

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Urinvejskirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	260
Besvarelser fra afdelingens patienter:	188
Afdelingens svarprocent:	72%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

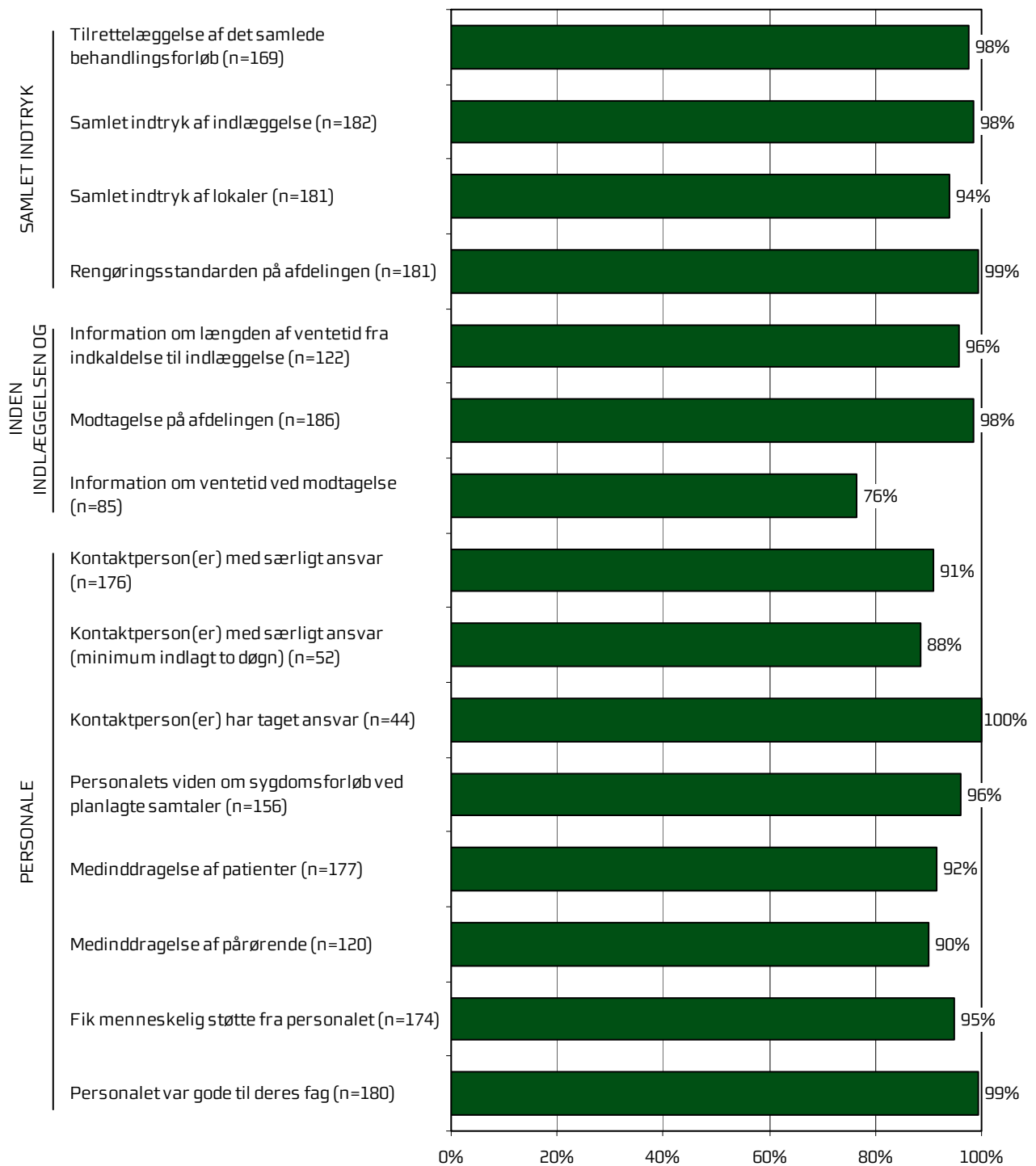
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

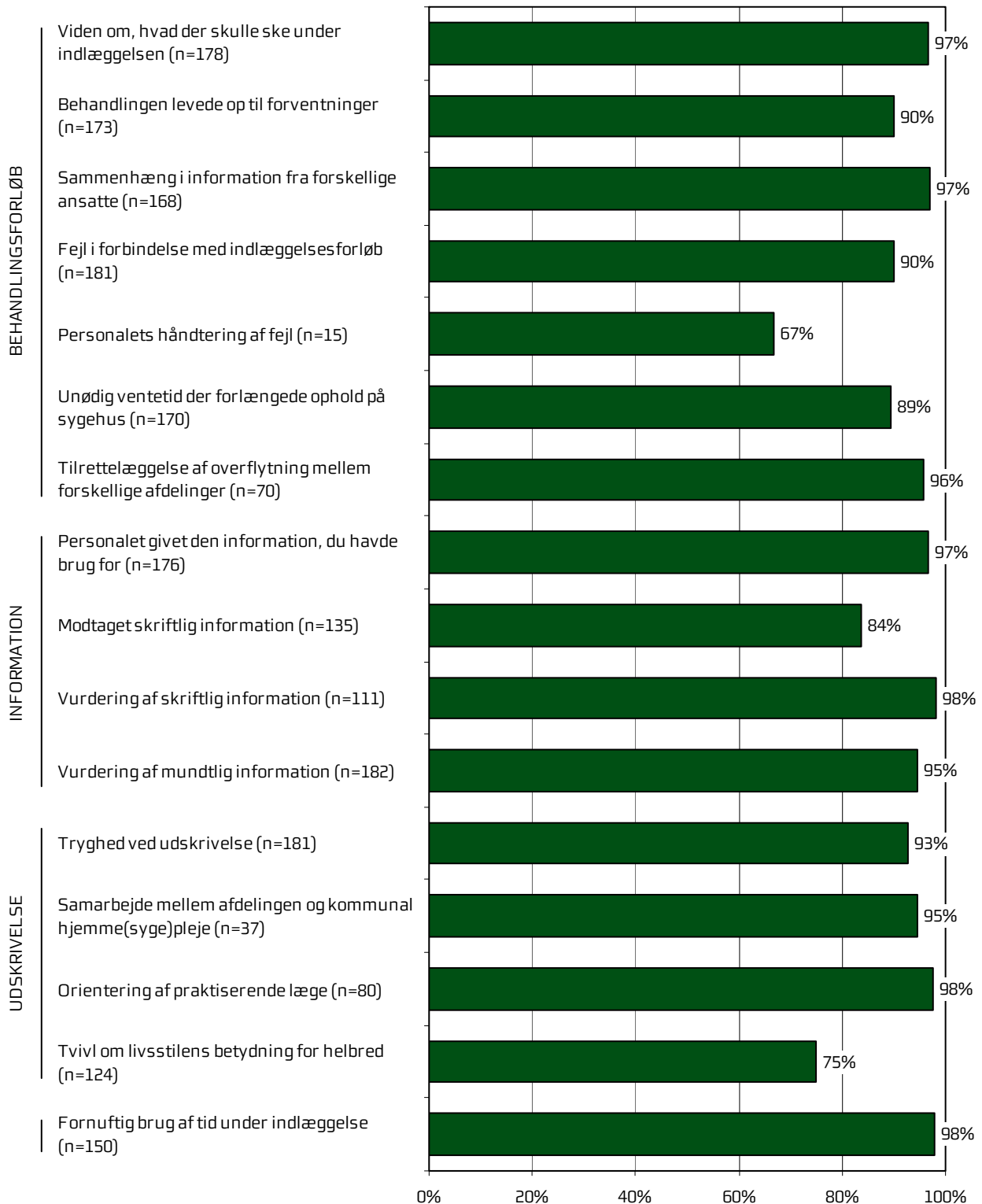
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

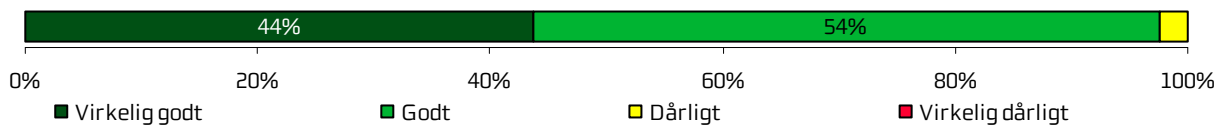
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

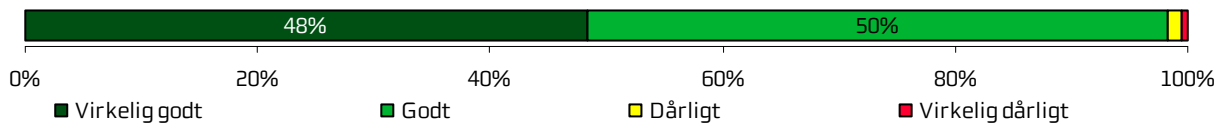
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

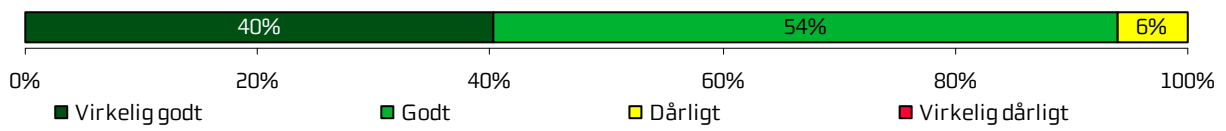
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=169)



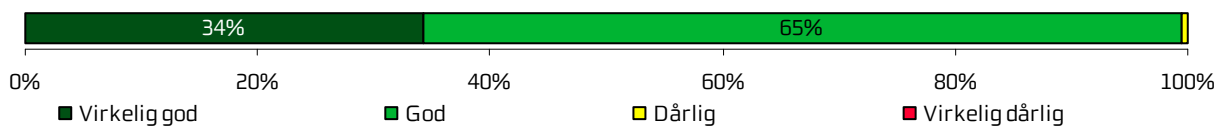
Samlet indtryk af indlæggelse (n=182)



Samlet indtryk af lokaler (n=181)



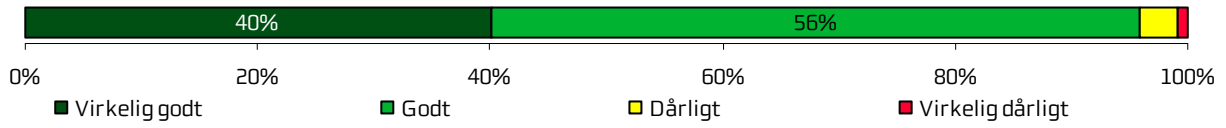
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=181)



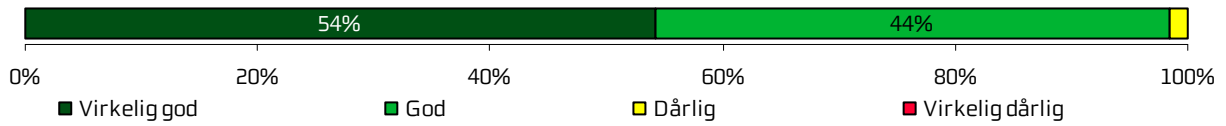
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	99 %	97 %	90 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	96 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	94 %	99 % *	96 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	98 %	-	97 % *	93 % *	95 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

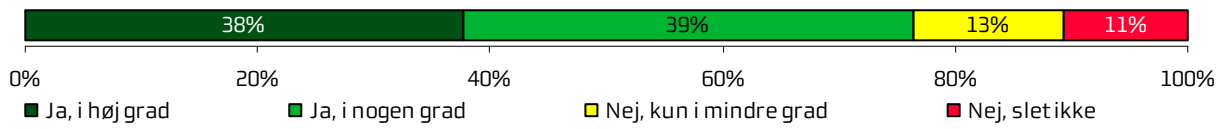
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=122)



Modtagelse på afdelingen (n=186)



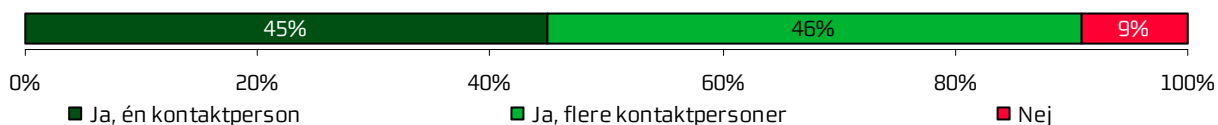
Information om ventetid ved modtagelse (n=85)



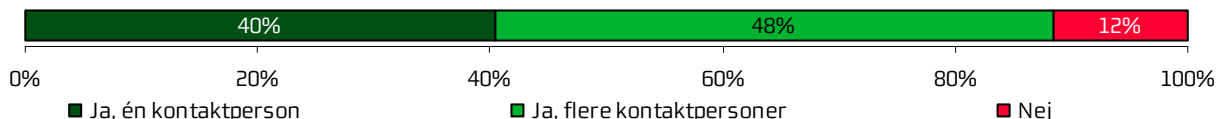
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	98 %	99 %	100 % *	93 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	78 %	81 %	79 %	57 % *	67 % *

Personale

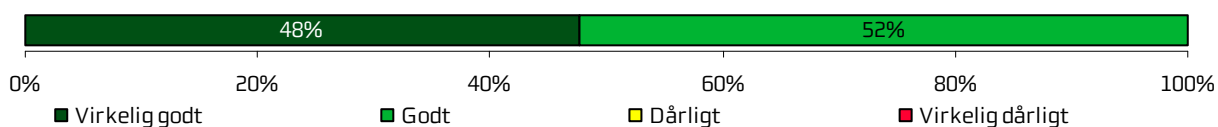
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=176)



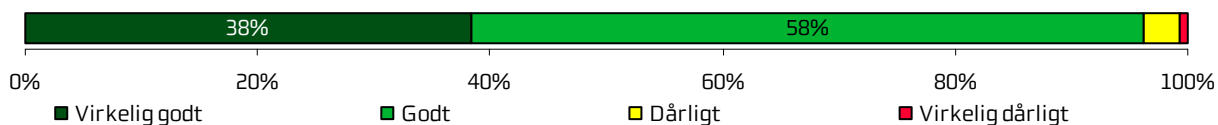
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



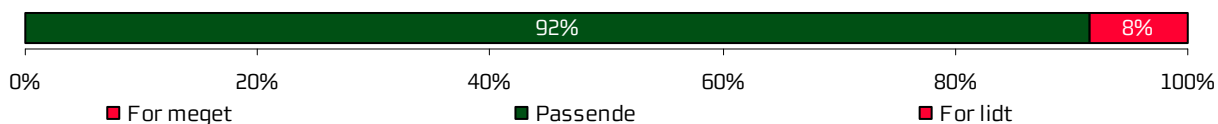
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



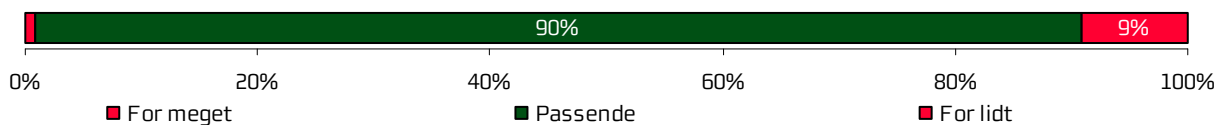
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



Medinddragelse af patienter (n=177)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



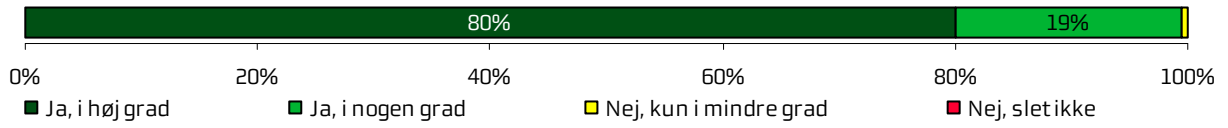
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=174)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	89 %	86 %	86 %	75 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	94 %	92 %	94 %	77 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	98 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	96 %	95 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	95 %	95 %	93 %	84 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	94 %	95 %	92 %	74 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	94 %	95 %	89 % *	90 % *

Personale (fortsat)

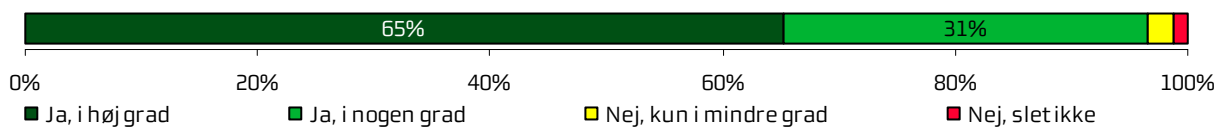
Personalet var gode til deres fag (n=180)



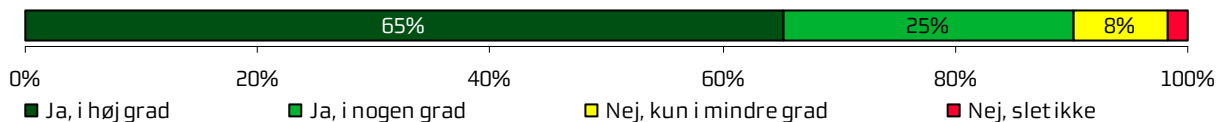
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	98 %	99 %	92 % *	95 % *

Behandlingsforløb

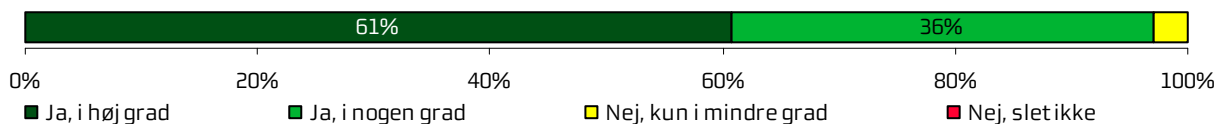
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=178)



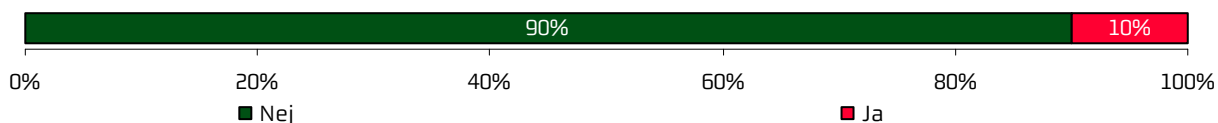
Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



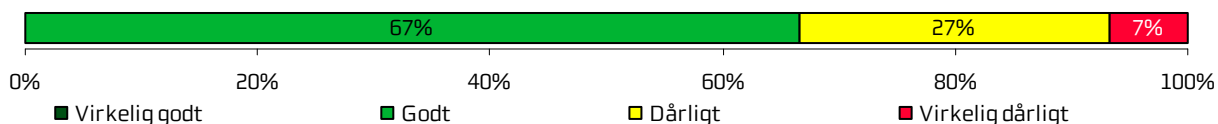
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



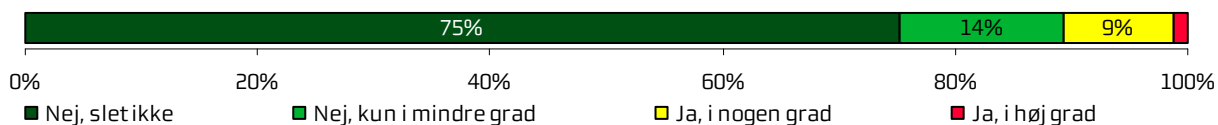
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=181)



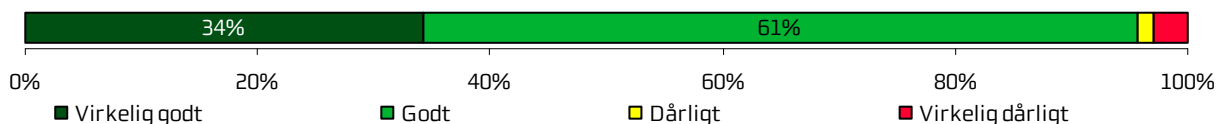
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=170)



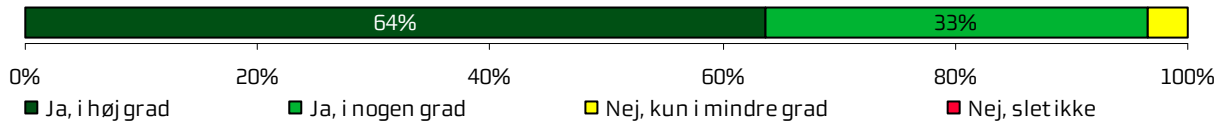
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



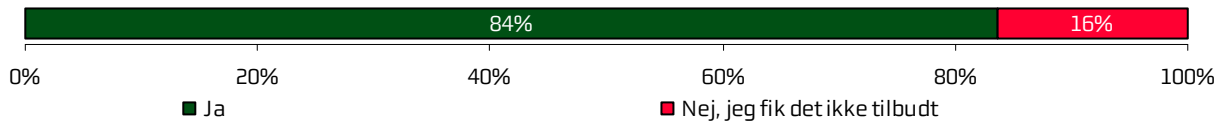
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	95 %	95 %	95 %	75 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	92 %	93 %	95 %	84 %	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	96 %	92 %	94 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	93 %	92 %	91 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	71 %	100 % *	71 %	36 %	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	92 %	86 %	87 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	97 %	98 %	96 %	89 % *	92 % *

Information

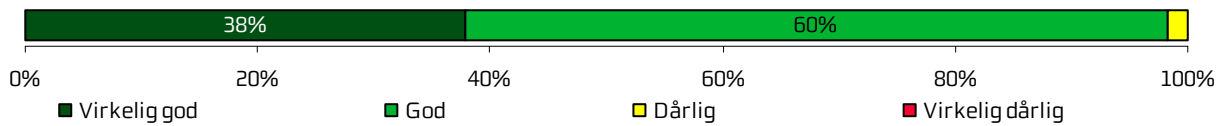
Personalet givet den information, du havde brug for (n=176)



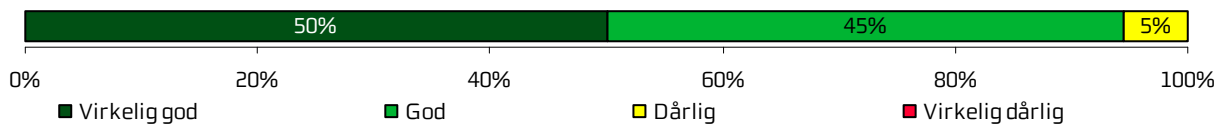
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



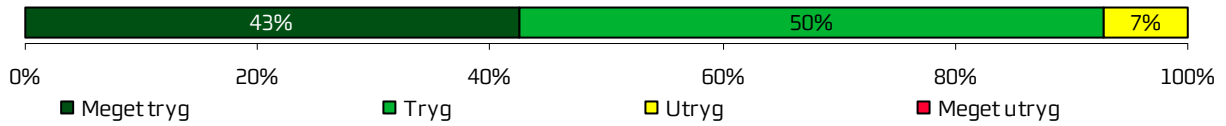
Vurdering af mundtlig information (n=182)



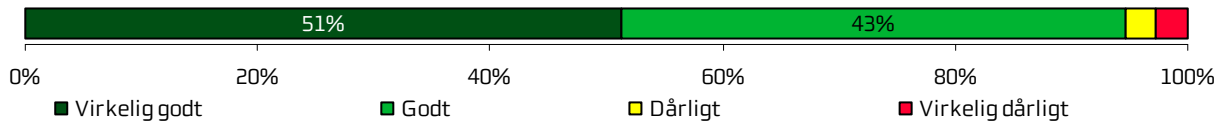
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	94 %	-	96 %	87 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	88 %	90 %	82 %	45 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	99 %	100 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	95 %	95 %	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

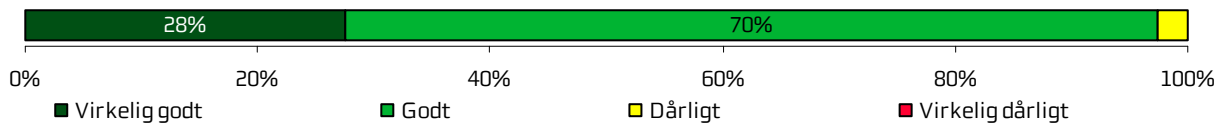
Tryghed ved udskrivelse (n=181)



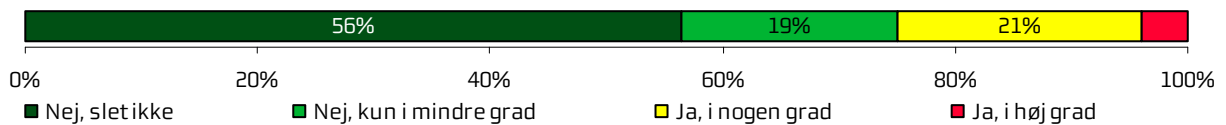
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



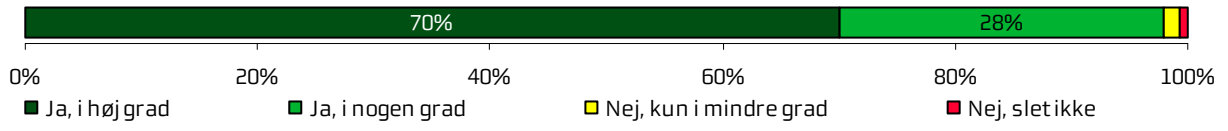
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	94 %	94 %	94 %	80 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	96 %	97 %	95 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	98 %	86 % *	97 %	92 %	80 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	72 %	73 %	86 %	65 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=150)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	98 %	97 %	96 %	95 %	86 % *	89 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

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

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <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.: >>løbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	72%	100%
Køn		
Mand	82%	81%
Kvinde	18%	19%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	2%	4%
40-59 år	8%	10%
60-79 år	71%	66%
80 år eller derover	19%	19%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		188		100%
Køn				
Mand		155		82%
Kvinde		33		18%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		3		2%
40-59 år		15		8%
60-79 år		133		71%
80 år eller derover		36		19%
Skema udfyldt af				
Patienten		166		92%
Pårørende		14		8%
Modersmål				
Dansk		180		98%
Ikke dansk		3		2%
Indlæggelsesform				
Akut		54		29%
Planlagt		134		71%
Diagnose				
Beningn prostata hyperplasi		41		22%
C. prost + radikal prostatekomi		22		12%
Nyresten		17		9%
Øvrige		108		57%

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	44	54	2	0	169	10
Køn						
Mand	43	55	2	0	141	9
Kvinde	46	50	4	0	28	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	43	7	0	14	0
60-79 år	45	54	1	0	120	6
80 år eller derover	39	58	3	0	31	4
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	2	0	151	10
Pårørende	36	57	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	44	54	2	0	165	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	63	2	0	46	3
Planlagt	47	50	2	0	123	7
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	46	51	3	0	39	2
C. prost + radikal prostatekomi	65	35	0	0	20	2
Nyresten	29	71	0	0	17	0
Øvrige	41	56	3	0	93	6

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	48	50	1	1	182
Køn					
Mand	48	50	1	1	151
Kvinde	52	48	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	57	29	7	7	14
60-79 år	51	48	1	0	129
80 år eller derover	37	63	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	49	49	1	1	164
Pårørende	43	57	0	0	14
Modersmål					
Dansk	49	49	1	1	178
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	51	47	2	0	51
Planlagt	47	51	1	1	131
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	51	46	2	0	41
C. prost + radikal prostatekomi	55	45	0	0	22
Nyresten	41	59	0	0	17
Øvrige	47	51	1	1	102

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	54	6	0	181
Køn					
Mand	39	56	5	0	149
Kvinde	47	44	9	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	43	57	0	0	14
60-79 år	41	52	7	0	128
80 år eller derover	34	60	6	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	40	53	6	0	163
Pårørende	43	57	0	0	14
Modersmål					
Dansk	41	53	6	0	177
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	42	56	2	0	50
Planlagt	40	53	8	0	131
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	43	50	8	0	40
C. prost + radikal prostatektomi	55	41	5	0	22
Nyresten	29	59	12	0	17
Øvrige	38	57	5	0	102

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	34	65	1	0	181
Køn					
Mand	33	67	1	0	150
Kvinde	42	58	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	62	38	0	0	13
60-79 år	33	66	1	0	129
80 år eller derover	26	74	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	34	65	1	0	163
Pårørende	29	71	0	0	14
Modersmål					
Dansk	34	66	1	0	177
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	31	69	0	0	51
Planlagt	35	64	1	0	130
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	41	59	0	0	41
C. prost + radikal prostatekomi	32	64	5	0	22
Nyresten	38	63	0	0	16
Øvrige	31	69	0	0	102

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	40	56	3	1	122	5	54
Køn							
Mand	40	56	4	0	104	3	43
Kvinde	39	56	0	6	18	2	11
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	1
40-59 år	40	60	0	0	10	0	5
60-79 år	44	53	2	0	86	3	40
80 år eller derover	26	65	9	0	23	2	8
Skema udfyldt af							
Patienten	42	54	4	1	112	3	48
Pårørende	25	75	0	0	8	2	3
Modersmål							
Dansk	40	55	3	1	119	5	51
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	54
Planlagt	40	56	3	1	122	5	0
Diagnose							
Beningn prostata hyperplasi	42	50	8	0	38	1	1
C. prost + radikal prostatektomi	71	24	6	0	17	0	5
Nyresten	9	91	0	0	11	1	5
Øvrige	36	63	0	2	56	3	43

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	44	2	0	186
Køn					
Mand	58	41	2	0	153
Kvinde	39	61	0	0	33
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	47	53	0	0	15
60-79 år	59	39	2	0	132
80 år eller derover	40	60	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	55	43	2	0	166
Pårørende	50	50	0	0	14
Modersmål					
Dansk	54	44	2	0	180
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	57	43	0	0	54
Planlagt	53	45	2	0	132
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	68	29	2	0	41
C. prost + radikal prostatekomi	68	32	0	0	22
Nyresten	47	41	12	0	17
Øvrige	47	53	0	0	106

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	38	39	13	11	85	6
Køn						
Mand	38	37	14	11	73	4
Kvinde	33	50	8	8	12	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	39	41	12	8	59	4
80 år eller derover	30	35	15	20	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	40	13	9	75	5
Pårørende	33	33	0	33	6	1
Modersmål						
Dansk	39	39	12	11	83	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	42	11	5	19	2
Planlagt	36	38	14	12	66	4
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	56	11	11	22	18	1
C. prost + radikal prostatekomi	29	43	0	29	7	1
Nyresten	29	29	43	0	7	0
Øvrige	34	49	11	6	53	4

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	45	46	9	176
Køn				
Mand	47	45	8	146
Kvinde	37	50	13	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	50	43	7	14
60-79 år	48	47	6	124
80 år eller derover	35	47	18	34
Skema udfyldt af				
Patienten	45	46	9	158
Pårørende	57	43	0	14
Modersmål				
Dansk	44	47	9	172
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	42	48	10	48
Planlagt	46	45	9	128
Diagnose				
Beningn prostata hyperplasi	50	39	11	38
C. prost + radikal prostatektomi	24	71	5	21
Nyresten	31	56	13	16
Øvrige	50	42	9	101

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	48	12	52
Køn				
Mand	44	49	8	39
Kvinde	31	46	23	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	43	43	14	7
60-79 år	41	49	10	39
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	41	47	12	49
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	40	48	12	52
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	47	50	3	30
Planlagt	32	45	23	22
Diagnose				
Beningn prostata hyperplasi	-	-	-	3
C. prost + radikal prostatektomi	-	-	-	4
Nyresten	25	50	25	8
Øvrige	46	46	8	37

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	48	52	0	0	44	1
Køn						
Mand	46	54	0	0	35	1
Kvinde	56	44	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	44	56	0	0	34	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	54	0	0	41	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	44	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	27	1
Planlagt	53	47	0	0	17	0
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	-	-	-	-	2	0
C. prost + radikal prostatekomi	-	-	-	-	4	0
Nyresten	40	60	0	0	5	0
Øvrige	45	55	0	0	33	1

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	38	58	3	1	156	23
Køn						
Mand	38	57	4	1	130	18
Kvinde	38	62	0	0	26	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	36	57	7	0	14	0
60-79 år	41	56	3	1	113	14
80 år eller derover	33	63	4	0	27	7
Skema udfyldt af						
Patienten	39	58	3	0	138	23
Pårørende	29	57	7	7	14	0
Modersmål						
Dansk	39	57	3	1	152	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	65	5	0	43	7
Planlagt	42	55	3	1	113	16
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	39	48	9	3	33	6
C. prost + radikal prostatektomi	48	52	0	0	21	1
Nyresten	38	62	0	0	13	4
Øvrige	36	62	2	0	89	12

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	92	8	177
Køn				
Mand	0	92	8	148
Kvinde	0	90	10	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	0	85	15	13
60-79 år	0	93	7	125
80 år eller derover	0	91	9	35
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	9	159
Pårørende	0	93	7	14
Modersmål				
Dansk	0	91	9	173
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	94	6	50
Planlagt	0	91	9	127
Diagnose				
Beningn prostata hyperplasi	0	88	13	40
C. prost + radikal prostatekomi	0	95	5	22
Nyresten	0	94	6	16
Øvrige	0	92	8	99

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	120	60
Køn					
Mand	1	90	9	106	42
Kvinde	0	93	7	14	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	1
40-59 år	0	75	25	8	5
60-79 år	0	91	9	80	48
80 år eller derover	3	90	7	29	6
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	10	105	57
Pårørende	0	92	8	12	2
Modersmål					
Dansk	1	91	9	116	60
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	91	9	35	17
Planlagt	1	89	9	85	43
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	4	79	17	24	15
C. prost + radikal prostatekomi	0	95	5	20	2
Nyresten	0	89	11	9	8
Øvrige	0	93	7	67	35

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	67	28	5	1	174	10
Køn						
Mand	70	26	4	1	141	10
Kvinde	58	36	6	0	33	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	62	23	8	8	13	1
60-79 år	67	28	5	0	124	7
80 år eller derover	73	24	3	0	33	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	1	156	10
Pårørende	64	29	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	68	27	5	1	170	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	39	0	0	51	1
Planlagt	70	23	7	1	123	9
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	83	14	3	0	36	5
C. prost + radikal prostatekomi	67	33	0	0	21	1
Nyresten	47	40	13	0	15	2
Øvrige	65	29	5	1	102	2

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	80	19	1	0	180	4
Køn						
Mand	84	16	1	0	148	3
Kvinde	63	38	0	0	32	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	64	29	7	0	14	0
60-79 år	81	19	0	0	128	3
80 år eller derover	85	15	0	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	163	3
Pårørende	71	29	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	81	19	1	0	176	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	50	2
Planlagt	80	19	1	0	130	2
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	88	13	0	0	40	1
C. prost + radikal prostatekomi	95	5	0	0	22	0
Nyresten	41	59	0	0	17	0
Øvrige	80	19	1	0	101	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	2	1	178	5
Køn						
Mand	67	30	2	1	145	5
Kvinde	58	39	3	0	33	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	57	43	0	0	14	0
60-79 år	65	32	2	1	127	4
80 år eller derover	70	21	6	3	33	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	2	1	160	5
Pårørende	71	21	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	66	31	2	1	174	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	42	2	0	48	4
Planlagt	68	28	2	2	130	1
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	75	20	3	3	40	0
C. prost + radikal prostatekomi	57	38	5	0	21	1
Nyresten	60	40	0	0	15	2
Øvrige	64	33	2	1	102	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	25	8	2	173	10
Køn						
Mand	68	23	7	2	142	8
Kvinde	52	35	13	0	31	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	62	31	0	8	13	0
60-79 år	69	23	7	2	123	8
80 år eller derover	53	32	15	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	25	8	1	156	9
Pårørende	69	15	8	8	13	1
Modersmål						
Dansk	65	25	8	2	170	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	32	4	2	47	5
Planlagt	67	22	10	2	126	5
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	75	15	5	5	40	1
C. prost + radikal prostatekomi	70	25	5	0	20	2
Nyresten	56	44	0	0	16	1
Øvrige	62	26	11	1	97	6

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	3	0	168	12
Køn						
Mand	59	39	2	0	139	11
Kvinde	69	24	7	0	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	79	14	7	0	14	0
60-79 år	59	40	2	0	121	6
80 år eller derover	59	34	7	0	29	6
Skema udfyldt af						
Patienten	60	37	3	0	153	9
Pårørende	58	42	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	60	37	3	0	164	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	40	2	0	48	2
Planlagt	62	35	3	0	120	10
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	67	33	0	0	36	4
C. prost + radikal prostatektomi	57	43	0	0	21	1
Nyresten	64	36	0	0	14	2
Øvrige	59	36	5	0	97	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	181
Køn			
Mand	89	11	149
Kvinde	97	3	32
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	3
40-59 år	86	14	14
60-79 år	89	11	128
80 år eller derover	94	6	35
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	163
Pårørende	71	29	14
Modersmål			
Dansk	90	10	177
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	51
Planlagt	93	7	130
Diagnose			
Beningn prostata hyperplasi	88	12	41
C. prost + radikal prostatekomi	90	10	21
Nyresten	100	0	17
Øvrige	89	11	102

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	0	67	27	7	15	1
Køn						
Mand	0	64	29	7	14	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	0	67	25	8	12	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	67	33	0	12	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	0	67	27	7	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	100	0	0	8	0
Planlagt	0	29	57	14	7	1
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	0	40	40	20	5	0
C. prost + radikal prostatektomi	-	-	-	-	1	1
Nyresten	-	-	-	-	0	0
Øvrige	0	89	11	0	9	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	75	14	9	1	170	8
Køn						
Mand	76	12	11	1	139	7
Kvinde	74	23	3	0	31	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	86	7	7	0	14	0
60-79 år	80	12	7	1	121	5
80 år eller derover	52	26	19	3	31	3
Skema udfyldt af						
Patienten	77	14	8	1	152	8
Pårørende	57	7	29	7	14	0
Modersmål						
Dansk	77	14	8	1	166	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	22	8	2	49	1
Planlagt	79	11	10	1	121	7
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	90	5	5	0	39	2
C. prost + radikal prostatekomi	74	16	11	0	19	1
Nyresten	69	19	13	0	16	1
Øvrige	71	17	10	2	96	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	34	61	1	3	70	5	102
Køn							
Mand	32	63	2	3	62	4	79
Kvinde	50	50	0	0	8	1	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	2
40-59 år	43	57	0	0	7	0	7
60-79 år	36	60	2	2	47	3	75
80 år eller derover	20	73	0	7	15	2	17
Skema udfyldt af							
Patienten	37	58	2	3	62	4	93
Pårørende	14	86	0	0	7	1	6
Modersmål							
Dansk	35	60	1	3	68	5	100
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	36	64	0	0	22	1	27
Planlagt	33	60	2	4	48	4	75
Diagnose							
Beningn prostata hyperplasi	40	53	0	7	15	3	22
C. prost + radikal prostatektomi	50	42	8	0	12	0	9
Nyresten	33	50	0	17	6	0	10
Øvrige	27	73	0	0	37	2	61

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	64	33	3	0	176
Køn					
Mand	64	32	4	0	145
Kvinde	61	39	0	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	69	31	0	0	13
60-79 år	65	31	4	0	126
80 år eller derover	61	36	3	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	63	34	3	0	158
Pårørende	64	29	7	0	14
Modersmål					
Dansk	64	33	3	0	172
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	50
Planlagt	65	30	5	0	126
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	64	31	5	0	39
C. prost + radikal prostatekomi	71	24	5	0	21
Nyresten	56	31	13	0	16
Øvrige	63	36	1	0	100

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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja (før/under) %	Nej, fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	55	16	13	16	135	34
Køn						
Mand	55	15	15	16	116	25
Kvinde	53	21	5	21	19	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	60	0	20	20	10	4
60-79 år	54	19	13	15	95	26
80 år eller derover	62	12	15	12	26	4
Skema udfyldt af						
Patienten	54	14	14	18	119	34
Pårørende	62	31	0	8	13	0
Modersmål						
Dansk	54	16	14	16	131	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	23	6	26	31	17
Planlagt	58	13	15	13	104	17
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	74	10	10	6	31	6
C. prost + radikal prostatekomi	50	5	30	15	20	2
Nyresten	50	10	0	40	10	4
Øvrige	49	22	12	18	74	22

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	38	60	2	0	111	0
Køn						
Mand	38	60	2	0	97	0
Kvinde	36	64	0	0	14	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	38	63	0	0	8	0
60-79 år	39	59	3	0	80	0
80 år eller derover	36	64	0	0	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	59	2	0	97	0
Pårørende	36	64	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	38	60	2	0	108	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	55	0	0	22	0
Planlagt	36	62	2	0	89	0
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	31	66	3	0	29	0
C. prost + radikal prostatekomi	59	41	0	0	17	0
Nyresten	33	67	0	0	6	0
Øvrige	36	63	2	0	59	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	50	45	5	0	182
Køn					
Mand	50	45	5	0	149
Kvinde	52	42	6	0	33
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	64	29	7	0	14
60-79 år	52	43	5	0	129
80 år eller derover	40	54	6	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	49	45	6	0	164
Pårørende	57	43	0	0	14
Modersmål					
Dansk	51	44	6	0	178
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	43	53	4	0	51
Planlagt	53	41	6	0	131
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	56	39	5	0	41
C. prost + radikal prostatektomi	64	32	5	0	22
Nyresten	31	56	13	0	16
Øvrige	48	48	5	0	103

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	50	7	0	181
Køn					
Mand	41	51	8	0	149
Kvinde	50	47	3	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	29	71	0	0	14
60-79 år	47	44	9	0	129
80 år eller derover	29	68	3	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	44	48	8	0	163
Pårørende	36	64	0	0	14
Modersmål					
Dansk	43	50	7	0	177
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	33	63	4	0	51
Planlagt	46	45	8	0	130
Diagnose					
Beningn prostata hyperplasi	46	44	10	0	41
C. prost + radikal prostatekomi	50	41	9	0	22
Nyresten	25	63	13	0	16
Øvrige	42	53	5	0	102

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	51	43	3	3	37	7	128
Køn							
Mand	56	38	3	3	32	6	104
Kvinde	20	80	0	0	5	1	24
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	2
40-59 år	-	-	-	-	1	1	11
60-79 år	52	43	5	0	21	1	100
80 år eller derover	57	36	0	7	14	5	14
Skema udfyldt af							
Patienten	45	52	0	3	29	5	121
Pårørende	71	14	14	0	7	2	4
Modersmål							
Dansk	53	42	3	3	36	7	125
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	63	25	13	0	8	5	36
Planlagt	48	48	0	3	29	2	92
Diagnose							
Beningn prostata hyperplasi	43	57	0	0	7	2	28
C. prost + radikal prostatektomi	67	33	0	0	6	0	15
Nyresten	-	-	-	-	2	0	13
Øvrige	55	36	5	5	22	5	72

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	28	70	3	0	80	98
Køn						
Mand	26	71	3	0	69	80
Kvinde	36	64	0	0	11	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	4	8
60-79 år	25	74	2	0	53	75
80 år eller derover	27	68	5	0	22	12
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	3	0	68	93
Pårørende	18	82	0	0	11	3
Modersmål						
Dansk	27	71	3	0	78	96
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	26	74	0	0	27	24
Planlagt	28	68	4	0	53	74
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	44	50	6	0	16	25
C. prost + radikal prostatekomi	42	58	0	0	12	10
Nyresten	29	71	0	0	7	8
Øvrige	18	80	2	0	45	55

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	56	19	21	4	124	51
Køn						
Mand	51	20	25	4	102	42
Kvinde	82	14	0	5	22	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	64	27	9	0	11	3
60-79 år	58	17	23	2	83	41
80 år eller derover	52	19	22	7	27	6
Skema udfyldt af						
Patienten	55	20	21	4	110	47
Pårørende	64	0	27	9	11	3
Modersmål						
Dansk	56	18	21	4	121	50
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	22	22	6	32	17
Planlagt	59	17	21	3	92	34
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	68	4	24	4	25	14
C. prost + radikal prostatekomi	44	28	17	11	18	2
Nyresten	54	23	23	0	13	3
Øvrige	56	21	21	3	68	32

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	70	28	1	1	150	27
Køn						
Mand	68	29	2	1	123	22
Kvinde	78	22	0	0	27	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	77	23	0	0	13	1
60-79 år	72	28	0	0	107	19
80 år eller derover	62	27	8	4	26	7
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	1	0	135	24
Pårørende	54	38	0	8	13	1
Modersmål						
Dansk	71	27	1	1	147	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	64	33	2	0	42	7
Planlagt	72	26	1	1	108	20
Diagnose						
Beningn prostata hyperplasi	88	12	0	0	33	7
C. prost + radikal prostatekomi	72	28	0	0	18	2
Nyresten	56	44	0	0	16	1
Øvrige	65	31	2	1	83	17

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.




Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Antal kommentarer	
n	
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	5
Relationer til personale	11
Ventetid	0











Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Tidsspilde, både for mig og personale. Fik tilsendt skema, som jeg udfyldte og tog med. Alligevel bliver jeg stillet de samme spørgsmål af en sygeplejerske. Det to ca. en halv time, og derefter videre til en læge som lyttede på mig. Det mener jeg, at sygeplejersken lige så godt kunne have gjort. Jeg mener det var ressourcespild.	Godt
5	Skulle møde [tidligt om morgenen], men blev først kontaktet en time senere. Dernæst yderligere ventetid i en time inden der kom en sygeplejerske og sagde, at de var forsinket.	Godt
6	Over en times ventetid. Blev ikke informeret.	Godt
7	Den var god. Læge NN, som skulle operere mig, var god til at forklare, hvordan det foregik.	Virkelig godt
9	Akut indlagt.	Godt
10	Har kun godt at sige om forløbet.	Virkelig godt
14	Mødte på modtagelsen [ved eftermiddagstid]. Var oppe på afdelingen [sent om aftenen]!	Godt
15	De vurderede min sygdom og indkaldte mig indenfor cirka 14 dage.	Virkelig godt
19	Har kun mødt positivt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
26	Nej, det gik efter aftale.	Godt
27	Var dagen før indlæggelsen til samtale og undersøgelse, hvilket var en OK oplevelse.	Virkelig godt
28	Jeg, NN, eks. til NN kan ikke finde ud af sådan noget, men jeg lovede ham at skrive, at han var godt tilfreds! Bortset fra, at han ikke måtte ryge. Det var jo kun ét døgn, han var der.	Uoplyst
29	Jeg blev indlagt [] akut.	Godt
30	Har fået en god behandling.	Virkelig godt
31	Hurtig og information. Klare svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
32	Akut indlæggelse.	Uoplyst
35	Undersøgelse i en anden by i [sommeren] 2012. Første indkaldelse: Dagkirurgiskafdeling andet sygehus [sommer] 2012. Anden indkaldelse: Undersøgelse med operation dagen efter til Holstebro, [efteråret] 2012. (Det kan jeg da forstå).	Godt
37	Jeg blev indlagt AKUT!	Virkelig godt
38	Super.	Godt
45	Min indlæggelse har, heldigvis, været ganske kortvarig, fra den ene dag til den anden.	Uoplyst
46	Jeg blev modtaget af det team, der havde ansvaret, og det gjorde mig tryk. Det var rart, at de kom rundt ved vagtskifte, så man kunne hilse på dem.	Virkelig godt
50	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
52	Vi fik god hjælp fra sygeplejersken i hjemmeplejen.	Virkelig godt
54	Meget dårlig behandling i blodambulatoriet.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------------|
|  58 | Jeg er bekendt med, at netop min situation var dårlig pga. ferien. Jeg gik med []kateter i [nogle] måned inden operation. | Virkelig godt |
|  59 | Denne gang var jeg kun indlagt [nogle dage] for, at skifte kateter og skyllet blæren igennem. | Uoplyst |
|  60 | Akut indlæggelse. | Godt |

Urinvejskirurgisk afdeling**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
 5	Ingen til at tage imod én, men den efterfølgende sygeplejerske var rigtig sød.	God
 6	Rigtig god. Flinkt og hjælpsomt personale.	God
 7	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
 13	Måtte ligge på gangen indtil operation.	God
 15	Én gang ud af [flere] indlæggelser måtte jeg vente tre kvarter, før der kom en og modtog mig.	God
 19	Venligt, hjælpsomt personale, plejersker, læger og personale.	Virkelig god
 30	Flinke og rare.	Virkelig god
 31	Venlig modtagelse. Blev informeret om dagsprogram for mig efter meget kort tid.	Virkelig god
 37	Kvalificeret personale.	Virkelig god
 57	Fantastisk modtagelse ved indlæggelse.	Virkelig god

Urinvejskirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
1	Under operation i Herning [] kom man til at skære [forkert]. Derfor gik der betændelse i [det], og efter flere operationer [har jeg men]. (Operationen lykkedes, men man påførte mig en ny skavank).	Godt
4	Min første kontaktlæge, der havde givet mig en meget god information, blev sygemeldt og indlagt. Jeg fik en ny kontaktlæge, som gav mig information, der i nogen grad var modsigende.	Uoplyst
8	Der skulle udtages kirtler for undersøgelse af kræft. Efter operationen kom læge NN og fortalte, at kirtlerne desværre ikke så gode ud, og han havde så fjernet alle, han kunne finde. Kræften havde så sandsynligvis bredt sig til alle kirtler i kroppen, og jeg ville blive indkaldt til information for videre behandling. Det var en særdeles ubehagelig meddelelse at få og så blot blive sendt hjem. Senere viste det sig så, at der IKKE var kræft i kirtlerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Operationen lykkedes ikke. Flere forhold gjorde sig gældende.	Godt
18	At jeg efter undersøgelse ikke kunne komme af med vandet. Fik opsat kateter, og har efterfølgende haft blærebetændelse [i en længere periode].	Dårligt
19	Jeg oplevede ingen fejl. [] Der var ventetider, men har blot accepteret.	Uoplyst
21	Kom hjem med kanyle i arm.	Godt
23	Dårlig planlægning. Den dag, jeg blev indlagt, mødte jeg fastende [om morgenen], og skulle efter nogle forundersøgelser opereres ved middagstid og fik ikke mange informationer undervejs. [Efter et par informationer over et par timer ved middagstid], om, at nu ville det ikke vare længe, før jeg blev hentet, fik jeg først [om aftenen] besked på, at operationen ikke blev til noget før næste dag. Jeg synes, det er meget forkert, at jeg skal faste i et helt døgn, for så at få besked på, at nu skal jeg så starte forfra næste dag. Jeg er en gammel, svag mand.	Uoplyst
24	Har måttet fortælle, hvad lægen har sagt til mig, til personalet. Forvirring omkring medicin. Manglende information ved personaleskift.	Godt
33	Operation to gange.	Godt
34	Jeg blev bedøvet, mens jeg havde smerter []. Bedøvelsen blev påbegyndt, selv om jeg bad om at vente. Smerter ved opvågning. Fejlen medførte to dages overvågning på anden afdeling. Måske en unødvendig overvågning.	Godt
36	I mit tilfælde for tidlig UDSKRIVELSE.	Dårligt
42	To tilfælde, hvor jeg blev fejlmedicineret med store bivirkninger til følge.	Dårligt
43	Jeg har fortsat svien i urinrør efter kateteropsætning. Efter operation var der også problemer med at holde på vandet. Jeg måtte genindlægges på grund af infektioner.	Uoplyst
47	Operationen mislykkedes.	Virkelig dårligt
55	Jeg fik en infektion []. Jeg var ikke blevet informeret om, at det var en mulig bivirkning.	Godt

Urinvejskirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Operationen var en ren wellness.	Virkelig godt
6	Følte mig godt behandlet.	Godt
7	Jeg blev godt behandlet på afdelingen og af personalet på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
11	Jeg var igennem to behandlingsforløb. 1. Kirurgiske indgreb havde ikke den forventede og nødvendige virkning. 2. Andet indgreb var derimod virksomt, og følte for mig, yderst professionelt.	Godt
14	Lang ventetid fra modtagelsen [om eftermiddagen] til [sent på aftenen]. Der var meget travlt i modtagelsen!	Godt
19	Ved samtale med læge før indlæggelse oplevede jeg manglende tid. En travl læge undskyldte/tilkendegav manglende tid til besvarelse af vore spørgsmål.	Virkelig godt
20	Jeg kunne godt have ønsket lidt bedøvelse under ultralydsscanning, da det var særdeles ubehageligt med ti vævsprøver.	Godt
26	Ja, kan ikke holde på vandet. Kan ikke mærke, om jeg skal på wc.	Godt
27	Har været yderst tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
34	Efter operation [] opstod [komplikation]. Med kateter indsat en del omgange (to gange af vagtlægen) og flere forskellige [medikamenter] uden ændring eller undersøgelser. Læge NN undlod at indsætte kateter. Herefter gik det hurtigt med helbredelse. Efter to dage udskrevet. [Rask] herefter. Kontrolleret af egen læge.	Godt
42	Oplever, at personale tænker meget i standardbehandlinger, spørger ikke om, hvordan jeg har det, men ved det på forhånd og giver den behandling, de tror, der er behov for. Hvis de ved, at jeg får morfin, skal jeg have medicin for forstoppelse på trods af diaré.	Virkelig dårligt
46	Alt og alle var super dygtige og forstående!	Virkelig godt
47	Kontaktpersonen var meget irriteret på mig og hvorfor, det ved jeg ikke. Kontaktpersonens kollega skældte mig ligeledes ud for noget, jeg ikke aner, hvad var.	Godt
49	Mit ophold på hospitalet var fuldt ud tilfredsstillende.	Godt
55	Jeg talte med mindst seks forskellige læger under mit behandlingsforløb. Det var lidt for mange, synes jeg.	Dårligt
56	Får selve indkaldelsen til [om morgenen], og først behandling [fem timer senere]. Det er nonsens at se på loftet i fem timer.	Godt

Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Inden operationen fik jeg at vide, at jeg hurtigt var på benene igen. Men jeg synes, at informationerne var noget mangelfulde i forhold til det efterfølgende. Lægen sagde et par dages sygemelding, men lægen til forundersøgelsen sagde to-tre uger!	Godt
8	Tre forskellige læger har givet mig tre forskellige beskeder om den fremtidige behandling, forløb og længde. Det må kunne gøres bedre.	Godt
10	Jeg synes nogle gange, det kan være svært at sætte et kryds [i spørgeskemaet].	Virkelig godt
11	Efter indlæggelsen havde jeg, og har stadig, kontakt til NN, der på yderst empatisk og professionel måde fortsat "holder mig i hånden".	Godt
12	Kunne godt tænke mig, det ville være muligt at få eventuelle spørgsmål besvaret de følgende dage efter indlæggelse. Det er jo afdelingen, der har ekspertisen og viden, og ikke egen læge eller vagtlæge.	Virkelig godt
22	Lægens information inden hjemsendelsen var ikke fyldestgørende.	Virkelig godt
26	God nok.	Godt
31	Oplevede under indlæggelsen, at alle undersøgelser blev hurtigt fulgt op på og information givet videre til mig.	Virkelig godt
36	Ingen.	Godt
38	Jeg fik papirer på en ikke forventet operation. Det blev så alligevel den ikke forventede.	Godt
39	Fik først skriftlig [besked] om resultatet [flere] uger efter operation, og det var lidt forvirrende beskrevet, samt at jeg to gange fik resultater, ugen efter igen.	Godt
46	Det gav kæmpe tryk, at man fik svar, når man spurgte om sit forløb. Når man er syg i lang tid, bliver man jo ofte psykisk påvirket, og det tog de også hensyn til.	Virkelig godt
48	Fra man starter på forundersøgelsen, til man bliver udskrevet fra afdelingen, er der for mange læger involveret. Forskellig ved hver samtale. Kunne det ikke blive den samme læge, man skulle tale med hver gang??	Virkelig godt
51	Jeg blev indlagt [i efteråret] og udskrevet [kort tid efter]. Indlagt igen [kort tid efter] med 40 i feber igen. Der var to sygeplejere. Én, der tog tog blod og en læge. Flot.	Virkelig godt
55	Før min første operation [] fik jeg ikke meget at vide. Da jeg vågnede op, fik jeg at vide, at operationen var mislykket, og at de i stedet havde [fundet en alternativ løsning]. Jeg skulle så have ny operation [nogle] uger efter. Ingen havde fortalt mig om, at det var et muligt udfald af operationen. Dernæst [] blev jeg igen indlagt på grund af [en bivirkning]. Denne bivirkning kom også bag på mig. Ingen havde fortalt mig om, at jeg skulle være på vagt, hvis jeg fik feber. Derfor lå jeg [i nogle] dage hjemme med høj feber, før jeg kontaktede egen læge.	Dårligt

Urinvejskirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
17	Da jeg endnu har topkateter, som forhåbentligt skal fjernes [i denne måned], føler jeg mig ikke for udskrevet endnu [].	Virkelig godt
19	Eneste bemærkning er toilet-/badefaciliteterne i systemet, hvor to værelser deler samme bad-/toiletfaciliteter. Patienterne glemmer at låse døren til naboværelset op, hvilket er frustrerende, når det er på Urinvejsafdelingen. Diverse til patienten tilkoblede udstyr forhindrer/besværliggør en hurtig vandladning.	Virkelig godt
27	Var dybt forundret over, at der ved udskrivelsen blev givet håndtryk. Det var en handling, som gav et godt indtryk af afdelingen.	Virkelig godt
29	Jeg skulle til noget mere på sygehuset. Tre gange information [og nogle undersøgelser]. Fik kateter med til låns. Det sidste brev fik jeg ikke noget at vide om inden anden gang, var jeg derinde.	Godt
31	Har en meget positiv oplevelse af min kontakt til Urinvejskirurgisk afdeling. Og er efterfølgende blevet fulgt "til dørs" med undersøgelser på andre afsnit inden for Region Midtjylland. 1000 rosende ord til mit ophold.	Virkelig godt
34	Ryger ikke. Drikker kun i forbindelse med måltider. Har tabt [næsten 10 kg.] under sygdommen/operation. Spiser nu normalt med god appetit.	Godt
38	Blev ikke orienteret derom. Men har selv indsigt deri.	Godt
46	Har talt med min kostvejleder om forebyggende kost.	Virkelig godt
47	Var utryk i situationen over, at operationen mislykkedes og, at jeg blev sendt hjem, uden jeg vidste, hvad der skulle ske.	Godt
53	Har også astma og hjerteproblemer.	Virkelig godt
55	Jeg ville gerne have hørt lidt om, hvorfor [lidelsen opstår], og om at der var noget i min kost, der måske kunne bevirke, at [den opstår].	Dårligt

Urinvejskirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Sygeplejerskerne var virkelig søde. Havde meget travlt, men tid til patienterne. Ingen stress, de arbejder. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at personalet er dygtige, og jeg følte mig tryk ved dem. Og de kom hurtigt, når man kaldte. [Relationer til personale]	Godt
7	Rengøringen kunne godt være bedre, men det kræver også, at de har mere tid. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Tak til læger og personale for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Jeg har aldrig før oplevet en lignende situation, hvor alle personer, jeg omgikkes og var i kontakt med, var utroligt venlige, forstående, smilende og lod som om, vi var i familie, med hensyn til forståelse og delagtighed i lige netop mig og min situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Afdelingen er præget af travlhed. Der skal mange patienter igennem systemet, og det individuelle er der ikke plads til. [Pleje]	Dårligt
16	En stor tak til alle på afdeling U, sjette sal, for god behandling.	Virkelig godt
18	Toiletter trænger til rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
19	For mig var det en positiv oplevelse, hvor hjælpsomt personale, sygeplejersker, elever, rengøringspersonale, portør, alt, altid var. Venlige og opmærksomme.	Virkelig godt
24	At man havde den samme læge i forløbet. De gjorde det så godt, de kunne. Kunne mærke stress og travlhed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
25	Nogle dage efter at jeg var kommet hjem, ringede lægen og spurgte til, hvordan det var gået. Det var da pænt gjort af ham. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
27	Alt var OK.	Virkelig godt
29	Jeg var der kun i halvanden dag.	Godt
30	Synes personalet var gode til deres arbejde. Positiv oplevelse at være indlagt. God mad. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Alle personalegrupper (rengøring, pleje, portør og læger) havde/virkede til at have et godt samspil. Grundig daglig rengøring, samvittighedsfuld pleje og behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
32	Ros til afdelingen! Alt forløb fint. Man skal huske, at jeg blev indlagt akut med meget høj feber. Var det grundet operation af min mand.	Uoplyst
36	At den sengestue, jeg lå på, havde fælles toilet med en DAMESTUE (ikke tilfredsstillende). [Fysiske rammer]	Godt
40	Jeg må sige, at i den tid, jeg var indlagt, var personalet fremragende. Både læger og sygeplejersker. Man følte sig tryk med al den omsorg. Tusinde tak skal I have. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 41 Afdelingen havde et meget højt serviceniveau med en personlig følelse af, at man var den vigtigste patient på afdelingen. Tak for det.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Dårlig sygeplejerske på afdelingen.
[Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 44 Alt i alt en god, fin og venlig behandling.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Jeg har været i de bedste hænde! Der var altid en atmosfære af venlighed og tryghed. Personalet havde altid tid til en snak og til trøst, hvis det var nødvendigt. Både læger og plejepersonale fortjener min yderste ros!
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Blev behandlet meget fint. | Godt |
| ✎ | 53 Som [bekendt med afdelingen] nød jeg besøg af gamle venner, og følte at jeg blev behandlet som en konge, med alvor blandet med humor. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde deres arbejde super godt, da jeg havde det dårligst.
[Relationer til personale] | 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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

