

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	188
Besvarelser fra afdelingens patienter:	138
Afdelingens svarprocent:	73%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

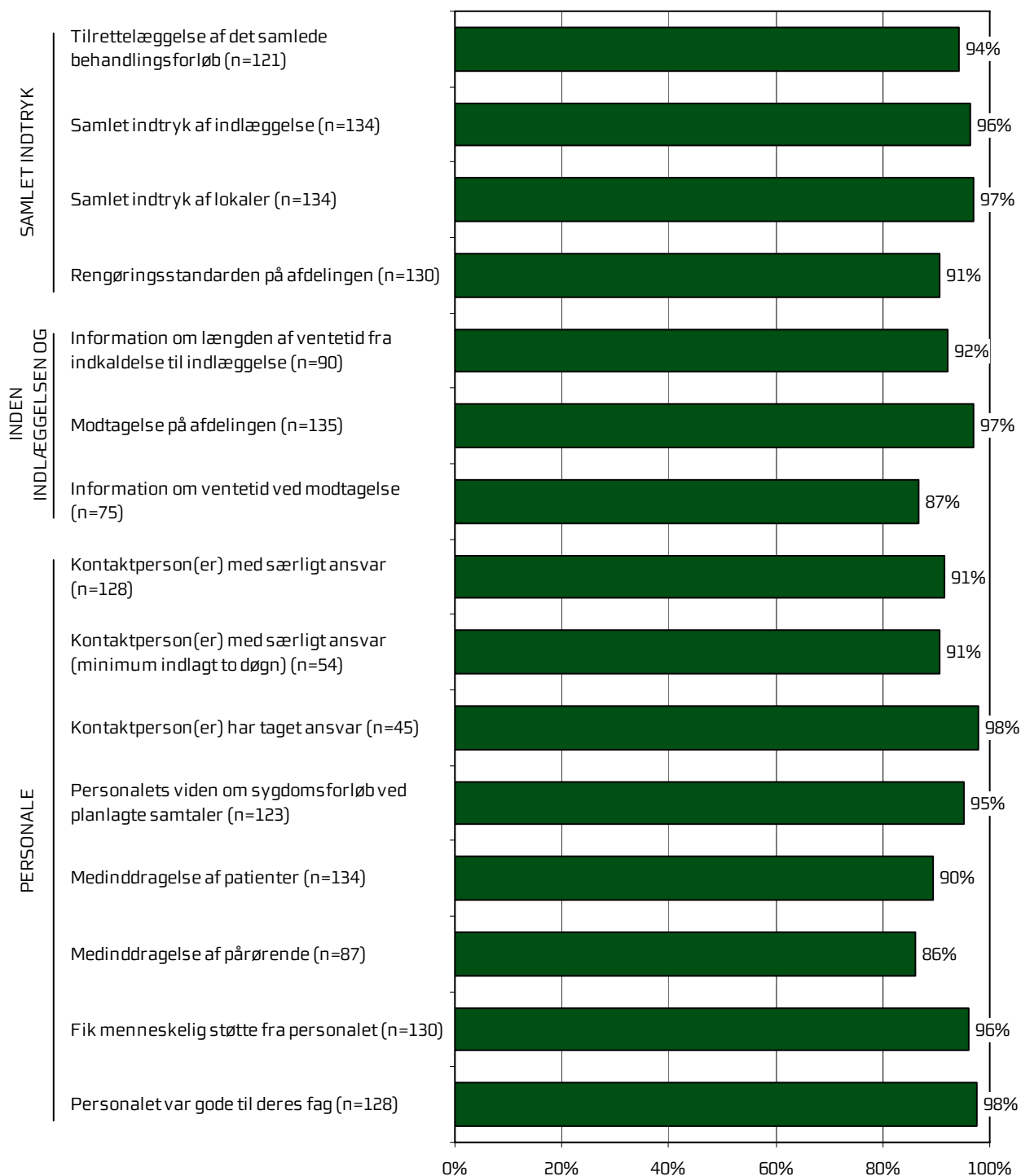
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

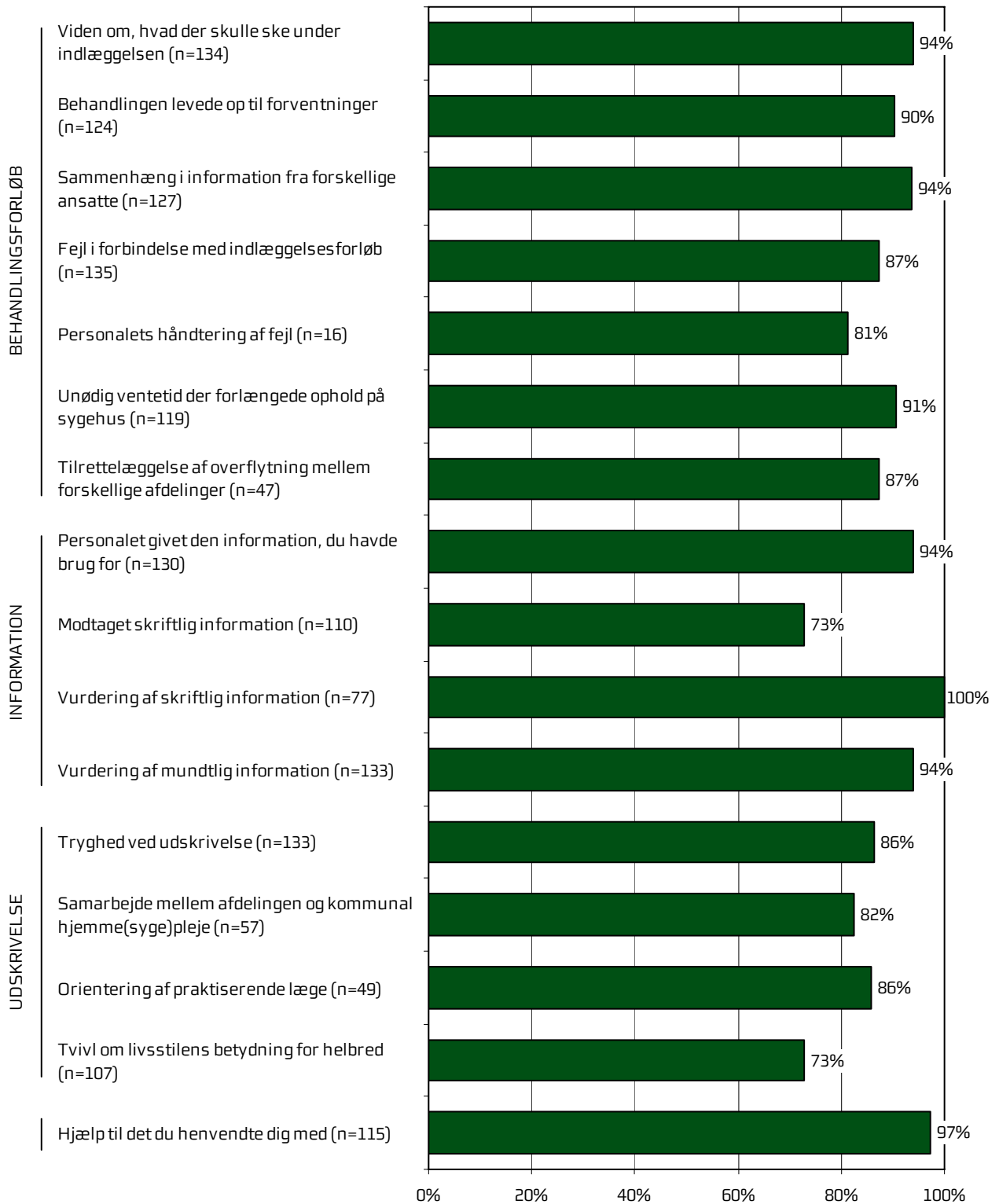
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

2009-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

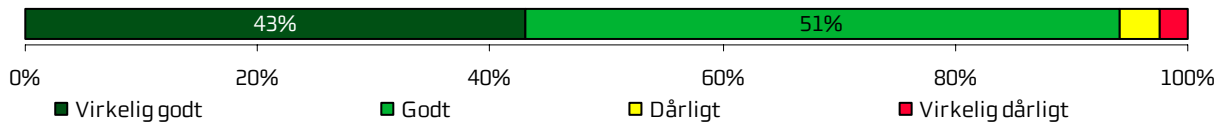
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

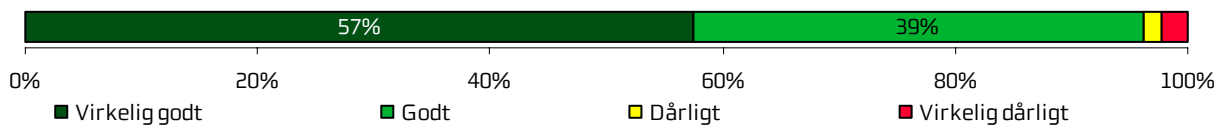
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

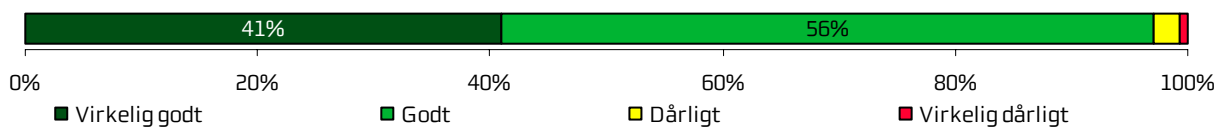
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=121)



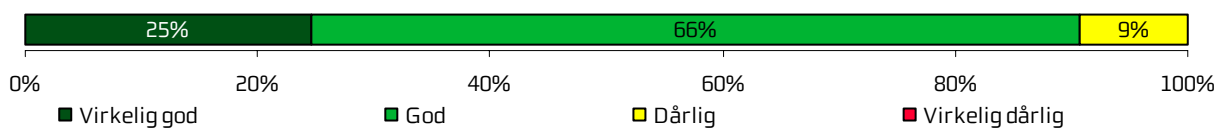
Samlet indtryk af indlæggelse (n=134)



Samlet indtryk af lokaler (n=134)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=130)

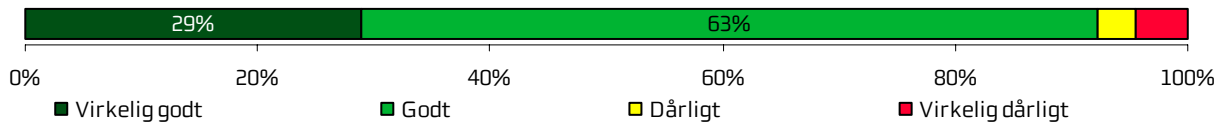


Sammenligning af afdelingens resultat

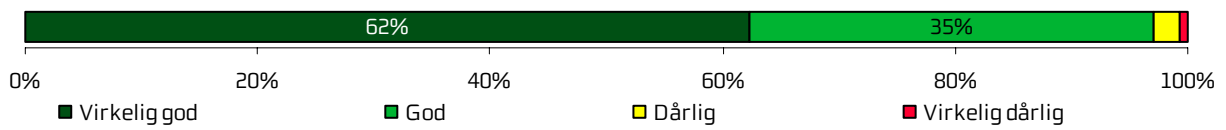
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	96 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	97 %	97 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	97 %	95 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 % *	86 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

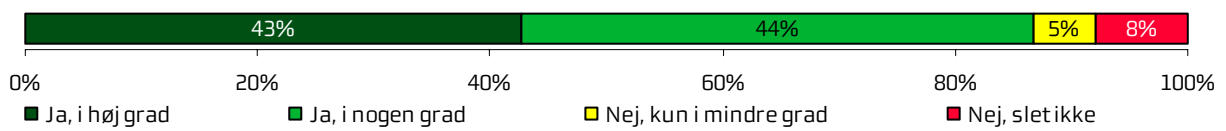
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=90)



Modtagelse på afdelingen (n=135)



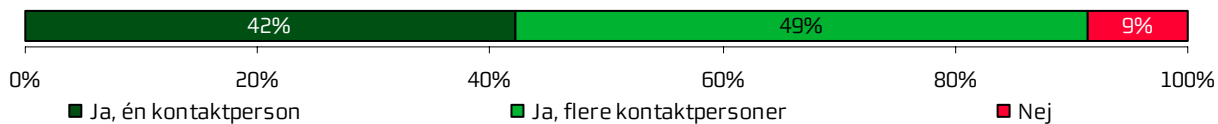
Information om ventetid ved modtagelse (n=75)



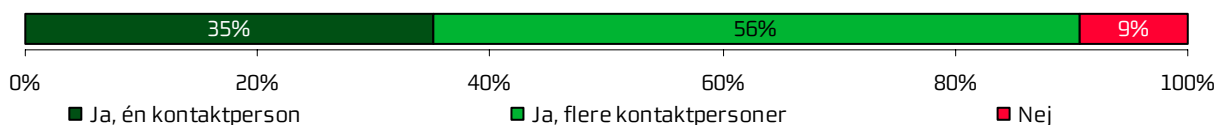
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	92 %	-	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	97 %	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	82 %	81 %	86 %	61 % *	75 % *

Personale

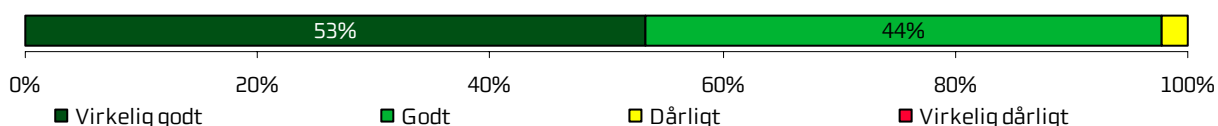
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=128)



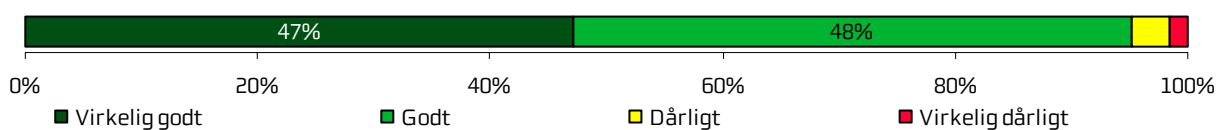
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=54)



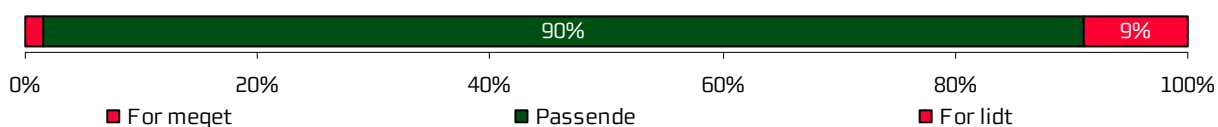
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=45)



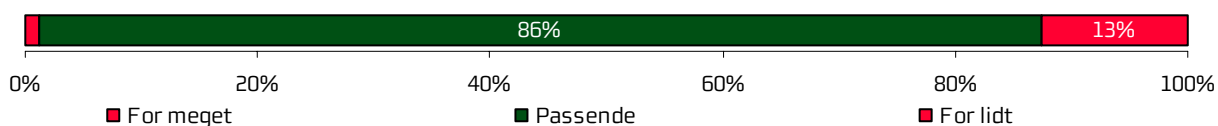
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=123)



Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=87)



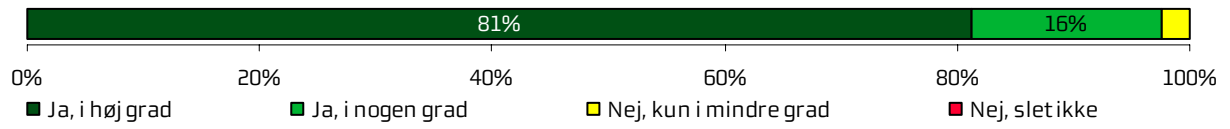
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=130)



	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 %	88 %	90 %	95 %	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	91 %	88 %	-	95 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	92 %	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	96 % *	93 %	98 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	95 % *	91 %	96 % *	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	95 %	94 %	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=128)

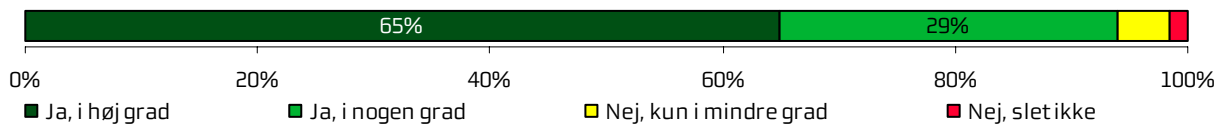


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	97 %	100 %	95 %	98 % *

Behandlingsforløb

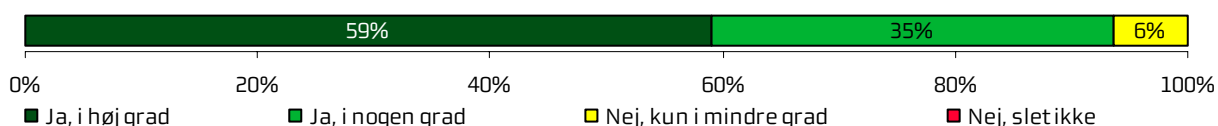
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=134)



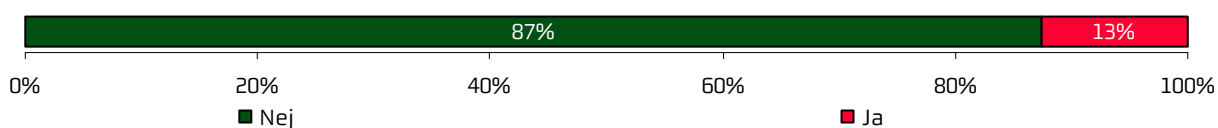
Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



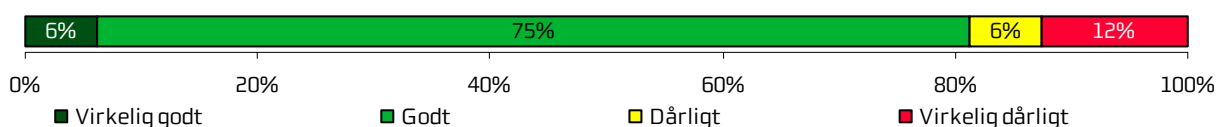
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=127)



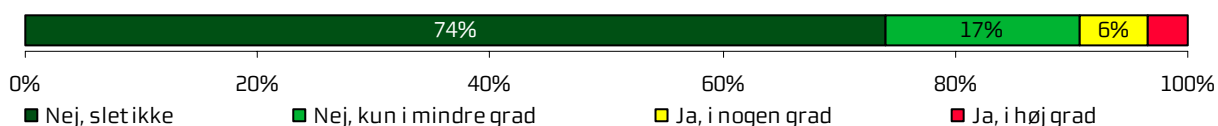
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=135)



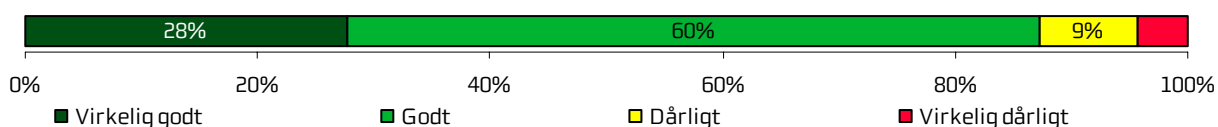
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=119)



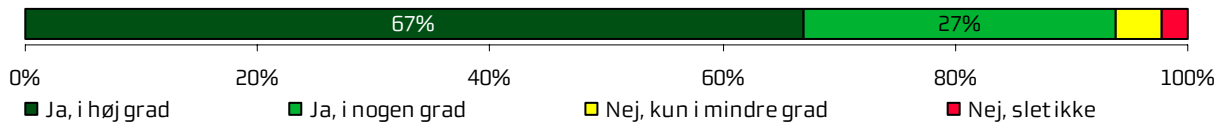
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



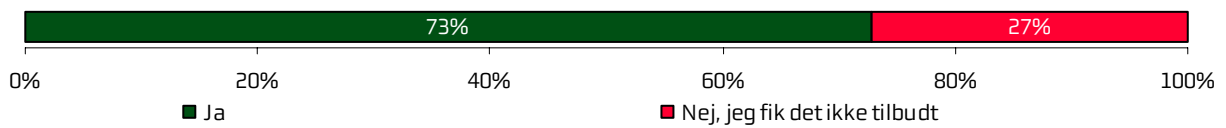
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	95 %	95 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	89 %	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	92 %	91 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	89 %	-	93 %	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	75 %	-	83 %	57 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	91 %	92 %	87 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	95 %	-	99 % *	88 %	93 %

Information

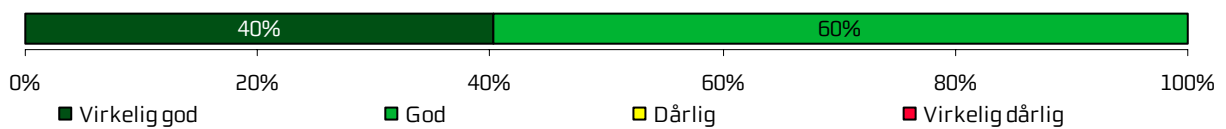
Personalet givet den information, du havde brug for (n=130)



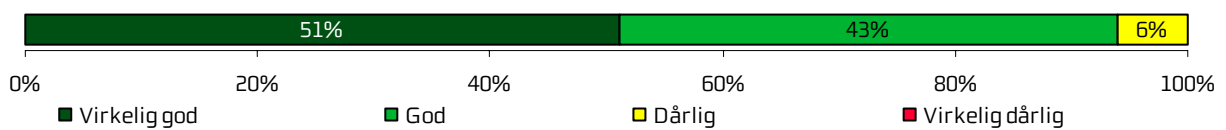
Modtaget skriftlig information (n=110)



Vurdering af skriftlig information (n=77)



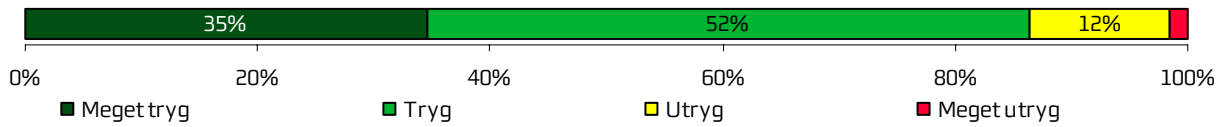
Vurdering af mundtlig information (n=133)



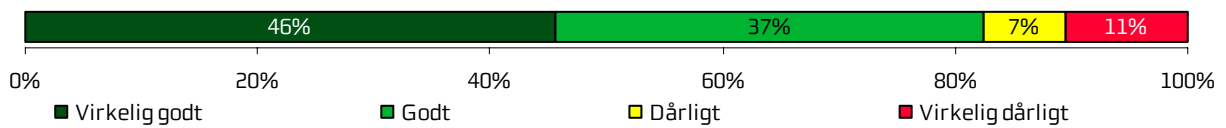
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	81 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	95 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	96 %	94 %	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

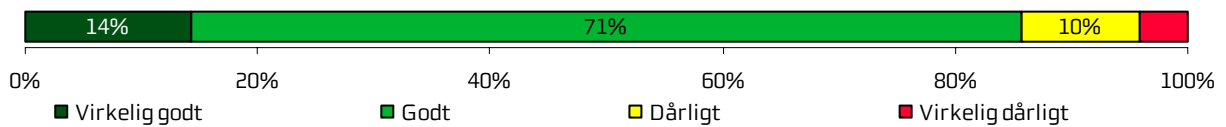
Tryghed ved udskrivelse (n=133)



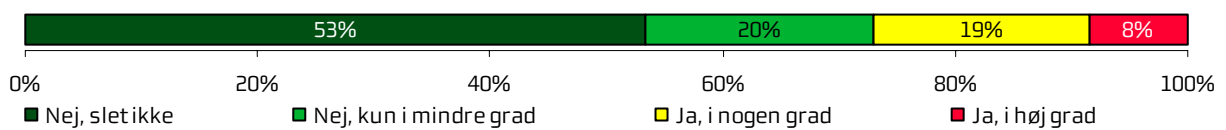
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=57)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



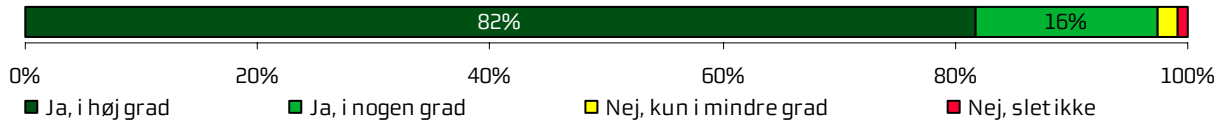
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=107)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	92 %	87 %	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	89 %	85 %	99 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	87 %	81 %	95 %	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	81 %	75 %	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=115)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	95 %	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til 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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. 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	
5. 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

6. 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"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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"/>	Gå til spørgsmål 19	
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 afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 73 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	73%	100%
Køn		
Mand	77%	71%
Kvinde	23%	29%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	2%
20-39 år	3%	10%
40-59 år	17%	16%
60-79 år	73%	63%
80- år	7%	9%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et 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 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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"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 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		138		100%
Køn				
Mand		106		77%
Kvinde		32		23%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		4		3%
40-59 år		23		17%
60-79 år		101		73%
80- år		10		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		129		96%
Pårørende		6		4%
Modersmål				
Dansk		133		99%
Ikke dansk		2		1%
Indlæggelsesform				
Akut		41		30%
Planlagt		97		70%
Afsnitsnavn				
K-FÆLLES		7		5%
K-Sengeafsnit		131		95%

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	43	51	3	2	121	11
Køn						
Mand	44	52	2	2	98	5
Kvinde	39	48	9	4	23	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	65	30	5	0	20	2
60-79 år	40	54	3	2	89	7
80-år	33	67	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	50	3	3	115	10
Pårørende	20	60	20	0	5	1
Modersmål						
Dansk	43	52	3	3	119	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	68	9	3	34	6
Planlagt	52	45	1	2	87	5
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	50	33	17	0	6	1
K-Sengeafsnit	43	52	3	3	115	10

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	57	39	1	2	134
Køn					
Mand	60	37	2	1	103
Kvinde	48	45	0	6	31
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	73	23	0	5	22
60-79 år	58	39	2	1	98
80- år	40	60	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	57	39	2	2	127
Pårørende	67	33	0	0	6
Modersmål					
Dansk	57	39	2	2	132
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	42	55	0	2	40
Planlagt	64	32	2	2	94
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	43	43	14	0	7
K-Sengeafsnit	58	39	1	2	127

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	2	1	134
Køn					
Mand	41	56	2	1	103
Kvinde	42	55	3	0	31
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	45	55	0	0	22
60-79 år	43	53	3	1	98
80- år	30	70	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	2	1	127
Pårørende	67	33	0	0	6
Modersmål					
Dansk	40	57	2	1	132
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	37	58	2	2	40
Planlagt	43	55	2	0	94
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	14	86	0	0	7
K-Sengeafsnit	43	54	2	1	127

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	66	9	0	130
Køn					
Mand	26	67	7	0	100
Kvinde	20	63	17	0	30
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	32	64	5	0	22
60-79 år	24	64	12	0	94
80- år	20	80	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	24	67	10	0	123
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	23	67	9	0	128
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	13	74	13	0	38
Planlagt	29	63	8	0	92
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	0	71	29	0	7
K-Sengeafsnit	26	66	8	0	123

Tabel 11. 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	29	63	3	4	90	0	41
Køn							
Mand	26	65	4	4	68	0	32
Kvinde	36	59	0	5	22	0	9
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	2
40-59 år	37	58	5	0	19	0	4
60-79 år	29	62	3	6	66	0	29
80- år	-	-	-	-	4	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	30	64	3	3	88	0	35
Pårørende	-	-	-	-	2	0	4
Modersmål							
Dansk	29	63	3	4	90	0	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	41
Planlagt	29	63	3	4	90	0	0
Afsnitsnavn							
K-FÆLLES	-	-	-	-	4	0	2
K-Sengeafsnit	28	64	3	5	86	0	39

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	35	2	1	135
Køn					
Mand	67	30	2	1	103
Kvinde	47	50	3	0	32
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	59	41	0	0	22
60-79 år	66	31	2	1	99
80- år	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	62	35	2	1	128
Pårørende	67	33	0	0	6
Modersmål					
Dansk	62	35	2	1	133
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	60	38	0	2	40
Planlagt	63	34	3	0	95
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	57	43	0	0	7
K-Sengeafsnit	63	34	2	1	128

Tabel 13. 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	43	44	5	8	75	7
Køn						
Mand	42	42	7	8	59	6
Kvinde	44	50	0	6	16	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	54	38	8	0	13	1
60-79 år	42	44	5	9	57	5
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	45	5	7	73	6
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	42	45	5	8	74	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	36	45	0	18	11	4
Planlagt	44	44	6	6	64	3
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	-	-	-	-	3	0
K-Sengeafsnit	42	44	6	8	72	7

Tabel 14. 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	42	49	9	128
Køn				
Mand	42	51	7	99
Kvinde	41	45	14	29
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	41	55	5	22
60-79 år	45	45	10	93
80- år	33	67	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	43	49	7	122
Pårørende	20	60	20	5
Modersmål				
Dansk	42	49	9	126
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	35	49	16	37
Planlagt	45	49	5	91
Afsnitsnavn				
K-FÆLLES	57	43	0	7
K-Sengeafsnit	41	50	9	121

Tabel 15. 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	35	56	9	54
Køn				
Mand	36	60	5	42
Kvinde	33	42	25	12
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	29	57	14	7
60-79 år	36	55	9	44
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	35	58	8	52
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	34	57	9	53
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	40	45	15	20
Planlagt	32	62	6	34
Afsnitsnavn				
K-FÆLLES	57	43	0	7
K-Sengeafsnit	32	57	11	47

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	44	2	0	45	3
Køn						
Mand	49	49	3	0	37	2
Kvinde	75	25	0	0	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	80	20	0	0	5	1
60-79 år	51	46	3	0	37	2
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	45	2	0	44	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	52	45	2	0	44	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	15	2
Planlagt	63	33	3	0	30	1
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	50	50	0	0	6	1
K-Sengeafsnit	54	44	3	0	39	2

Tabel 17. 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	47	48	3	2	123	9
Køn						
Mand	52	44	3	1	99	2
Kvinde	29	62	4	4	24	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	48	48	5	0	21	1
60-79 år	51	46	2	1	90	7
80-år	22	78	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	3	2	116	9
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	46	49	3	2	121	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	64	3	3	33	6
Planlagt	53	42	3	1	90	3
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	29	71	0	0	7	0
K-Sengeafsnit	48	47	3	2	116	9

Tabel 18. 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	1	90	9	134
Køn				
Mand	1	91	8	103
Kvinde	3	84	13	31
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	91	9	22
60-79 år	2	89	9	98
80- år	0	100	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	1	90	9	127
Pårørende	17	83	0	6
Modersmål				
Dansk	1	90	9	132
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	3	90	8	39
Planlagt	1	89	9	95
Afsnitsnavn				
K-FÆLLES	0	100	0	7
K-Sengeafsnit	2	89	9	127

Tabel 19. 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	1	86	13	87	48
Køn					
Mand	0	89	11	71	32
Kvinde	6	75	19	16	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	93	7	14	8
60-79 år	2	86	12	64	35
80- år	0	86	14	7	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	80	48
Pårørende	17	67	17	6	0
Modersmål					
Dansk	0	87	13	85	48
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	4	87	9	23	17
Planlagt	0	86	14	64	31
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	0	100	0	5	2
K-Sengeafsnit	1	85	13	82	46

Tabel 20. 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	73	23	2	2	130	5
Køn						
Mand	72	25	1	2	99	4
Kvinde	77	16	3	3	31	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	77	18	5	0	22	0
60-79 år	73	23	1	2	94	5
80-år	80	20	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	2	2	123	5
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	73	23	2	2	128	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	26	0	3	38	2
Planlagt	74	22	2	2	92	3
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	71	29	0	0	7	0
K-Sengeafsnit	73	23	2	2	123	5

Tabel 21. 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	81	16	2	0	128	6
Køn						
Mand	80	18	2	0	100	2
Kvinde	86	11	4	0	28	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	90	5	5	0	20	1
60-79 år	79	19	2	0	96	3
80-år	100	0	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	0	121	6
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	81	17	2	0	126	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	24	3	0	38	2
Planlagt	84	13	2	0	90	4
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	57	43	0	0	7	0
K-Sengeafsnit	83	15	2	0	121	6

Tabel 22. 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	65	29	4	1	134	1
Køn						
Mand	68	28	3	1	102	1
Kvinde	56	31	9	3	32	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	64	27	9	0	22	0
60-79 år	71	26	2	1	98	1
80-år	30	50	20	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	4	2	127	1
Pårørende	33	50	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	65	29	5	2	132	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	46	8	3	39	1
Planlagt	74	22	3	1	95	0
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	43	43	14	0	7	0
K-Sengeafsnit	66	28	4	2	127	1

Tabel 23. 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	65	25	4	6	124	10
Køn						
Mand	71	20	4	5	95	7
Kvinde	48	41	3	7	29	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	70	15	5	10	20	2
60-79 år	69	23	3	4	91	7
80-år	44	44	11	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	26	3	5	118	9
Pårørende	60	0	20	20	5	1
Modersmål						
Dansk	66	25	4	5	122	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	34	3	6	35	5
Planlagt	69	21	4	6	89	5
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	67	17	0	17	6	1
K-Sengeafsnit	65	25	4	5	118	9

Tabel 24. 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	35	6	0	127	7
Køn						
Mand	60	33	7	0	100	3
Kvinde	56	41	4	0	27	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	59	36	5	0	22	0
60-79 år	61	33	6	0	95	4
80-år	57	43	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	7	0	121	6
Pårørende	80	20	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	58	35	6	0	125	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	43	8	0	37	2
Planlagt	63	31	6	0	90	5
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	57	29	14	0	7	0
K-Sengeafsnit	59	35	6	0	120	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	135
Køn			
Mand	86	14	103
Kvinde	91	9	32
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	4
40-59 år	82	18	22
60-79 år	89	11	99
80- år	80	20	10
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	128
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	87	13	133
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	40
Planlagt	86	14	95
Afsnitsnavn			
K-FÆLLES	86	14	7
K-Sengeafsnit	88	13	128

Tabel 26. 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	6	75	6	12	16	1
Køn						
Mand	8	77	8	8	13	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	10	70	10	10	10	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	75	6	12	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	6	75	6	12	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	0	83	8	8	12	1
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	-	-	-	-	1	0
K-Sengeafsnit	7	73	7	13	15	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?						
	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	74	17	6	3	119	14
Køn						
Mand	74	15	6	4	94	9
Kvinde	72	24	4	0	25	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	76	19	5	0	21	1
60-79 år	75	14	7	5	87	10
80-år	63	38	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	17	6	4	114	12
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	74	17	6	3	118	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	72	16	9	3	32	8
Planlagt	75	17	5	3	87	6
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	60	0	40	0	5	2
K-Sengeafsnit	75	18	4	4	114	12

Tabel 28. 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	28	60	9	4	47	9	76
Køn							
Mand	28	56	10	5	39	6	58
Kvinde	25	75	0	0	8	3	18
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	50	38	0	13	8	2	12
60-79 år	26	62	9	3	34	6	56
80- år	-	-	-	-	4	1	5
Skema udfyldt af							
Patienten	27	59	9	5	44	7	74
Pårørende	-	-	-	-	3	1	2
Modersmål							
Dansk	27	60	9	4	45	9	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	19	69	6	6	16	2	22
Planlagt	32	55	10	3	31	7	54
Afsnitsnavn							
K-FÆLLES	-	-	-	-	2	1	3
K-Sengeafsnit	29	58	9	4	45	8	73

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	67	27	4	2	130
Køn					
Mand	70	25	3	2	102
Kvinde	57	32	7	4	28
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	68	27	5	0	22
60-79 år	69	25	3	2	95
80- år	56	33	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	67	26	4	2	123
Pårørende	67	33	0	0	6
Modersmål					
Dansk	66	27	4	2	128
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	50	39	8	3	38
Planlagt	74	22	2	2	92
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	67	33	0	0	6
K-Sengeafsnit	67	27	4	2	124

Tabel 30. 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	45	13	15	27	110	17
Køn						
Mand	47	9	16	28	88	11
Kvinde	36	27	14	23	22	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	14	24	19	21	1
60-79 år	46	10	15	29	79	14
80- år	33	33	0	33	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	13	16	25	104	17
Pårørende	20	20	0	60	5	0
Modersmål						
Dansk	45	12	16	27	108	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	20	3	50	30	8
Planlagt	51	10	20	19	80	9
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	20	40	0	40	5	1
K-Sengeafsnit	46	11	16	27	105	16

Tabel 31. 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	40	60	0	0	77	1
Køn						
Mand	42	58	0	0	62	1
Kvinde	33	67	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	44	56	0	0	16	0
60-79 år	44	56	0	0	55	1
80-år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	75	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	76	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	86	0	0	14	0
Planlagt	46	54	0	0	63	1
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	-	-	-	-	3	0
K-Sengeafsnit	39	61	0	0	74	1

Tabel 32. 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	51	43	6	0	133
Køn					
Mand	56	39	5	0	103
Kvinde	33	57	10	0	30
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	50	45	5	0	22
60-79 år	57	39	4	0	97
80- år	20	70	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	51	43	6	0	126
Pårørende	67	33	0	0	6
Modersmål					
Dansk	50	44	6	0	131
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	37	58	5	0	40
Planlagt	57	37	6	0	93
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	29	71	0	0	7
K-Sengeafsnit	52	41	6	0	126

Tabel 33. 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	35	52	12	2	133
Køn					
Mand	38	49	11	2	102
Kvinde	23	61	16	0	31
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	32	59	5	5	22
60-79 år	38	51	10	1	97
80- år	20	70	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	34	52	13	2	126
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	34	53	12	2	131
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	21	56	21	3	39
Planlagt	40	50	9	1	94
Afsnitsnavn					
K-FÆLLES	50	33	17	0	6
K-Sengeafsnit	34	53	12	2	127

Tabel 34. 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	46	37	7	11	57	7	64
Køn							
Mand	43	39	7	11	44	5	50
Kvinde	54	31	8	8	13	2	14
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	75	25	0	0	8	1	12
60-79 år	45	35	5	15	40	5	48
80-år	25	63	13	0	8	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	46	37	6	12	52	7	62
Pårørende	-	-	-	-	4	0	2
Modersmål							
Dansk	44	38	7	11	55	7	64
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	37	46	4	12	24	4	10
Planlagt	52	30	9	9	33	3	54
Afsnitsnavn							
K-FÆLLES	40	40	0	20	5	0	1
K-Sengeafsnit	46	37	8	10	52	7	63

Tabel 35. 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	71	10	4	49	81
Køn						
Mand	15	68	12	5	40	61
Kvinde	11	89	0	0	9	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	3
40-59 år	20	80	0	0	5	16
60-79 år	12	70	12	5	40	55
80- år	-	-	-	-	3	7
Skema udfyldt af						
Patienten	11	73	11	4	45	78
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	11	74	11	4	47	81
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	75	6	6	16	23
Planlagt	15	70	12	3	33	58
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	-	-	-	-	3	3
K-Sengeafsnit	15	70	11	4	46	78

Tabel 36. 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	53	20	19	8	107	26
Køn						
Mand	46	20	23	11	83	19
Kvinde	79	17	4	0	24	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	65	30	5	0	20	2
60-79 år	51	17	21	12	78	19
80-år	33	33	33	0	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	53	20	18	9	100	26
Pårørende	50	17	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	53	20	18	9	105	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	11	21	7	28	12
Planlagt	51	23	18	9	79	14
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	43	0	43	14	7	0
K-Sengeafsnit	54	21	17	8	100	26

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	16	2	1	115	4
Køn						
Mand	88	11	0	1	89	4
Kvinde	62	31	8	0	26	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	71	24	5	0	21	0
60-79 år	85	14	0	1	85	2
80-år	100	0	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	1	109	4
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	81	16	2	1	113	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	18	0	3	33	2
Planlagt	83	15	2	0	82	2
Afsnitsnavn						
K-FÆLLES	-	-	-	-	4	0
K-Sengeafsnit	83	14	2	1	111	4

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.

Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Jeg blev nylig indkaldt, efter at jeg havde haft flere samtaler med det første og det andet hospital. Ingen vidste, hvor min journal var henne. Jeg fik allerede konstateret cancer [i foråret] og blev nylig indkaldt til operation [sidst på sommeren].	Dårligt
	ID Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Ventede på en undersøgelse. Undersøgelserne varede fra [morgen] til kl. [eftermiddag].	Virkelig godt
6	Var i første omgang skuffet over den lange ventetid. Fem uger!	Godt
9	Kunne godt have lidt mere information op til indlæggelsen vedrørende rehabilitering.	Virkelig godt
11	Problem: Skriftlig indkaldelse til operation lovet forud til fremmøde til forundersøgelse en fredag (operation [et par dage efter]) blev kun sikret ved min opringning onsdag. Brev med indkaldelsen til fredag morgen var først fremme med posten senere samme dag.	Virkelig godt
12	Diagnosen blev stillet [i foråret] og jeg blev opereret [i efteråret]: [mange] måneders ventetid. Det blev oplevet som lang tid med [konstante problemer].	Virkelig godt
14	Ved en fejltagelse måtte jeg vente [hele dagen] på en sonde, som manglede.	Virkelig godt
15	Får tilsendt breve.	Virkelig godt
21	Det var fint, at jeg kunne få udskudt min indlæggelse, men lidt vanskeligt at få den oprettet igen. Der ville ikke være kommet en ny indkaldelse, hvis ikke jeg selv havde anmodet derom.	Dårligt
22	Hurtig og effektiv behandling.	Godt
23	Jeg blev behandlet meget godt i ventetiden, hvor min [lidelse] gav forskellige problemer. Stor fordel, at jeg kunne kontakte afdelingen direkte i stedet for at skulle gennem egen læge hver gang.	Virkelig godt
24	Jeg var i det store og hele godt tilfreds, men ser mig ikke i stand til en nærmere specifikation.	Intet svar
36	Min indlæggelse blev fremskyndet [flere] uger.	Godt
40	Det kunne blive en lang historie. Efter [undersøgelse] på Aarhus Sygehus var beskeden, at jeg ville høre fra en anden afdeling (som skulle forestå min operation) [efter nogle] dage vedrørende indlæggelsesdato. Men jeg hørte ingenting og lige meget, hvor jeg ringede hen, [af de steder, jeg havde været], så var min sag der ikke. Så efter meget "muldvarpearbejde" fik jeg en dejlig vished og [nogle dage] var blevet til [flere uger]. Da jeg mødte op, fik jeg at vide, at der var sket en fejl med min sag, men hvad sagen bestod i blev fortiet.	Godt
42	Blev akut indlagt.	Godt
46	Indlagt akut første gang.	Virkelig godt
47	Jeg blev indlagt akut [sommer] og sendt hjem [to dage efter].	Godt
50	Hørte intet i en måned. Rykkede pr. telefon og fik så at vide, at jeg kunne blive opereret [en dag], og at indkaldelsen var sendt. Men det var B-post, så den kom først [dagen før operationen].	Virkelig godt
59	Havde et stykke tid forinden fået fjernet væske [] i "maveregion". Væsken kom igen. Efter henvendelse, omgående undersøgelse, hul til væsken. Den flød ud. Omgående indlæggelse, næste dag operation.	Virkelig godt
62	Fik pr. brev information om to måneders ventetid.	Godt

 63 Akut indlæggelse.

Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Modtagelsen
2	Nej.	Virkelig god
3	Jeg fik en rigtig god modtagelse og blev vist rundt på afdelingen.	God
4	De personer, som jeg havde og har, er særdeles flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
ID Kommentarer - K-Sengeafsnit		Modtagelsen
4	Ventedede rigtig længe på første undersøgelse.	God
5	Jeg fik god information.	God
6	Følte mig "hjemme" med det samme.	Virkelig god
9	Gode mennesker.	Virkelig god
10	I må gerne rose mine to sygeplejersker [].	Virkelig god
11	ALLE mødte mig godt, venligt og velinformede om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
12	God og venlig modtagelse af alle med adgang til drikkevarer og tilbud om frokost.	God
15	Det er fint, men efter operationen er de for nærige med smertestillende på afdelingen. Kan kun få Pamol, hvor jeg har brug for kraftigere midler []. Nogle gange får jeg, andre ikke, og det er jeg ikke tilfreds med.	Virkelig god
16	Meget menneskelig og god atmosfære på afdelingen.	Virkelig god
22	Modtaget med stor empati.	God
26	Den var god.	Virkelig god
28	Indlagt akut med ambulance.	Virkelig dårlig
29	Venligt personale som tog sig tid til mig.	Virkelig god
30	Personalet er altid smilende og venlige.	Virkelig god
36	Jeg blev informeret om ventetid.	Virkelig god
40	[] Da jeg mødte op, fik jeg at vide, der var sket en fejl med min sag, men hvad sagen bestod i blev fortiet.	God
43	Da jeg er løbende indlagt, føler jeg, at jeg får særbehandling fra hele personalet.	Virkelig god
45	Lidt lang ventetid. Meget ked af at ligge på en firesengsstue.	God
48	Jeg mener, at der burde være taget en prøve af urinen inden operationen, da jeg efter hjemkomsten blev meget dårlig. Det viste sig, at jeg havde en kraftig blærebetændelse.	God
53	Første indlæggelse indkaldt til [om formiddagen]. Kom på afdelingen [om eftermiddagen]. Derimellem med bagage frem og tilbage til sygeplejerske, urinprøver, blodprøver m.m.	Dårlig
56	Meget kompetent.	Virkelig god
59	God information omkring opfølgning.	Virkelig god
61	Fantastisk. Jeg oplevede, at jeg var ventet på en god måde. Man lagde mærke til mig. Jeg var	Virkelig god

ikke bare et personnummer. Man så mennesket bag patienten. Utroligt søde og kompetente.

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Fejlhåndtering
3	Jeg blev opereret og blev lukket med [nyreproblemer]. Jeg tabte en masse blod efter operationen: [flere liter]. Jeg fik blodtransfusion [flere] gange. Hvis min nyre var blevet lukket, havde dette ikke sket. Først fredag blev der taget affære af en sygeplejerske som opdagede, at jeg havde urin i blodet. Jeg fik lagt et kateter op i nyren, hvorefter det begyndte at aftage med blodet. Jeg kom hjem efter et ti dages forløb i stedet for fire dage.	Godt
	ID Kommentarer - K-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Fik alt for meget væske med resultatet, vægtøgning [en del kilo på få dage], og opsvulmede ben og krop.	Godt
9	At der ikke var bestilt plads til genoptræning og især, fordi det var meget nødvendig med denne træning/aflastning.	Godt
14	En "sonde" skulle følge mig til "røntgen" for at blive indsat. Den manglede første gang og jeg måtte vente til [om aftenen], bagerst i køen.	Godt
15	Nogle gange kan der være uenighed om bedøvelse m.m. Plejer at få det, som det passer mig bedst.	Godt
21	Stærke smerter natten efter operationen blev forklaret med, at jeg havde ligget på noget under operationen, men det viste sig at [være pga. komplikation]. Jeg oplevede uklarhed ved brugen af smertestillende piller. Jeg blev udskrevet en lørdag aften og kom derefter med Falck søndag aften efter en nat og søndagen med stærke smerter og besøg af vagtlægen.	Dårligt
28	Fik lov at ligge 24 timer i sengen uden, at der skete noget. Der skete ingenting, men jeg fik at vide, at afdelingen ikke havde ressourcer til at modtage akutte patienter. I mit tilfælde et langvarigt, yderst smertefuldt [anfald], som man lod forblive ubehandlet. Kun lidt smertestillende medicin.	Virkelig dårligt
32	Urinprøve og termometer skulle jeg lade stå på toilettet, hvorefter det så forsvandt.	Godt
33	En del af operationen kunne ikke gennemføres som planlagt.	Godt
38	Var indkaldt til operation og lagt i seng om morgenen, men blev sendt hjem [om eftermiddagen], og operation blev aflyst. Kunne godt have været informeret løbende om, at jeg måske kunne blive aflyst denne dag.	Godt
39	Skulle have kontrastvæske, som ikke kunne sprøjtes direkte ind, hvilket gjorde meget ondt. Jeg sagde tydeligt fra over for lægen flere gange, som ikke lyttede. Han var tydeligt irriteret over mig. Jeg fik ingen omsorg hverken af lægen eller de andre personaler i [scanneren]. Jeg blev kørt ud på gangen, hvor jeg lå alene og vred mig i smerter, til der kom en portør og kørte mig på stuen. Blev syg om aftenen, hvor det viste sig, at jeg havde fået urin og kontrast ud i siden af min krop, hvilken var sket, da lægen ville sprøjte kontrast i [mig]. Jeg måtte i penicillinbehandling direkte ind i årerne. En indlæggelse hvor jeg skulle opereres [], som skulle tage to dage tog fem dage. Var meget dårlig da jeg tog hjem, både fysisk og psykisk, og måtte søge min egen læge, da jeg kom hjem.	Virkelig dårligt
45	Jeg blev sendt hjem uden medicin og uden forklaring på, hvor længe jeg skulle regne med at bløde så meget. Har selv kontaktet afdelingen efter hjemkomsten på grund af et nyt nyrestensanfald, fik medicin sendt til nærmeste apotek.	Godt
52	Ved [operation] blev urinlederen perforeret. Opsætning af kateter (meget smertefuldt) var unødvendig. Problemet blev løst [på en simpel måde].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	Fejl og fejl altså øh. Tog chancen, og lukkede operationssår op, desværre for tidligt. Måtte senere åbnes igen og hele af sig selv. Var selv med på beslutning.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Jeg fik senere fjernet mit kateter; men havde i mellemtiden fået betændelse i urinvejene. Jeg havde fået forkert medicin med hjem fra Skejby. Jeg gik til egen læge og fik det rigtige medicin, som kunne kurere det.	Dårligt
	ID Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Jeg oplevede et meget velfungerende sygehus, med et kompetent personale, og jeg er stolt over at kunne fortælle andre om min gode oplevelse med det offentlige sygehusvæsen.	Godt
5	Meget fin kontakt til de læger, der havde ansvaret for mig.	Virkelig godt
9	Der var ikke booket plads på Paraplegifunktion i Viborg.	Virkelig godt
10	Dårlig sammensætning af patienter på stuen. Meget uro.	Virkelig godt
11	Kun godt. Min situation var alvorlig [fjernelse af organ]. Men jeg mødte høj grad af kompetence hos alle. Så forløbet blev som helhed en god oplevelse (at tænke tilbage på).	Virkelig godt
12	Følte mig trygt og kompetent behandlet. Har indtryk af, at alle er velinformerede. Er især glad for, efter hjemkomst, at man stadig er opmærksomme på "efterforløbet".	Virkelig godt
16	Megen omsorg, og faglig dygtighed, helt i top.	Virkelig godt
21	Jeg savnede kontakt under scanning og operation af nyrer og afløbet derfra samt forklaring om følgerne. Nød stor tilfredshed ved besøg på sygestuen af læge NN.	Dårligt
22	Dygtigt og kompetent personale, nogle med stor empati. Andre, for hvem det var et job. Det opleves, som om at sygeplejerskerne arbejder som individuelle personer uden samarbejde, dette til ulempe for patienten.	Godt
23	I forbindelse med medicin, især smertestillende, bliver der ikke altid kommunikeret ordentligt. Oplevede at medicinering, der var ud over det almindelige, ikke altid var videregivet til aften/nattevagter.	Virkelig godt
27	Jeg er i gode hænder.	Virkelig godt
28	De foretog slet ingen behandling (kun lidt smertebehandling []) og sendte mig hjem efter [mange] timer, efter at de havde konstateret, at [problemet] havde flyttet sig []! Og derefter INGEN opfølgning.	Virkelig dårligt
37	Jeg havde to måneders betænkningstid til at tage stilling til behandlingsform (operation eller stråling). Det var for lang tid.	Virkelig godt
39	Jeg er noget forskrækket over min indlæggelse. Det var rigtig søde og omsorgsfulde sygeplejersker, og en virkelig dygtig læge, der operere mig. Men min oplevelse ved CT-scanneren og lægen og personalet dér er under alt kritik. Jeg mødte desværre også en sygeplejerske, som, da jeg havde det allermest skidt, sagde nedlagende til mig: "Hvad ligger du der og stønner for?"	Virkelig dårligt
44	Alt ok.	Virkelig godt
45	Jeg følte mig udmærket behandlet af læge og sygeplejerske. Der er sket fejl i forbindelse med det videre forløb, så min næste operation er blevet udskudt. Det er skidt, da jeg havde planlagt alle mine aktiviteter efter en bestemt operationsdag, men godt at fejlen blev rettet. Håber på en hurtig afklaring efter [den dag], hvor jeg skal til samtale.	Godt
50	Der kom ingen portør efter mig. Efter nogen ventetid kom to friske sygeplejersker NN efter mig.	Virkelig godt

Bilag 5

 61 Ti stjerner ud af ti til Afdeling K.

Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Efter operationen skulle jeg til lægesamtale. Der kom en læge, som hverken vidste, hvordan operationen (havde ikke læst journalen) var foregået eller vidste, hvor meget [], jeg fik fjernet. Jeg ved det heller ikke endnu. Jeg har aldrig fået svar på det.	Dårligt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - K-Sengeafsnit	
11	Det har virket optimalt. Meget grundigt.	Virkelig godt
12	Er meget glad for den gode information, jeg fik før og efter forløbet. Især glad for brev om operationsforløbet fra læge NN inden indlæggelsen.	Virkelig godt
13	Jeg fik oplysningerne sådan stumpvist, nærmest ved tilfælde.	Godt
14	Kontaktsygeplejersken og lægen har været meget flinke og behjælpssomme under hele forløbet.	Virkelig godt
16	Meget menneskelig, rolig, fin atmosfære og topprofessionelt.	Virkelig godt
21	Det tog for lang tid før min læge fik noget fra sygehuset.	Dårligt
22	Både læger og øvrige personale opfattes som kompetente. Dele af personalet tog sig meget tid til information, medens andre ikke virkede interesseret i at informere.	Godt
28	Jeg vil ALDRIG indlægges på den afdeling mere, uanset hvor ondt jeg får det. Vedrørende det frie sygehusvalg vil jeg næste gang forlange at blive indlagt på et hospital, hvor de er indstillede på at tage sig af patienterne.	Virkelig dårligt
31	Var kun på hospitalet i [et par] døgn.	Intet svar
41	Når først man er blevet indlagt, føler jeg, der virkelig bliver taget hånd om en.	Virkelig godt
42	Flere læger havde forskellig vurdering af status og forløb.	Godt
44	Alt ok.	Virkelig godt
45	Der har været fejl i mine indkaldelser. Jeg blev indkaldt til [undersøgelse] efter operationen, det skulle være før operationen.	Godt
47	Set i bakspejlet, skulle jeg have haft mere information om det at have et [kateter], hvad jeg måtte og ikke måtte gøre etc.	Godt
59	Fik gode svar på spørgsmål.	Virkelig godt
60	Følte mig tryk. Det var glade og dygtige mennesker hele vejen.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - K-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Jeg var lidt nervøs for, hvordan det skulle gå med min nyre.	Dårligt
ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Den var under al kritik.	Godt
3	Min læge har ikke modtaget/kunne læse om selve operationen og hvad, der var gjort. Mundtligt er jeg blevet oplyst om, at selve operationen blev større end oprindeligt planlagt.	Godt
11	Ok!	Virkelig godt
12	God information om alt. Fik recept og nye tider til undersøgelsen som aftalt.	Virkelig godt
20	Blev genindlagt yderligere [et par] gange umiddelbart efter hjemsendelse. Jeg blev hjemsendt [kort] efter operationen. Jeg mistede meget blod, havde smerter [og en række andre problemer]. Ringede til afdelingen. Fik i første omgang blot besked på at tage Panodil og drikke rigeligt, hvilket jeg havde gjort. Anden gang, jeg ringede, fik jeg så lov at komme. Blev [behandlet] af dygtigt personale og beholdt i [nogle] dage. Hjemsendt igen med kontakt til hjemmeplejen []. Indlagt af egen læge [nogle] dage efter [].	Godt
21	Jeg skulle ikke have været udskrevet [sent] lørdag aften. Det blev ikke taget alvorligt nok, at jeg havde nyresmerter, som blev holdt nede med smertestillende medicin. Det fornemmedes, at lørdag-søndag kom forstyrrende til.	Dårligt
25	Fik ved udskrivelsen oplyst, at jeg ville modtage resultatet af mikroskopiundersøgelsen [få uger] efter udskrivelsen. Måtte [en uge over tid] rykke for besked og fik først resultatet efter ca. syv uger!	Godt
28	Blev glad sendt hjem uden kommentarer. NB! Efterfølgende kom der [flere] små sten ud af. Det vil sige, at problemet løste sig selv under meget store smerter, som varede i uge/månedsvise.	Virkelig dårligt
32	Ved ikke, om min læge er orienteret om forløbet.	Virkelig godt
45	Jeg blev udskrevet uden smertestillende medicin. Jeg fik det meget dårligt allerede om eftermiddagen, og [] fik et nyt []anfald den følgende aften, hvor jeg måtte have natlæge.	Godt
46	Aftale med hjemmehjælp og hjemmesygeplejerske var i orden, før jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
48	Jeg ryger ikke og har aldrig gjort det. Jeg drikker ikke alkohol, udover ganske lidt i min ungdom [].	Godt
54	Ja. Grunden til at jeg har svaret "utryg" ved min udskrivelse er, at jeg, da jeg pludselig blev udskrevet, næsten ikke havde været ude at gå. Ingen sygeplejerske havde set mig gå, der kom bare en læge og udskrev mig, fordi han havde set i min journal, at operationen var gået godt. Heldigvis kunne jeg blive kørt ud til bilen, hvor min [pårørende] måtte tage mig med hjem og holde øje med mig. Hvis ikke hun havde været der, kunne jeg ikke klare mig selv. Det synes jeg ærligt talt var lidt skræmmende. Men udover det har det været fint.	Godt
58	Havde meget ondt efter operationen, men alligevel bliver jeg sendt hjem og får at vide, at jeg "bare" skal tage nogle Pamoler.	Godt
59	Egne læger er perifere i denne behandling. Har ikke haft kontakt med dem, udover at få dem til at skrive en henvisning.	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	Kommentarer - K-FÆLLES	Samlet indtryk
1	Dårligt tv, næsten ingen danske programmer.	Godt
2	Jeg fik diarré og opkast to nætter i træk. De var der med det samme, jeg ringede.	Virkelig godt
3	Jeg var forbløffet over, at de andre gamle patienter på afdelingen ikke kom i bad og ikke blev vasket. Vi var kun to, der kom i bad. Jeg tænker på hygiejnen [].	Dårligt
ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
7	Alt personale på afdelingen er virkelig dygtigt. Jeg er dybt taknemmelig for deres behandling af mig.	Virkelig godt
8	Når man kommer om morgenen, og det er mørkt på afdelingen, når man skal møde [morgen]. Det kunne godt være bedre.	Virkelig godt
10	Den første samtale var lidt skuffende, men samtalen til forundersøgelsen samt indlæggelsen var ok. Særligt to sygeplejersker på afdelingen samt mit operationshold var gode.	Virkelig godt
11	Særlig godt: venlighed, grundighed, godt arbejde, dygtighed. Det gælder alle, jeg mødte!	Virkelig godt
12	Meget venligt personale med HØJT serviceniveau!!	Virkelig godt
14	Den aktive hjælp fra kontaktpersonordningen var særdeles god. NN var super!	Virkelig godt
15	De er flinke, rare, søde og hjælpsomme på alle måder. Bortset fra smertestillende efter operation. Men de er søde og venlige. Kommer altid, når der er brug for dem. De to hospitaler er de to rareste hospitaler, jeg har været på. [].	Virkelig godt
16	Jeg synes, at afdelingens personale virkelig gjorde noget for, at dagene ikke blev alt for triste for os patienter (deres gode humør, faglig dygtighed med mere).	Virkelig godt
17	Patienten var kun indlagt et døgn med vandladningsproblemer. Fik indlagt kateter på ét sygehus, men vi var indkaldt til et andet sygehus. Fin information.	Godt
18	Det var meget venlige mennesker!	Virkelig godt
19	Der er problemer med to tændte tv'er. Og uvedkommende lyd fra tv. To til seks mennesker ønsker ikke samme kanal. Høretelefoner var en mulighed.	Virkelig godt
20	Vedrørende sengestuen: Kunne man ikke indføre hovedtelefoner til tv'et, så man kan være FRI FOR AT LYTTE til sidemandens tv-lyd? Ellers: Jeg har kun mødt søde og rare mennesker blandt personalet.	Godt
21	Generelt synes jeg, at plejepersonalet ydede alt, hvad de kunne og var rare at omgås med. Flittige og hjælpsomme. Blot vil jeg ikke igen opereres en fredag eftermiddag, og jeg var planlagt til operation [om morgenen dagen forinden].	Dårligt
22	For dårlig rengøring, for mange patienter om hvert toilet og dermed risiko for dårlig hygiejne. For stort skift af plejepersonale. Det må være muligt i større grad, at det er den samme sygeplejerske, der tilknyttes patienten.	Godt
23	Dejligt, at der er så gode muligheder for at gå rundt, og [at, der er] noget at se på. Det er vigtigt for motivationen, når man skal ud af sengen. Også opmålingerne på gulvet er gode de første dage. Der bør gives opdaterede informationer om brugen af mobiltelefon.	Virkelig godt
26	Jeg var yderst tilfreds med hele forløbet og så den FLINKE personalegruppe.	Virkelig godt
27	Sød og rar omgangstone.	Virkelig godt

Bilag 5

✎ 28	NB! Det eneste råd jeg fik, var, at jeg blot behøvede at stå ud ad sengen og hoppe et par små skridt fremad, så ville stenen(e) komme ud af sig selv. Da jeg spurgte, hvem personen var, sagde hun blot, at hun var [ansat] på afdelingen og ville ikke give mig sit navn!	Virkelig dårligt
✎ 32	Jeg mødte kun flinke, glade og naturlige, jordnære personaler.	Virkelig godt
✎ 34	Jeg fornemmede, at alle ansatte, jeg havde samtaler med, altid havde tid. Det betød meget!	Virkelig godt
✎ 35	Én klud til vask, lamper og bord. Døren blev ikke lukket, så der blev ikke vasket bag den. Sengebordet blev ikke flyttet ved gulvmopning.	Virkelig godt
✎ 39	Man skal være sikker på, at alt personalet har omsorg og kan lide sit job. Hjælp til personlig hygiejne på dagen, hvor man er blevet opereret. Rent sengetøj når det var snavset.	Virkelig dårligt
✎ 40	Aftenen og natten efter min operation delte jeg stue med en mand, jeg oplevede, lå for døden. Han havde det meget dårligt. Han havde meget tilsyn af sygeplejersker og læger. Pårørende gik meget ud og ind på stuen, hvor jeg naturligvis ikke kunne undgå at høre deres alvorlige samtaler. Den nat var den værste oplevelse ved min indlæggelse. Han burde have haft eneværelse. Og jeg sov ikke den nat.	Godt
✎ 41	Jeg har et virkelig godt indtryk af afdelingen. Alle har været venlige, hjælpsomme og, føler jeg, kompetente.	Virkelig godt
✎ 45	Før og under indlæggelse var udmærket. Tiden efter operationen har været lidt kaotisk. Afdelingen kunne have en procedure, der sikrede, at patienten fik den relevante medicin med hjem. Personalet er venligt og imødekomende. Det er ikke tidssvarende at ligge på en firesengsstue, hvor 'naboer' ser TV med lyd på hele den dag, man er blevet opereret. God idé med høretelefoner, hvis det er muligt.	Godt
✎ 48	Jeg befandt mig godt under indlæggelsen alt i alt.	Godt
✎ 49	Jeg har haft en meget positiv oplevelse på afdelingen, selvom det var et alvorligt indgreb.	Virkelig godt
✎ 51	Kommunikationen mellem det ene og det andet sygehus er dårlig. To gange har jeg været ude for, at det ene sygehus ikke læser, hvad det andet sygehus sender til dem. Når jeg rykker det ene sygehus for behandling, kan de ikke finde ud af det.	Virkelig godt
✎ 53	Besvare mail-henvendelser. Har sendt flere, der ikke blev besvaret.	Godt
✎ 55	NN lovede mig, at jeg måtte få min journal, men den har jeg ikke fået endnu. Jeg får den måske i JULEGAVE.	Virkelig godt
✎ 56	Lidt bedre oplysning om hjemmemedicinering.	Virkelig godt
✎ 57	Jeg fik en god hjælp fra personalet, og jeg er meget glad for behandlingen under ophold på sygehuset. Vil lige sige tak for alt igen.	Virkelig godt
✎ 58	Selve indlæggelsen, da de finder ud af, at jeg har [lidelse], er god, men selve operationen nogle uger efter kunne bestemt have været meget bedre.	Godt
✎ 59	Jeg har det svært mellem så mange virkelig syge mennesker (cancer). Sammenlignet med mine medpatienter fejler jeg ikke noget. Får lidt dårlig samvittighed. Befinder mig helst hjemme eller andetsteds på hospitalet. Personalet kontakter mig via mobil.	Virkelig godt
✎ 60	For mig var det en god oplevelse. Men det fremgår vel også af mine positive svar! :-)	Virkelig godt
✎ 61	Rengøringspersonalet [] var sure og uvillige til at gøre deres arbejde om, da sygeplejersken bad om det. Den ene væltede en danskvand med brus fra mit natbord og havde ikke vasket gulvet ved siden af sengen ordentligt. Det blev nødtvungent gjort i anden omgang.	Virkelig godt
✎ 62	Meget overfladisk rengøring.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.