

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	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:	104
Besvarelser fra afdelingens patienter:	65
Afdelingens svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

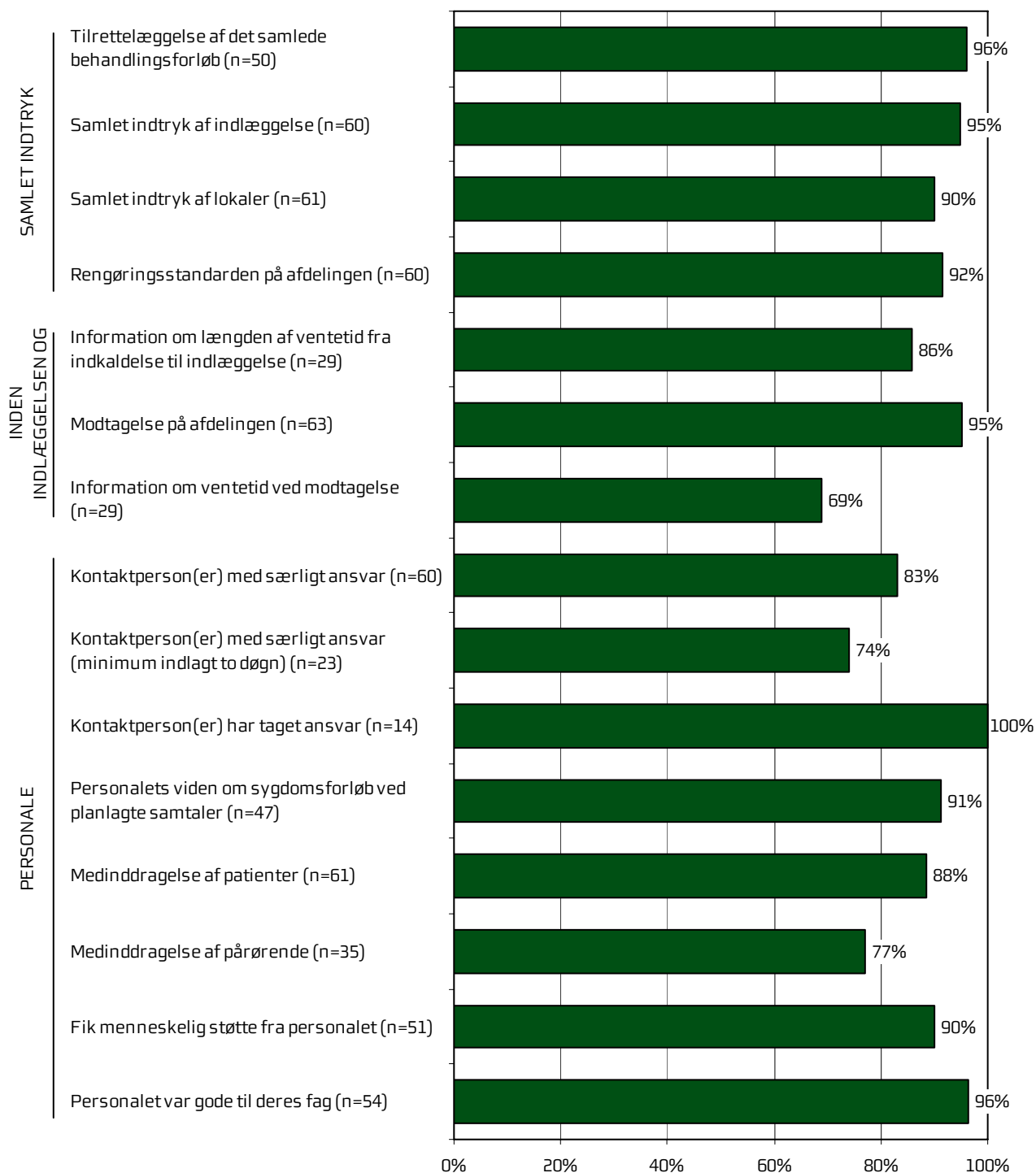
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

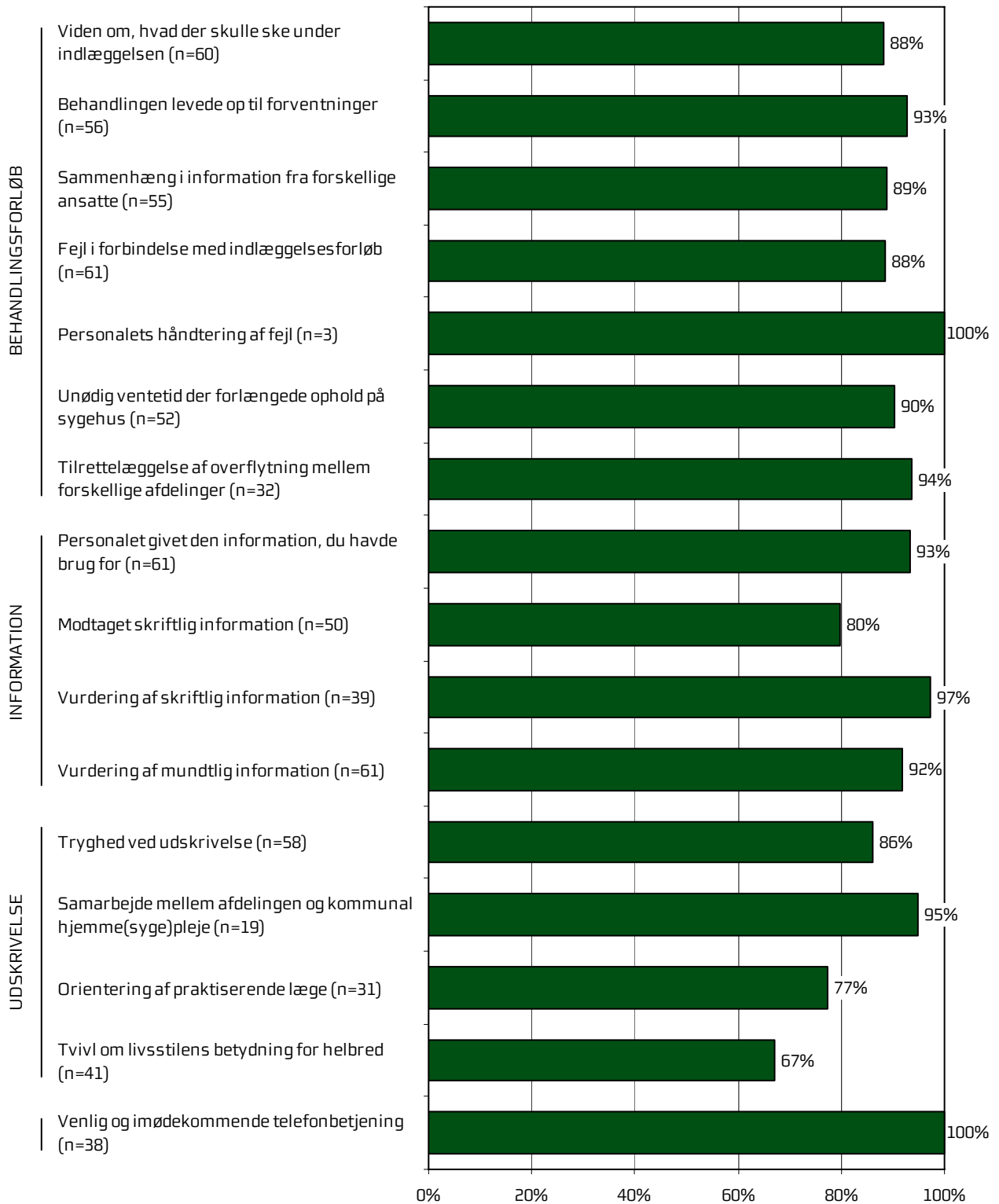
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Urologisk Afdeling

2009-tallet er for: Urologisk Afdeling

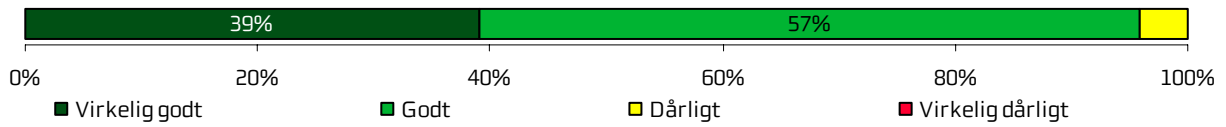
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

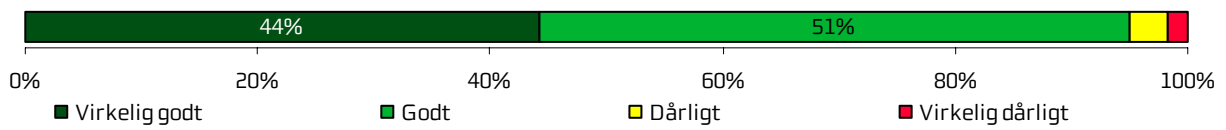
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

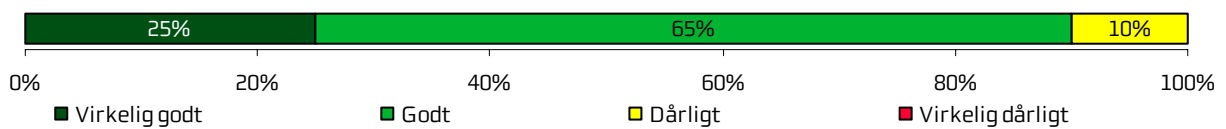
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=50)



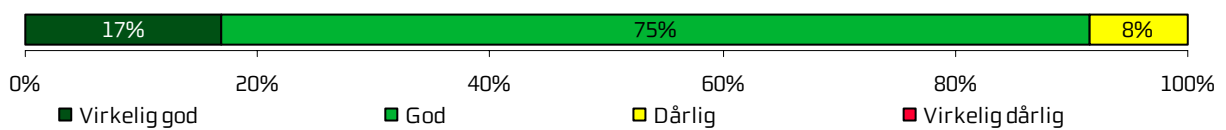
Samlet indtryk af indlæggelse (n=60)



Samlet indtryk af lokaler (n=61)



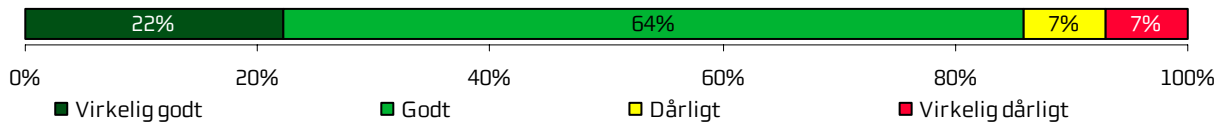
Rengøringsstandard på afdelingen (n=60)



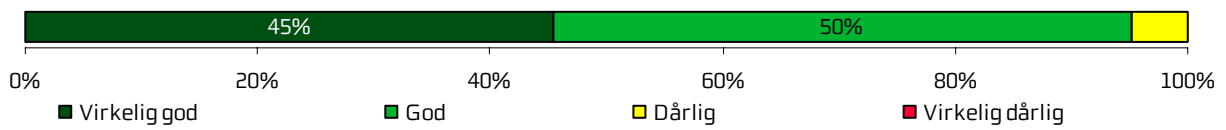
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	93 %	94 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	99 %	100 %	94 %	88 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	99 % *	91 %	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	99 %	89 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

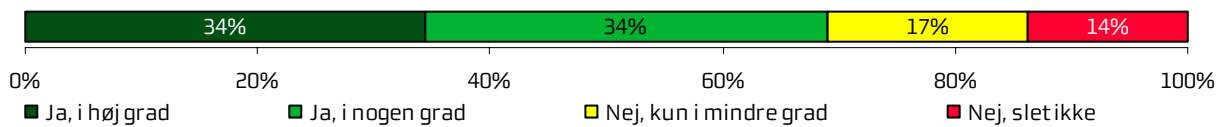
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=29)



Modtagelse på afdelingen (n=63)



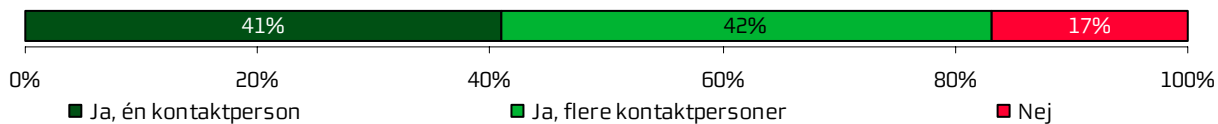
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



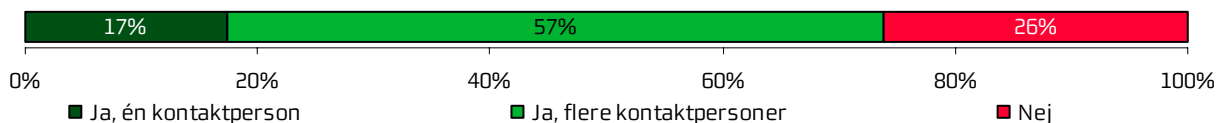
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	93 %	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	97 %	98 %	98 %	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	83 %	58 %	74 %	59 %	69 %

Personale

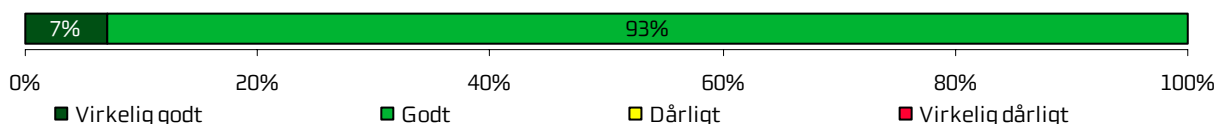
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=60)



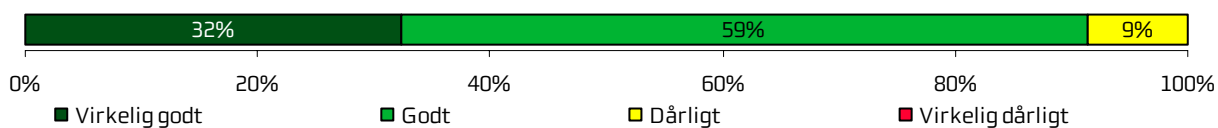
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



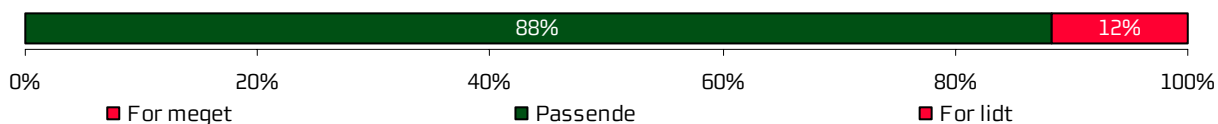
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



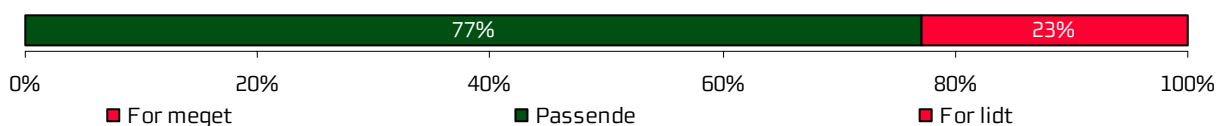
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=47)



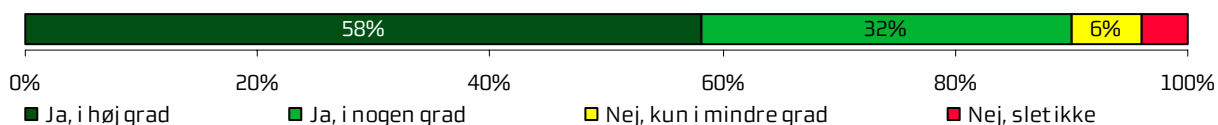
Medinddragelse af patienter (n=61)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



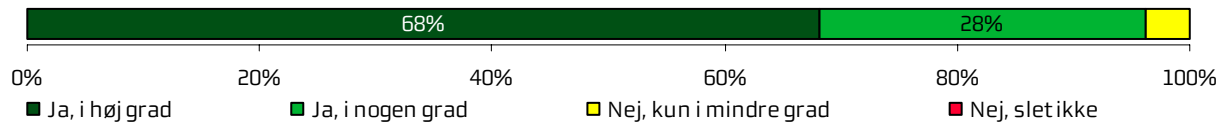
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	91 %	77 %	90 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	91 %	-	80 %	59 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	97 %	98 %	94 %	84 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	93 %	95 %	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	94 % *	88 %	93 % *	75 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	92 %	94 %	89 %	84 %	87 %

Personale (fortsat)

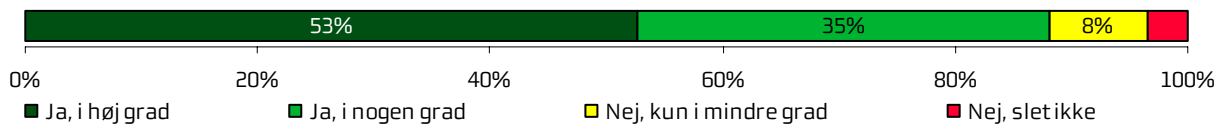
Personalet var gode til deres fag (n=54)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	98 %	97 %	93 %	94 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=60)



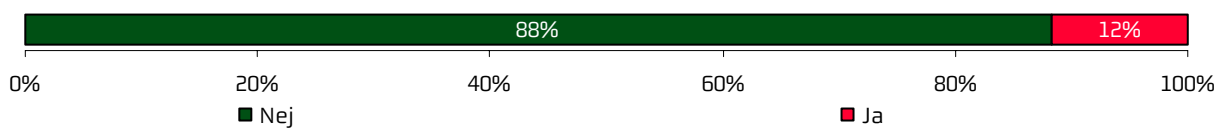
Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



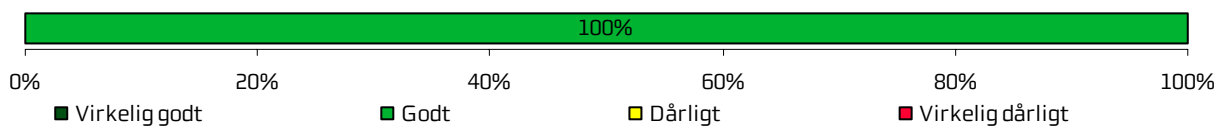
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



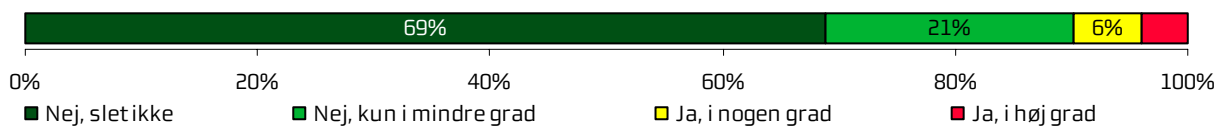
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=61)



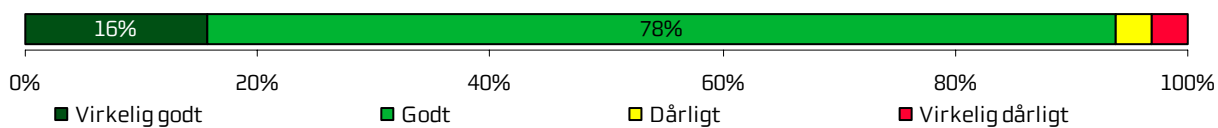
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



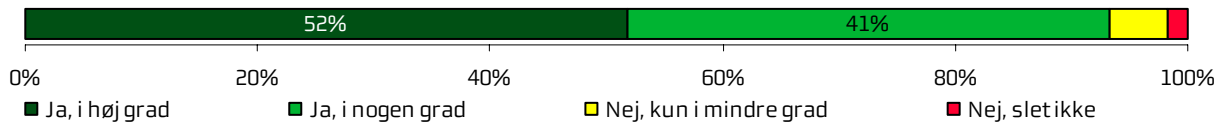
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=32)



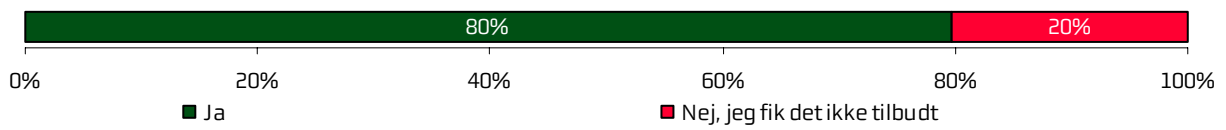
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	90 %	95 %	95 %	72 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	97 %	88 %	91 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	96 %	94 %	96 %	82 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	92 %	-	94 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	82 %	-	48 % *	45 % *	46 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	83 %	85 %	88 %	73 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	98 %	-	93 %	84 %	91 % *

Information

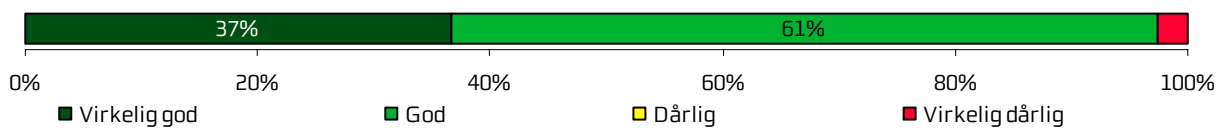
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



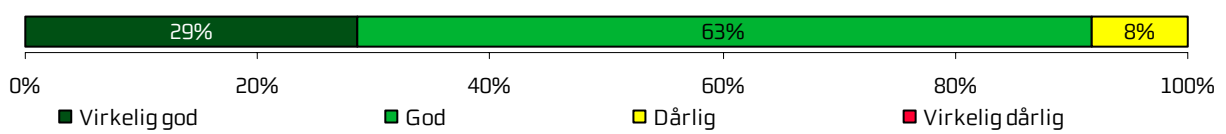
Modtaget skriftlig information (n=50)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



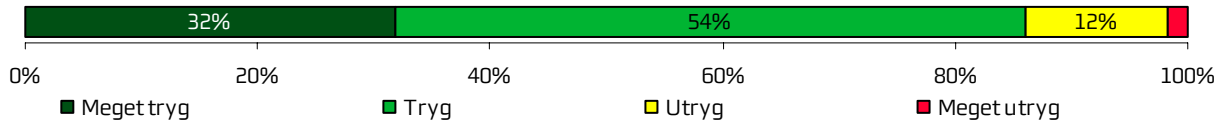
Vurdering af mundtlig information (n=61)



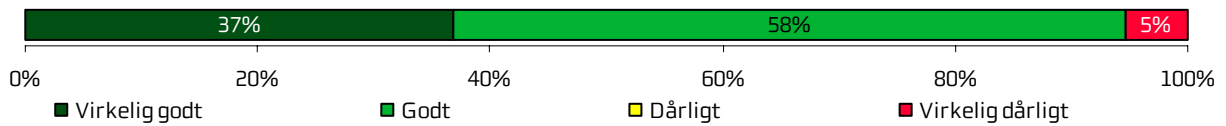
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	93 %	82 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	72 %	-	85 %	44 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	97 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	96 %	100 % *	97 %	86 %	89 %

Udskrivelse

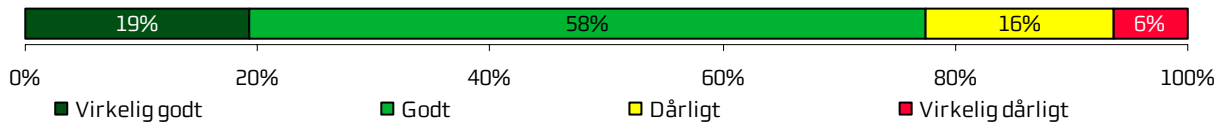
Tryghed ved udskrivelse (n=58)



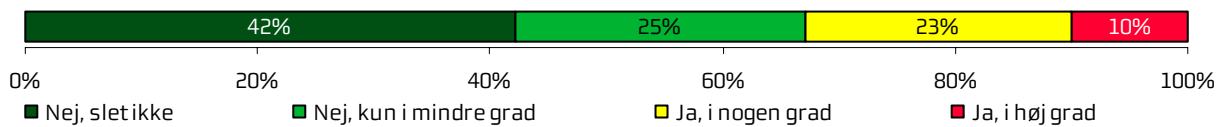
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



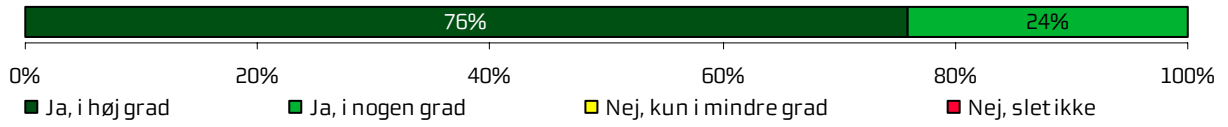
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	93 %	95 %	91 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	100 %	82 % *	88 %	78 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77 %	89 %	88 %	94 % *	80 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	56 %	87 % *	94 % *	70 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=38)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	98 %	91 % *	100 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. 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"/>	
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. Portoen 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) 62 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 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	63%	100%
Køn		
Mand	74%	76%
Kvinde	26%	24%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	2%	5%
40-59 år	15%	19%
60-79 år	58%	53%
80- år	22%	20%

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

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

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

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		65		100%
Køn				
Mand		48		74%
Kvinde		17		26%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		3%
20-39 år		1		2%
40-59 år		10		15%
60-79 år		38		58%
80- år		14		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		59		97%
Pårørende		2		3%
Modersmål				
Dansk		60		98%
Ikke dansk		1		2%
Indlæggelsesform				
Akut		34		52%
Planlagt		31		48%
Afsnitsnavn				
Diverse		64		98%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		2%
Diagnose				
DC67-68		2		3%
DD29-30		5		8%
DN20-23		11		17%
Øvrige		47		72%

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	39	57	4	0	50	9
Køn						
Mand	34	61	6	0	37	7
Kvinde	54	46	0	0	13	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	17	83	0	0	6	3
60-79 år	41	53	6	0	33	3
80- år	44	56	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	55	4	0	48	8
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	38	58	4	0	49	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	59	0	0	22	8
Planlagt	38	55	7	0	28	1
Afsnitsnavn						
Diverse	39	57	4	0	49	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	29	71	0	0	5	0
DN20-23	25	75	0	0	8	2
Øvrige	43	51	6	0	35	7

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	44	51	3	2	60
Køn					
Mand	44	52	5	0	45
Kvinde	47	47	0	7	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	30	60	10	0	10
60-79 år	50	47	3	0	35
80- år	42	50	0	8	12
Skema udfyldt af					
Patienten	45	50	4	2	57
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	42	52	3	2	58
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	47	53	0	0	30
Planlagt	42	48	7	3	30
Afsnitsnavn					
Diverse	44	51	3	2	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	29	71	0	0	5
DN20-23	36	64	0	0	11
Øvrige	45	48	5	2	42

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	65	10	0	61
Køn					
Mand	23	71	7	0	45
Kvinde	31	50	19	0	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	20	70	10	0	10
60-79 år	22	64	14	0	37
80- år	36	64	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	24	65	10	0	58
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	24	66	10	0	59
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	19	72	9	0	32
Planlagt	32	58	11	0	29
Afsnitsnavn					
Diverse	25	65	10	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	0	76	24	0	5
DN20-23	50	40	10	0	10
Øvrige	20	70	9	0	44

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	17	75	8	0	60
Køn					
Mand	18	75	7	0	45
Kvinde	13	73	13	0	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	25	75	0	0	8
60-79 år	17	70	14	0	37
80- år	8	92	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	18	75	7	0	57
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	16	76	9	0	58
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	13	81	6	0	31
Planlagt	21	68	11	0	29
Afsnitsnavn					
Diverse	17	75	8	0	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	0	76	24	0	5
DN20-23	30	60	10	0	10
Øvrige	14	79	7	0	43

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	22	64	7	7	29	1	34
Køn							
Mand	25	56	9	9	22	1	24
Kvinde	14	86	0	0	7	0	10
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	0	80	0	20	5	0	5
60-79 år	26	55	12	6	17	1	19
80- år	29	71	0	0	7	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	23	62	7	7	28	1	30
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	23	66	7	4	28	1	31
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	34
Planlagt	22	64	7	7	29	1	0
Afsnitsnavn							
Diverse	21	64	7	7	28	1	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0
Diagnose							
DC67-68	-	-	-	-	1	0	1
DD29-30	-	-	-	-	4	0	1
DN20-23	0	86	0	14	7	0	4
Øvrige	29	53	12	6	17	1	28

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	5	0	63
Køn					
Mand	45	49	7	0	46
Kvinde	47	53	0	0	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	50	40	10	0	10
60-79 år	59	36	6	0	37
80- år	15	85	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	47	48	5	0	59
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	46	49	5	0	60
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	45	55	0	0	33
Planlagt	45	44	10	0	30
Afsnitsnavn					
Diverse	45	50	5	0	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	29	71	0	0	5
DN20-23	36	55	9	0	11
Øvrige	49	47	4	0	45

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	34	34	17	14	29	4
Køn						
Mand	41	32	9	18	22	4
Kvinde	14	43	43	0	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	0	33	50	17	6	0
60-79 år	63	25	0	13	16	2
80- år	0	60	20	20	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	34	17	14	29	3
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	33	37	15	15	27	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	23	23	8	13	3
Planlagt	25	44	13	19	16	1
Afsnitsnavn						
Diverse	34	34	17	14	29	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	1	1
DD29-30	-	-	-	-	2	0
DN20-23	17	50	33	0	6	0
Øvrige	35	30	15	20	20	3

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	41	42	17	60
Køn				
Mand	44	43	14	45
Kvinde	33	40	27	15
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	40	20	40	10
60-79 år	45	41	14	37
80-år	40	50	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	41	41	18	57
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	41	42	17	58
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	26	58	16	31
Planlagt	58	25	18	29
Afsnitsnavn				
Diverse	41	42	17	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Diagnose				
DC67-68	-	-	-	2
DD29-30	53	24	24	5
DN20-23	45	36	18	11
Øvrige	40	43	17	42

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	17	57	26	23
Køn				
Mand	22	61	17	18
Kvinde	0	40	60	5
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	18	59	24	17
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	19	52	29	21
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	18	55	27	22
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	13	69	19	16
Planlagt	29	29	43	7
Afsnitsnavn				
Diverse	17	57	26	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Diagnose				
DC67-68	-	-	-	1
DD29-30	-	-	-	1
DN20-23	-	-	-	1
Øvrige	20	60	20	20

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	7	93	0	0	14	2
Køn						
Mand	8	92	0	0	13	1
Kvinde	-	-	-	-	1	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	0	100	0	0	11	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	92	0	0	12	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	8	92	0	0	13	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	100	0	0	10	2
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Diverse	7	93	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	-	0	0
DN20-23	-	-	-	-	0	0
Øvrige	8	92	0	0	13	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	59	9	0	47	11
Køn						
Mand	37	53	10	0	39	5
Kvinde	13	88	0	0	8	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	57	29	0	7	1
60-79 år	38	55	6	0	32	4
80- år	29	71	0	0	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	57	9	0	45	9
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	29	62	9	0	45	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	65	5	0	20	9
Planlagt	34	54	11	0	27	2
Afsnitsnavn						
Diverse	33	59	9	0	46	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	1
DN20-23	22	78	0	0	9	1
Øvrige	28	59	13	0	32	9

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	88	12	61
Køn				
Mand	0	89	11	45
Kvinde	0	88	13	16
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	0	80	20	10
60-79 år	0	92	8	37
80- år	0	92	8	12
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	57
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	0	90	10	58
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	90	10	31
Planlagt	0	86	14	30
Afsnitsnavn				
Diverse	0	88	12	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Diagnose				
DC67-68	-	-	-	2
DD29-30	0	100	0	5
DN20-23	0	82	18	11
Øvrige	0	88	12	43

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	77	23	35	25
Køn					
Mand	0	76	24	29	15
Kvinde	0	83	17	6	10
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	4	6
60-79 år	0	76	24	25	11
80- år	0	100	0	5	7
Skema udfyldt af					
Patienten	0	81	19	32	24
Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål					
Dansk	0	77	23	35	22
Ikke dansk	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	78	22	18	14
Planlagt	0	76	24	17	11
Afsnitsnavn					
Diverse	0	77	23	35	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	1	0
DD29-30	-	-	-	3	1
DN20-23	-	-	-	4	7
Øvrige	0	78	22	27	17

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	6	4	51	8
Køn						
Mand	59	33	6	3	37	6
Kvinde	57	29	7	7	14	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	43	57	0	0	7	3
60-79 år	58	30	9	3	34	2
80- år	63	25	0	13	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	33	6	4	49	7
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	56	33	6	4	49	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	32	4	0	25	5
Planlagt	52	32	8	8	26	3
Afsnitsnavn						
Diverse	58	32	6	4	50	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	3	0
DN20-23	70	30	0	0	10	1
Øvrige	61	25	8	6	36	7

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	68	28	4	0	54	8
Køn						
Mand	69	26	5	0	43	3
Kvinde	64	36	0	0	11	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	67	33	0	0	9	1
60-79 år	68	26	6	0	32	4
80- år	80	20	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	4	0	52	7
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	67	29	4	0	52	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	36	0	0	28	5
Planlagt	72	20	8	0	26	3
Afsnitsnavn						
Diverse	68	28	4	0	53	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	1
DN20-23	78	22	0	0	9	1
Øvrige	64	31	5	0	39	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	35	8	3	60	1
Køn						
Mand	57	29	9	5	45	1
Kvinde	40	53	7	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	50	40	0	10	10	0
60-79 år	57	31	11	0	36	0
80- år	45	45	0	9	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	7	2	57	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	53	35	9	3	58	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	29	13	6	31	1
Planlagt	54	42	4	0	29	0
Afsnitsnavn						
Diverse	53	36	8	3	59	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	76	24	0	0	5	0
DN20-23	50	50	0	0	10	0
Øvrige	51	33	12	5	43	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	34	2	5	56	4
Køn						
Mand	60	33	2	5	42	3
Kvinde	57	36	0	7	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	44	44	0	11	9	1
60-79 år	65	29	3	3	34	2
80- år	55	36	0	9	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	32	2	6	53	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	59	35	2	4	54	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	41	0	0	27	3
Planlagt	59	28	3	10	29	1
Afsnitsnavn						
Diverse	59	34	2	5	56	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	1
DN20-23	70	20	0	10	10	1
Øvrige	60	33	3	5	40	2

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	45	44	7	4	55	5
Køn						
Mand	48	42	7	2	41	4
Kvinde	36	50	7	7	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	20	70	10	0	10	0
60-79 år	49	39	9	3	34	2
80- år	56	33	0	11	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	44	6	4	53	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	44	44	8	4	53	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	48	4	0	27	4
Planlagt	41	40	11	7	28	1
Afsnitsnavn						
Diverse	44	44	7	4	54	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	0
DN20-23	40	50	10	0	10	1
Øvrige	44	44	8	5	39	4

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	61
Køn			
Mand	89	11	45
Kvinde	88	13	16
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	-	-	1
40-59 år	80	20	10
60-79 år	91	9	36
80- år	83	17	12
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	58
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	88	12	59
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	32
Planlagt	93	7	29
Afsnitsnavn			
Diverse	88	12	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
Diagnose			
DC67-68	-	-	2
DD29-30	100	0	5
DN20-23	100	0	11
Øvrige	84	16	43

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	-	-	-	-	3	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	2
Kvinde	-	-	-	-	0	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	1
Planlagt	-	-	-	-	0	2
Afsnitsnavn						
Diverse	-	-	-	-	3	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	0	0
DD29-30	-	-	-	-	0	0
DN20-23	-	-	-	-	0	0
Øvrige	-	-	-	-	3	3

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	69	21	6	4	52	6
Køn						
Mand	64	23	8	5	40	3
Kvinde	83	17	0	0	12	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	63	13	13	13	8	2
60-79 år	70	20	7	3	31	2
80- år	70	30	0	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	23	6	4	49	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	22	6	4	51	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	29	7	0	28	2
Planlagt	74	13	4	9	24	4
Afsnitsnavn						
Diverse	69	22	6	4	51	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	53	47	0	0	5	0
DN20-23	88	13	0	0	8	2
Øvrige	65	22	8	5	37	4

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	16	78	3	3	32	5	21
Køn							
Mand	8	85	4	4	26	4	13
Kvinde	50	50	0	0	6	1	8
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1	5
60-79 år	18	77	0	5	22	2	10
80- år	0	83	17	0	6	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	16	77	3	3	31	4	20
Pårørende	-	-	-	-	0	1	1
Modersmål							
Dansk	16	78	3	3	32	5	19
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	17	83	0	0	18	4	8
Planlagt	14	71	7	7	14	1	13
Afsnitsnavn							
Diverse	16	78	3	3	32	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
Diagnose							
DC67-68	-	-	-	-	2	0	0
DD29-30	-	-	-	-	2	0	2
DN20-23	-	-	-	-	3	0	7
Øvrige	12	80	4	4	25	5	12

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	41	5	2	61
Køn					
Mand	50	41	7	2	45
Kvinde	56	44	0	0	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	40	50	0	10	10
60-79 år	57	34	9	0	36
80- år	50	50	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	53	40	5	2	58
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	50	43	5	2	59
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	48	48	3	0	31
Planlagt	56	34	7	3	30
Afsnitsnavn					
Diverse	52	42	5	2	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	53	47	0	0	5
DN20-23	64	36	0	0	11
Øvrige	47	44	7	2	43

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	24	4	20	50	6
Køn						
Mand	49	21	5	24	38	4
Kvinde	58	33	0	8	12	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	56	22	0	22	9	1
60-79 år	50	25	7	18	29	3
80- år	60	20	0	20	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	26	4	17	47	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	51	23	4	21	48	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	35	4	35	26	3
Planlagt	78	13	4	4	24	3
Afsnitsnavn						
Diverse	51	24	4	20	49	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	76	0	24	0	5	0
DN20-23	67	33	0	0	9	1
Øvrige	41	26	3	29	34	5

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	37	61	0	3	39	1
Køn						
Mand	28	72	0	0	29	0
Kvinde	60	30	0	10	10	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	40	60	0	0	23	1
80- år	13	75	0	13	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	0	3	38	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	64	0	3	37	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	16	1
Planlagt	31	64	0	4	23	0
Afsnitsnavn						
Diverse	37	61	0	3	38	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	24	76	0	0	5	0
DN20-23	56	44	0	0	9	0
Øvrige	30	65	0	4	23	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	63	8	0	61
Køn					
Mand	30	63	7	0	45
Kvinde	25	63	13	0	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	20	70	10	0	10
60-79 år	32	60	9	0	36
80- år	25	67	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	30	61	9	0	58
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	26	65	9	0	59
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	29	71	0	0	31
Planlagt	28	55	17	0	30
Afsnitsnavn					
Diverse	28	63	8	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	29	47	24	0	5
DN20-23	27	73	0	0	11
Øvrige	26	65	9	0	43

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	32	54	12	2	58
Køn					
Mand	34	59	7	0	43
Kvinde	27	40	27	7	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	11	89	0	0	9
60-79 år	32	48	17	3	36
80- år	30	60	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	32	55	13	0	55
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	31	54	13	2	56
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	29	57	14	0	28
Planlagt	35	51	10	3	30
Afsnitsnavn					
Diverse	32	54	12	2	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Diagnose					
DC67-68	-	-	-	-	2
DD29-30	29	47	24	0	5
DN20-23	36	55	0	9	11
Øvrige	33	53	15	0	40

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	37	58	0	5	19	3	37
Køn							
Mand	44	56	0	0	16	3	24
Kvinde	-	-	-	-	3	0	13
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1	8
60-79 år	38	56	0	6	16	1	19
80- år	-	-	-	-	2	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	41	59	0	0	17	3	36
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	33	61	0	6	18	3	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	43	57	0	0	7	2	21
Planlagt	33	58	0	8	12	1	16
Afsnitsnavn							
Diverse	37	58	0	5	19	3	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
Diagnose							
DC67-68	-	-	-	-	1	0	1
DD29-30	-	-	-	-	2	0	2
DN20-23	-	-	-	-	2	0	9
Øvrige	50	50	0	0	14	3	25

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	19	58	16	6	31	31
Køn						
Mand	21	54	21	4	24	22
Kvinde	14	71	0	14	7	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	7
60-79 år	27	50	18	5	22	15
80- år	0	80	0	20	5	7
Skema udfyldt af						
Patienten	17	60	17	7	30	29
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	17	60	17	7	30	30
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	62	15	8	13	19
Planlagt	22	56	17	6	18	12
Afsnitsnavn						
Diverse	19	58	16	6	31	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	1
DN20-23	20	80	0	0	5	6
Øvrige	20	50	20	10	20	24

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	42	25	23	10	41	18
Køn						
Mand	34	25	29	12	33	10
Kvinde	75	25	0	0	8	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	25	38	38	0	8	2
60-79 år	45	21	22	12	25	11
80- år	50	17	17	17	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	41	25	24	10	40	16
Pårørende	-	-	-	-	0	2
Modersmål						
Dansk	42	24	24	10	39	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	21	16	11	19	11
Planlagt	33	28	29	9	22	7
Afsnitsnavn						
Diverse	43	25	23	10	40	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DC67-68	-	-	-	-	2	0
DD29-30	-	-	-	-	4	0
DN20-23	22	33	33	11	9	2
Øvrige	54	19	23	4	26	16

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	76	24	0	0	38	16	5
Køn							
Mand	72	28	0	0	29	9	4
Kvinde	89	11	0	0	9	7	1
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1	0
40-59 år	60	40	0	0	5	2	3
60-79 år	72	28	0	0	26	8	2
80- år	100	0	0	0	7	4	0
Skema udfyldt af							
Patienten	74	26	0	0	36	15	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	77	23	0	0	36	15	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	93	7	0	0	15	11	4
Planlagt	64	36	0	0	23	5	1
Afsnitsnavn							
Diverse	76	24	0	0	37	16	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0
Diagnose							
DC67-68	-	-	-	-	2	0	0
DD29-30	-	-	-	-	4	0	0
DN20-23	71	29	0	0	7	3	1
Øvrige	84	16	0	0	25	13	4

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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








Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
1	Blev udredt til operation [i sommer], anmodning sendt til Randers Sygehus samme dag. [Nogle uger efter telefonopkald] til Randers, kunne ikke finde anmodning. [Opkald nogle dage efter og] bad om en redegørelse for manglende booking. [Yderligere nogle dage senere] ringede jeg på ny, fik tid til operation [i efteråret].	Virkelig godt
2	Indlagt akut.	Godt
4	Søde, rare, kompetent personale overalt.	Godt
10	Jeg blev indlagt efter besøg hos vagtlægen [sent om aftenen].	Virkelig godt
12	Blev indlagt akut.	Godt
14	Jeg var i den tro, at jeg skulle ind at have et kateter indsat. Så jeg var uforberedt på, at jeg skulle indlægges [flere] dage. Derfor havde jeg ikke med de ting, jeg skulle bruge.	Virkelig godt
16	Man glemmer, at det er mennesker, der kommer langvejsfra og skal køre mange kilometer. Hvis man bliver tilsagt klokken ni, så skal man op klokken fire til fem om morgenen på grund af, at Falck lægger en time på inden afhentning. Og det er syge mennesker.	Virkelig dårligt
29	Akut indlagt.	Godt
31	Blev indlagt akut af vagtlægen [].	Godt

Urologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Diverse	Modtagelsen
	3	Jeg har kun været indlagt et døgn.	Virkelig god
	10	Jeg blev godt modtaget. Der kom en læge med det samme.	Virkelig god
	16	VENLIG RECEPTION, der beklagede ventetid. Tre timer viste det sig, og vi havde været meget tidligt oppe.	God
	22	Fantastisk, sødt, venligt, kompetent og effektivt personale.	Virkelig god
	25	Kravet om informeret samtykke inden behandling blev taget alvorligt og til fulde opfyldt.	Virkelig god
	27	Noget forvirret, måske fordi afdelingen var ved at lukke ned og flytte til Skejby.	Dårlig
	29	[Flere] timer i en seng på gangen.	God

Urologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diverse	Fejlhåndtering
5	Mangel på information.	Godt
11	Operation [i efteråret] []. Kom hjem samme dag uden kateter. Dagen efter [] på skadestuen, hvor jeg måtte vente en time. Fik kateter, blev indlagt og havde stærke blødninger. Næste dag [] kom jeg hjem igen uden kateter. [Til aften dagen efter] måtte vi ringe til vagtlægen, fik kateter igen. Var derfor hos egen læge, hvorefter jeg havde kateter nogle dage.	Intet svar
16	Fejlinformationer vedrørende undersøgelser. Jeg opgav at gøre mere ved det, da det egentlig ikke havde den store betydning i mit tilfælde (det var skriftlige OG mundtlige informationer). Senere oplevede jeg en graverende fejl i journalen. Min egen læge tog affære, og forskånede mig for yderligere ventetid på to måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Jeg skulle have udført [operation]. Dette skete, og jeg blev udskrevet. Men da jeg kom hjem, fungerede [det udførte] meget, meget dårligt. Jeg klagede, og sygehuset indvilligede i at foretage ny operation. Herefter fungerede [det] udmærket.	Godt
20	Under en scanning blev der sprøjtet for meget kontrastvæske i min nyre så jeg fik [komplikationer]. Jeg måtte indlægges på andet sygehus i [flere] dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Blev sendt i røntgen for at undersøge, om kæben skulle være brækket, da jeg ikke kunne tygge. Fik at vide, at det skyldtes [et andet problem]. To dage senere var jeg så ved speciallæge, som [] fortalte, at min kæbe var revnet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Operationen gik rigtig godt, men det medførte et andet problem, som jeg ikke rigtig får svar på. Jeg fik et kort med hjem, så jeg kunne ringe, men det er umuligt at få fat på nogen.	Intet svar
28	Der er nu gået [mange] måneder, og jeg har ikke fået opereret min nyresten ud endnu, eftersom der også er [foretaget] [nogle andre behandlinger].	Intet svar

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
10	Efter [godt et halvt døgn] blev jeg flyttet til en anden afdeling.	Virkelig godt
12	Forløbet var præget af undersøgelser i forhold til sygdomsforløbet og usikkerhed om diagnosen.	Godt
16	Bliver en patient bedømt ud fra sit cpr-nummer? Forudsætter man, at fordi man er gammel, så er man så syg, at man lægger friske ældre mennesker sammen med alvorligt syge []. Min medpatient talte om at dø og at skulle på hospice. Det var deprimerende, da jeg selv var åndsfrisk.	Virkelig dårligt
20	Til en scanning skulle jeg møde [om formiddagen]. Jeg fik at vide, at der var noget ventetid, så jeg skulle bare vente. [Om eftermiddagen] fik jeg at vide, at nu skete der snart noget. [Et par timer efter] spurgte jeg personalet, om jeg skulle vente længere. Der fik jeg at vide, at scanningen var aflyst den dag, og at jeg skulle møde næste morgen [], det havde de glemt at fortælle.	Dårligt
21	Henvisning til andet sygehus. Behandlende læge i ambulatoriet konfererede med læge på andet sygehus, mens jeg var tilstede. Ok med uddybende forklaring til mig.	Godt
24	Men der var en forvirring på afdelingen, fordi noget skulle nedlægges.	Godt
29	Jeg var kun indlagt i tre døgn.	Godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
1	Hvis jeg ikke havde bedt om en kopi af min journal (som jeg fik udleveret umiddelbart før jeg forlod sygehuset) var jeg ikke blevet orienteret om, at jeg under operationen havde haft et kort hjertestop. Uagtet at en samtale med lægen oplyste, at alt var gået godt. Egen læge har heller ikke fået denne oplysning efterfølgende.	Virkelig godt
9	Kateteret blev ikke sat langt op.	Godt
10	Eftersom min sygdom kunne behandles med godt resultat, så oplevede jeg min indlæggelse som meget positiv. Jeg mødte kun søde og venlige mennesker, men mit indtryk var, at de skulle løbe stærkt for at nå det hele.	Virkelig godt
16	Man skal se på patientens ÅNDLIGE HABITUS og ikke patientens cpr-nummer, og man skal ikke på forhånd tro, at man ikke kan forstå, hvad der bliver sagt.	Virkelig dårligt
20	Jeg har efterfølgende, på et andet sygehus, fået diagnosen []. Det har ikke været omtalt som en mulighed på det første sygehus.	Dårligt
21	Mundtlig information af læge omkring operation. Konkret behandling samt risici.	Godt
23	Fik at vide, at jeg skulle holde mig i ro til jeg havde været til kontrolscanning, og at kontrollen kunne ventes den først kommende uge. Der kom først en ultralydsscanning 14 dage senere og den egentlige kontrolscanning en måned senere. Og der er snart gået en måned mere, uden at jeg har fået svar på, hvad scanningen viste. Det er lang tid at skulle holde sig i ro, når man har [mange dyr] at passe.	Intet svar
24	Jeg mangler i høj grad, at der var nogen for mig bagefter.	Godt

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
13	I forhold til alkohol.	Godt
16	Det kunne ikke gå hurtigt nok fra sygehusets side. Jeg var dårlig, kunne ikke køre bil. Bad en pårørende om hjælp. Som patient har man kun et ønske: At komme hjem. Men vil gerne have narkosen ud af kroppen. Her hjælper galgenhumor.	Virkelig dårligt
21	Efter udskrivelse og indlæggelse [] blev der givet modsatrettede informationer: læge/sundhedspersonale.	Godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
6	Afdelingen er nedlagt, og personalet er spredt for alle vinde (afdelingen havde et godt ry, som den levede op til).	Intet svar
7	Det var alt i alt en rigtig god oplevelse at være indlagt i Randers. Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
8	Jeg synes, der var rigtig godt styr på tingene på afdelingen, hvilket gav en rigtig stor tryghed. Man sad ikke bare og kiggede ud i luften. Der var altid personale, der var opmærksomme på én og gav informationer. F.eks. om hvor lang tid der gik, inden man blev hentet til næste undersøgelse.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede det ubehageligt, at alle informationer og stuegange foregik i "fuld" offentlighed, dvs. mens nysgerrige medpatienter fik samme information om mig og min sygdom, som jeg selv fik. Det er ikke tilfredsstillende, især når plejepersonale-patient-relationen er fortrolige.	Godt
15	Personalet var meget venligt og hjælpsomt, når man havde brug for hjælp. Tak for det.	Godt
16	Der mangler koordination mellem de forskellige instanser. Mange vil gerne gøre deres bedste. Det med kontaktsygeplejerske kan være meget godt, men hvis man spørger en sygeplejerske om noget ret banalt og får svaret: "Det må du spørge din kontaktsygeplejerske om", så står man der og siger "Nåh"!	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, der gik for lang tid, fra jeg fik svar på prøverne, til jeg blev indkaldt til evt. videre behandling.	Virkelig godt
19	Mere rengøring på TOILETTER.	Godt
20	Bedre til at informere om, hvad de forskellige undersøgelser og scanninger betyder for mig.	Dårligt
21	Jeg oplevede lidt, at SYGEPLEJERSKEN orienterede om en behandling, som fra lægeside var oplyst som "et måske". Sygeplejerske henviste til behandling som FAKTA.	Godt
22	ALLE jeg mødte var virkelig søde, forstående og servicemindede. Det var klart bedre, end jeg forventede. Jeg kunne fornemme, at der var travlt på afdelingen, men ingen stressede.	Virkelig godt
23	Ville gerne have været bedre informeret. Især også om kontrolscanningen.	Intet svar
24	Jeg blev passet godt, da jeg var der.	Godt
26	Kontakt til kun én læge. Ikke flere forskellige.	Godt
30	Efter min første urinundersøgelse fik jeg at vide, at hvis jeg ikke hørte noget inden en måned, var alt i orden. Men to måneder efter fik jeg besked om ny undersøgelse, og så gik det stærkt med undersøgelser og prøver samt indlæggelser og operationer.	Godt

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

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

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

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

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

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

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