

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	78
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	130
Besvarelser fra afdelingens patienter:	81
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

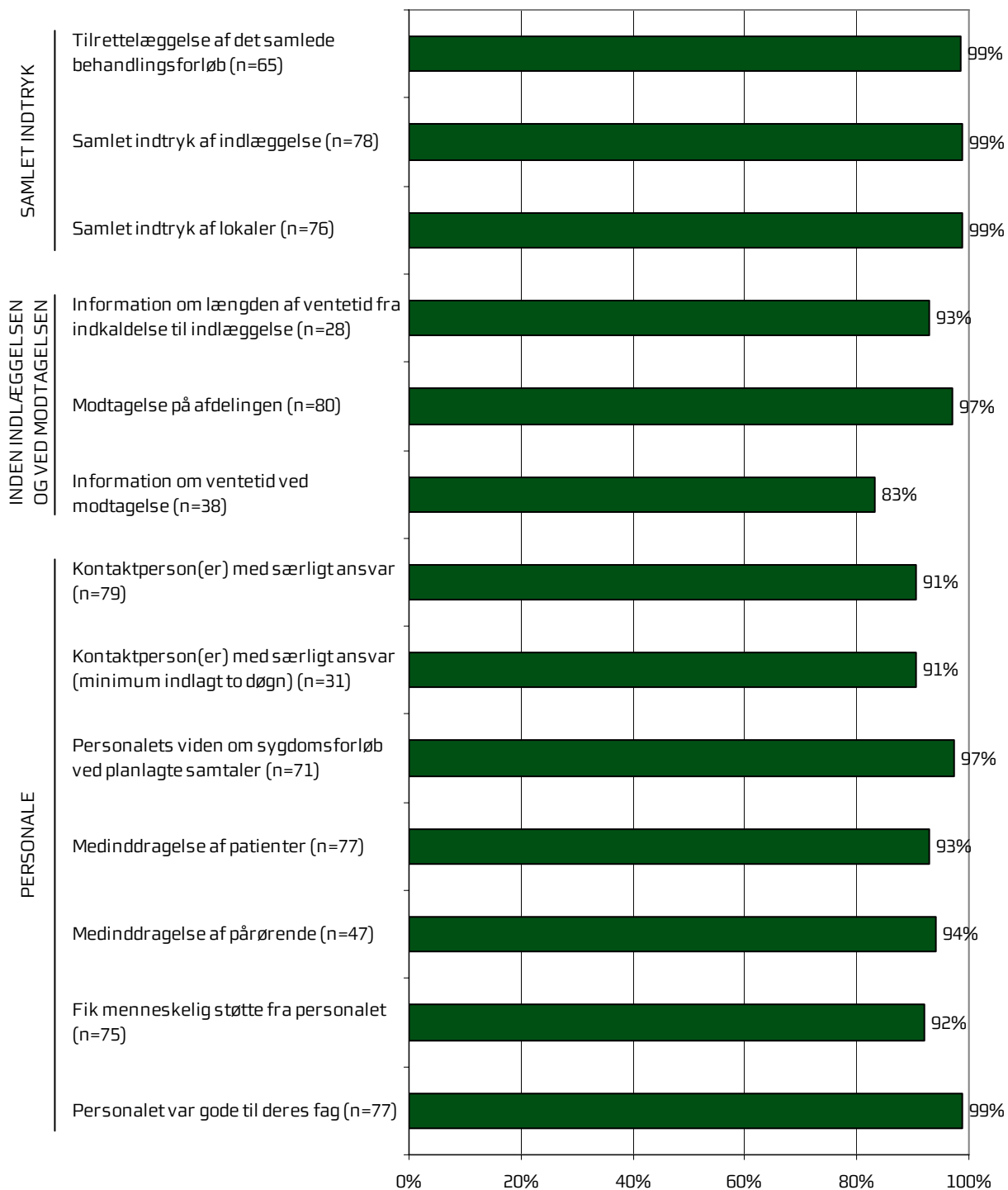
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

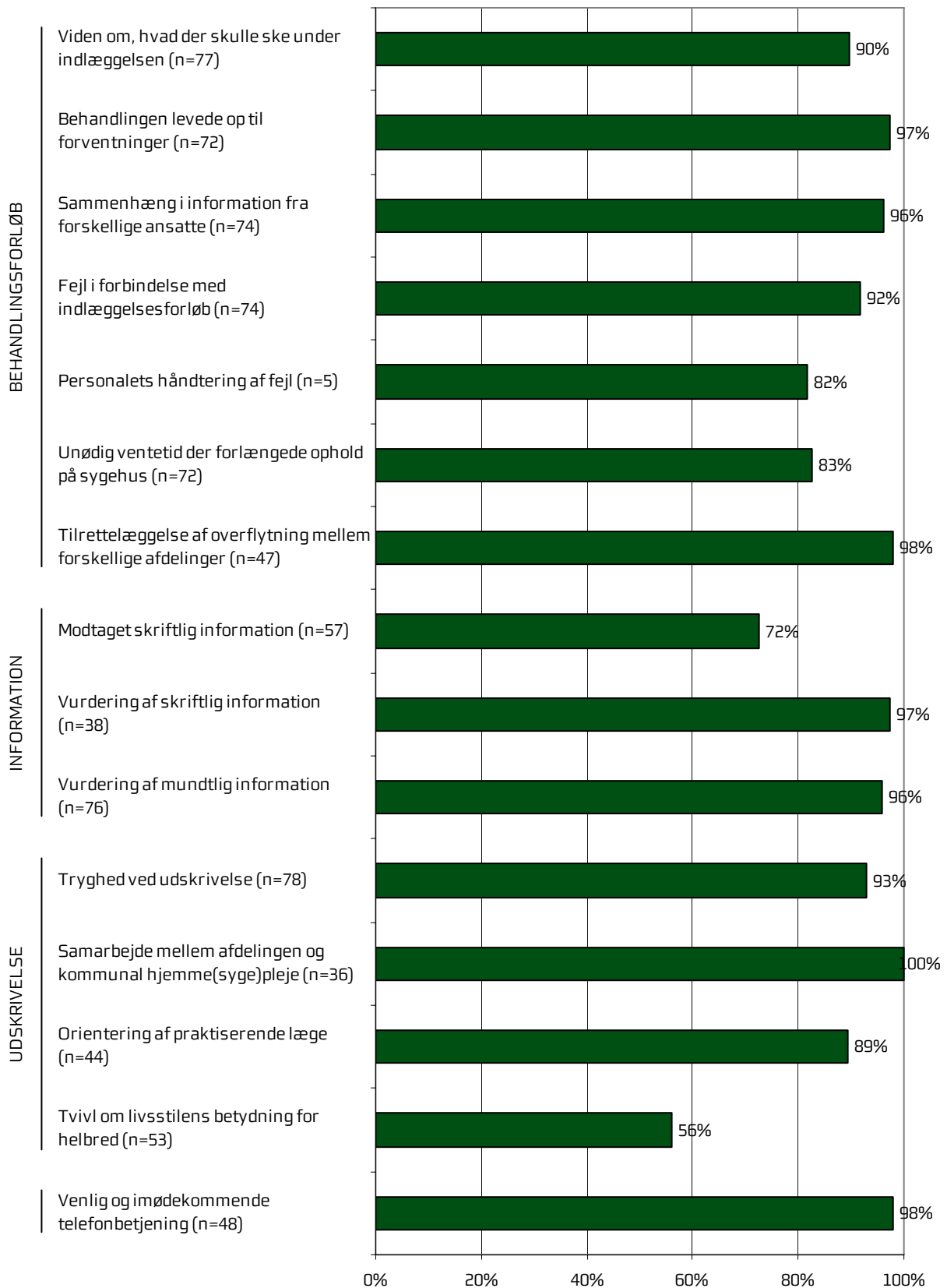
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Urologisk Afdeling

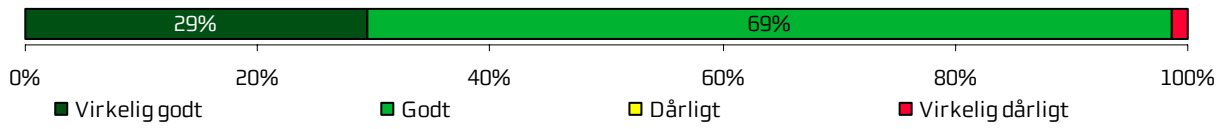
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

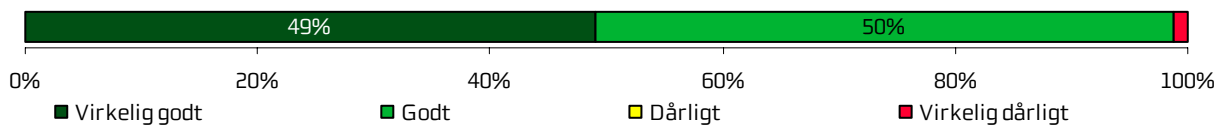
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

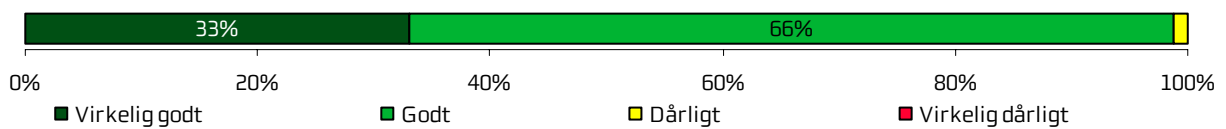
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=78)



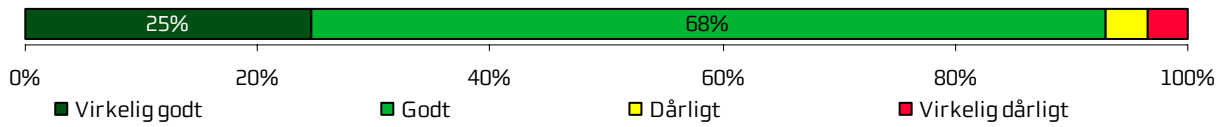
Samlet indtryk af lokaler (n=76)



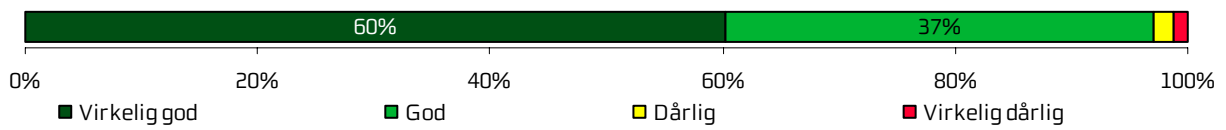
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	93 %	98 %	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	100 %	97 %	92 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		99 %	91 %	95 %	89 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

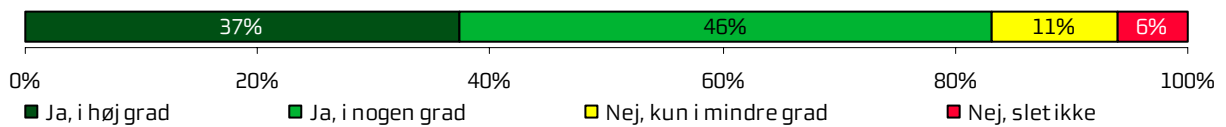
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=28)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



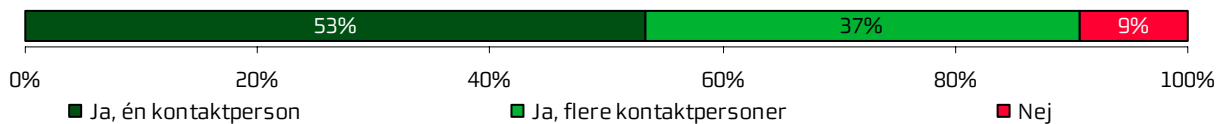
Information om ventetid ved modtagelse (n=38)



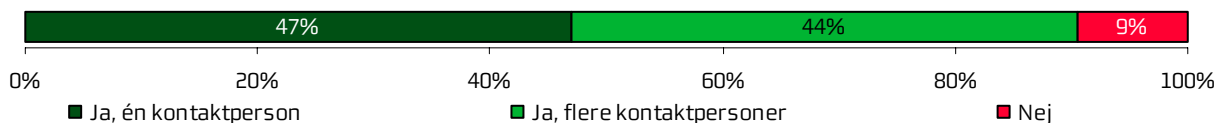
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		93 %	-	99 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	98 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		83 %	58 %	75 %	60 %	67 %

Personale

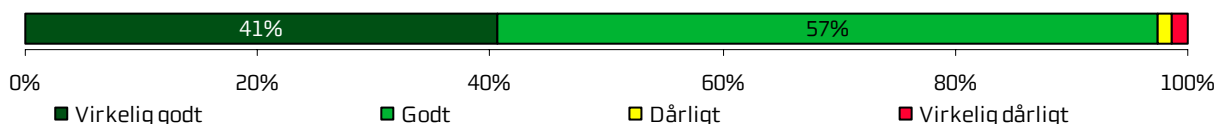
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



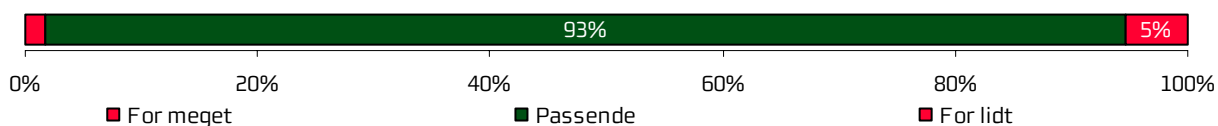
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



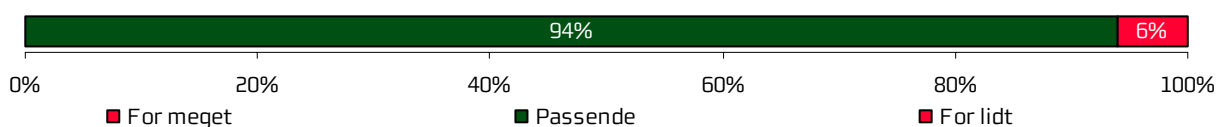
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



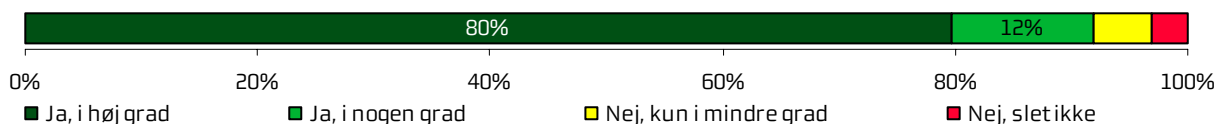
Medinddragelse af patienter (n=77)



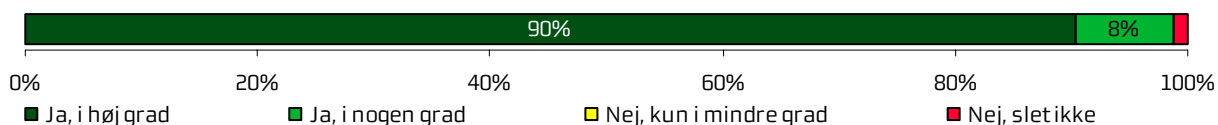
Medinddragelse af pårørende (n=47)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



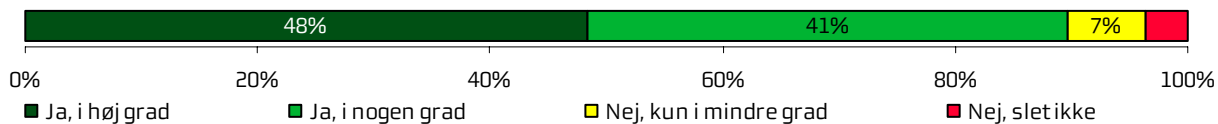
Personalet var gode til deres fag (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	77 %	85 %	69 %	74 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		91 %	-	82 %	66 %	69 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	98 %	93 %	87 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	95 %	95 %	81 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	88 %	91 %	79 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	94 %	92 %	85 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	94 %	95 %

Behandlingsforløb

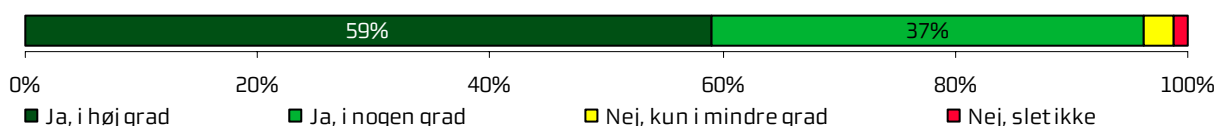
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



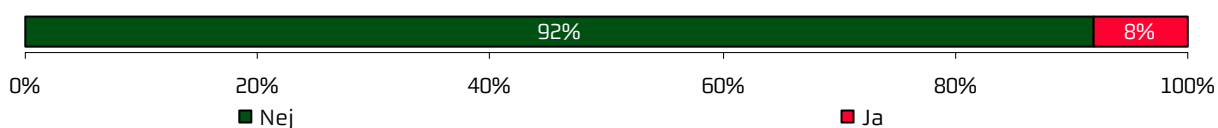
Behandlingen levede op til forventninger (n=72)



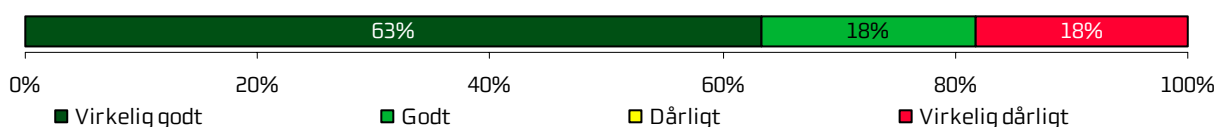
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=74)



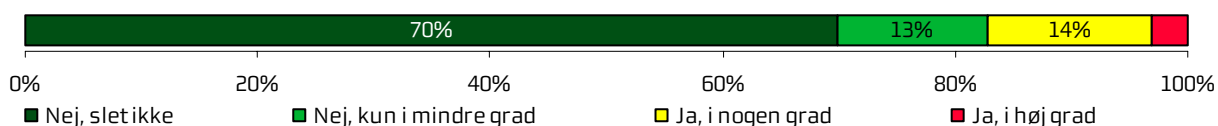
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



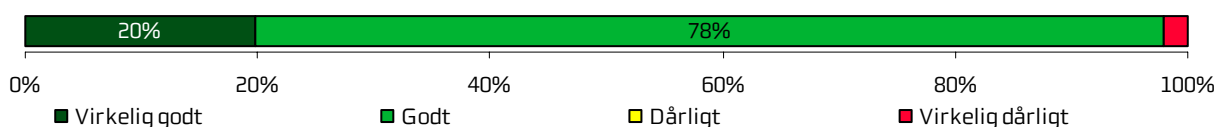
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)



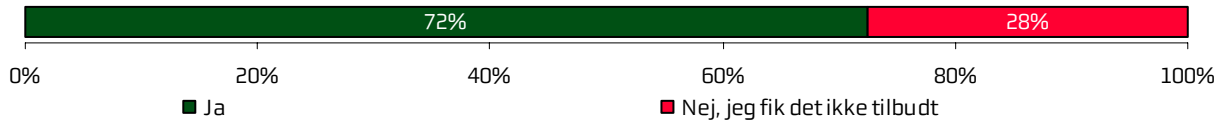
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



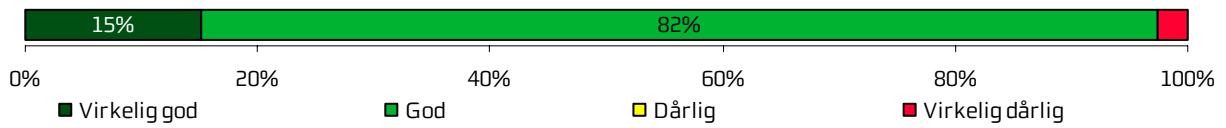
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		90 %	95 %	94 %	72 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	88 %	92 %	82 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		96 %	94 %	95 %	84 %	86 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	92 %	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		82 %	-	64 %	54 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	85 %	92 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	87 %	91 %

Information

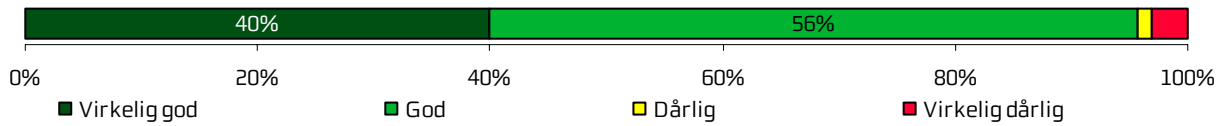
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



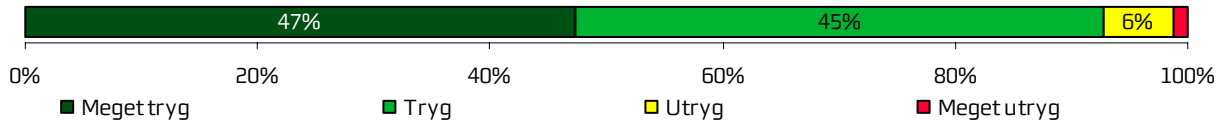
Vurdering af mundtlig information (n=76)



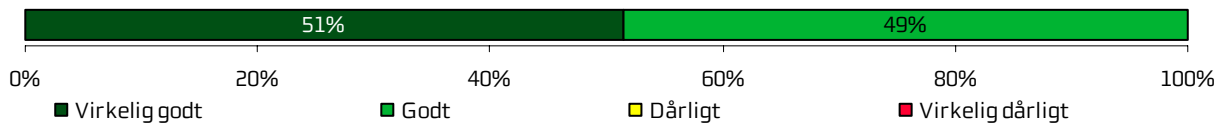
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	83 %	39 %	55 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	100 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	100 %	97 %	90 %	91 %

Udskrivelse

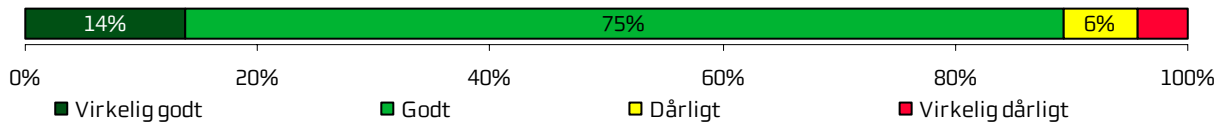
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



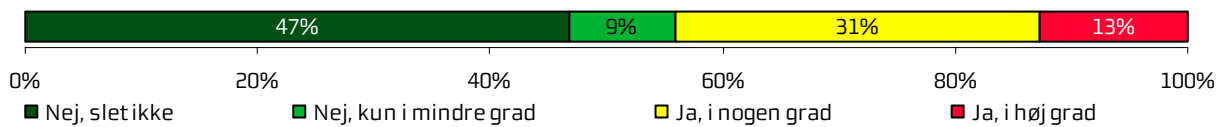
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



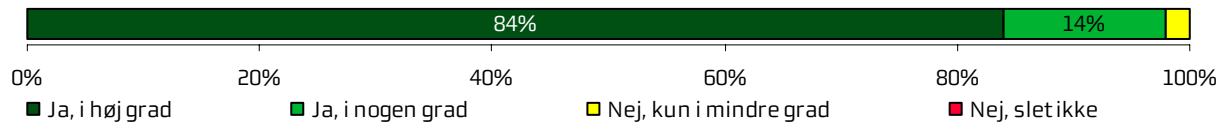
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	95 %	90 %	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	82 %	88 %	84 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	88 %	90 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		56 %	87 % *	81 % *	67 %	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=48)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	91 %	100 %	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
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?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
Køn		
Mand	81%	80%
Kvinde	19%	20%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	15%	16%
60-79 år	53%	53%
80- år	25%	20%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

¹ 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		81		100%
Køn				
Mand		66		81%
Kvinde		15		19%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		5		6%
40-59 år		12		15%
60-79 år		43		53%
80- år		20		25%
Skema udfyldt af				
Patienten		73		92%
Pårørende		6		8%
Modersmål				
Dansk		77		97%
Ikke dansk		2		3%
Indlæggelsesform				
Akut		50		62%
Planlagt		31		38%
Diagnose				
DC64-68		1		1%
DD29-30		3		4%
DN20-23		4		5%
Øvrige		73		90%
Afsnit				
Afsnit A6		68		84%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		16%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	69	0	1	65	9
Køn						
Mand	30	68	0	2	54	7
Kvinde	26	74	0	0	11	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	39	52	0	9	10	1
60-79 år	32	68	0	0	35	4
80- år	25	75	0	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	32	66	0	2	60	8
Pårørende	0	100	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	28	70	0	1	64	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	63	0	0	38	7
Planlagt	18	78	0	4	27	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	32	68	0	0	57	9
Afsnit						
Afsnit A6	29	70	0	2	56	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	50	0	1	78
Køn					
Mand	49	49	0	1	64
Kvinde	48	52	0	0	14
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	48	44	0	7	12
60-79 år	46	54	0	0	41
80- år	50	50	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	50	49	0	1	72
Pårørende	42	58	0	0	6
Modersmål					
Dansk	48	51	0	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	49	51	0	0	48
Planlagt	49	47	0	3	30
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	-	4
Øvrige	48	52	0	0	70
Afsnit					
Afsnit A6	48	51	0	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	66	1	0	76
Køn					
Mand	33	66	2	0	62
Kvinde	35	65	0	0	14
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	44	56	0	0	11
60-79 år	29	71	0	0	41
80- år	37	58	5	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	34	65	1	0	71
Pårørende	25	75	0	0	5
Modersmål					
Dansk	32	66	1	0	74
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	35	65	0	0	47
Planlagt	31	66	3	0	29
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	-	4
Øvrige	33	66	1	0	68
Afsnit					
Afsnit A6	32	66	2	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	68	4	4	28	1	50
Køn							
Mand	32	59	5	5	22	1	41
Kvinde	0	100	0	0	6	0	9
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	5
40-59 år	-	-	-	-	4	0	8
60-79 år	33	60	7	0	15	0	27
80- år	22	78	0	0	9	1	9
Skema udfyldt af							
Patienten	27	65	4	4	25	1	45
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
Modersmål							
Dansk	25	68	4	4	28	1	46
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	50
Planlagt	25	68	4	4	28	1	0
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	0	0	1
DD29-30	-	-	-	-	3	0	0
DN20-23	-	-	-	-	3	0	1
Øvrige	32	64	5	0	22	1	48
Afsnit							
Afsnit A6	26	67	4	4	27	1	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	12

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	37	2	1	80
Køn					
Mand	60	37	2	1	65
Kvinde	63	37	0	0	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	42	58	0	0	5
40-59 år	63	29	0	7	12
60-79 år	54	43	3	0	42
80- år	81	19	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	63	33	2	1	72
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	61	36	2	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	57	40	3	0	50
Planlagt	66	31	0	3	30
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	-	4
Øvrige	59	39	2	0	72
Afsnit					
Afsnit A6	64	34	0	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	46	11	6	38	4
Køn						
Mand	38	47	9	7	33	2
Kvinde	34	42	25	0	5	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	35	53	0	12	8	0
60-79 år	38	44	10	8	18	4
80- år	29	71	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	49	8	7	34	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	35	51	8	7	35	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	36	10	6	21	3
Planlagt	23	60	11	6	17	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	2	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	43	40	13	4	31	4
Afsnit						
Afsnit A6	35	52	10	3	31	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	14	14	7	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	37	9	79
Køn				
Mand	53	36	11	64
Kvinde	57	43	0	15
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	17	83	0	5
40-59 år	44	41	15	12
60-79 år	58	34	8	41
80- år	64	31	5	20
Skema udfyldt af				
Patienten	57	34	9	71
Pårørende	14	64	21	6
Modersmål				
Dansk	54	36	10	75
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	50	39	11	49
Planlagt	59	34	7	30
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	4
Øvrige	54	37	9	71
Afsnit				
Afsnit A6	58	35	8	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	46	15	13

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	44	9	31
Køn				
Mand	47	40	13	23
Kvinde	47	53	0	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	15	69	15	6
60-79 år	58	29	13	15
80- år	63	38	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	50	40	10	29
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	47	44	9	31
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	38	49	13	23
Planlagt	71	29	0	8
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	1
DN20-23	-	-	-	2
Øvrige	51	38	11	27
Afsnit				
Afsnit A6	52	38	10	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	57	1	1	71	7
Køn						
Mand	37	59	2	2	56	7
Kvinde	53	47	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	49	34	17	0	5	0
40-59 år	36	56	0	8	11	0
60-79 år	43	57	0	0	36	5
80- år	37	63	0	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	57	1	1	66	5
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	37	60	1	1	68	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	55	2	0	44	4
Planlagt	36	60	0	4	27	3
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	41	57	1	0	63	7
Afsnit						
Afsnit A6	36	61	2	2	61	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	93	5	77
Køn				
Mand	2	91	7	63
Kvinde	0	100	0	14
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	85	15	12
60-79 år	0	94	6	40
80- år	7	93	0	19
Skema udfyldt af				
Patienten	2	92	6	70
Pårørende	0	100	0	6
Modersmål				
Dansk	2	92	6	74
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	3	93	5	48
Planlagt	0	93	7	29
Diagnose				
DC64-68	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	4
Øvrige	2	93	5	69
Afsnit				
Afsnit A6	0	95	5	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	83	8	12

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	47	31
Køn					
Mand	0	94	6	43	20
Kvinde	-	-	-	4	11
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	3
40-59 år	0	78	22	8	4
60-79 år	0	96	4	25	16
80- år	0	100	0	11	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	42	29
Pårørende	0	100	0	5	1
Modersmål					
Dansk	0	94	6	46	29
Ikke dansk	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	94	6	29	20
Planlagt	0	94	6	18	11
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	2	1
DN20-23	-	-	-	2	2
Øvrige	0	96	4	42	28
Afsnit					
Afsnit A6	0	93	8	40	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	12	5	3	75	4
Køn						
Mand	80	10	6	4	61	3
Kvinde	77	23	0	0	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	66	34	0	0	5	0
40-59 år	67	11	15	7	12	0
60-79 år	83	8	5	4	37	4
80- år	83	17	0	0	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	12	6	3	68	4
Pårørende	86	14	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	79	13	5	3	72	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	14	6	3	47	2
Planlagt	84	9	4	4	28	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	82	12	4	2	67	4
Afsnit						
Afsnit A6	81	11	6	2	63	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	17	0	8	12	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	90	8	0	1	77	2
Køn						
Mand	91	7	0	1	63	2
Kvinde	87	13	0	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	83	17	0	0	5	0
40-59 år	92	8	0	0	11	1
60-79 år	88	9	0	2	41	1
80- år	95	5	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	89	9	0	1	70	1
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	90	9	0	1	74	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	11	0	2	49	1
Planlagt	96	4	0	0	28	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	2	1
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	89	9	0	1	70	1
Afsnit						
Afsnit A6	88	11	0	2	65	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	12	1

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	41	7	4	77	3
Køn						
Mand	47	40	8	4	63	2
Kvinde	54	46	0	0	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	75	25	0	0	5	0
40-59 år	32	52	8	8	11	1
60-79 år	52	43	2	2	40	2
80- år	38	40	17	5	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	39	7	4	70	2
Pårørende	42	58	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	48	42	7	4	74	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	49	7	4	47	3
Planlagt	62	28	7	3	30	0
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	47	43	6	4	69	3
Afsnit						
Afsnit A6	52	37	6	5	65	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	36	1	1	72	8
Køn						
Mand	57	39	2	2	57	8
Kvinde	78	22	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	83	17	0	0	5	0
40-59 år	50	41	0	9	10	2
60-79 år	60	38	3	0	37	5
80- år	70	30	0	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	35	1	1	65	7
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	60	38	1	1	69	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	42	2	0	43	7
Planlagt	71	25	0	3	29	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	63	35	1	0	64	8
Afsnit						
Afsnit A6	60	37	2	2	62	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	37	3	1	74	4
Køn						
Mand	61	34	3	2	59	4
Kvinde	50	50	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	42	0	0	5	0
40-59 år	59	33	0	7	12	0
60-79 år	64	33	3	0	38	3
80- år	45	50	5	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	1	68	3
Pårørende	66	34	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	59	37	3	1	71	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	35	4	0	47	2
Planlagt	55	42	0	4	27	2
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0
Øvrige	58	40	3	0	66	4
Afsnit						
Afsnit A6	56	40	3	2	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	74
Køn			
Mand	92	8	61
Kvinde	90	10	13
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	75	25	5
40-59 år	85	15	12
60-79 år	93	7	39
80- år	100	0	17
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	67
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	93	7	71
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	93	7	47
Planlagt	89	11	27
Diagnose			
DC64-68	-	-	1
DD29-30	-	-	3
DN20-23	-	-	4
Øvrige	92	8	66
Afsnit			
Afsnit A6	92	8	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	18	0	18	5	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	0
DD29-30	-	-	-	-	1	0
DN20-23	-	-	-	-	0	0
Øvrige	-	-	-	-	4	1
Afsnit						
Afsnit A6	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	13	14	3	72	6
Køn						
Mand	68	13	15	4	58	5
Kvinde	77	13	10	0	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	48	16	28	8	11	1
60-79 år	66	15	16	4	39	1
80- år	89	11	0	0	17	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	13	16	4	66	5
Pårørende	83	17	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	68	14	15	3	69	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	12	13	3	46	2
Planlagt	64	15	17	4	26	4
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	3	1
Øvrige	74	11	12	2	65	5
Afsnit						
Afsnit A6	68	17	13	2	60	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	0	17	8	12	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	20	78	0	2	47	3	28
Køn							
Mand	15	82	0	2	40	3	21
Kvinde	44	56	0	0	7	0	7
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0	1
40-59 år	25	65	0	10	9	0	3
60-79 år	8	92	0	0	24	2	14
80- år	27	73	0	0	10	1	9
Skema udfyldt af							
Patienten	19	79	0	2	43	3	25
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
Modersmål							
Dansk	16	82	0	2	44	3	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	26	74	0	0	31	3	14
Planlagt	6	88	0	6	16	0	14
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	1	0	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0	0
DN20-23	-	-	-	-	4	0	0
Øvrige	24	76	0	0	39	3	28
Afsnit							
Afsnit A6	18	80	0	3	40	3	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0	5

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	28	6	28	57	17
Køn						
Mand	37	33	5	24	47	14
Kvinde	48	0	10	43	10	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	32	42	0	26	8	3
60-79 år	47	17	12	25	29	10
80- år	35	38	0	26	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	26	6	28	52	15
Pårørende	37	45	0	18	5	1
Modersmål						
Dansk	39	28	6	28	57	14
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	21	35	4	40	30	14
Planlagt	62	18	7	13	27	3
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	2	2
Øvrige	38	30	4	28	52	15
Afsnit						
Afsnit A6	50	23	4	23	48	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	44	11	44	9	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	82	0	3	38	2
Køn						
Mand	15	82	0	3	32	2
Kvinde	17	83	0	0	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	23	77	0	0	21	0
80- år	9	91	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	80	0	3	34	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	15	82	0	3	38	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	89	0	0	16	2
Planlagt	18	77	0	5	22	0
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	1	0
Øvrige	17	83	0	0	34	2
Afsnit						
Afsnit A6	18	79	0	3	34	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	1	3	76
Køn					
Mand	37	57	1	4	63
Kvinde	52	48	0	0	13
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	42	58	0	0	5
40-59 år	37	54	0	8	11
60-79 år	35	59	2	4	39
80- år	45	55	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	1	3	69
Pårørende	36	64	0	0	6
Modersmål					
Dansk	41	55	1	3	73
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	41	54	2	3	47
Planlagt	38	59	0	3	29
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	-	3
Øvrige	40	57	1	2	69
Afsnit					
Afsnit A6	38	58	2	2	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	0	9	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	45	6	1	78
Køn					
Mand	44	48	6	1	63
Kvinde	59	34	6	0	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	17	66	17	0	5
40-59 år	59	33	0	7	12
60-79 år	51	40	10	0	40
80- år	45	55	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	50	42	7	1	72
Pårørende	18	82	0	0	5
Modersmål					
Dansk	48	45	6	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	42	49	10	0	48
Planlagt	57	39	0	3	30
Diagnose					
DC64-68	-	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	-	3
DN20-23	-	-	-	-	4
Øvrige	44	49	7	0	70
Afsnit					
Afsnit A6	48	43	7	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	51	49	0	0	36	4	37
Køn							
Mand	57	43	0	0	31	3	29
Kvinde	18	82	0	0	5	1	8
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	58	42	0	0	5	0	7
60-79 år	61	39	0	0	18	4	17
80- år	39	61	0	0	12	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	53	47	0	0	33	4	33
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
Modersmål							
Dansk	50	50	0	0	35	4	35
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	51	49	0	0	23	4	20
Planlagt	52	48	0	0	13	0	17
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	1	0	0
DD29-30	-	-	-	-	1	0	2
DN20-23	-	-	-	-	2	0	2
Øvrige	55	45	0	0	32	4	33
Afsnit							
Afsnit A6	57	43	0	0	30	4	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0	6

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	75	6	4	44	34
Køn						
Mand	11	78	5	5	37	27
Kvinde	27	60	13	0	7	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	27	60	0	13	7	5
60-79 år	7	80	9	4	21	19
80- år	15	78	7	0	13	7
Skema udfyldt af						
Patienten	15	75	5	5	40	31
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	12	77	7	4	43	32
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	19	70	7	4	26	22
Planlagt	5	84	5	5	18	12
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	1
DD29-30	-	-	-	-	2	1
DN20-23	-	-	-	-	3	1
Øvrige	16	75	7	2	39	31
Afsnit						
Afsnit A6	13	74	8	5	38	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	6

Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	9	31	13	53	24
Køn						
Mand	45	10	30	14	46	17
Kvinde	57	0	43	0	7	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	4
40-59 år	71	0	17	12	8	4
60-79 år	31	14	34	21	28	11
80- år	65	6	30	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	48	10	29	13	50	21
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	46	9	32	13	52	23
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	12	33	9	32	15
Planlagt	48	5	29	19	21	9
Diagnose						
DC64-68	-	-	-	-	0	1
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	-	-	-	-	1	3
Øvrige	49	10	30	12	49	20
Afsnit						
Afsnit A6	48	10	27	15	48	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	0	60	0	5	6

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	84	14	2	0	48	20	6
Køn							
Mand	85	12	2	0	39	15	6
Kvinde	79	21	0	0	9	5	0
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	3	0
40-59 år	86	14	0	0	7	3	1
60-79 år	79	17	3	0	28	8	4
80- år	91	9	0	0	11	6	0
Skema udfyldt af							
Patienten	84	13	2	0	44	18	5
Pårørende	-	-	-	-	3	2	1
Modersmål							
Dansk	83	15	2	0	45	20	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	81	15	4	0	25	14	5
Planlagt	87	13	0	0	23	6	1
Diagnose							
DC64-68	-	-	-	-	1	0	0
DD29-30	-	-	-	-	2	1	0
DN20-23	-	-	-	-	2	2	0
Øvrige	84	13	2	0	43	17	6
Afsnit							
Afsnit A6	82	16	2	0	44	14	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	6	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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








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

Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afsnit A6	Samlet indtryk
1	I de dage jeg var indlagt på en fire-sengsstue og så, hvordan hele personalet arbejdede på afdelingen, så skulle de have en medalje for deres arbejde, de gjorde for patienterne. Altid venlige og smilende.	Godt
2	Jeg vil gerne fremhæve to af personalet på afdelingen: Sygeplejerske NN, og elev NN. De to var bare enestående.	Virkelig godt
3	Som sagt, bare positive og flinke mennesker, som kan sit fag:-)	Virkelig godt
4	Kunne sørge for, at man kunne få koldt vand.	Godt
6	Jeg kan kun udtale, at jeg alt i alt har været meget tilfreds med opholdet på Regionshospitalet i Randers.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig meget syg inden hele indlæggelsen. Jeg var meget glad for, at det var den kirurg, der havde opereret mig, som kom og fortalte mig, hvad [kirurgen] havde fundet.	Godt
8	Man var slet ikke i tvivl om personalets ekspertise. De var der døgnet rundt. Et træk i snoren, ca. tre minutters ventetid maksimum og en sød sygeplejerske kommer springende som en anden lampeånd. De kan simpelthen ikke gøre mig mere tilfreds, medmindre man tvinger dem ud i sprint:0) Man hører så tit, personalet er voldsomt presset. Skulle det være tilfældet i Randers, må jeg sige, jeg som indlagt ikke har mærket noget til det. Kun smil og kærlig pleje. Tak for det, piger.	Godt
9	Tilfreds med opholdet, meget dejligt, kosten var god. En god oplevelse!	Intet svar
11	Sengen var for blød - jeg fik ondt i ryggen (det er væk nu).	Godt
12	Til firesengs-stuer burde der være mindst to toiletter.	Godt
14	Forløbet efter hjemsendelse har været temmelig overraskende, med flere besøg hos lægevagter samt meget langvarige eftervirkninger. Den mulighed burde man have orienteret mig om.	Godt
15	Sødt, venligt og opmærksomt personale.	Godt
16	Føler, der blev gjort lidt ekstra efter normal sengetid, hvor jeg blev trænet (gåtur på gangene) for at få gang i "systemet" igen. Kun roser til Randers Regionshospital.	Intet svar
19	Toiletforhold kunne være lidt bedre på fire-sengsstuer, men personalet gjorde et stort arbejde for at få alt til at fungere optimalt.	Godt
20	Jeg ønsker ikke under nogen omstændigheder, at nogen skal behandles som jeg er blevet. Derfor vil jeg ikke være anonym, og ønsker samtidig at KLAGER over mit forløb. Efterfølgende samtale med læge NN fik jeg og min [ægtefælle] ingen information om, hvor stort indgrebet havde været.	Virkelig dårligt

Bilag 5

	22	Da jeg er kræftpatient og derfor har fået forandret mine smagsløg, så mine madvaner er specielle, gjorde afdelingen alt for, at min morgenmad blev, som jeg ønskede det. Hvilket betød meget for mig.	Intet svar
	25	Pænt og rent overalt. Smilende og venligt personale som næsten hygger om en med frugt og diverse forfriskninger. Nogen har desværre tendens til at brokke sig, uanset hvad der gøres. Det tages med godt humør - ros.	Virkelig godt
	26	Alt var godt, men ikke maden. Jeg synes, den var under al kritik, og jeg er ikke kræsen.	Virkelig godt
	27	Personalet var gode til at sætte sig, hvis man lige havde et par spørgsmål til forløbet.	Godt
	30	Den nye [] seng var elendig at ligge i. Selv om i GLEMTE mig et helt år, bliver det bedre med [lidel- sen].	Intet svar
	31	I ORDEN.	Virkelig godt
	32	Mindre ventetid. Mere forståelse for, at man gerne vil have lidt tid for sig selv og ikke skal ligge sammen med andre de første timer efter operationen. Søde og hjælpsom personale/læger.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	5	Mange tak for alt.	Det kan jeg ikke vurdere











Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit A6	Samlet indtryk
2	Der var ingen ventetid, blev indlagt akut.	Virkelig godt
3	En meget dygtig og flink fast læge, NN, tog problemet meget alvorligt og fik fart på sagerne.	Virkelig godt
13	Jeg blev indlagt af min praktiserende læge.	Godt
16	Akut	Intet svar
20	[Ikke] oplyst om faste i forbindelse med scanning - derfor blev scanning aflyst og måtte køre 3 gange. For DÅRLIG planlægning og information om, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
21	Jeg blev overført fra [andet hospital].	Virkelig godt
22	Akut! Jeg har åben indlæggelse [] Århus Universitetshospital forlangte det.	Intet svar
24	Desværre var ventetiden på ultralydsscanning [] et par måneder, men dette skyldtes vist lægens henvisnings diagnose; smerter i muskler og led. Det var ved denne undersøgelse, [sygdommen] blev opdaget.	Godt
27	Jeg fik en super god modtagelse, da jeg kom på afdelingen.	Godt
29	Indlagt via andet sygehus.	Godt
30	To et halvt år er længe at vente.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Der var en del ventetid, inden jeg blev udskrevet.	Godt
4	Der var rigtig travlt, så de var pressede. Det var akut med ambulance.	Intet svar





Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit A6	Samlet indtryk
 3	Blev mødt af meget flinke og omsorgsfulde plejere.	Virkelig godt
 8	Personalet er smilende og utrolig søde og imødekommende.	Godt
 13	Fik en udmærket modtagelse på afdelingen.	Godt
 16	Dejligt og omsorgsfuldt personale.	Intet svar
 17	Jeg er indlagt hver tredje måned, da jeg har kateter [], og det fungerer godt. Kateterne bliver så skiftet hver tredje måned.	Godt
 20	Indkaldt fastende til [om morgenen], blev først modtaget [senere] og opereret [om eftermiddagen]. Ingen information fra personalet om ventetid - eller andet - ingen kontakt fra personalet i ventetiden.	Virkelig dårligt
 23	Den var aldeles fin.	Godt
 28	Jeg har ikke noget at klage over. Jeg blev behandlet SUPER GODT.	Virkelig godt
 32	Lidt for meget ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Vi havde svært ved at finde afdelingen ved ankomst. Vi har aldrig været på Randers Sygehus før. Der mangler skiltning.	Godt

Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit A6	Håndtering af fejl
 1	[Bakterieforgiftning ved undersøgelse af prostata].	Virkelig godt
 8	Hele forløbet var som forventet ok. Det eneste, jeg vil brokke mig over, er den indbyrdes kommunikation, som jeg ikke er imponeret over. Her kan nedskæringer og ventelister ikke være argumentet. Efter første operation blev jeg meget dårlig af bedøvelsen. Dette påtalte jeg ved næste operation, og man gjorde noget for at afhjælpe mine gener ved bedøvelsen, dog uden held. Ved fjernelsen af katetret ambulantly fortæller jeg kirurg NN om det. Han kigger på skærmen og konstaterer, at der intet står om, at jeg fremover skal have anden narkose, så jeg ikke bliver mere dårlig, end da jeg kom. Hvis jeg en dag bliver involveret i f.eks. et trafikuheld og kommer bevidstløs ind på hospitalet, kan jeg se frem til noget meget ubehageligt, idet der ikke er skrevet noget om min bedøvelse og generne derved.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 17	Ingen.	Intet svar
 19	Scanning på det ene sygehus kunne ikke kaldes frem på det andet sygehus?	Virkelig godt
 20	INGEN information fra læge ved udskrivelse. Ingen information om indgrebet plus operation.	Virkelig dårligt
 23	Ingen.	Intet svar
 33	Utilsigtede hændelser: Blødning. Urinlækage.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
 4	Forvagten glemte at sige til sygeplejerskerne, at der skulle tages en blodprøve. Så, klokken 17.00, stadig fastende, får jeg at vide, at bagvagten først kommer, når svaret på blodprøverne var kommet. "Hvilke blodprøver??" "Åh, nej", siger sygeplejersken. Så, klokken 18.00, blev de taget. Ni timer efter, at jeg kom ind på afdelingen.	Virkelig godt



Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit A6	Samlet indtryk
3	Kun positive oplevelser.	Virkelig godt
5	Fik lov til at se det hele på en skærm, mens lægen fortalte mig, hvad hun foretog sig. Det var meget interessant.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Man kunne godt skrive i informationsmaterialet, at man bør drikke to glas saft, to timer før man møder fastende ind. Der står kun tynde væsker. Jeg måtte vente unødigt første gang, da man mente, jeg kunne komme i underskud af sukker under operationen, hvis jeg kun havde fået vand.	Godt
13	Har fået en udmærket behandling på afdelingen.	Godt
18	Den sygeplejestuderende [] var yderst kompetent.	Godt
20	Ingen information om indlæggelsens omfang og smertestillende behandling - Sidder nu [nogle] måneder efter med stærke smerter ved vandladning.	Virkelig dårligt
23	Vil gerne have lidt mere forklaring.	Godt
27	Jeg kan kun sige, at jeg havde det super godt, imens at jeg var indlagt, og at personalet var super søde ved mig og forklarede hele tiden, hvad der skulle ske med mig:-)	Godt
32	Måske at visse personer satte sig lidt mere ind i, hvad der er blevet gjort, da jeg var indlagt på andet sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	En positiv oplevelse taget sygdommen i betragtning.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt på patienthotellet, da jeg skulle over på hospitalet, "glemte" de mig.	Godt
4	Nej, ikke andet, end at det er fantastisk, at vi har sådan nogle søde sygeplejersker efter endnu en nedskæringsrunde. De er professionelle!	Intet svar

Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit A6	Samlet indtryk
	10	Indlæggelsen viste, at såvel læger og det øvrige personale havde god kommunikation med hinanden, så patienterne følte sig trygge.	Virkelig godt
	20	Ingen lægesamtale - eller information fra plejepersonale - sendt hjem uden information overhovedet. Der var ikke engang nogen, der spurgte, hvordan jeg havde det - og hvordan jeg kom hjem.	Virkelig dårligt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.