

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Skejby Sygehus**

## **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](mailto: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.....	89
	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.<sup>1</sup>

### 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:	198
Besvarelser fra afdelingens patienter:	137
Afdelingens svarprocent:	69%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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).

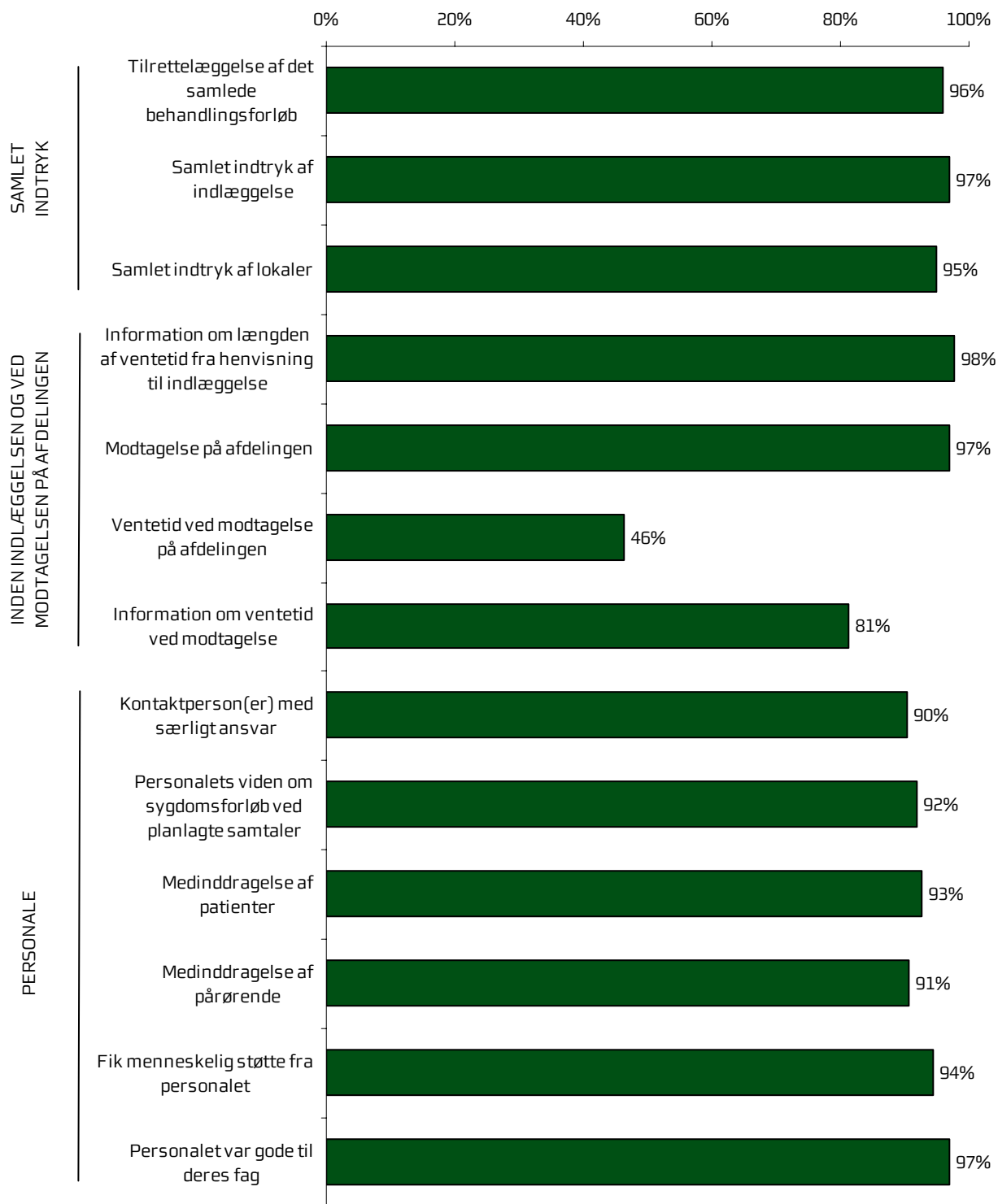


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

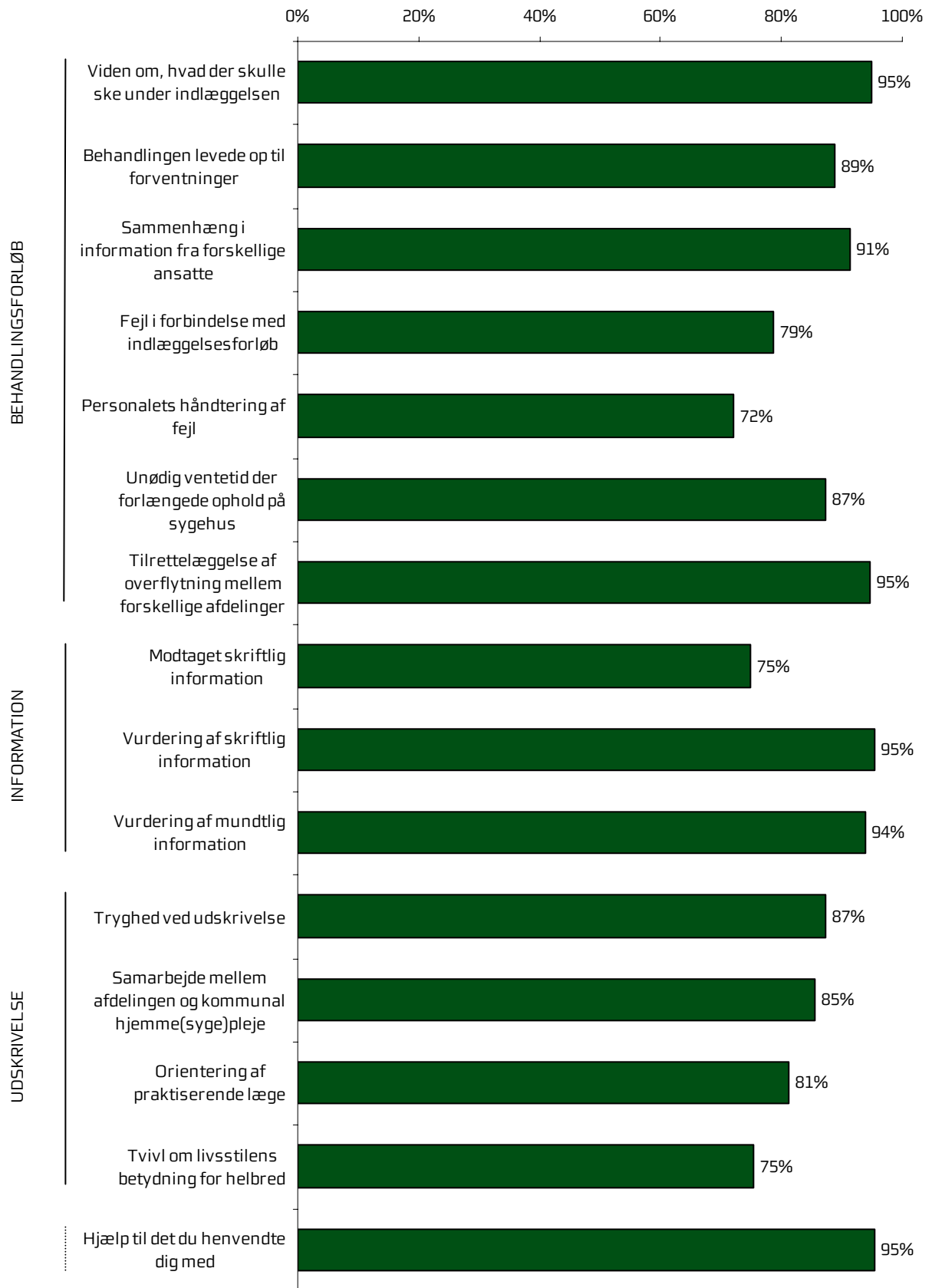
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>3</sup>

### 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?

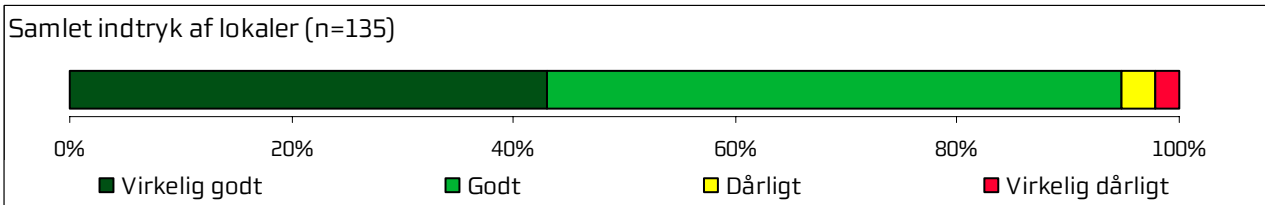
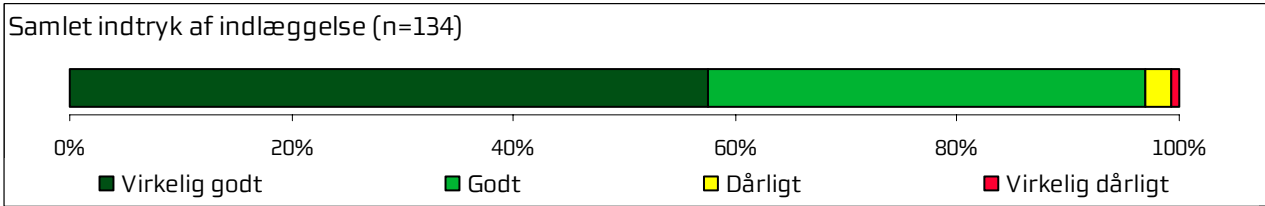
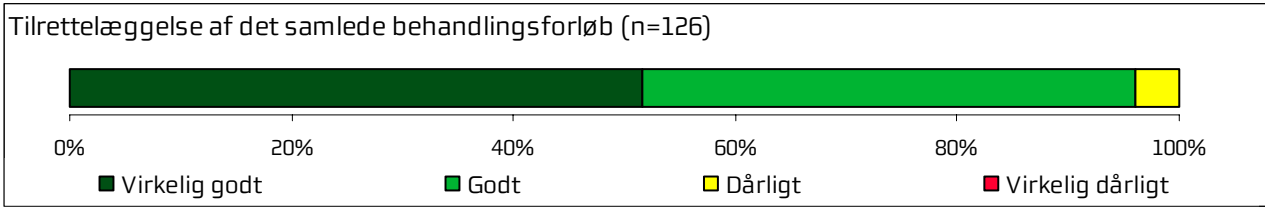
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

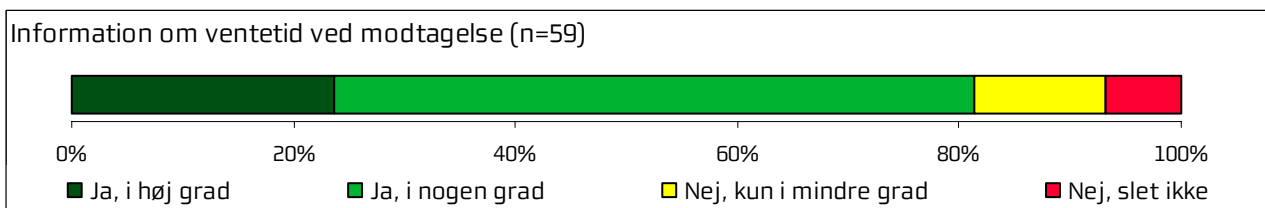
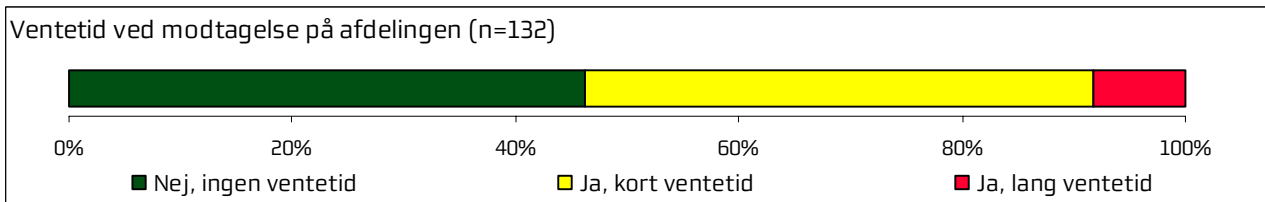
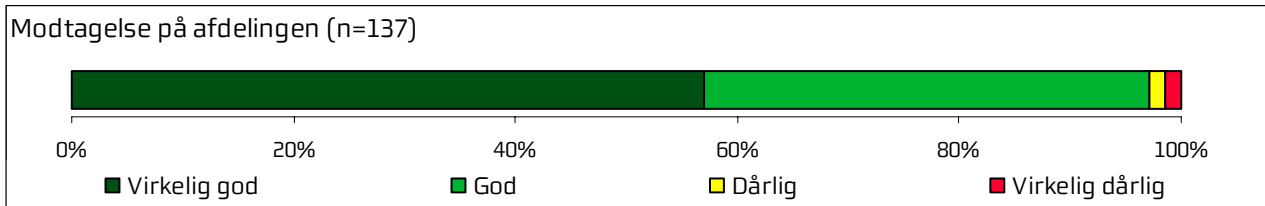
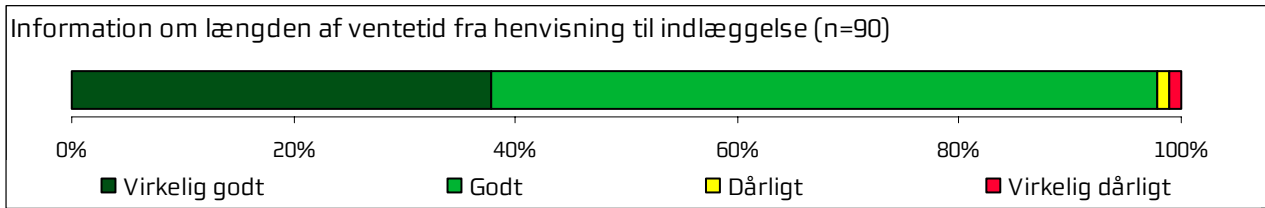




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95%	-	-	95%	93%	94%

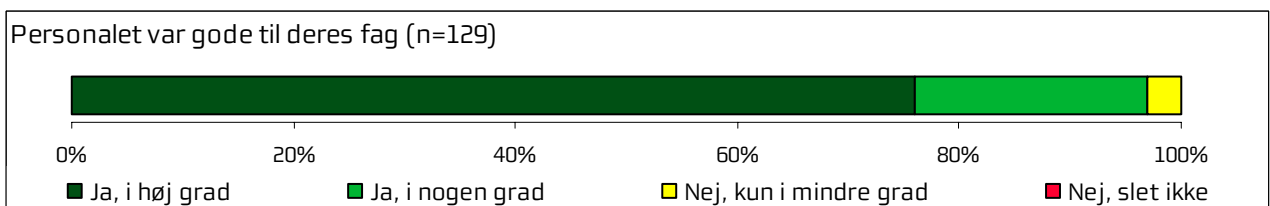
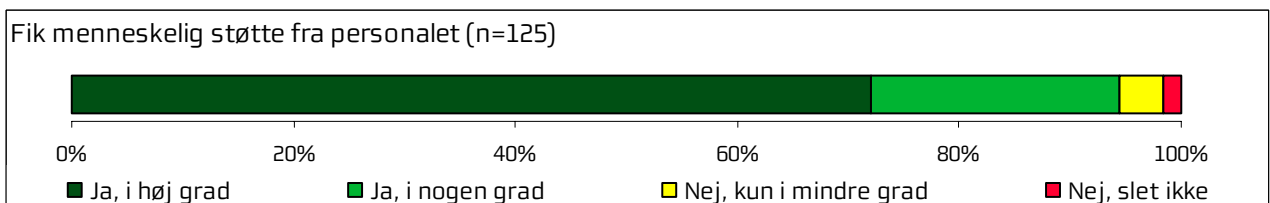
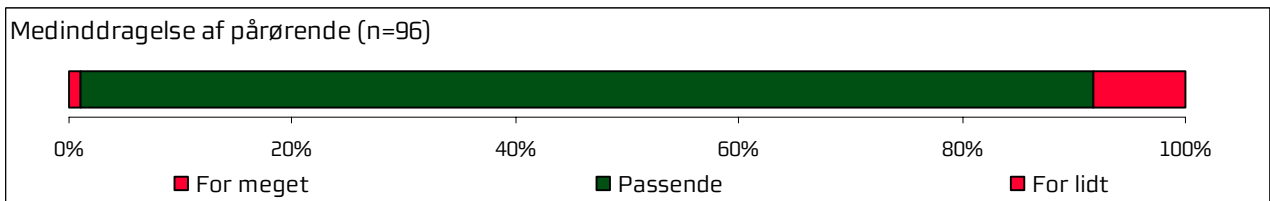
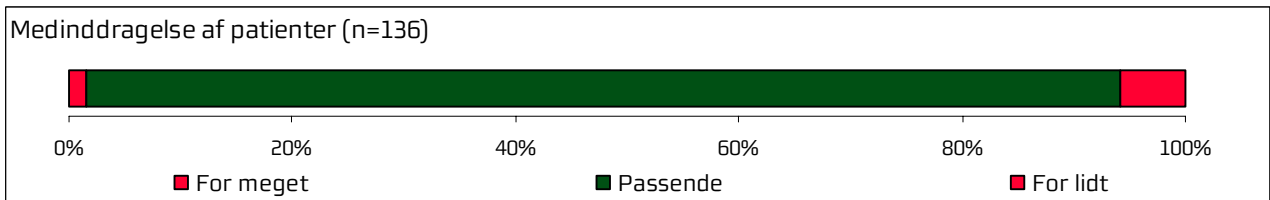
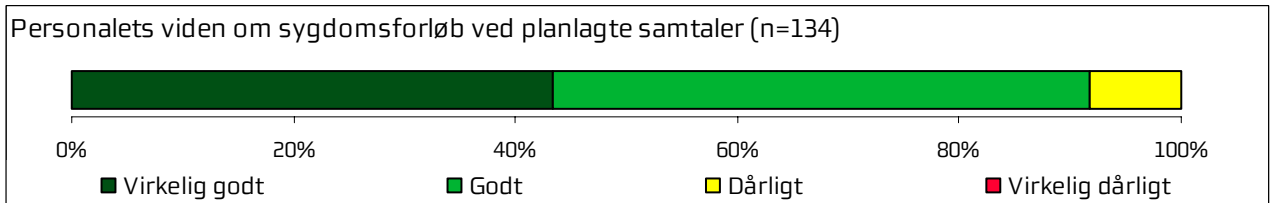
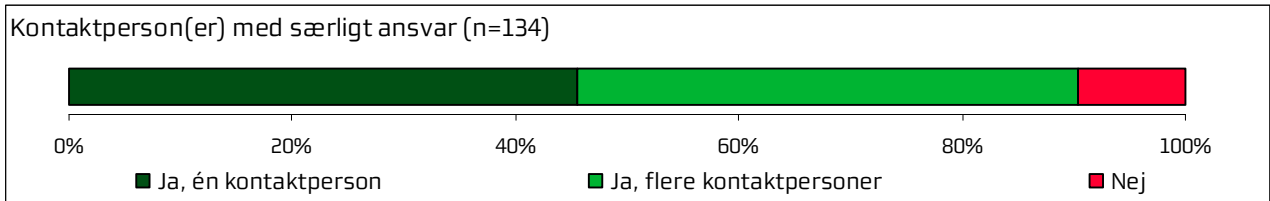
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	98%	-	-	100%	79%*	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	98%	95%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	46%	-	-	55%	34%*	46%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81%	-	-	77%	67%*	73%

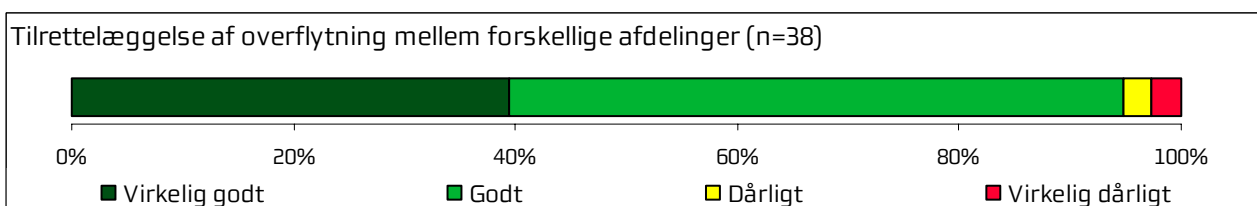
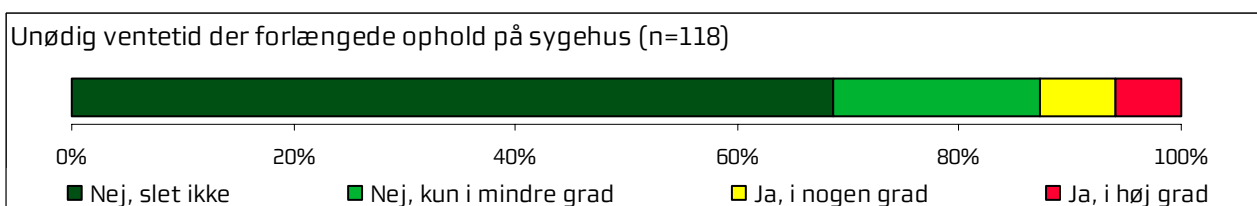
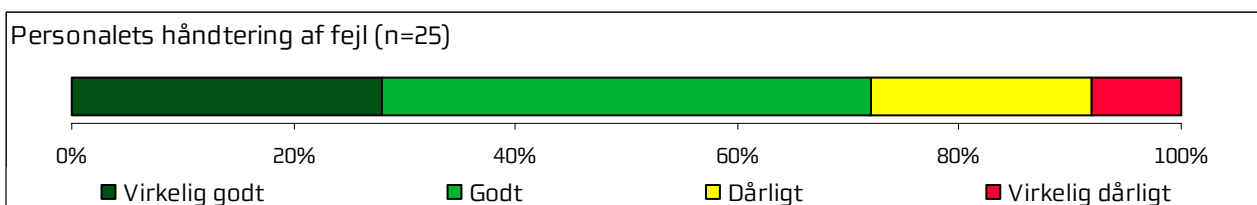
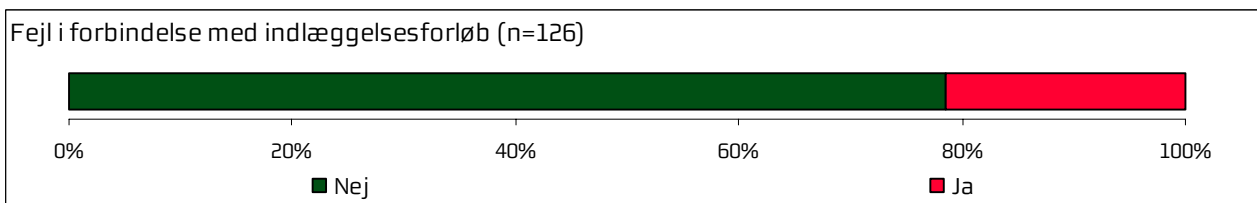
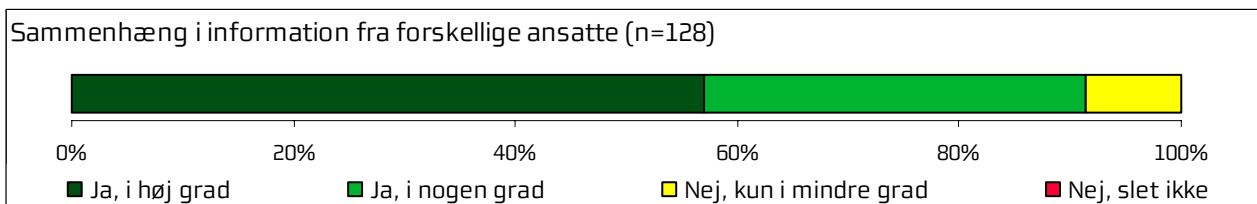
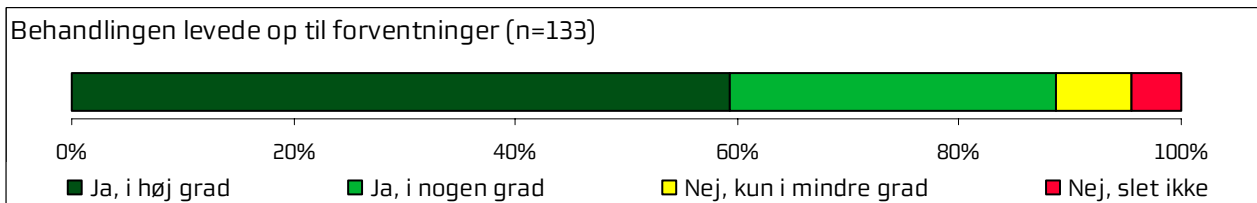
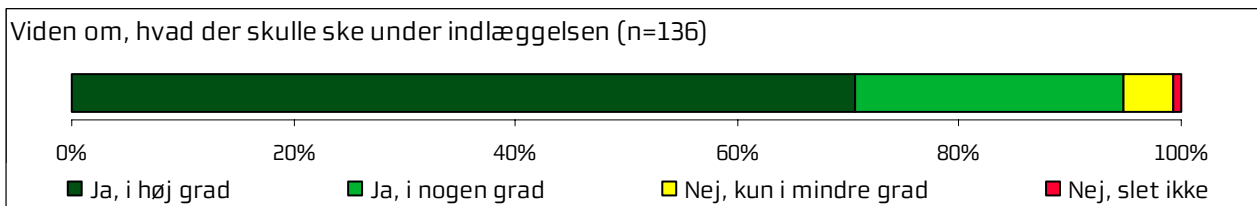
### 4.3 Personale



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?	90%	-	-	90%	78%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	97%	92%	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	94%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	93%	89%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	96%	88%*	93%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	95%	97%

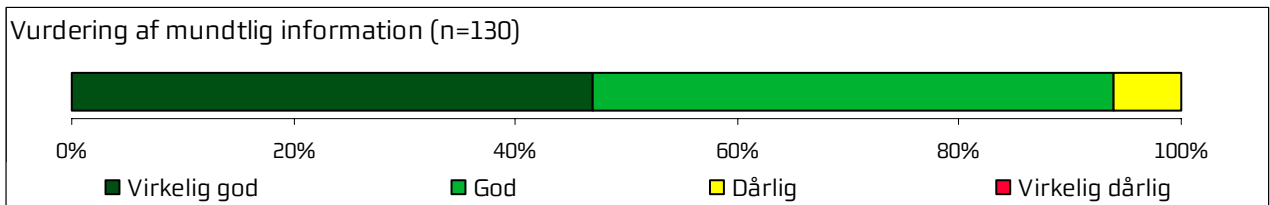
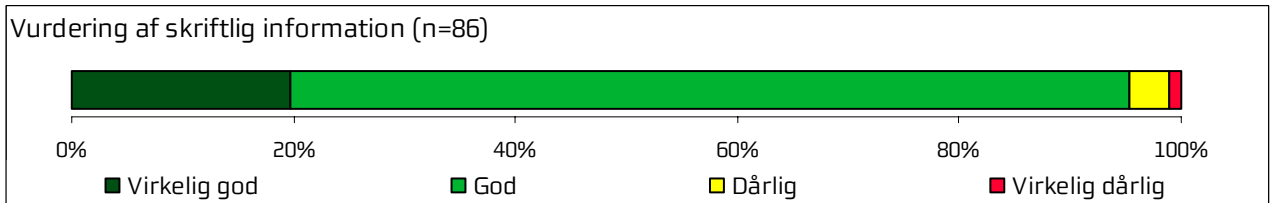
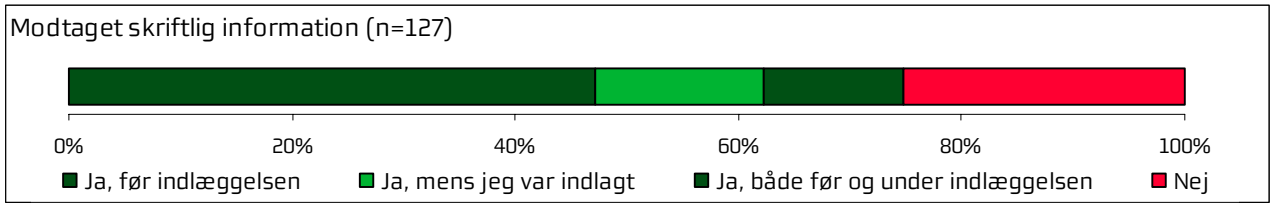
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	95%	-	-	96%	86%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	95%*	89%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91%	-	-	96%	85%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79%	-	-	88%*	77%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72%	-	-	88%	66%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	88%	71%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	93%	88%	91%

## 4.5 Information

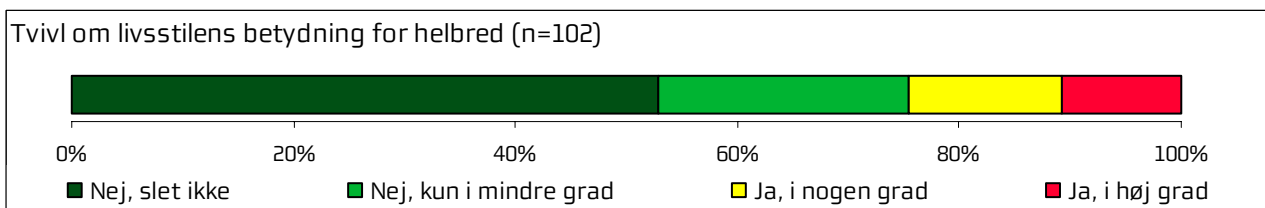
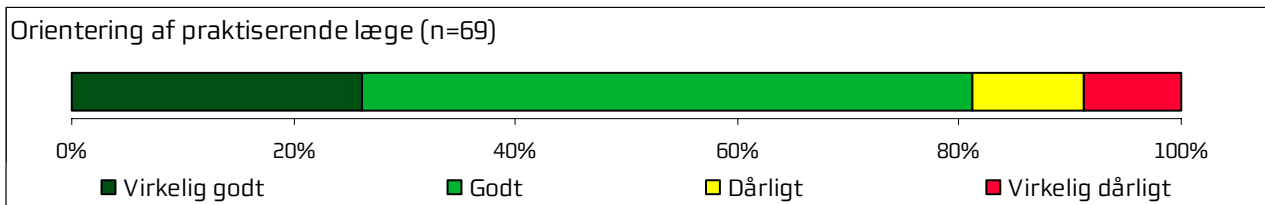
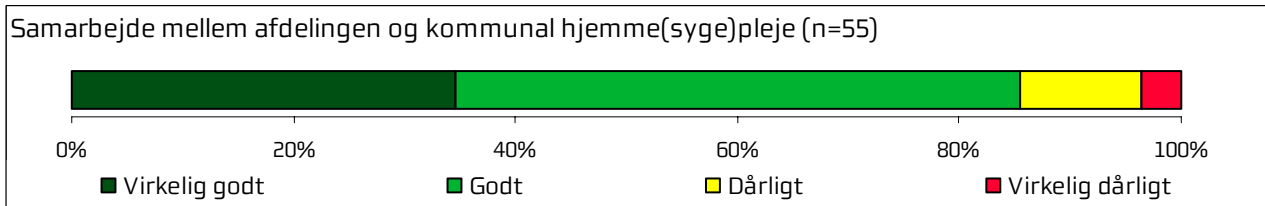
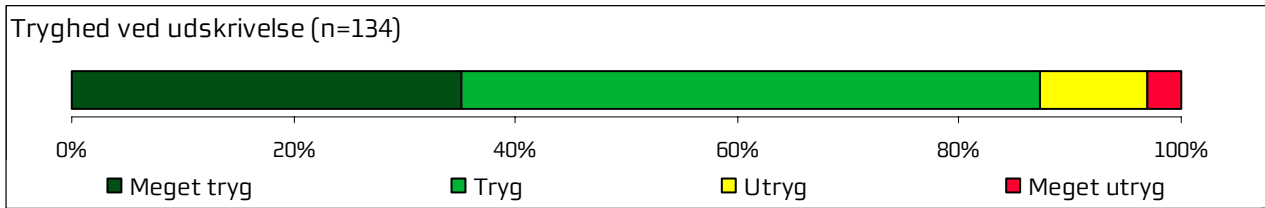




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	75%	-	-	79%	30%*	66%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%*	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	92%	95%

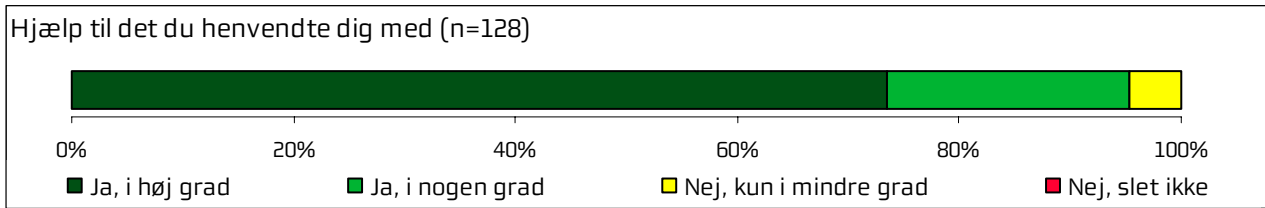
## 4.6 Udskrivelse



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%*	85%	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	91%	73%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81%	-	-	89%	72%	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	81%	71%	74%

### 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?	95%	-	-	98%	94%	96%



## 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 <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 6 <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;



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**

<p><b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)</p>	<p>Ja, før indlæggelsen</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, mens jeg var indlagt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;"><b>Gå til spørgsmål 23</b></p>		
<p>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</p> <p><b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b></p>	<p>Virkelig god</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>God</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Jeg læste den ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b></p>	<p>Virkelig god</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>God</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	

Løbnr.: >>lobnr.<<

**UDSKRIVELSE**

<p><b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b></p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p><b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>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)?</b></p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b></p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

**SAMLET INDTRYK**

<b>29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</b>	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"/>
<b>30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	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.<sup>4</sup> 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) 69 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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

---

<sup>4</sup> 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)		<b>137</b>	<b>198</b>
Køn	Mand	77%	74%
	Kvinde	23%	26%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	4%	7%
	40-59 år	21%	22%
	60-79 år	63%	59%
	80 år eller derover	11%	11%

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**

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

### 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste 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 vægtnings teknikker 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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		137	100
Alder	<b>0-19</b>	1	1%
	<b>20-39</b>	6	4%
	<b>40-59</b>	29	21%
	<b>60-79</b>	86	63%
	<b>80-</b>	15	11%
Køn	<b>Mand</b>	106	77%
	<b>Kvinde</b>	31	23%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	126	95%
	<b>Pårørende</b>	7	5%
Modersmål	<b>Dansk</b>	133	97%
	<b>Ikke dansk</b>	4	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	16%
	<b>Planlagt</b>	111	84%
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	77	56%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	44%

**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		52	44	4	0	126	7
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	0	60	40	0	5	1
	<b>40-59</b>	50	46	4	0	26	2
	<b>60-79</b>	54	43	2	0	81	3
	<b>80-</b>	62	38	0	0	13	1
Køn	<b>Mand</b>	54	43	3	0	99	3
	<b>Kvinde</b>	44	48	7	0	27	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	42	4	0	118	5
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	43	4	0	122	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	53	12	0	17	3
	<b>Planlagt</b>	55	43	2	0	104	4
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	54	43	3	0	70	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	48	46	5	0	56	3

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		57	40	2	1	134
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	20	80	0	0	5
	<b>40-59</b>	62	31	7	0	29
	<b>60-79</b>	56	42	1	1	84
	<b>80-</b>	73	27	0	0	15
Køn	<b>Mand</b>	61	38	2	0	104
	<b>Kvinde</b>	47	47	3	3	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	37	2	0	123
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	38	2	1	130
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	38	10	0	21
	<b>Planlagt</b>	59	39	1	1	108
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	61	35	3	1	75
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	53	46	2	0	59



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

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		43	52	3	2	135
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	33	50	0	17	6
	<b>40-59</b>	34	62	3	0	29
	<b>60-79</b>	44	50	4	2	84
	<b>80-</b>	60	40	0	0	15
Køn	<b>Mand</b>	48	48	3	1	104
	<b>Kvinde</b>	26	65	3	6	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	52	2	2	124
	<b>Pårørende</b>	14	71	14	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	53	2	2	131
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	48	10	5	21
	<b>Planlagt</b>	43	53	2	2	109
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	39	56	4	1	75
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	48	47	2	3	60

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		38	60	1	1	90	2	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>40-59</b>	37	63	0	0	19	1	
	<b>60-79</b>	41	56	2	2	61	0	
	<b>80-</b>	33	67	0	0	6	1	
Køn	<b>Mand</b>	41	56	1	1	70	1	
	<b>Kvinde</b>	25	75	0	0	20	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	61	1	0	84	2	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	61	1	1	87	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	38	60	1	1	90	2	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	36	62	2	0	47	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	58	0	2	43	1	

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		57	40	1	1	137	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	33	67	0	0	6	0
	<b>40-59</b>	45	52	0	3	29	0
	<b>60-79</b>	59	37	2	1	86	0
	<b>80-</b>	80	20	0	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	58	39	2	1	106	0
	<b>Kvinde</b>	52	45	0	3	31	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	39	2	2	126	0
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	41	2	2	133	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	33	5	5	21	0
	<b>Planlagt</b>	59	40	1	1	111	0
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	55	43	1	1	77	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	37	2	2	60	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		46	45	8	132	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	17	50	33	6	0
	<b>40-59</b>	39	54	7	28	1
	<b>60-79</b>	47	47	6	83	1
	<b>80-</b>	71	14	14	14	0
Køn	<b>Mand</b>	50	46	5	103	0
	<b>Kvinde</b>	34	45	21	29	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	45	9	121	2
	<b>Pårørende</b>	43	57	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	45	9	128	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	35	10	20	1
	<b>Planlagt</b>	44	48	7	108	1
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	52	43	5	75	1
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	39	49	12	57	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		24	58	12	7	59	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	20	40	40	0	5	0
	<b>40-59</b>	13	75	6	6	16	1
	<b>60-79</b>	29	53	9	9	34	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0
Køn	<b>Mand</b>	29	58	7	7	45	0
	<b>Kvinde</b>	7	57	29	7	14	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	56	13	7	54	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	58	12	5	57	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	11	78	11	0	9	0
	<b>Planlagt</b>	27	55	10	8	49	2
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	27	60	3	10	30	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	21	55	21	3	29	1

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		46	45	10	134
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	17	33	50	6
	<b>40-59</b>	57	36	7	28
	<b>60-79</b>	39	52	8	84
	<b>80-</b>	73	20	7	15
Køn	<b>Mand</b>	43	50	8	103
	<b>Kvinde</b>	55	29	16	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	46	10	123
	<b>Pårørende</b>	71	29	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	45	9	130
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	40	10	20
	<b>Planlagt</b>	45	46	9	110
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	51	40	9	75
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	39	51	10	59

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		43	49	8	0	134	2	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	60	40	0	5	1	
	<b>40-59</b>	45	52	3	0	29	0	
	<b>60-79</b>	42	51	7	0	84	1	
	<b>80-</b>	67	27	7	0	15	0	
Køn	<b>Mand</b>	40	53	7	0	103	2	
	<b>Kvinde</b>	55	32	13	0	31	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	48	7	0	123	2	
	<b>Pårørende</b>	14	71	14	0	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	49	8	0	130	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	57	10	0	21	0	
	<b>Planlagt</b>	46	46	7	0	108	2	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	48	45	7	0	75	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	37	53	10	0	59	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	93	6	136
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	0	83	17	6
	<b>40-59</b>	0	93	7	29
	<b>60-79</b>	2	93	5	85
	<b>80-</b>	0	93	7	15
Køn	<b>Mand</b>	2	92	6	105
	<b>Kvinde</b>	0	94	6	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	2	93	6	125
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	93	6	132
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	95	5	21
	<b>Planlagt</b>	2	93	5	110
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	1	92	7	76
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	2	93	5	60



**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?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	91	8	96	39
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	0	75	25	4	2
	<b>40-59</b>	0	95	5	22	7
	<b>60-79</b>	2	90	9	58	26
	<b>80-</b>	0	91	9	11	4
Køn	<b>Mand</b>	1	92	6	77	27
	<b>Kvinde</b>	0	84	16	19	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	92	7	86	38
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	6	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	91	9	92	39
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	100	0	16	5
	<b>Planlagt</b>	1	89	9	76	33
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	0	96	4	51	24
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	2	84	13	45	15

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>					
		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	22	4	2	125	8
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	40	40	0	20	5	1
	<b>40-59</b>	69	27	4	0	26	2
	<b>60-79</b>	72	22	5	1	79	5
	<b>80-</b>	93	7	0	0	14	0
Køn	<b>Mand</b>	73	22	5	0	97	7
	<b>Kvinde</b>	68	25	0	7	28	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	74	23	3	1	114	8
	<b>Pårørende</b>	43	29	29	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	22	3	2	121	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	29	14	0	21	0
	<b>Planlagt</b>	76	20	2	2	100	7
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	75	22	1	1	68	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	68	23	7	2	57	2

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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		76	21	3	0	129	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	33	67	0	0	6	0
	<b>40-59</b>	75	21	4	0	28	0
	<b>60-79</b>	77	19	4	0	79	6
	<b>80-</b>	93	7	0	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	75	21	4	0	101	4
	<b>Kvinde</b>	79	21	0	0	28	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	22	3	0	119	5
	<b>Pårørende</b>	71	14	14	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	20	3	0	125	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	29	10	0	21	0
	<b>Planlagt</b>	79	19	2	0	103	6
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	80	19	1	0	70	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	24	5	0	59	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		71	24	4	1	136	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	50	33	17	0	6	0
	<b>40-59</b>	69	24	3	3	29	0
	<b>60-79</b>	75	21	4	0	85	0
	<b>80-</b>	60	40	0	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	72	23	4	1	105	0
	<b>Kvinde</b>	65	29	6	0	31	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	23	4	1	125	0
	<b>Pårørende</b>	29	57	14	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	24	4	1	132	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	52	10	5	21	0
	<b>Planlagt</b>	79	18	3	0	110	0
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	76	20	3	1	76	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	30	7	0	60	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		59	29	7	5	133	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	33	33	17	17	6	0
	<b>40-59</b>	55	28	10	7	29	0
	<b>60-79</b>	63	28	6	4	83	1
	<b>80-</b>	64	36	0	0	14	1
Køn	<b>Mand</b>	62	27	7	4	102	2
	<b>Kvinde</b>	52	35	6	6	31	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	26	7	4	123	1
	<b>Pårørende</b>	0	86	0	14	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	29	7	5	129	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	35	15	5	20	1
	<b>Planlagt</b>	63	29	6	3	108	1
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	64	29	7	0	75	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	53	29	7	10	58	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		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		57	34	9	0	128	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	20	80	0	0	5	1	
	<b>40-59</b>	50	39	11	0	28	1	
	<b>60-79</b>	61	30	9	0	80	4	
	<b>80-</b>	64	29	7	0	14	0	
Køn	<b>Mand</b>	56	36	8	0	99	4	
	<b>Kvinde</b>	62	28	10	0	29	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	33	8	0	118	5	
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	0	6	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	32	9	0	124	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	59	6	0	17	4	
	<b>Planlagt</b>	61	30	8	0	106	2	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	63	29	8	0	72	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	41	9	0	56	3	

**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	104	22
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	100	0	5	1
	<b>40-59</b>	95	5	21	5
	<b>60-79</b>	94	6	65	14
	<b>80-</b>	100	0	12	2
Køn	<b>Mand</b>	96	4	84	15
	<b>Kvinde</b>	90	10	20	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	95	20
	<b>Pårørende</b>	100	0	5	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	100	22
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	88	13	16	4
	<b>Planlagt</b>	96	4	84	18
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	95	5	60	12
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	44	10

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	121
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	60	40	5
	<b>40-59</b>	88	13	24
	<b>60-79</b>	91	9	78
	<b>80-</b>	92	8	13
Køn	<b>Mand</b>	91	9	95
	<b>Kvinde</b>	85	15	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	110
	<b>Pårørende</b>	86	14	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	117
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	84	16	19
	<b>Planlagt</b>	91	9	98
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	94	6	70
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	82	18	51



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		93	7	117
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	100	0	5
	<b>40-59</b>	91	9	23
	<b>60-79</b>	93	7	75
	<b>80-</b>	92	8	13
Køn	<b>Mand</b>	94	6	95
	<b>Kvinde</b>	91	9	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	106
	<b>Pårørende</b>	100	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	113
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	19
	<b>Planlagt</b>	95	5	93
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	96	4	67
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	90	10	50

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		88	12	57
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	4
	<b>40-59</b>	86	14	14
	<b>60-79</b>	89	11	36
	<b>80-</b>	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	89	11	44
	<b>Kvinde</b>	85	15	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	87	13	55
	<b>Pårørende</b>	-	-	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	13	56
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	8
	<b>Planlagt</b>	87	13	47
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	89	11	35
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	86	14	22

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		28	44	20	8	25	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>40-59</b>	13	63	25	0	8	0
	<b>60-79</b>	36	29	21	14	14	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	26	42	21	11	19	0
	<b>Kvinde</b>	33	50	17	0	6	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	43	22	4	23	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	44	20	8	25	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	14	57	14	14	7	0
	<b>Planlagt</b>	38	31	25	6	16	1
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	25	42	33	0	12	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	46	8	15	13	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		69	19	7	6	118	9
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	83	17	0	0	6	0
	<b>40-59</b>	63	22	4	11	27	1
	<b>60-79</b>	72	16	7	5	74	6
	<b>80-</b>	50	30	20	0	10	2
Køn	<b>Mand</b>	72	15	7	7	92	6
	<b>Kvinde</b>	58	31	8	4	26	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	15	6	6	108	9
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	17	6	6	115	9
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	29	5	5	21	0
	<b>Planlagt</b>	72	15	7	5	94	8
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	75	17	0	8	65	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	21	15	4	53	2

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	55	3	3	38	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	2	4
	<b>40-59</b>	20	60	20	0	5	22
	<b>60-79</b>	39	57	0	4	28	50
	<b>80-</b>	67	33	0	0	3	9
Køn	<b>Mand</b>	42	56	0	3	36	60
	<b>Kvinde</b>	0	50	50	0	2	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	58	3	0	36	78
	<b>Pårørende</b>	0	0	0	100	1	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	56	3	3	36	85
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	33	67	0	0	6	14
	<b>Planlagt</b>	42	52	3	3	31	70
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	35	60	5	0	20	51
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	50	0	6	18	35

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		47	15	13	25	127
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	17	0	0	83	6
	<b>40-59</b>	39	18	14	29	28
	<b>60-79</b>	51	13	15	21	78
	<b>80-</b>	50	29	0	21	14
Køn	<b>Mand</b>	46	16	13	24	99
	<b>Kvinde</b>	50	11	11	29	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	14	11	24	116
	<b>Pårørende</b>	14	43	0	43	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	15	12	26	123
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	10	35	5	50	20
	<b>Planlagt</b>	54	12	15	19	103
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	53	11	10	26	72
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	20	16	24	55

**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		20	76	3	1	86	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>40-59</b>	16	74	11	0	19	0
	<b>60-79</b>	22	74	2	2	58	1
	<b>80-</b>	13	88	0	0	8	0
Køn	<b>Mand</b>	19	78	1	1	67	2
	<b>Kvinde</b>	21	68	11	0	19	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	77	2	1	81	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	74	4	1	82	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	13	75	0	13	8	1
	<b>Planlagt</b>	21	75	4	0	76	1
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	21	74	4	0	47	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	77	3	3	39	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		47	47	6	0	130
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	33	33	33	0	6
	<b>40-59</b>	61	39	0	0	28
	<b>60-79</b>	43	51	6	0	82
	<b>80-</b>	54	46	0	0	13
Køn	<b>Mand</b>	48	46	5	0	99
	<b>Kvinde</b>	42	48	10	0	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	47	5	0	121
	<b>Pårørende</b>	0	80	20	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	47	6	0	126
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	39	11	0	18
	<b>Planlagt</b>	48	46	6	0	108
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	53	41	5	0	73
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	39	54	7	0	57



**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		35	52	10	3	134
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	33	33	17	17	6
	<b>40-59</b>	50	36	11	4	28
	<b>60-79</b>	32	58	7	2	84
	<b>80-</b>	27	53	20	0	15
Køn	<b>Mand</b>	37	52	9	2	103
	<b>Kvinde</b>	29	52	13	6	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	50	9	3	123
	<b>Pårørende</b>	0	71	29	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	51	10	3	130
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	52	0	10	21
	<b>Planlagt</b>	34	54	10	2	108
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	43	50	7	0	74
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	55	13	7	60

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		35	51	11	4	55	4	76
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1	0
	<b>20-39</b>	33	33	33	0	3	0	3
	<b>40-59</b>	13	63	25	0	8	1	20
	<b>60-79</b>	34	50	9	6	32	1	51
	<b>80-</b>	50	50	0	0	12	1	2
Køn	<b>Mand</b>	41	46	10	2	41	4	59
	<b>Kvinde</b>	14	64	14	7	14	0	17
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	47	12	4	49	3	72
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	4	1	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	48	12	4	52	4	75
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	30	50	20	0	10	1	10
	<b>Planlagt</b>	35	50	10	5	40	3	66
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	50	42	4	4	24	2	50
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	58	16	3	31	2	26

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		26	55	10	9	69	65	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	0	67	33	0	3	3	
	<b>40-59</b>	18	64	0	18	11	17	
	<b>60-79</b>	24	56	13	7	45	40	
	<b>80-</b>	50	40	0	10	10	5	
Køn	<b>Mand</b>	26	52	12	10	50	54	
	<b>Kvinde</b>	26	63	5	5	19	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	55	11	6	64	59	
	<b>Pårørende</b>	0	33	0	67	3	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	55	9	9	66	64	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	29	14	29	7	14	
	<b>Planlagt</b>	27	56	10	7	59	49	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	23	60	9	7	43	31	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	46	12	12	26	34	

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		53	23	14	11	102	33	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	0	67	33	3	3	
	<b>40-59</b>	60	25	10	5	20	9	
	<b>60-79</b>	51	24	12	13	68	17	
	<b>80-</b>	60	20	20	0	10	4	
Køn	<b>Mand</b>	55	23	13	9	82	22	
	<b>Kvinde</b>	45	20	15	20	20	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	21	15	11	94	31	
	<b>Pårørende</b>	50	33	0	17	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	22	14	10	98	33	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	40	7	13	15	6	
	<b>Planlagt</b>	56	20	13	11	84	26	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	58	26	8	8	53	22	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	18	20	14	49	11	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		73	22	5	0	128	6	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	50	33	17	0	6	0	
	<b>40-59</b>	83	14	3	0	29	0	
	<b>60-79</b>	73	22	5	0	77	6	
	<b>80-</b>	73	27	0	0	15	0	
Køn	<b>Mand</b>	77	18	5	0	100	3	
	<b>Kvinde</b>	61	36	4	0	28	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	20	4	0	119	4	
	<b>Pårørende</b>	20	60	20	0	5	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	75	20	5	0	124	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	38	10	0	21	0	
	<b>Planlagt</b>	78	18	4	0	102	6	
Afsnit	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	80	17	3	0	71	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	65	28	7	0	57	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
1	Generelt: Hvorfor så mange spørgsmål? En tredjedel kunne gøre det samme!	Virkelig godt
2	Var meget tilfreds. Dejligt personale på Skejby.	Virkelig godt
3	I er meget professionelle, fordi afdelingen både har ressourcerne og kompetencerne. Det er en sjælden kombination - hold endelig fast i det.	Virkelig godt
4	Jeg har kun uforbeholden ros til afdelingen og dens personale!	Virkelig godt
5	Alle sygeplejersker var virkelig søde og venlige.	Godt
6	Sengene gamle, transportmateriale ikke vedligeholdt (malet), rengøring mangelfuld, personalet overanstrengt.	Godt
7	Super personale - gør et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
8	Lidt præget af afdelingens flytning ved sammenlægning på afdeling 6 og 5.	Godt
9	Sygeplejerskerne ved for lidt når de skal informere ved indlæggelse/operation. Der gives forskellige svar på samme spørgsmål, der bliver stillet om den operation man skal igennem. De burde informeres bedre af lægerne. Det ville være godt med skriftlig information om de gener man efterfølgende får.	Godt
10	Både sygeplejersker og læger var utrolig søde og venlige, i den retning var alt bare ok.	Virkelig godt
13	Jeg føler trang til at fremhæve den virkelig gode og lækre mad, der blev serveret.	Virkelig godt
14	Jeg havde en kraftig blødning fra XX, ved udskrivning gjorde personalet opmærksom på problemet. Fik så stukket en pose bleer ud. Årsagen er nok, at det var lørdag eftermiddag. Havde ikke en sjov weekend.	Godt
15	Information efter udskrivning under al kritik. Kunne være ordnet ved første telefonrykker i stedet et uforskammet svar fra en sekretær.	Godt
16	Kunne ønske, at blærebetændelse blev behandlet på afdelingen, så penicillinbehandlingerne kunne behandles der, og ikke skulle indgå i min egen læges åbningstider. Der blev jo i forvejen taget et gav af prøver!!	Virkelig godt
17	Fire på én stue er for mange. Meget uro om natten. Ubehageligt med et tyndt lagen over en plastikmadras. For få toiletter. Lækker, god mad. God kaffe.	Godt
18	Jeg synes, at selve indlæggelsesforløbet efter operationen blev foretaget og det endelig blev er-	Godt

## Bilag 5

kendt, at mine smerter var ægte, blev godt og personalet var venligt imod mig. I forløbet op til den endelige behandling/operation følte jeg mig ikke taget alvorligt, og følte mig meget alene med mine symptomer.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 20 | Det er en mangel, at hospitalsvæsenet ikke forsker i/ anvender eller forholder sig til forskning, der peger på en mulig sammenhæng mellem kosten (bl.a. mælkeprodukter) og prostatakræft. Ifølge nyere forskning er mælk hormonpåvirkende. | Virkelig godt |
|  | 21 | 1) Morgen er bedst. 2) Frokost var ikke så god. 2) Aftensmad var også i en lav grad.   | Godt          |
|  | 22 | Det er ikke hensigtsmæssigt, at nattevagterne absolut skal vække folk kl. 6.00, når man ved, man først skal opereres efter middag. F.eks. presser en til at drikke to glas saft kl. 6.00 og ikke husker, at man godt må drikke senere.     | Virkelig godt |
|  | 23 | Mange ting, der var rigtig gode.   | Virkelig godt |
|  | 24 | Jeg synes, de burde lytte mere til patienterne, inden de sendes hjem, da der efter, hvad jeg tror, ikke er mange, der ønsker at blive på sygehuset længere end højst nødvendigt.   | Dårligt       |
|  | 25 | Alt i alt meget godt tilfreds. Super hjælp af gode og søde medarbejdere. Husk at rose dem.   | Virkelig godt |
|  | 26 | Stor professionel tilgang til undersøgelse, behandling, operation og restitution.  | 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 Dejlgt personale - positive.	Virkelig godt
	4 Min eneste indvending er den lange ventetid fra svaret på knogleskintigrafien forelå til operationen.	Virkelig godt
	5 At de skal være sikre på, at man har fået alle de skriftlige informationer, som man skal have tilsendt/udleveret.	Godt
	8 Hele afdeling seks var under ombygning, men med en fin koordinering af arbejdet på Holstebro Sygehus.	Godt
	17 Alle meget søde. Lå først på et samtalerum, men fik snart en seng. Min mand opfattede ikke, at han ikke kom på stue med det samme.	Godt
	18 Det var et alt for langt forløb med mange ind-ud indlæggelser, før den endelige behandling/operation blev planlagt, hvilket gjorde forløbet meget problematisk og langvarigt og har givet men.	Godt
	21 Hjertelig tak til afdelingspersonalet.	Godt
	24 Jeg var på kirurgisk ambulatorium pga. nyresten, og de var utrolig søde og kompetente. Hurtig overførsel til afdeling, hvor jeg efterfølgende blev glemt på en stue, og også næste dag var der ingen, der henvendte sig til mig - for sygeplejersken, som skulle passe mig, havde ikke fået besked.	Dårligt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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









			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	6	Overtræt personale.	Godt
	12	For høj dosis af penicillin - allergireaktion.	Godt
	14	For hurtig udskrivning.	Godt
	18	Skaden opstod i en tidligere indlæggelse på samme afdeling, men blev ikke behandlet. Derfor et meget kompliceret forløb.	Godt
	19	Jeg havde tabletter med.	Virkelig godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	For mig at se virker det som om, at afdelingen både har en god ledelse og kompetente medarbejdere. De fysiske rammer er i orden, udstyret er i orden. Ånden i afdelingen er god og præget af, at I er en succes. Som patient virker det som om at I både har ressourcer og faglighed.	Virkelig godt
4	Jeg er yderst tilfreds med både behandlingsforløbet og dets resultat.	Virkelig godt
6	Manglende information.	Godt
11	Forkert dato til næste mødetidspunkt. Gav tid til en uge for tidligt.	Godt
12	Fejlmedicineringen betød en forlænget indlæggelse på fire dage på grund af allergisk reaktion. En anden afdeling blev inddraget, men alle resultater af prøver forsvandt. Efter hjemsendelse fik jeg en indkaldelse med fire dages varsel, som jeg desværre grundet arbejde ikke kunde tage imod. Dagen efter fik jeg et brev, så kunne jeg kontakte min egen læge (fornærmet over afbud, det er ikke ok).	Godt
13		Virkelig godt
16	Fik blærebetændelse, som blev henvist til egen læge. Det var weekend og lægen var på ferie, fik hjælp af anden læge, men der var stor usikkerhed om forløbet, idet jeg havde [poser] fra blæren. Fik i alt fire forskellige penicillinkure.	Virkelig godt
17	Meget travlt personale, havde kun tid til det mest nødvendige. Jeg som pårørende hjalp til under hele forløbet. Alle ansatte var venlige.	Godt
18	Jeg oplevede flere gange ikke at blive taget alvorligt i forløbet op til den endelige behandling. Jeg ville gerne, at personalet havde lyttet mere til mine symptomer. Fordi der gik så længe fra en fejl blev begået til den endelige operation/ behandling, kom jeg i livsfare under operationen.	Godt
21	Nej, det var meget fint.	Godt
22	Man burde lytte mere, når for eksempel siger, man ved, man får vrøvl med maven efter operation, i stedet for bare at sige det er næsten normalt.	Virkelig godt
23	Det jeg syntes, jeg var meget ked af var, jeg blev indkaldt dagen før jeg skulle opereres, og da jeg kom på operationsgangen, blev det aflyst.	Virkelig godt
25	God service.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg har ikke haft kontakt med min praktiserende læge efter hjemkomsten	Virkelig godt
	4	Det var en meget tryghedsskabende foranstaltning, at der var telefonkontakt med afdelingen i den første tid efter udskrivelsen!	Virkelig godt
	6	Syningen kunne ikke holde til transporten.	Godt
	12	Information til egen læge var ikke sket efter tre uger.	Godt
	15	Da jeg blev opereret sidst på ugen, kunne man ikke oplyse med sikkerhed, hvad der var sket ved operationen, samt om jeg havde fået indlagt et dræn. Jeg blev lovet et brev om sagen i ugen efter, der kom intet. Efter to telefonrykkere samt et brev til lægen kom der en måned efter operationen et brev. At der så yderligere skulle gå to måneder, til drænet blev fjernet, var meget utilfredsstillende.	Godt
	18	Jeg ville gerne have haft en bedre opfølgning på behandlingen.	Godt
	24	Der blev overhovedet ikke lyttet til, at jeg sagde, jeg havde det dårligt og ikke syntes, at jeg var parat til at komme hjem - og også blev indlagt samme aften igen med 40 grader i feber - under al kritik.	Dårligt
	25	Den var alt for hurtig, jeg synes ikke, jeg var klar.	Virkelig godt









## Urinvejskirurgisk Afdeling K

**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	Den læge, som skulle operere mig, aflyste operationen, fordi han mente, at der først skulle laves en mere grundig undersøgelse. En virkelig rigtig beslutning, som har haft stor betydning for min fremtidige behandling. Alt i alt et rigtig godt hospital med et meget rart personale. Tak for det.	Virkelig godt
3	Jeg synes, alt personale er rigtig søde og rare og omsorgsfulde, men de har bare alt for meget at gøre. Med hensyn til lægerne er der for mange ansvarlige. Der er for mange uenige udtalelser i journalen.	Godt
5	Jeg er mest glad for tomandsstuer, og TV på stuerne er meget generende, når man er syg og ligger på en firemandsstue.	Virkelig godt
6	Hudlidelse - manglende forbindelse.	Virkelig godt
7	Jeg skulle egentlig udskrives samme dag, som jeg blev opereret, men var ikke helt klar af narkosen. Derfor blev jeg opfordret til at blive natten over. Det følte trygt og godt.	Godt
8	Jeg kan ikke se, at noget kan gøres bedre og maden var rigtig, rigtig god. TAK TIL SKEJBY.	Virkelig godt
10	Under en rutineundersøgelse på en afdeling sagde jeg, at jeg havde lidt smerter i en legemsdel efter en operation vedrørende denne legemsdel. Det var ingen klage, bare en sidebemærkning, men dagkirurgisk afdeling gav besked videre til lægen, der havde opereret mig på den anden afdeling, som ringede mig op et par dage efter, at hvis der var noget, ville han se på det. Det var service langt ud over det normale. Tak for det til det danske sundhedsvæsen. Jeg har kun godt at sige om samtlige sygehuse og afdelinger. Jeg har lang erfaring med sygehusvæsenet, så noget har jeg oplevet, men de danske sygehuse, dets personale, det være sig læger, sygeplejersker, portører og alle de andre medvirkende gør et godt stykke arbejde. De kan lide deres job.	Virkelig godt
14	Hospitalsmaden var kedelig, uden smag, ikke indbydende, og for nyopererede patienter er det vigtig med god mad fyldt med vitaminer, mineraler og anden næring til kroppen. Jeg har været utrolig glad for den professionelle behandling, jeg fik både i ambulatoriet og på afdelingen. Tusind tak for det.	Virkelig godt
15	Jeg har flere gange været indlagt på Skejby sygehus med min skavank, og har følt mig tryk hver gang. Professionelle og venlig behandling.	Virkelig godt
21	Bedre og grundigere kommunikation mellem alle læger og patient. Bedre planlægning, tids - og personalemæssig at operationer med kapacitetsmæssigt "bytte" indlagt til opfangning af akuttilfælde, så aflysning af planlagte operationer kan undgås.	Dårligt
22	Plus: Fremragende professionelt plejepersonale. Minus: Lang ventetid på samtale med læge.	Virkelig godt
23	Jeg kunne godt undvære fjernsyn i loftet, det gav for mig for megen uro. Det er bedre med nogle	Virkelig godt

## Bilag 5

gode opholdsstuer, hvor man kan se fjernsyn og dermed møde andre indlagte, som man så kan hygge sig med. Toiletterne er måske noget nedslidte.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|    | 24 | Der var en god tone og behageligt at være indlagt.   | Godt             |
|    | 25 | Det er meget generende, at der kommer pårørende på besøg på en firemandsstue før kl. syv om morgenen. Der bliver tændt lys i loftet, rumsteret og talt meget højt. Desuden havde den pågældende person besøg af fire - fem personer konstant, hvor den sidste gik kl. 23.15. Det er også meget beklageligt, at der er besøgende hele tiden, når man selv skal skynde sig på toilettet. Det er upraktisk med toilet og bad i samme rum! | Virkelig dårligt |
|    | 28 | Min vurdering er i høj grad præget af at være indlagt med en alvorligt syg patient på samme fire-sengsstue. Patienten skreg og græd under hele mit ophold og blev først overflyttet til Intensiv Afdeling den dag, jeg blev udskrevet. Dette gav stor uro og personalets fulde opmærksomhed var derfor naturligvis mest rettet mod denne patient.  | Godt             |
|    | 31 | Et meget godt forløb. Fik fjernet nyresten over fire behandlinger, alt er forløbet efter planen (på nær den ene "smutter").  | Virkelig godt    |
|    | 32 | Efter udskrivelsen ville jeg gerne have haft større kontakt med fysioterapeut, pga. mit problem, end blot telefonisk! Det er meget vigtigt for min livskvalitet og mit selvværd at blive rask så hurtigt som muligt efter operationen. Jeg fik INGEN OPLYSNINGER om senfølgerne: træthed, tristhed, depression, manglende koncentrationsevne.  | Godt             |
|  | 35 | Jeg er fuld af beundring for sygeplejerske NN. Hun gav mig sit telefonnummer, da hun gerne ville høre, hvordan jeg havde det (efter hun havde fri) i løbet af aftenen.   | Virkelig godt    |
|  | 36 | Information om resultatet af operation blev givet, mens medpatient overhørte. Læge har taget kritik til sig.   | Virkelig godt    |
|  | 38 | En enestående indsats langt over det forventede og langt over det niveau, jeg f.eks. har oplevet på Aalborg Sygehus Nord.  | Virkelig godt    |



## Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev godt modtaget, og følte, at der var "tjek" på tingene, det var meget dejligt.	Virkelig godt
4	Operationen blev aflyst en time før den skulle have været udført. Blev sendt hjem igen med besked på at komme til operation senere (tre mdr. mere ventetid og havde ventet siden sidste år).	Intet svar
7	Det er en træls oplevelse at bo en hel dag i venteværelset.	Godt
8	Jeg har været ovenud tilfreds med indlæggelsen og opholdet på Skejby Sygehus.	Virkelig godt
10	Jeg har kun godt at sige om det danske sygehus og det store og velfungerende personale. En stor og varm tak til alle for deres indleven i patientens ve og vel.	Virkelig godt
11	Skal møde om morgen, først færdig hver gang mellem 5,5 og 6,5 timer senere. Kan det ikke gøres anderledes, så ventetiden ikke bliver så lang?	Godt
12	Super.	Virkelig godt
14	Skulle svare på de samme spørgsmål fra de forskellige områder af læger, sygeplejersker, plejepersonaler og laboranter.	Virkelig godt
16	Fik en meget fin modtagelse, og personalet var meget informative om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Godt
17	Efter henvisning fra egen læge blev jeg indkaldt subakut til undersøgelse: scanning og urinvejsundersøgelse. Ventetid scanning: ti min. Urinvejsundersøgelse: indkaldt fem min. FØR aftalt tid. Indlagt nogle uger senere til operation.	Virkelig godt
20	En alt for lang ventetid!	Virkelig godt
21	Måtte hen af eftermiddagen gøre opmærksom på, at jeg ikke var tilbudt frokost.	Dårligt
25	Min nyrestensknusning på sygehuset i Viborg var meget smertefuld, da sygeplejersken ikke ville give mig smertestillende medicin (drop). Nyrestenen var stor. Jeg havde konstant mange smerter bagefter i begge nyrer. I Skejby trillede "nullermændene" rundt på gulvet i opholdsstuen.	Virkelig dårligt
26	Meget fin behandling.	Virkelig godt
27	Jeg var så heldig at blive indlagt før aftalt med en dags varsel.	Virkelig godt
32	God modtagelse på afdelingen.	Godt
33	Røntgenundersøgelsen, der førte til indlæggelsen, trak meget ud, fordi jeg blev syltet i systemet.	Virkelig godt

## Bilag 5









Jeg endte i bakken hos en læge, der var på ferie og derefter hos en læge, der var på kursus. Jeg kom først videre, da jeg rykkede for svar.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 34 | Modtagelse bestod i besked på, at jeg skulle være på stue nr.                                    | Intet svar    |
|  | 37 | Der var lang ventetid fra henvisningen til indlæggelse, som blev udsat yderligere med seks uger. | Virkelig godt |



## Urinvejskirurgisk Afdeling K


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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Indlagt to gange.	Godt
	12	Ved udskrivelsen	Virkelig godt
	13	Blev sendt for tidligt hjem.	Godt
	18		Godt
	21	Fejlagtig læsning af journal.	Dårligt
	25	Blodtryk, blodprøver, blodsukker, temperatur.	Virkelig dårligt
	31	En gang hjemsendt uden forklaring.	Virkelig godt
	33	Manglede armbånd til operationen.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Måtte to gange til Skejby til operation. Den første blev udsat efter lang ventetid.	Godt
3	Jeg føler indgrebet ikke var ordentligt gennemtænkt.	Godt
6	Bind på arm blev ikke skiftet.	Virkelig godt
8	Alt var 100 % meget fint.	Virkelig godt
10	Dygtigt, veluddannet personale. Var der ekstra behov for samtale, var der altid tid og god tid. Intet med at nu skal jeg lige det, de lyttede og var meget søde og venlige.	Virkelig godt
12	Super tilfreds. Forstår ikke avisers med fleres kritik.	Virkelig godt
16	Jeg oplevede et godt behandlingsforløb bistået af et sødt personale.	Godt
17	Jeg blev opereret cirka to timer, før jeg var blevet oplyst om.	Virkelig godt
18	Der var for lang ventetid fra ankomst om morgenen efter aftale, til operationen blev foretaget.	Godt
24	Meget god.	Godt
25	Aftalen med lægerne var, at begge nyrer ville blive undersøgt for sten under narkosen. Og alle sten i begge nyrer ville blive fjernet, så jeg blev smertefri. Desværre holdt "de" ikke aftalen. Venstre nyre blev ikke undersøgt. Så jeg får stadig nyrestensmerter!	Virkelig dårligt
29	Dårligt samarbejde med T3.	Godt
30	Måtte efter operation vente ca. fem minutter på ring til sygeplejerske (havde "opkastningsfornemmelse"). Aftenvagt (er) havde meget travlt. "Opkastningsfornemmelse" gik over, da jeg fik rettet placering af "ryglæn" i sengen! Så en ELEVATIONSENG kunne sikkert have klaret problemet!	Virkelig godt
31	Jeg blev hjemsendt uden forklaring. Af en eller anden grund blev min operation udskudt, ok - men giv venligst en forklaring (fornuftig).	Virkelig godt
32	Jeg fik større behov for den menneskelig støtte efter udskrivelsen pga. senfølger og bivirkninger.	Godt
33	Kompetent personale, der gjorde, hvad det kunne for at opholdet skulle være så godt som muligt.	Virkelig godt
38	Yderst kompetente medarbejdere, der også forstod den svære kunst at lytte til mig som patient.	Virkelig godt
39	Fejloperation.	Virkelig godt

-  40 Jeg er meget tilfreds med informationsniveauet. Personalet sikrede sig hele tiden, at jeg havde forstået, hvad der skulle foregå. Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg har været meget glad for at være indlagt, både personale samt lægen NN.	Virkelig godt
8	Jeg er dybt taknemlig for behandling og skylder både læge og alle, der deltog ved operationen tak.	Virkelig godt
9	Jeg oplevede der forvirrende, at der opstod komplikation ved narkosen, og den information fik jeg, imens jeg stadig var påvirket af narkosen. Dette gjorde, at det stod uklart for mig, og dette gjorde mig utryg.	Godt
10	Jeg fik altid en meget uddybende beskrivelse med hjem fra alle afdelinger. Så kunne man jo også se, om man selv havde opført sig ordentligt.	Virkelig godt
12	Laboratoriet fandt en bakterie, som gav anledning til anden medicin efter min udskrivning - også det blev håndteret tilfredsstillende.	Virkelig godt
14	Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? Jeg var kun tryk, fordi jeg havde min pårørende hos mig. Skulle jeg have været alene, havde jeg ikke været tryk.	Virkelig godt
17	Karakter: UG.	Virkelig godt
19	Lægen havde ikke fået melding ti dage efter udskrivningen, da jeg fik stingene fjernet.	Godt
20	Måske var indlæggelsestiden for kort. En enkelt dag mere kunne ønskes pga. opkastning før udskrivelsen. Den næste patient ventede på sengen.	Virkelig godt
21	Blev efter en udsættelse af operationen få dage før indlæggelse hertil udsat for aflysning af operation. Da omsider indlagt blev [operationen aflyst] 1-2 timer før, altså efter at være blevet indlagt dagen før og klargjort til operationen. Jeg lå i sengen og ventede på at blive hentet.	Dårligt
25	Formålet med indlæggelsen var, at jeg skulle blive smertefri. Det lykkedes ikke!	Virkelig dårligt
27	Jeg ville godt have haft mulighed for en kort samtale et par dage efter hjemsendelse, så mine tvivlspunkter kunne have været besvaret. Jeg vidste ikke helt, hvad jeg måtte, eller hvordan smerter og sår skulle udvikle sig. Jeg tror, man hører de rigtige ting, når de er aktuelle.	Virkelig godt
28	Har ikke fået tilbudt genoptræning. Har fået fjernet den ene nyre, og havde behov for at tale med en diætist. Har nu ventet på svar i over tre uger på en efterfølgende CT-scanning. Det er alt for lang tid - især når der er kræft konstateret.	Godt
32	Manglende oplysninger om senfølger ved sygdommen! Været på kursus arrangeret af kræftens bekæmpelse.	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.<sup>8</sup> 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.

---

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