

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kvindeafdelingen, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



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](mailto: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.....	83
	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:	83
Besvarelser fra afdelingens patienter:	62
Afdelingens svarprocent:	75%

### **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).



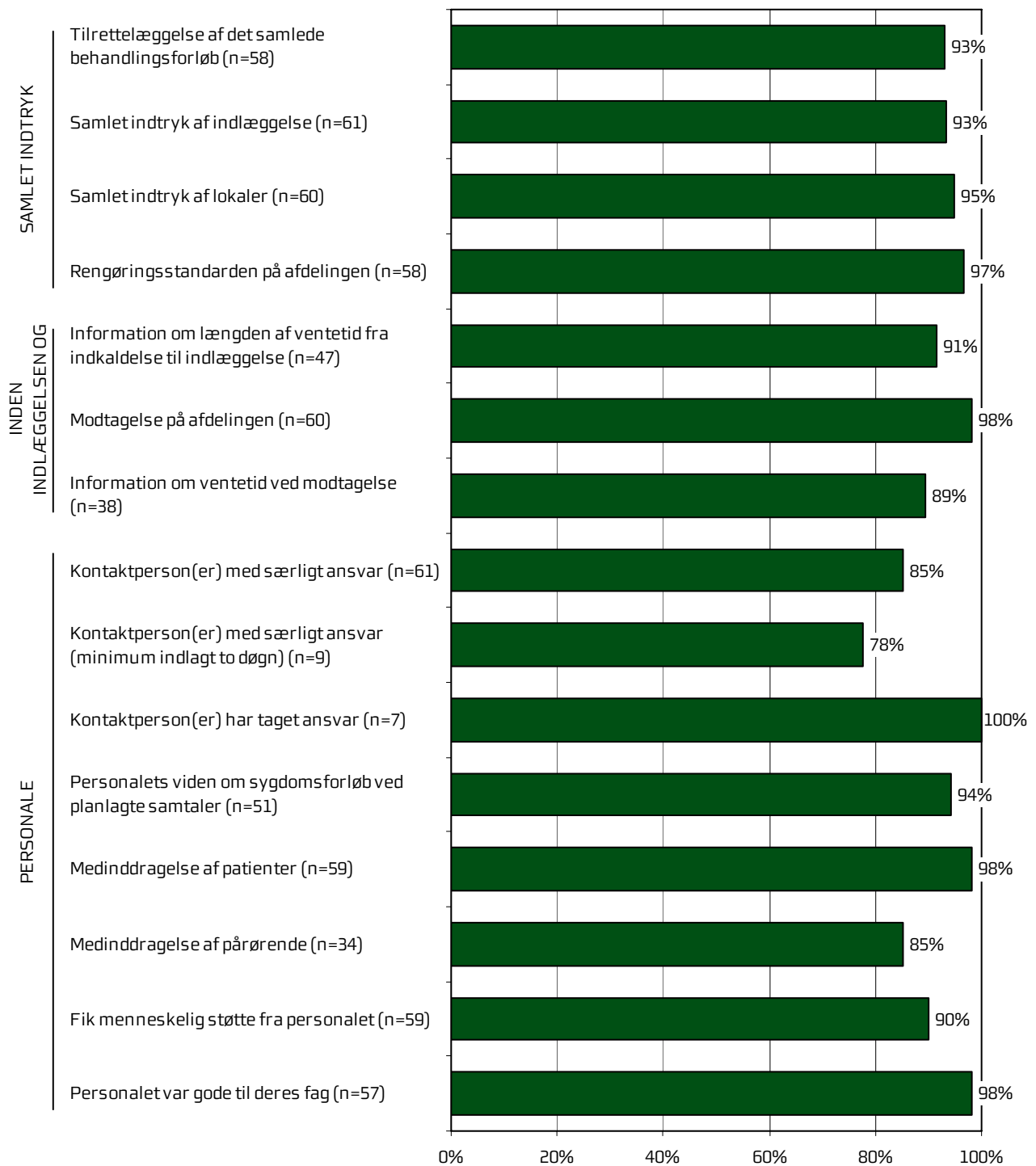


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

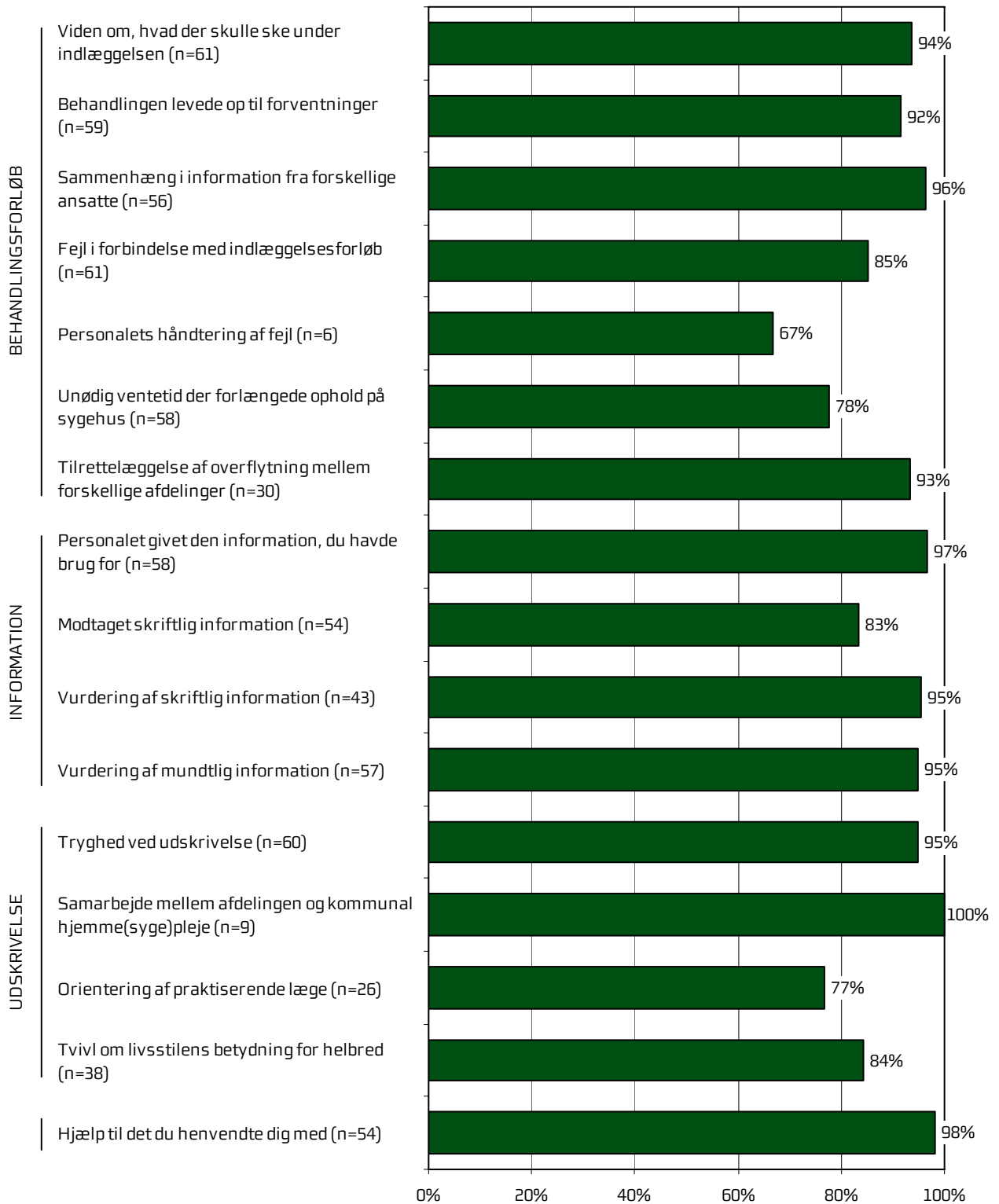
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Kvindeafdelingen

2009-tallet er for: Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

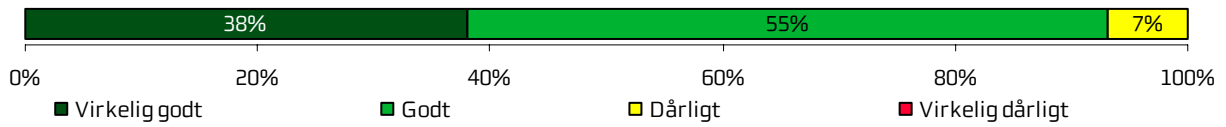
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

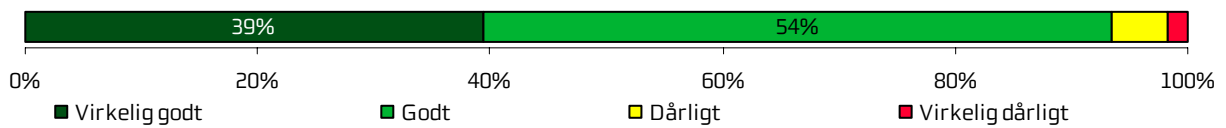
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

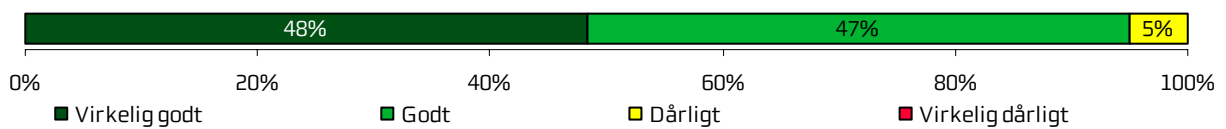
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



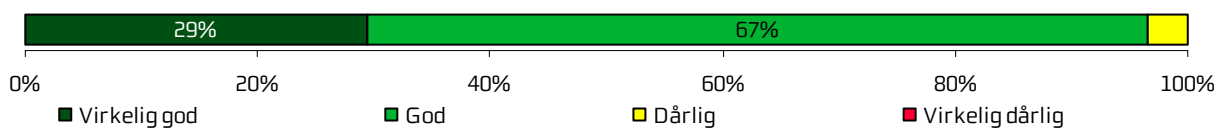
Samlet indtryk af indlæggelse (n=61)



Samlet indtryk af lokaler (n=60)



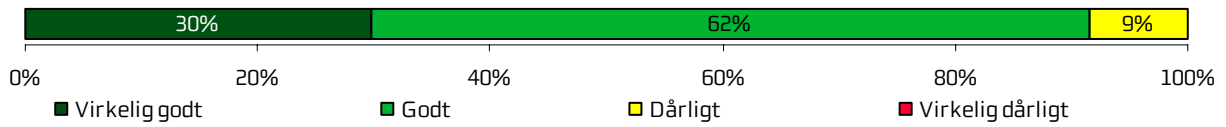
Rengøringsstandard på afdelingen (n=58)



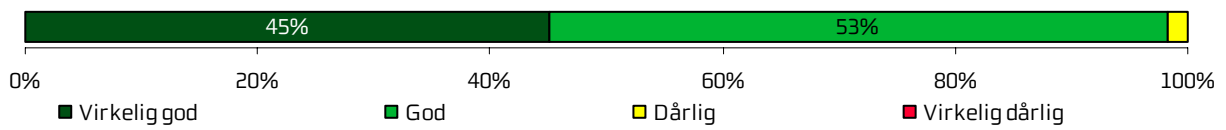
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 % *	96 %	98 %	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	100 % *	99 %	98 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	97 %	95 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	97 %	92 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

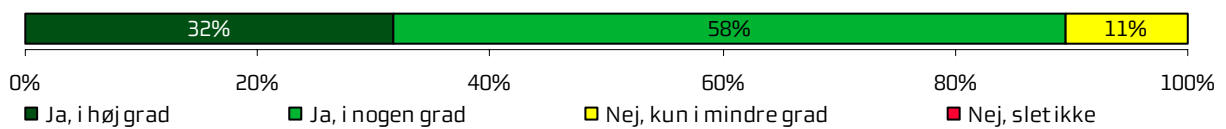
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=47)



Modtagelse på afdelingen (n=60)



Information om ventetid ved modtagelse (n=38)

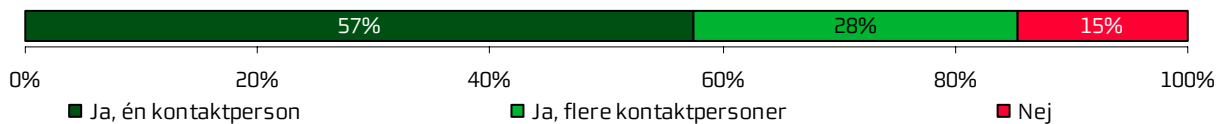




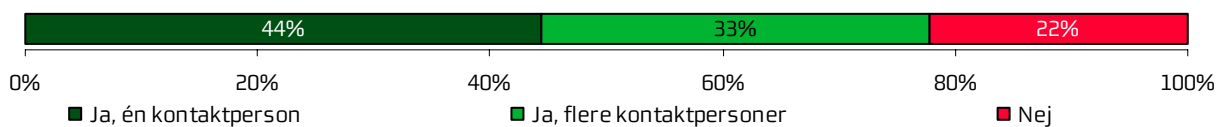
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	100 % *	-	100 % *	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	100 %	99 %	99 %	94 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	89 %	62 % *	87 %	81 %	68 % *	72 % *

## Personale

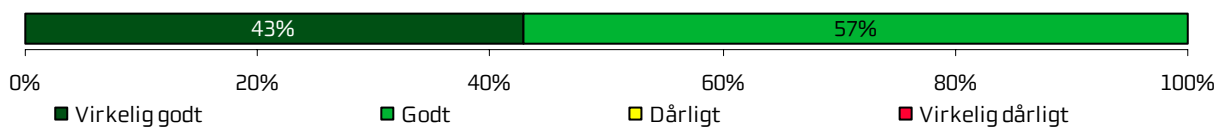
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=61)



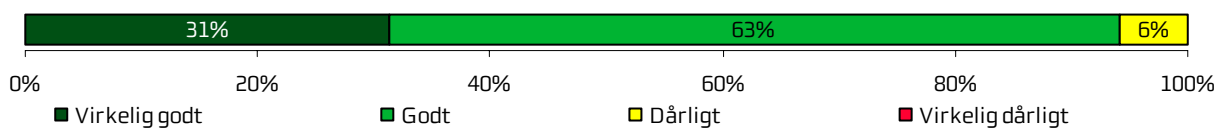
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=9)



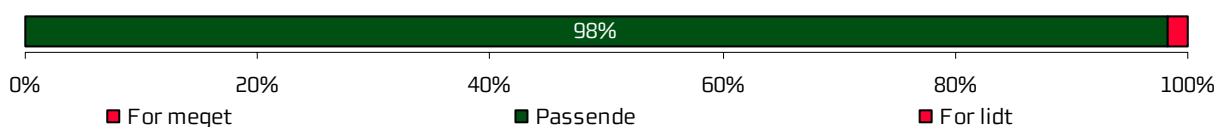
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=7)



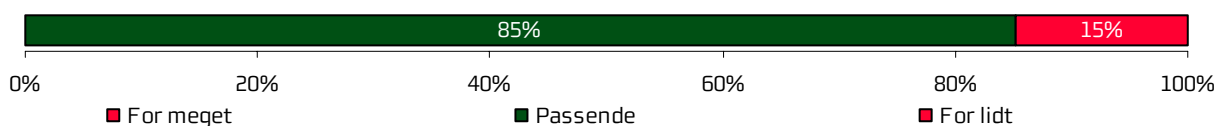
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=51)



Medinddragelse af patienter (n=59)



Medinddragelse af pårørende (n=34)



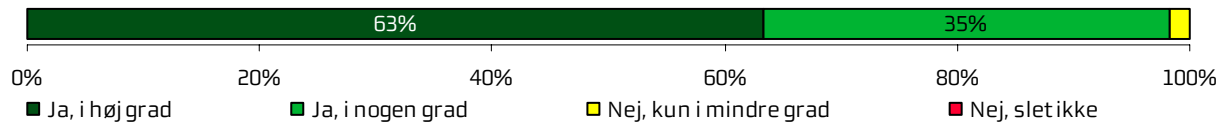
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	91 %	94 %	88 %	78 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	78 %	94 %	-	85 %	76 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	92 %	96 %	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	96 %	86 % *	93 % *	85 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	89 %	79 %	91 %	77 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	98 %	97 % *	97 %	89 %	92 %

## *Personale (fortsat)*

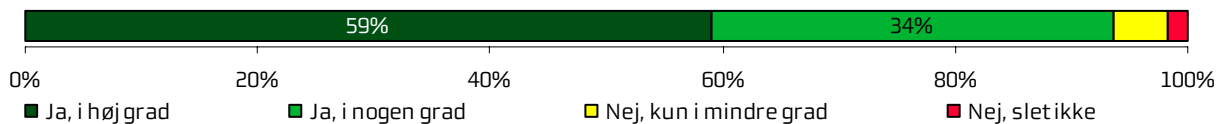
Personalet var gode til deres fag (n=57)



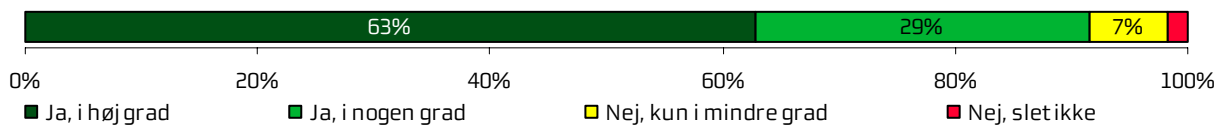
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	99 %	94 %	97 % *

## Behandlingsforløb

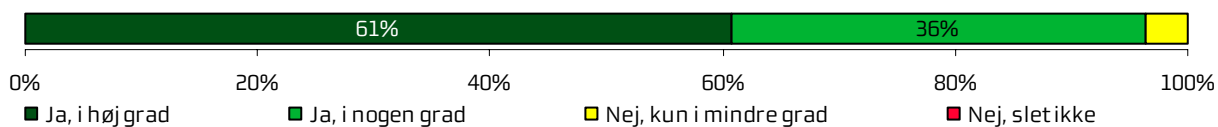
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=61)



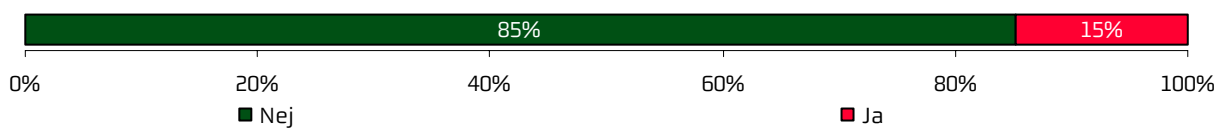
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



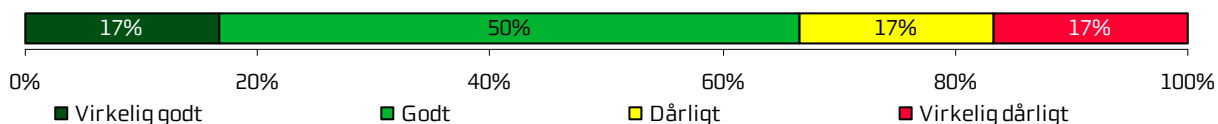
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



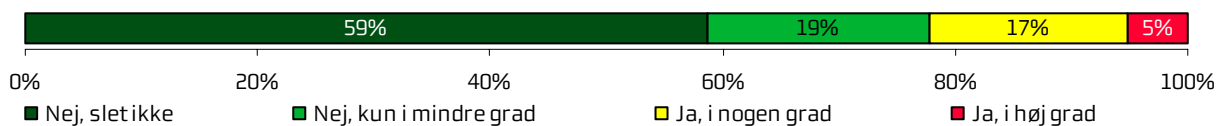
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=61)



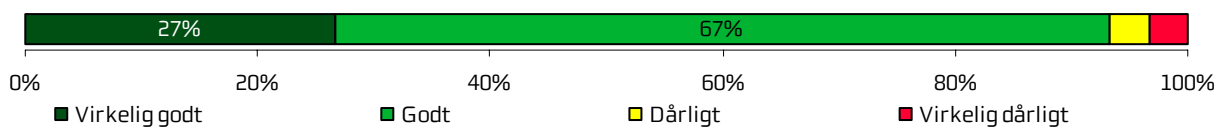
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=58)



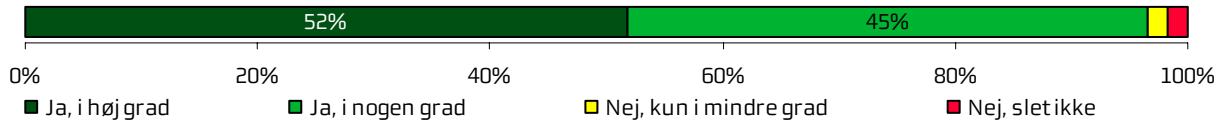
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



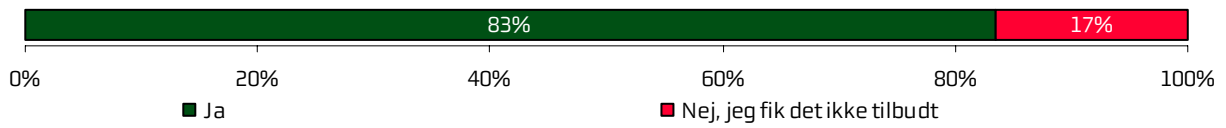
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	96 %	90 %	96 %	76 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	85 %	97 %	85 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	96 %	86 % *	97 %	85 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	84 %	-	90 %	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	86 %	-	82 %	48 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	90 %	83 %	94 % *	81 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	100 %	-	96 %	88 %	92 %

## Information

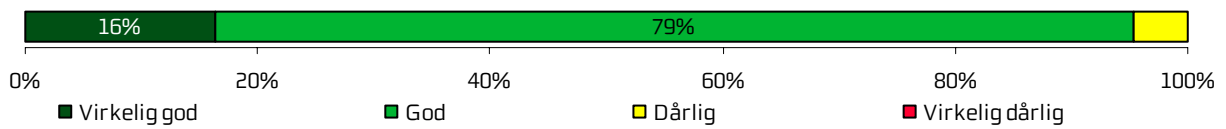
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



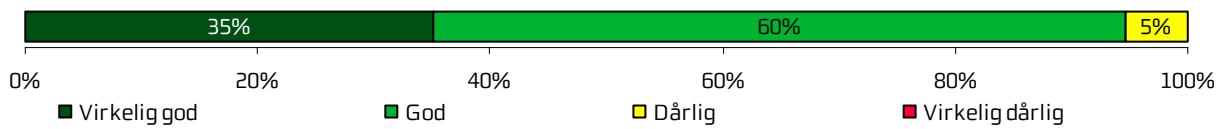
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



Vurdering af mundtlig information (n=57)

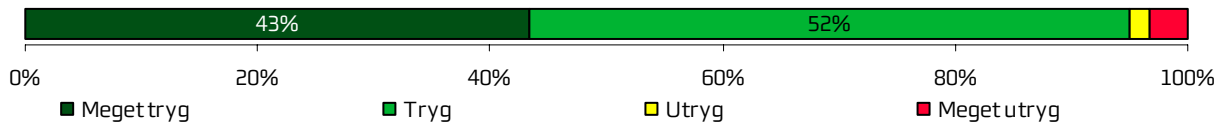




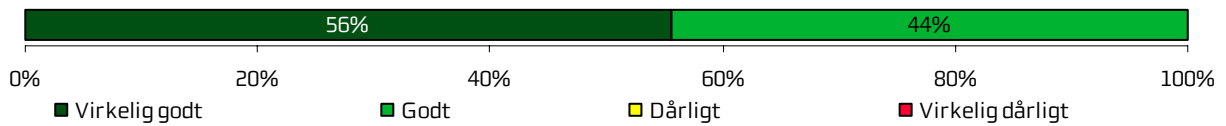
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	97 %	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	74 %	-	88 %	49 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	97 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	98 %	92 %	97 %	90 %	92 %

## Udskrivelse

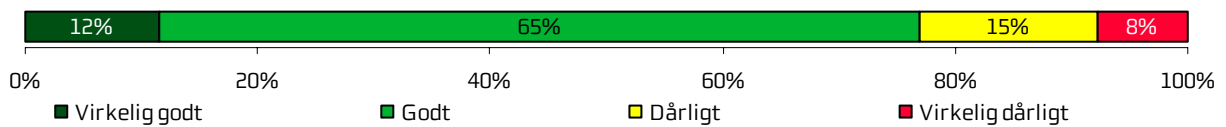
Tryghed ved udskrivelse (n=60)



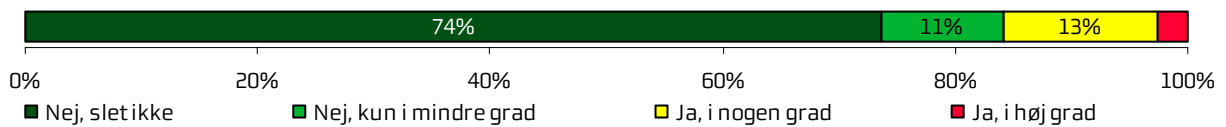
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



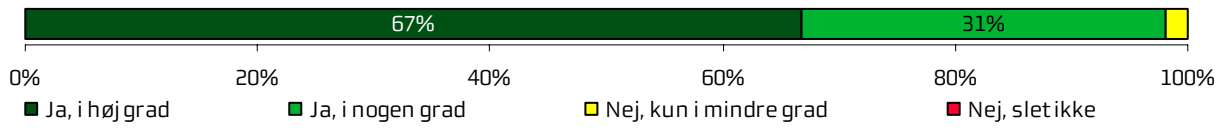
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	93 %	87 % *	94 %	84 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	90 % *	94 % *	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77 %	84 %	97 % *	92 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84 %	74 %	81 %	79 %	69 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=54)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	98 %	96 %	98 %	92 % *	95 % *



## 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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
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	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>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)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	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"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (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
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	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"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	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 <b>samlede</b> 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. Portoer 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) 75 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	75%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	16%	25%
40-59 år	48%	42%
60-79 år	32%	28%
80- år	3%	5%

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**

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

### 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:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse 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		62		100%
<b>Køn</b>				
Mand		0		0%
Kvinde		62		100%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		0		0%
20-39 år		10		16%
40-59 år		30		48%
60-79 år		20		32%
80- år		2		3%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		58		98%
Pårørende		1		2%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		57		95%
Ikke dansk		3		5%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		12		19%
Planlagt		50		81%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk afsnit Y08		60		97%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		3%

**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	38	55	7	0	58	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	38	55	7	0	58	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	70	20	0	10	0
40-59 år	38	55	7	0	29	1
60-79 år	59	41	0	0	17	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	54	5	0	55	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	54	6	0	54	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	9	72	18	0	11	1
Planlagt	45	51	4	0	47	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	39	54	7	0	56	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	39	54	5	2	61
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	39	54	5	2	61
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	90	10	0	10
40-59 år	43	47	7	3	30
60-79 år	58	42	0	0	19
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	52	5	2	58
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	51	5	2	57
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	8	83	8	0	12
Planlagt	47	47	4	2	49
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	41	53	5	2	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	47	5	0	60
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	48	47	5	0	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	60	10	0	10
40-59 år	52	48	0	0	29
60-79 år	53	37	11	0	19
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	44	5	0	57
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	43	5	0	56
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	58	8	0	12
Planlagt	52	44	4	0	48
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	50	45	5	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	29	67	3	0	58
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	29	67	3	0	58
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	60	10	0	10
40-59 år	36	64	0	0	28
60-79 år	17	78	6	0	18
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	65	4	0	55
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	65	4	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	58	8	0	12
Planlagt	28	70	2	0	46
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	30	66	4	0	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	30	62	9	0	47	2	12
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	30	62	9	0	47	2	12
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	8
40-59 år	31	58	12	0	26	1	3
60-79 år	22	78	0	0	18	0	1
80- år	-	-	-	-	1	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	61	9	0	46	2	10
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	62	7	0	45	2	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	12
Planlagt	30	62	9	0	47	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gynækologisk afsnit Y08	30	62	9	0	47	2	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	53	2	0	60
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	45	53	2	0	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	45	55	0	0	9
40-59 år	47	50	3	0	30
60-79 år	42	58	0	0	19
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	52	2	0	58
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	51	2	0	57
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	63	0	0	11
Planlagt	47	51	2	0	49
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	47	52	2	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	32	58	11	0	38	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	58	11	0	38	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	2
40-59 år	50	35	15	0	20	0
60-79 år	10	80	10	0	10	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	55	11	0	36	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	54	11	0	35	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	100	0	0	6	2
Planlagt	38	50	13	0	32	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	32	57	11	0	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	57	28	15	61
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	57	28	15	61
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	60	40	10
40-59 år	63	30	7	30
60-79 år	74	11	16	19
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	26	14	58
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	25	14	57
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	8	50	42	12
Planlagt	69	22	8	49
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk afsnit Y08	59	27	14	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**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	44	33	22	9
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	44	33	22	9
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	60	40	0	5
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	38	13	8
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	38	13	8
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	-	-	-	3
Planlagt	67	33	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk afsnit Y08	44	33	22	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	43	57	0	0	7	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	43	57	0	0	7	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	57	0	0	7	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	57	0	0	7	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	50	50	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**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	31	63	6	0	51	9
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	63	6	0	51	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	7	2
40-59 år	29	61	11	0	28	2
60-79 år	47	53	0	0	15	4
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	61	6	0	49	8
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	60	6	0	48	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	100	0	0	7	4
Planlagt	36	57	7	0	44	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	31	63	6	0	51	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	2	59
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	0	98	2	59
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	9
40-59 år	0	100	0	30
60-79 år	0	94	6	18
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	98	2	56
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	98	2	55
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	100	0	11
Planlagt	0	98	2	48
<b>Afsnitsnavn</b>				
Gynækologisk afsnit Y08	0	98	2	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**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	0	85	15	34	25
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	85	15	34	25
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	6	3
40-59 år	0	83	17	18	11
60-79 år	0	89	11	9	10
80- år	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	84	16	31	25
Pårørende	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	83	17	30	25
Ikke dansk	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	100	0	7	4
Planlagt	0	81	19	27	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	0	85	15	33	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1

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	58	32	5	5	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	58	32	5	5	59	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	22	56	22	0	9	1
40-59 år	62	28	3	7	29	0
60-79 år	68	26	0	5	19	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	29	5	5	56	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	27	5	5	55	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	42	16	0	12	0
Planlagt	62	30	2	6	47	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	60	32	4	5	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	63	35	2	0	57	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	63	35	2	0	57	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	90	0	0	10	0
40-59 år	75	21	4	0	28	1
60-79 år	72	28	0	0	18	1
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	33	2	0	54	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	32	2	0	53	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	58	0	0	12	0
Planlagt	69	29	2	0	45	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	65	33	2	0	55	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	59	34	5	2	61	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	59	34	5	2	61	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	30	30	29	10	10	0
40-59 år	60	40	0	0	30	0
60-79 år	68	32	0	0	19	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	33	5	2	58	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	33	5	2	57	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	25	24	8	12	0
Planlagt	63	37	0	0	49	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	61	36	2	2	59	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	63	29	7	2	59	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	63	29	7	2	59	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	75	0	0	8	2
40-59 år	70	20	7	3	30	0
60-79 år	68	21	11	0	19	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	25	7	2	56	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	24	7	2	55	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	50	0	0	10	2
Planlagt	65	24	8	2	49	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	65	26	7	2	57	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	61	36	4	0	56	5
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	61	36	4	0	56	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	90	0	0	10	0
40-59 år	68	25	7	0	28	2
60-79 år	76	24	0	0	17	2
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	32	4	0	53	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	31	4	0	52	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	75	0	0	12	0
Planlagt	70	25	5	0	44	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	63	33	4	0	54	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	61
<b>Køn</b>			
Mand	-	-	0
Kvinde	85	15	61
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	90	10	10
40-59 år	83	17	30
60-79 år	84	16	19
80- år	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	84	16	58
Pårørende	-	-	1
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	57
Ikke dansk	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	92	8	12
Planlagt	84	16	49
<b>Afsnitsnavn</b>			
Gynækologisk afsnit Y08	85	15	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	17	50	17	17	6	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	17	50	17	17	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	50	17	17	6	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	50	17	17	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	20	40	20	20	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	17	50	17	17	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	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	59	19	17	5	58	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	59	19	17	5	58	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	0	33	22	9	0
40-59 år	63	17	17	3	30	0
60-79 år	53	35	12	0	17	2
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	18	14	5	55	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	19	15	6	54	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	9	27	18	11	0
Planlagt	62	21	15	2	47	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	61	20	14	5	56	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	27	67	3	3	30	3	27
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	27	67	3	3	30	3	27
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2	4
40-59 år	25	69	6	0	16	0	14
60-79 år	40	60	0	0	10	0	8
80- år	-	-	-	-	0	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	64	4	4	28	2	27
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	63	4	4	27	2	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	0	80	0	20	5	2	5
Planlagt	32	64	4	0	25	1	22
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gynækologisk afsnit Y08	28	66	3	3	29	3	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

**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	52	45	2	2	58
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	52	45	2	2	58
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	20	80	0	0	10
40-59 år	57	39	4	0	28
60-79 år	61	33	0	6	18
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	42	2	2	55
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	41	2	2	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	72	0	0	11
Planlagt	57	38	2	2	47
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	54	43	2	2	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>						
	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	56	22	6	17	54	4
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	56	22	6	17	54	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	22	22	0	55	9	1
40-59 år	56	30	7	7	27	1
60-79 år	75	6	6	13	16	2
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	20	6	17	51	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	20	6	18	50	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	10	30	0	60	10	1
Planlagt	66	20	7	7	44	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	58	23	6	13	52	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	16	79	5	0	43	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	16	79	5	0	43	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	13	83	4	0	24	0
60-79 år	31	69	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	78	5	0	40	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	77	5	0	39	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	18	79	3	0	39	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	16	79	5	0	43	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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	35	60	5	0	57
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	35	60	5	0	57
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	10	90	0	0	10
40-59 år	43	46	11	0	28
60-79 år	41	59	0	0	17
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	57	6	0	54
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	57	6	0	53
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	9	91	0	0	11
Planlagt	41	52	7	0	46
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	36	58	5	0	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2



**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	43	52	2	3	60
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	43	52	2	3	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	45	48	0	7	29
60-79 år	47	47	5	0	19
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	49	2	4	57
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	48	2	4	56
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	66	0	0	12
Planlagt	46	48	2	4	48
<b>Afsnitsnavn</b>					
Gynækologisk afsnit Y08	45	50	2	3	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	56	44	0	0	9	0	50
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	56	44	0	0	9	0	50
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	9
40-59 år	-	-	-	-	3	0	25
60-79 år	60	40	0	0	5	0	14
80- år	-	-	-	-	0	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	71	29	0	0	7	0	49
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	83	17	0	0	6	0	49
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	1	0	11
Planlagt	63	38	0	0	8	0	39
<b>Afsnitsnavn</b>							
Gynækologisk afsnit Y08	56	44	0	0	9	0	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

**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	12	65	15	8	26	31
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	12	65	15	8	26	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	50	34	17	6	4
40-59 år	13	50	25	13	8	20
60-79 år	17	83	0	0	12	5
80- år	-	-	-	-	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	62	17	8	24	30
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	62	17	8	24	29
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	66	17	17	6	6
Planlagt	15	65	15	5	20	25
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	12	64	16	8	25	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	74	11	13	3	38	22
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	74	11	13	3	38	22
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	14	0	7	3
40-59 år	89	0	11	0	19	11
60-79 år	64	18	9	9	11	7
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	6	14	3	35	22
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	3	15	3	34	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	25	13	0	8	4
Planlagt	77	7	13	3	30	18
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	73	11	14	3	37	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**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	67	31	2	0	54	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	67	31	2	0	54	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	80	0	0	10	0
40-59 år	78	19	4	0	27	1
60-79 år	80	20	0	0	15	2
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	27	2	0	51	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	26	2	0	50	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	58	0	0	12	0
Planlagt	74	24	2	0	42	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Gynækologisk afsnit Y08	69	29	2	0	52	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



## 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.

## Kvindeafdelingen, Viborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Samlet indtryk
1	Jeg ringede selv to gange for at komme hurtigere til, for jeg havde mange smerter.	Godt
2	Kom direkte fra modtagelsen/vagtlægen, da jeg blev indlagt.	Godt
3	Min indlæggelse foregik ikke ambulant, og sikkert af den grund, modtog jeg ingen information om den forestående operation [] ud over fastreglerne. Min indlæggelse blev iværksat på et tidspunkt, hvor jeg havde været indlagt til blodtransfusion pga. årsagen til [sygdommen]. Jeg blev ikke i den forbindelse gjort bekendt med ventetid, der dog viste sig at være [på flere måneder]. I ventetiden var jeg sygemeldt fra mit arbejde hovedparten af tiden pga. min "lidelse". Jeg blev ikke informeret, om muligheden for ophold på patienthotel forud for indlæggelsen, som jeg dog selv fik arrangeret. [Nogle] dage før min operation får jeg tjekket min blodprocent hos min læge. Jeg har da en [lav blodprocent]. Jeg ringer til afdelingen og gør opmærksom på, at jeg har et ophold på Patienthotellet aftenen før operationen, hvis de vil/skal bestille forlig til blod i beredskab. Jeg får besked på, at det kan vente til jeg møder om morgenen på operationsdagen. Jeg har selv via nettet indhentet information om operationen.	Virkelig godt
4	Jeg skulle få besked i god tid. Fik det en uge før operationen (seks dage).	Godt
5	Lidt atypisk. Fik akuttid ved egen læge [om formiddagen]. Fik akuttid ved Viborg [om eftermiddagen] samme dag [sidst på ugen]. [I starten af den følgende uge] [skulle jeg] i narkose, blev udsat til [dagen efter] på grund af mere vigtige opgaver. Men ok.	Virkelig godt
13	Jeg blev akut indlagt.	Godt
18	Jeg var til forundersøgelse, hvor jeg fik en fin forklaring på operationsforløbet og ventetid. Blev kaldt til operation før forventet. Helt igennem en fin behandling.	Virkelig godt
20	Blev akut indlagt.	Godt
21	Havde væske ved lungerne []. Blev overført direkte fra check på et andet sygehus.	Godt
25	Generelt ikke et særlig godt forløb. Frustrerende med så meget ventetid, når man virkelig har ondt.	Godt
32	Jeg blev registreret som indlagt, da flere Edb-systemer skulle tale sammen, og det var meget tidskrævende for personalet. Indlæggelse var derfor det nemmeste. Jeg er blevet fulgt over en længere periode på grund af potentiel [sygdom], og forløbet er endnu ikke afsluttet.	Dårligt
34	Det var i sommerferien, så ingen vidste noget...	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Kom selv op på afdelingen via vagtlægen, og blev indlagt.	Godt



## Kvindeafdelingen, Viborg

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Modtagelsen
1	Fik en seng med det samme, og ventede i cirka fire timer.	God
3	Meget dygtig og kompetent sygeplejerske tog imod mig. Hun udviste stor forståelse for min nervøsitet og tog sig god tid til at informere mig, selv om jeg var den første, der skulle opereres.	Virkelig god
6	Føler, jeg blev fejlinformeret, angående der blev sagt faste fra [midnat], men du må gerne drikke vand.	God
7	Ualmindelig god service.	Virkelig god
10	Venlig, men overladt meget til mig selv pga. travlhed.	God
11	Jeg synes, at afdelingen skulle vente med at kalde patienter ind, til personalet er færdig med morgenrapport. Jeg føler mig i vejen ved at være kaldt ind [tidligt om morgenen].	God
13	Alle var rigtig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Dejligt, man først kommer ind samme dag, som man skal opereres.	Virkelig god
16	Sygeplejersken blev kaldt til møde midt i modtagelsen af mig. Ikke noget modtagelsesrum. Vi måtte gå ind på en anden patients stue.	Dårlig
17	Venligt modtaget.	Virkelig god
18	Alle var søde og venlige. Gav sig den fornødne tid.	Virkelig god
21	Det gik fint.	God
23	Utroligt sødt personale.	Virkelig god
31	Lidt usikkerhed: Nyt personale [] var lige startet.	God
32	Jeg har ikke haft min egen stue og blev derfor henvist til et opholdsrum for pårørende eller på gangarealet.	God
33	Godt at blive modtaget af sin kontaktperson og få en samtale med lægen om forløbet ved indlæggelsen. Kunne have brugt, at der blev overdraget til en anden kontaktperson, da hende jeg havde, ikke var der efter min operation.	Virkelig god

## Kvindeafdelingen, Viborg

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Fejlhåndtering
3	Jeg ved ikke, om det går ind under kategoriseringen "en fejl", men da jeg første gang blev installeret på operationsstuen (placeret i gynækologisk leje) viste det sig (som jeg havde formodet), at [der ikke var klar til behandling]. Jeg blev derfor returneret til sengeafdelingen og måtte vente yderligere et par timer, før det så blev min tur. (Ærgerligt, når jeg nu havde gjort opmærksom på det dage forinden)..	Virkelig godt
6	Dårlig information. Klar til operation [i efteråret] på operationsgangen (operationsstuen manglede kun bedøvelse). Da var lægen taget hjem. Blev udsat til [dagen efter] og opereret. Personalet der var meget søde.	Dårligt
12	Jeg skulle have haft en [indsprøjtning]. Den glemte man.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg blev udskrevet med en [lav] blodprocent, og de sagde, jeg IKKE havde blødt under operationen, men det vidste jeg, ikke var sandt! (Havde cyklet [intensivt] få dage forinden]). De mente, jeg havde blødninger (kraftige) inden operationen, men jeg havde [præventionsform] og ingen menstruation det sidste år. Der blev ikke taget en blodprocent før operationen.	Virkelig dårligt
21	Kun mindre fejl: Blev stukket flere gange ekstra, da nål til drop ikke lå korrekt. Det samme med blodprøver. Men helt ok. Læge NN (som skulle lægge dræn[]), spurgte gentagne gange, [hvor det skulle placeres]. Blev lidt utryk indtil [en anden læge] kom ind i [lokalet].	Godt
24	Gazetampon blev ikke fjernet efter operation (forglemmelse). Havde efterfølgende stærke smerter og fik urinvejsinfektion. Gik til egen læge, som kontaktede sygehus.	Godt
30	Jeg bliver sendt hjem efter [nogle] dage, hvor jeg føler mig meget skidt. Beskeden fra sygeplejersken var, at jeg bare skulle hjem og i gang, selvom jeg knap kunne gå. Jeg blev indlagt igen samme aften med feber.	Godt
31	Kun en lille fejl. Ingen information angående hvor og hvad tid, der skulle spises morgenmad, men det var heller ikke planlagt, at jeg skulle overnatte. Forsinkelse angående operationstidspunkt og måske tog operationen lidt længere tid end forventet. Først [] om formiddagen kom der personale på stuen, hvor jeg lå. Jeg måtte selv henvende mig først!	Intet svar

## Kvindeafdelingen, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Samlet indtryk
3	Er i store træk rigtig godt tilfreds og taknemmelig for, at jeg havde mulighed for en i store træk meget fin pleje og behandling.	Virkelig godt
5	Da det var akut tid, jeg havde fået, måtte jeg vente et døgn på [prøven], men det var ok.	Virkelig godt
6	Selve operationen var i orden.	Godt
10	Venlig, kompetent og effektiv.	Godt
11	Jeg oplevede en god behandling om aftenen og natten. Jeg kom hjem [sidst på ugen], da var der ikke meget kontakt med personalet. Jeg ved godt, at der ikke er mange på weekendarbejde, men det, der var, var god behandling.	Godt
13	Ved modtagelse og før operation, hvor alt var lidt uvist, var alle søde og hjælpsomme, men efter operationen blev man lidt overladt til sig selv, måske fordi personalet havde for travlt, der kom en del spydige kommentar fra nogle ansatte.	Godt
16	Jeg havde ikke kræfter til at protestere. Mine pårørende blev først underrettet, da de skulle hente mig [aften], og da var udskrivelse allerede besluttet.	Virkelig dårligt
19	Følte dog, jeg blev forstyrret for meget efter operationen.	Godt
21	Oplevede, at der var lang ventetid, da der manglede portører (fik også at vide, at der var skåret ned af økonomiske årsager). I selve ultralydsrummet, hvor drænet blev lagt, oplevede jeg ingen stress/travlhed.	Godt
29	Skulle være på sygehuset fastende [om formiddagen], så vidt jeg lige husker. Blev sendt hjem [tre en halv time senere] igen på grund af ventetid/akutte operationer. Kom til næste formiddag, men helt fint og forståeligt. Jeg var IKKE akut :-)	Virkelig godt
30	Jeg manglede fælles holdninger til smertebehandling, da jeg oplevede, at min smertebehandling var afhængig af, hvilken sygeplejerske, der havde vagt.	Dårligt
32	Jeg har fået taget adskillige blodprøver, som jeg ventede svar på fra en ansvarlig læge, med henblik på eventuel yderligere behandling. Da prøverne af og til skulle tages i weekenden, sad jeg flere gange og ventede på svar i adskillige timer, hvilket var meget frustrerende og psykisk svært. Især når jeg ikke havde min egen stue. I har alt for meget at se til.	Dårligt

## Kvindeafdelingen, Viborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Samlet indtryk
1	Helt fint.	Godt
2	Fik et medicinskema, men uden forklaring. Ville gerne have haft mere information i forhold til min sygdom.	Godt
3	Som nævnt tidligere var informationen før indlæggelsen mangelfuld. Jeg havde ingen skriftlig eller mundtlig information modtaget i de knap 2 måneder, jeg ventede på indlæggelsen.	Virkelig godt
6	For lidt information under indlæggelsen.	Godt
7	Jeg kan kun anbefale den gode pleje, omsorg og service. Tak.	Virkelig godt
8	Stingene var ikke opløst efter fire uger, så jeg har kontaktet afdelingen. Alt var/er positivt.	Virkelig godt
11	Jeg manglede skriftlig information før indlæggelse (jeg havde fået meget lidt. Jeg ville gerne have haft noget mere, så jeg kunne spørge ind noget mere).	Godt
13	Indimellem lidt forvirrende.	Godt
15	Jeg synes, at tre uger var lang tid at vente på skriftlig besked.	Godt
16	Der stod i informationen, og de sagde, at det kun var et lille indgreb, og jeg eventuelt kunne udskrives samme aften. (Indlagt halvandet døgn). Sygeplejersken sagde, at jeg efterfølgende godt måtte tage i svømmehallen. Det var slet ikke aktuelt. Jeg var sengeliggende i 14 dage efter pga. svimmelhed, kvalme og træthed.	Virkelig dårligt
17	Jeg var kun indlagt et døgn, og det var positivt.	Godt
21	Synes, at sygeplejersker og læger var rigtig søde. De havde bare alt for travlt de stakkels mennesker.	Godt
22	Kunne godt tænke mig at få information om mit forløb nu. Var ikke rigtig mig selv dagen efter operationen og kan derfor ikke huske, hvad der blev sagt.	Virkelig godt
23	Meget positivt overrasket.	Virkelig godt
26	Havde to forskellige kontaktpersoner. Én om dagen og én om aftenen, hvor den ene ikke virkede som om, hun vidste helt, hvad der skulle foregå og ikke havde styr på, hvor tingene var (sikkert pga. sammenlægning af afdelinger).	Godt
27	Ingen informationer eller efterkontrol efter indlæggelsen. Havde operationen den ønskede virkning, var der ingen, der viste interesse for.	Godt
31	Sygeplejersken, der sad ved siden af mig, var rigtig god til at tale, forklare og berolige! Når jeg havde for brug for ekstra bedøvelse, fik jeg det.	Godt
32	Jeg ville gerne have haft et skriftligt materiale om min tilstand. Kender ingen, der har været i en lignende situation. Derfor måtte jeg selv hente skriftligt materiale på internettet, som er udarbejdet af andre hospitaler. For dårlig kommunikation afdelinger imellem. Rod i IT-system.	Dårligt
34	Ville gerne have været forberedt på evt. komplikationer i forbindelse med rygmarvsbedøvelsen.	Godt

## Kvindeafdelingen, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Samlet indtryk
2	Har tjekket, at min praktiserende læge har fået opdateret min journal, men ved ikke mere end det.	Godt
3	Ved en fejl blev svar på celleprøver ikke faxet til min læge, og jeg måtte rykke for det.	Virkelig godt
4	Der gik flere sygedage, end jeg regnede med. Der var sagt nul til to sygedage. Det tog en hel uge, før jeg var helt klar igen og kunne genoptage arbejde.	Godt
7	God taxaordning.	Virkelig godt
13	Den sygeplejerske der udskrev mig var yderst uprofessionel. Følte faktisk hun lod sin travlhed gå ud over mig. Havde egentlig mest lyst til at klage, men følte måske også lidt med hende. Det var jo den samme som tog imod mig, og der var hun yderst professionel.	Godt
16	Det var som om, jeg skulle passe ind i, at afdelingen var ved at gå over til én-dags-kirurgi.	Virkelig dårligt
21	Nej, det gik fint.	Godt
30	Inden første udskrivelse ville jeg ønske, at personalet havde lyttet til mig og min mand. Evt. havde målt min temperatur, da jeg havde gjort opmærksom på, at jeg var utilfreds og svedte meget.	Dårligt
32	Jeg anede ikke, at jeg var blevet udskrevet, for mit forløb er ikke afsluttet endnu! Jeg har oplevet, at lægen har fået forskellige informationer både digitalt og gennem post sendt til min adresse. Jeg blev medicineret og måtte ikke indtage alkohol eller have samleje m.m. Dette har jeg løbende spurgt ind til, da jeg ikke kunne få svar på, hvor længe disse "restriktioner" gjaldt. Jeg har langt hen ad vejen selv måttet opsøge viden og informationer.	Dårligt
33	Havde problemer efter hjemkomsten, blev ved kontakt til sygehuset henvist til egen læge. Egen læge har ikke fået fyldestgørende oplysninger om operationen og har anbefalet mig at få udskrift af min journal, da jeg har haft en del smerter efterfølgende. De prøver der blev taget ved operationen, har hverken praktiserende læge eller jeg fået svar på, så har bedt praktiserende læge rykke for disse.	Dårligt

## Kvindeafdelingen, Viborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y08	Samlet indtryk
1	Lytte til patienten, når noget ikke virker og beder om noget andet. God betjening.	Godt
2	Modtagelsen på afdelingen var meget tryk på trods af de omstændigheder, jeg kom ind under.	Godt
9	[ ] Mit ophold hos jer var så kort og faldt på en weekend, hvor I måske er småt bemanded. På jeres afdeling så jeg kun to sygeplejersker, som jeg talte lidt med, da jeg kom. Og igen da jeg tog hjem. Inden operationen og i opvågning blev jeg behandlet godt.	Intet svar
10	Personalet skal huske at informere patienterne om, at man selv skal hente aftenkaffe.	Godt
15	Min vurdering er ud fra en enkelt overnatning.	Godt
16	Jeg figurerer som en "succes" i afdelingens statistikker. Men det var en dårlig behandling af mig som person. Min mor hjalp efterfølgende herhjemme, og godt at min ægtefælle er [inden for sundhedssektoren].	Virkelig dårligt
17	Jeg var meget glad ved den behandling og pleje, jeg fik. De var venlige og flinke alle sammen.	Godt
18	Jeg synes, de har gjort det ganske fint. De stod midt i flytterod, men de tog det hele med et smil i hvert fald over for mig som patient. Så jeg følte mig godt tilpas og tryk under forløbet. De har for øvrigt gjort et godt stykke arbejde, som fungerer fint. Tak.	Virkelig godt
21	Tak for god pleje :)	Godt
23	Mit første besøg på et sygehus. Jeg følte mig meget tryk og informeret om alt. Og bedst af alt, der var tid. Ingen følelse af, at personalet havde travlt.	Virkelig godt
24	Rod pga. indflytning fra andet sygehus.	Godt
28	[I efteråret] skulle jeg møde til operation i Viborg, [efter jeg var ved læge i sommers]. Så kom der afbud. Jeg skulle først møde [cirka 14 dage senere]. Jeg synes, der gik for lang tid. Men alt gik godt takket være kontaktlæge NN.	Godt
32	Jeg kunne godt have tænkt mig min egen stue, da jeg af og til ventede i en del timer og var psykisk meget påvirket af situationen. Der var ledige stuer til rådighed, men jeg blev henvist til at sidde på gangen eller i opholdsrummet (skulle én af gangene spørge om lov til dette). Og én af gangene, hvor jeg skulle have taget blodprøve, gik bioanalytikereren rundt og ledte efter mig, da jeg var henvist til spisestuen, men det vidste hun ikke.	Dårligt
33	Jeg oplevede, personalet havde meget travlt og ikke havde den fornødne tid til at tale med mig, dette både om natten og ved udskrivelsen. Jeg bad om at tale med lægen, der havde opereret mig ved udskrivelsen, da jeg ville føle mig mere tryk ved en samtale med ham, men dette, mente sygeplejersken ikke, var relevant. Og jeg havde det for dårligt til at insistere.	Dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.<sup>2</sup> 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.

---

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