Virkelig godt
	22 Lige inden bedøvelsen kommer en og taler med mig og siger: "Nå, du skal så have foretaget "den og den" operation" - Jeg skulle ikke have fortaget den operation!!	Godt
	28 Ubetydelig fejl.	Virkelig godt
	30 Fik betændelse allerede samme aften efter operationen. Blødte meget. Fik ordineret penicillin, som ikke var nødvendigt. Fejl ved analysen af prøve.	Virkelig godt
	31 Fik ikke talt med lægen inden operationen.	Godt

Gynækologisk Y17, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Blev aflyst under første indlæggelse, men ikke som sådan noget negativt - forståeligt at kunne blive aflyst.	Virkelig godt
	5	Det kneb med sammenhæng. En sagde noget og en anden noget andet.	Godt
	7	Manglende behandling af urinvejsinfektion eller blærebetændelse. Indlagt i starten af måneden, får først penicillin sidst på måneden.	Intet svar
	9	Jeg synes ikke smertebehandlingen var sufficient.	Godt
	11	Det er blevet meget værre.	Godt
	14	Dejligt, at man får lov at gå selv! God information om forberedelse inden operation. Hvad du selv kan gøre, for at det går nemt, hurtigt og ikke mindst godt og smertefrit - gode sygeplejersker.	Godt
	17	Jeg skulle selv have medicin med hjemmefra. Der var ikke taget højde for min diabetes med hensyn til kosten. Vi måtte selv hente/købe den kost jeg skulle spise. En falliterklæring.	Godt
	20	Jeg kunne godt have brug for en samtale med en læge (der var ikke stuegang, inden jeg blev sendt hjem). Ikke nødvendigvis lægen, som opererede mig, men blot en læge, som kunne fortælle mig, om operationen var gået godt. Jeg fik at vide af en sygeplejerske: "Nu kan du godt gå hjem, da du har ladet vandet."	Intet svar
	22	Alle mine forundersøgelser, scanninger, henvisninger til Århus mm. gik hurtigt. Der var på ingen måde lang ventetid - virkelig SUPER. Men da jeg skulle opereres, skulle jeg møde fastende om morgenen og havde fået at vide, at jeg skulle køres til operation to timer senere. Fire timer senere end aftalt blev jeg kørt til operation. Den opererende læge ville komme forbi inden operationen, lige for at gennemgå forløbet en gang til. Jeg så aldrig skyggen af ham inden. Den opererende læge ville komme forbi efter operationen for at gennemgå operationen, men han kom aldrig.	Godt
	30	Det var svært at komme i kontakt med kirurgen. Fik aldrig talt med kirurgen efter operationen. Fik først kontakt med ham en måned efter operationen.	Virkelig godt





Gynækologisk Y17, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alle var yderst venlige og professionelle. Alt gik godt!	Virkelig godt
6	Jeg synes, jeg blev for tidlig udskrevet.	Godt
7		Intet svar
9	Jeg synes ikke, der blev taget hånd om, hvordan jeg skulle smertebehandles efter udskrivelse.	Godt
14	Fantastisk at møde samme læge igen. Det betyder meget! Måske var jeg heldig at have en så dygtig og kompetent læge.	Godt
16	Jeg blev ikke orienteret om, at det var kopimedicin, jeg fik recept på, hvilket fik mig til at brokke mig unødvendigt på apoteket.	Godt
19	Jeg har under hele forløbet været meget tilfreds med behandling/information, uanset hvem det var fra.	Virkelig godt
21	Det er for tidligt, de sender patienter hjem. Jeg følte, jeg var nødt til at tage hjem, fordi det var normalt på tredje dagen, men jeg var absolut IKKE tryk ved det, da mit sår stadig blødte en del.	Godt
22	Den opererende læge var jo ikke kommet forbi efter operationen, men ville så komme, inden jeg skulle udskrives (dagen efter). Han kom heller ikke her, kunne måske komme forbi til aften... Jeg valgte, at en anden læge skimtede mine papirer og udskrev mig!	Godt
24	Jeg er rask - men manglende kontrol. Generelt var hospitalsopholdet i orden, som man må kunne forvente. Dog er det min opfattelse, at opfølgning/genoptræning mangler sammenhæng!!!	Intet svar
26	Jeg synes, de er gode til, at man godt må komme hjem ret hurtig, for man har det jo bedst hjemme. Jeg har ingen ting at klage over her.	Godt
30	Jeg fik ikke den normale kontakt til kirurgen efter en operation.	Virkelig godt
31	Synes, at de vil have folk hjem alt for tidligt.	Godt


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
	1 Jeg var meget nervøs før indlæggelsen, men som en af sygeplejerskerne sagde til mig, "du skal ikke være bange, vi skal nok tage os af dig det bedste, vi har lært", og det gjorde de - tak for det!	Virkelig godt
	2 Bedre forklaring til hver enkelt patients tilfælde. Personalet var overordentlig flinke og behjælp-somme.	Godt
	3 Afdelingens sygeplejersker er utroligt søde og hjælpsomme og meget kompetente til deres job. Min operationslæge - meget sød og betænksom og god til at forklare.	Godt
	4 Lægen NN var en meget dårlig oplevelse til forsamtale. Men afdelingens kontaktsygeplejerske og læger skal have stor ros for måden de straks ordnede tingene på.	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
	1	Alt forløb stille og roligt, jeg fik virkelig god information både fra læger og sygeplejersker, om hvordan mit ophold på hospitalet ville forløbe.	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
	2	Operation udskudt pga. planlægning/kommunikation mellem sygehusets personale.	Godt
	4	Læge var dårligt informeret.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Der var ro og fred, og en positiv atmosfære på afdelingen, sygeplejerskerne tog sig tid til hver enkelt patient, og jeg var glad for den venlighed og hygiejne der herskede, altid spritte hænder før man rørte ved mad og drikke etc. Det blev understreget fra først til sidst. Og personalet overholdt det selv.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg føler mig rask, og operationssåret er helet fint - så det har, på trods af sygdommen, været en positiv oplevelse for mig.	Virkelig godt
	2	Fik kun generelle oplysninger, for lidt om netop mit tilfælde. Var meget frustreret i tiden efter udskrivelsen omkring varighed af smerte og sygemelding.	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.