

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	169
Besvarelser fra afdelingens patienter:	107
Afdelingens svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

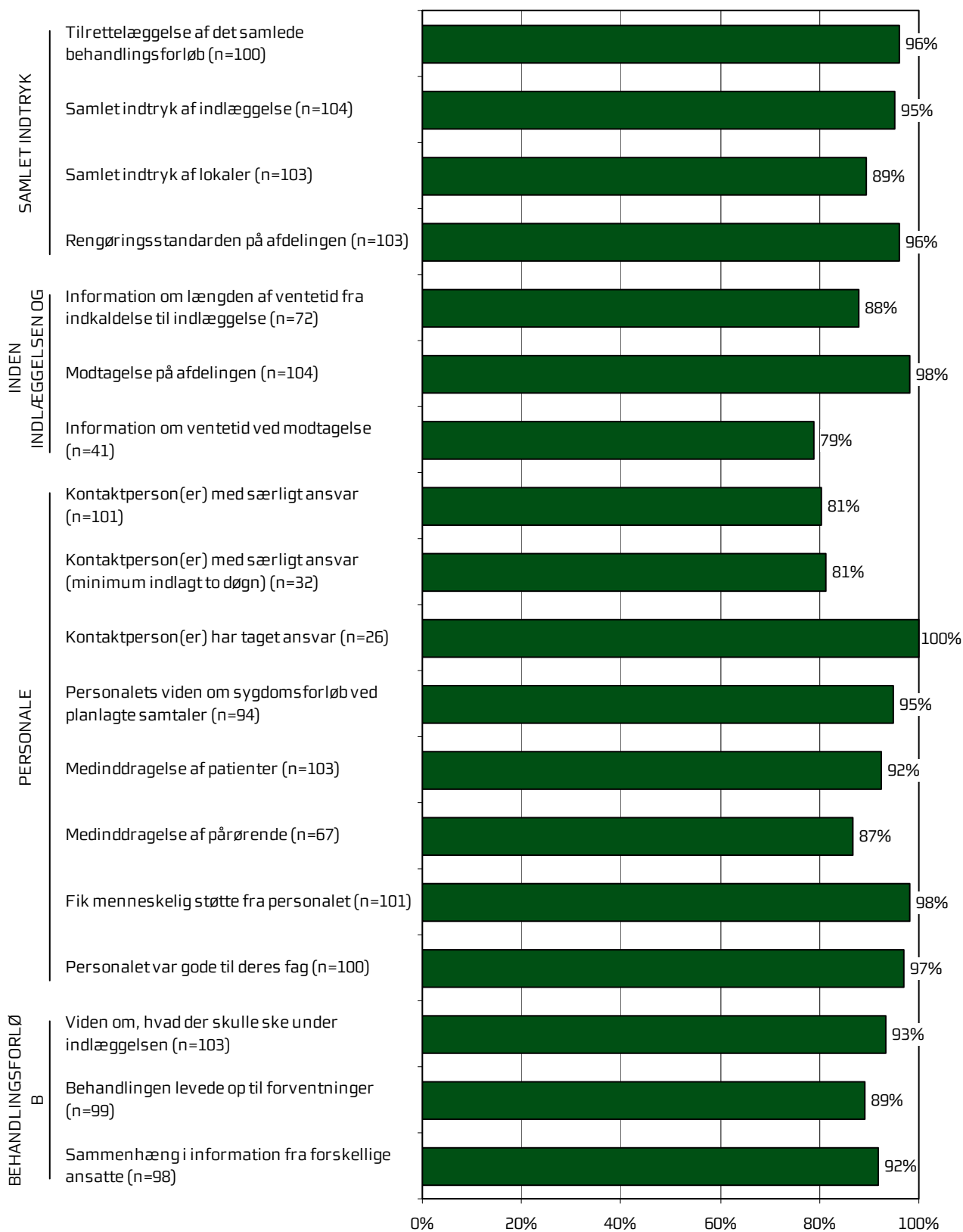
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

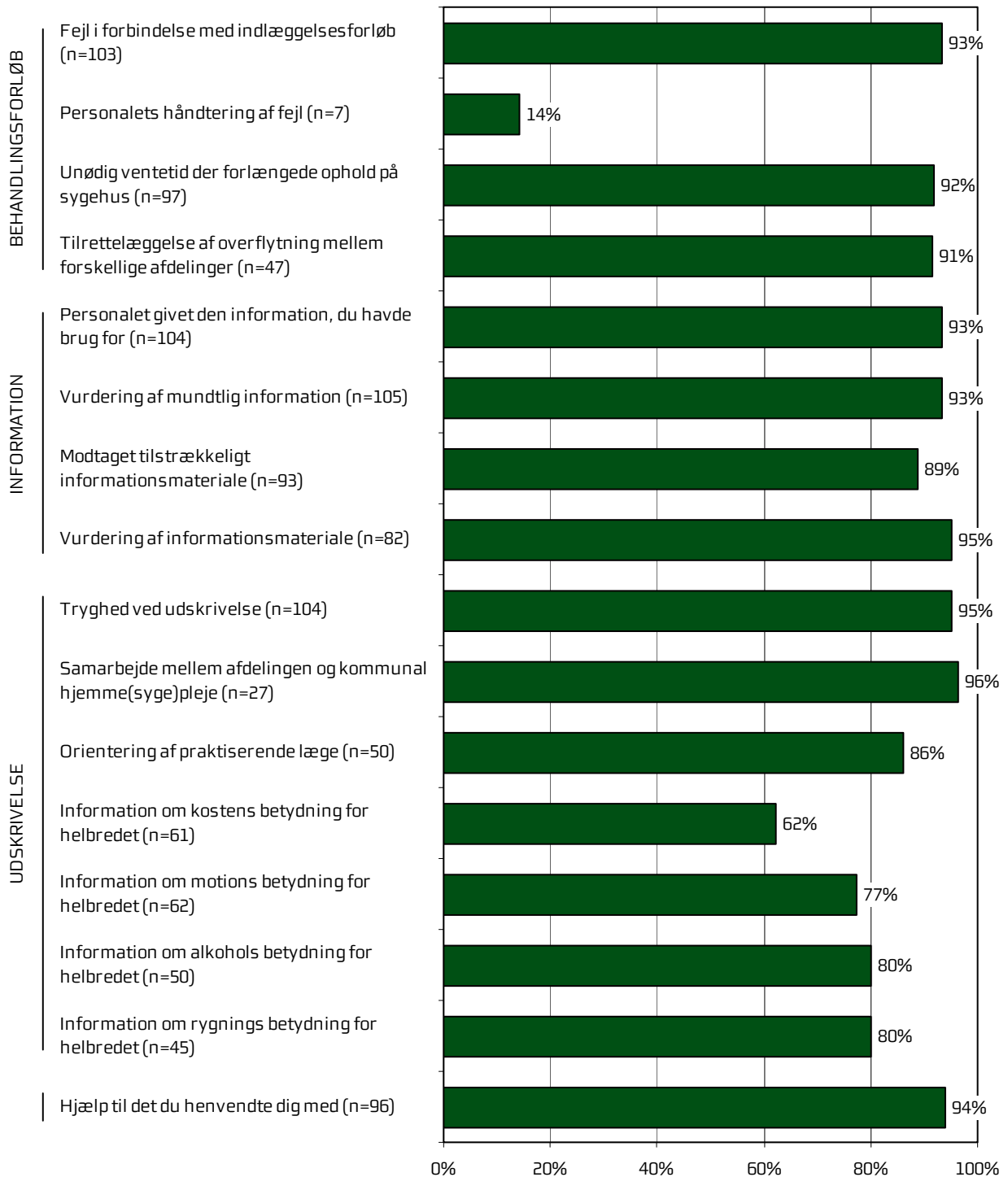
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

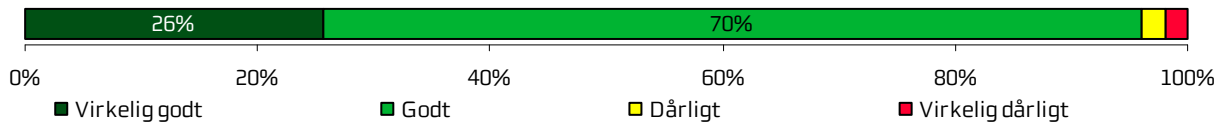
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

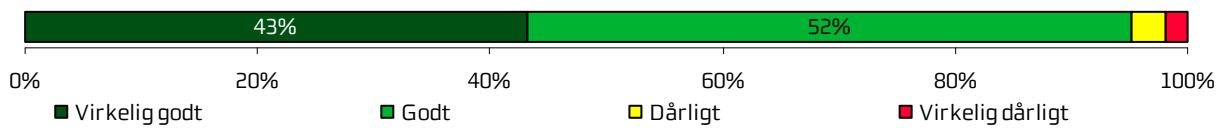
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

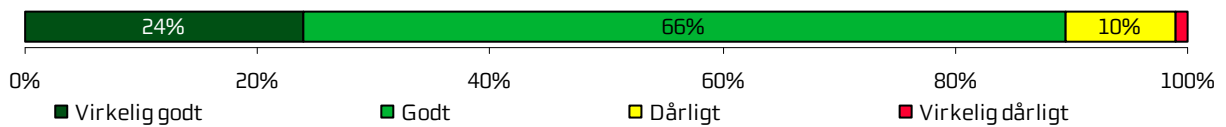
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



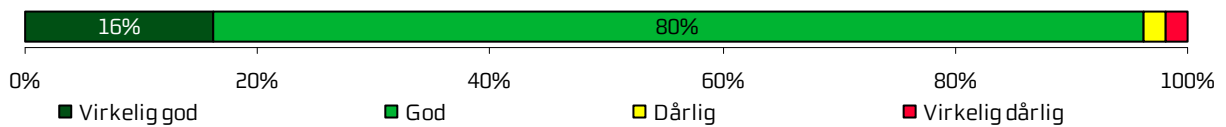
Samlet indtryk af indlæggelse (n=104)



Samlet indtryk af lokaler (n=103)



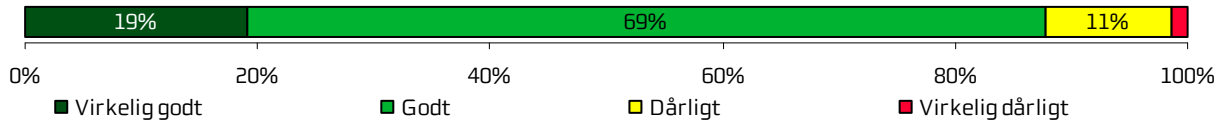
Rengøringsstandard på afdelingen (n=103)



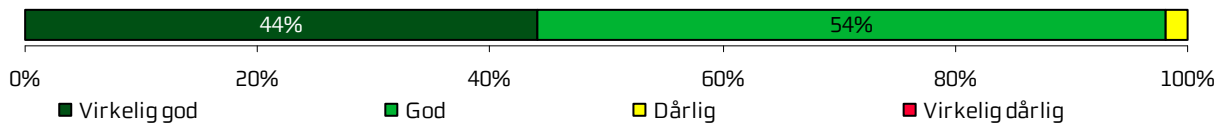
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	99 %	86 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	-	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	96 %	89 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

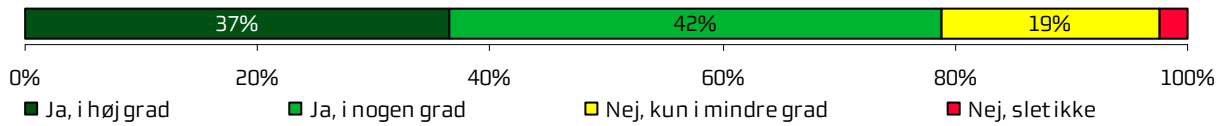
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=72)



Modtagelse på afdelingen (n=104)



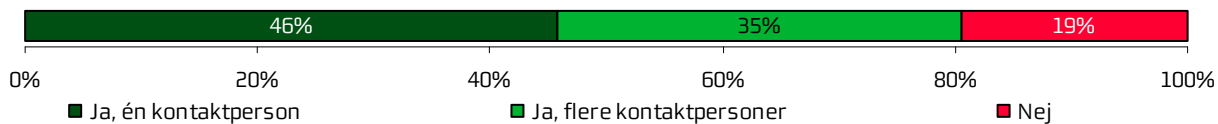
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



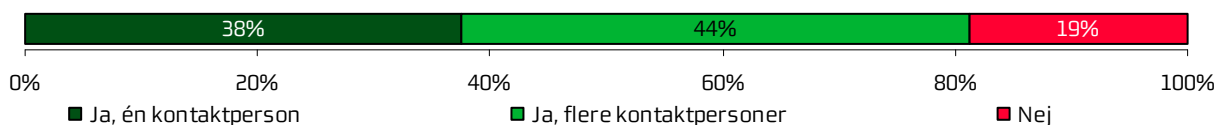
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	88 %	-	-	98 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79 %	-	-	83 %	57 % *	71 % *

Personale

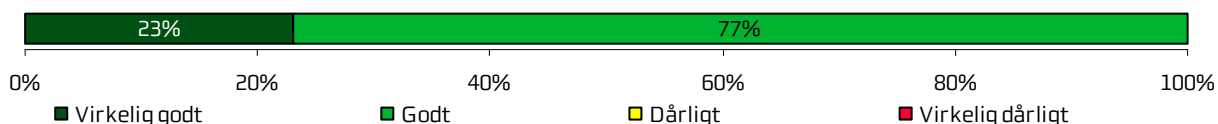
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=101)



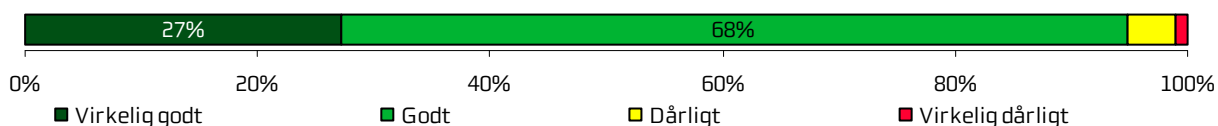
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=32)



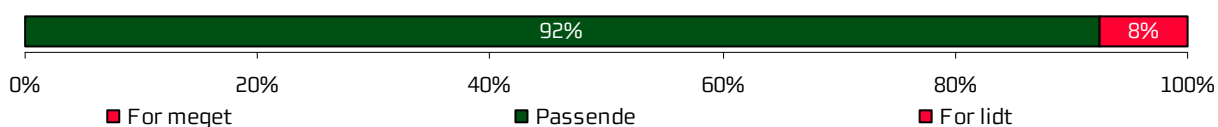
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



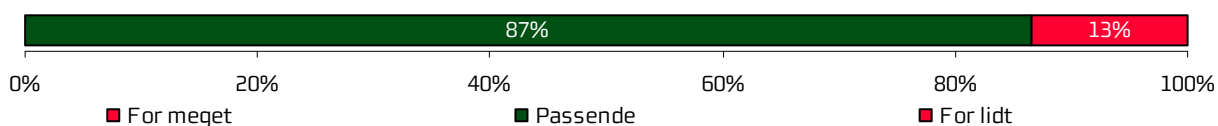
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=94)



Medinddragelse af patienter (n=103)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



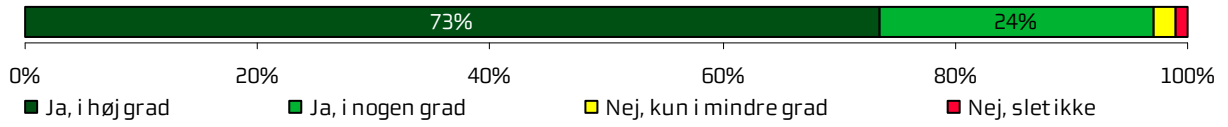
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=101)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	-	-	89 % *	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	-	-	88 %	77 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	-	-	96 %	83 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	-	-	96 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	-	-	97 %	87 % *	92 % *

Personale (fortsat)

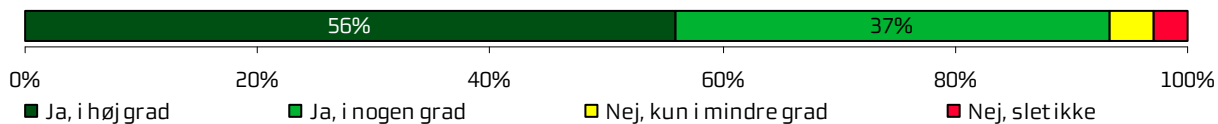
Personalet var gode til deres fag (n=100)



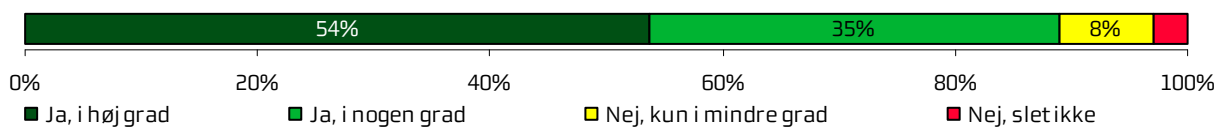
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

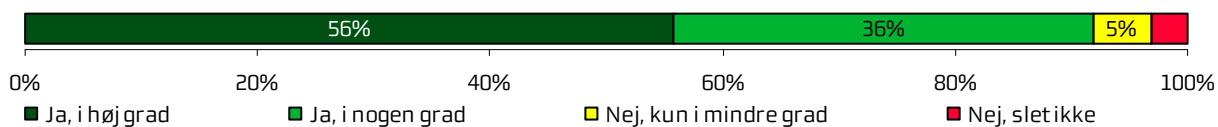
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



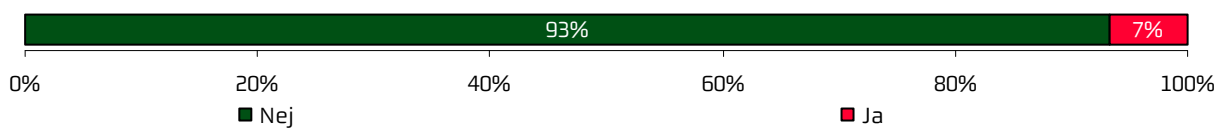
Behandlingen levede op til forventninger (n=99)



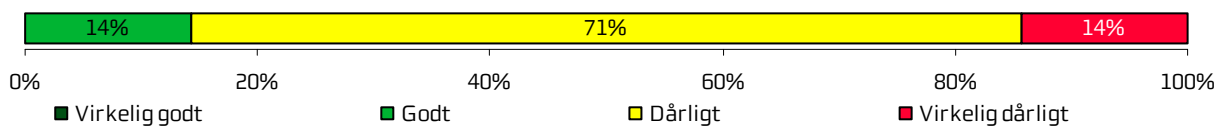
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=98)



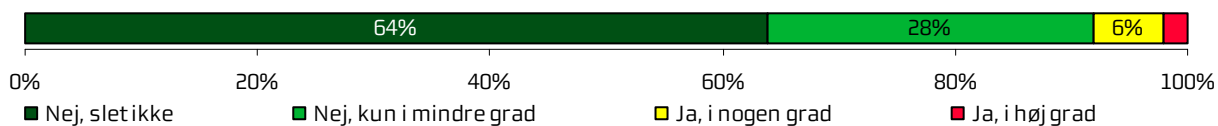
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=103)



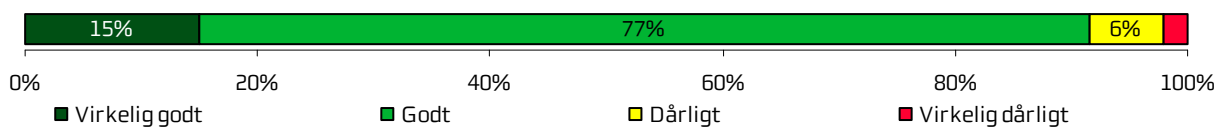
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=97)



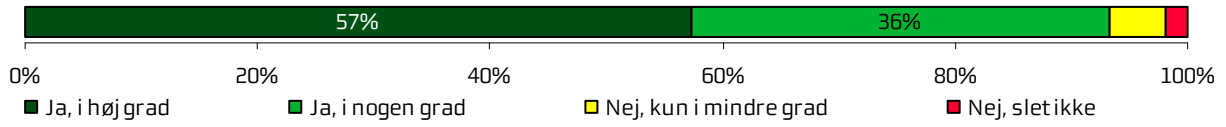
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



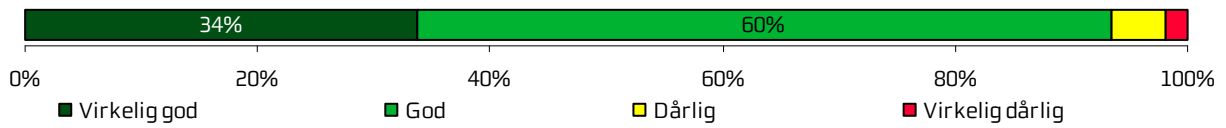
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	-	-	97 %	78 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	96 % *	76 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	-	-	90 %	80 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	14 %	-	-	83 % *	51 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	-	-	92 %	73 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	95 %	83 %	90 % *

Information

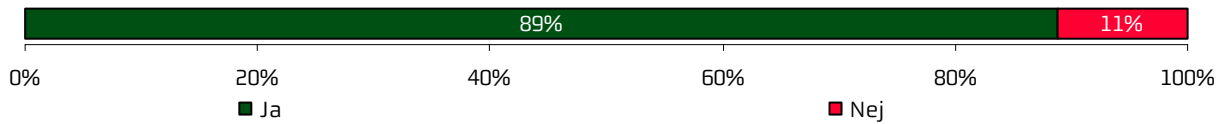
Personalet givet den information, du havde brug for (n=104)



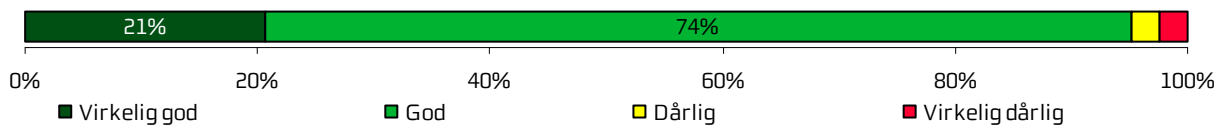
Vurdering af mundtlig information (n=105)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=93)



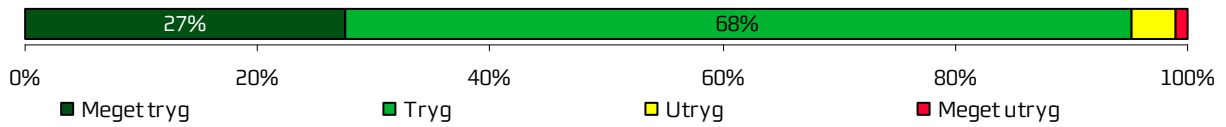
Vurdering af informationsmateriale (n=82)



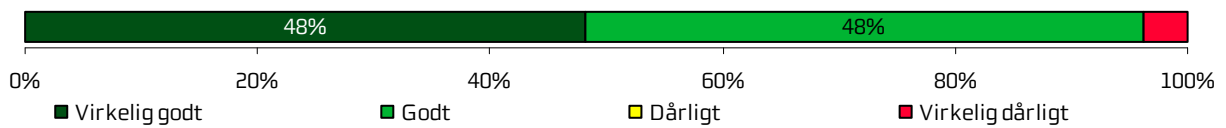
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	96 %	86 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	-	-	97 %	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	93 %	64 % *	78 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	99 %	85 % *	91 % *

Udskrivelse

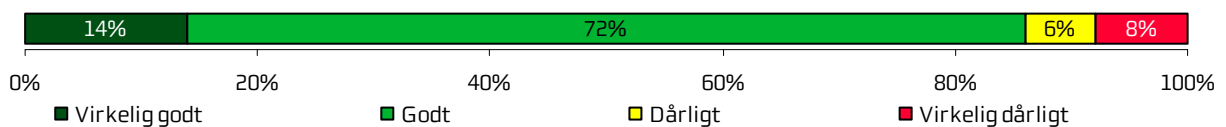
Tryghed ved udskrivelse (n=104)



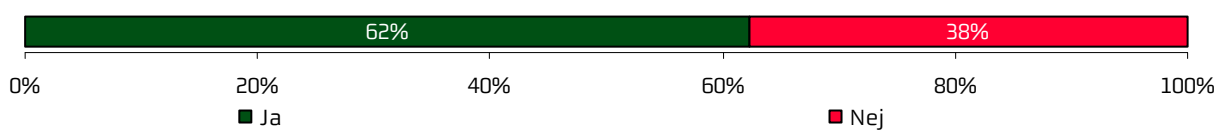
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



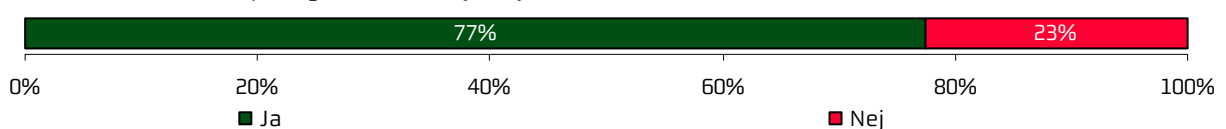
Orientering af praktiserende læge (n=50)



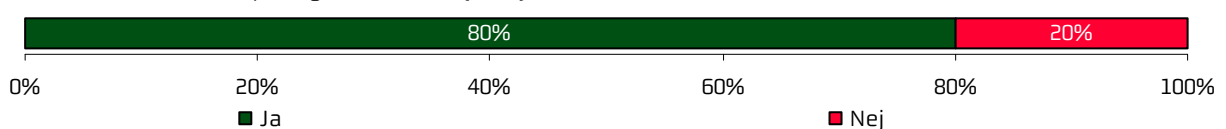
Information om kostens betydning for helbredet (n=61)



Information om motions betydning for helbredet (n=62)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=50)



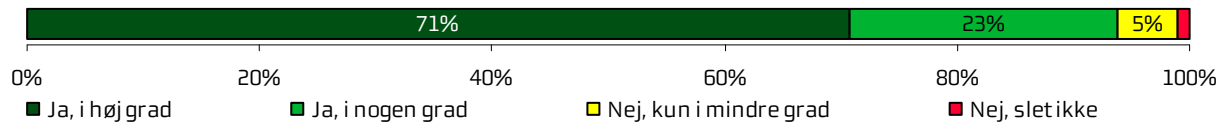
Information om rygningens betydning for helbredet (n=45)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	-	-	92 %	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	-	-	91 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	-	-	93 %	72 %	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	86 % *	60 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	90 % *	62 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	80 %	-	-	81 %	52 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	84 %	57 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=96)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	98 %	91 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	63%	100%
Køn		
Mand	72%	70%
Kvinde	28%	30%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	3%	3%
40-59 år	12%	17%
60-79 år	69%	62%
80 år eller derover	15%	15%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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		107		100%
Køn				
Mand		77		72%
Kvinde		30		28%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		3		3%
40-59 år		13		12%
60-79 år		74		69%
80 år eller derover		16		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		92		90%
Pårørende		10		10%
Modersmål				
Dansk		102		99%
Ikke dansk		1		1%
Indlæggelsesform				
Akut		27		25%
Planlagt		80		75%
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit		106		99%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		1%

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	26	70	2	2	100	5
Køn						
Mand	27	71	0	1	72	3
Kvinde	21	68	7	4	28	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	27	55	0	18	11	1
60-79 år	26	72	1	0	69	4
80 år eller derover	31	69	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	68	2	2	88	4
Pårørende	22	78	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	27	69	2	2	97	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	50	4	4	24	2
Planlagt	21	77	1	1	76	3
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	26	70	2	2	99	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	3	2	104
Køn					
Mand	43	55	1	1	75
Kvinde	45	45	7	3	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	42	42	0	17	12
60-79 år	39	58	3	0	72
80 år eller derover	56	44	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	3	2	91
Pårørende	50	50	0	0	10
Modersmål					
Dansk	42	53	3	2	101
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	65	27	4	4	26
Planlagt	36	60	3	1	78
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	42	53	3	2	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	66	10	1	103
Køn					
Mand	25	67	8	0	75
Kvinde	21	61	14	4	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	18	73	9	0	11
60-79 år	24	67	8	1	72
80 år eller derover	31	56	13	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	24	63	11	1	90
Pårørende	20	80	0	0	10
Modersmål					
Dansk	25	64	10	1	100
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	32	60	8	0	25
Planlagt	21	67	10	1	78
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	25	65	10	1	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	16	80	2	2	103
Køn					
Mand	21	78	1	0	74
Kvinde	3	86	3	7	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	17	83	0	0	12
60-79 år	14	82	1	3	71
80 år eller derover	19	75	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	17	79	2	2	90
Pårørende	10	90	0	0	10
Modersmål					
Dansk	17	79	2	2	100
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	12	85	4	0	26
Planlagt	18	78	1	3	77
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	17	79	2	2	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	19	69	11	1	72	3	27
Køn							
Mand	17	72	11	0	52	2	20
Kvinde	25	60	10	5	20	1	7
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	2
40-59 år	14	86	0	0	7	0	4
60-79 år	17	68	13	2	53	3	16
80 år eller derover	40	50	10	0	10	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	19	69	11	2	64	2	21
Pårørende	40	40	20	0	5	1	4
Modersmål							
Dansk	20	67	12	1	69	3	25
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	27
Planlagt	19	69	11	1	72	3	0
Afsnitsnavn							
U08 Urologisk Sengeafsnit	20	68	11	1	71	3	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	2	0	104
Køn					
Mand	42	58	0	0	74
Kvinde	50	43	7	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	33	58	8	0	12
60-79 år	44	56	0	0	73
80 år eller derover	47	53	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	2	0	90
Pårørende	40	60	0	0	10
Modersmål					
Dansk	42	56	2	0	100
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	48	48	4	0	25
Planlagt	43	56	1	0	79
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	43	55	2	0	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	37	42	19	2	41	5
Køn						
Mand	35	49	13	3	29	4
Kvinde	42	25	33	0	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	43	43	14	0	7	0
60-79 år	35	42	19	4	26	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	41	21	3	34	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	32	47	18	3	38	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	40	20	0	10	1
Planlagt	36	43	18	3	31	4
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	33	45	20	3	40	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	46	35	19	101
Køn				
Mand	43	37	20	75
Kvinde	54	27	19	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	36	45	18	11
60-79 år	51	28	21	72
80 år eller derover	36	50	14	14
Skema udfyldt af				
Patienten	47	33	20	87
Pårørende	50	30	20	10
Modersmål				
Dansk	46	33	21	97
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	32	28	40	25
Planlagt	50	37	13	76
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	47	33	20	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	38	44	19	32
Køn				
Mand	32	44	24	25
Kvinde	57	43	0	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	38	38	23	26
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	35	50	15	26
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	37	43	20	30
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	38	31	31	13
Planlagt	37	53	11	19
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	38	44	19	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	77	0	0	26	0
Køn						
Mand	16	84	0	0	19	0
Kvinde	43	57	0	0	7	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	25	75	0	0	20	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	77	0	0	22	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	25	75	0	0	24	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	9	0
Planlagt	12	88	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	23	77	0	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	68	4	1	94	8
Køn						
Mand	26	73	1	0	69	4
Kvinde	32	52	12	4	25	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	30	40	20	10	10	2
60-79 år	25	72	3	0	67	3
80 år eller derover	36	64	0	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	5	1	82	7
Pårørende	25	75	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	28	67	4	1	90	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	50	0	5	22	4
Planlagt	22	73	5	0	72	4
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	28	67	4	1	93	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	103
Køn				
Mand	0	95	5	74
Kvinde	0	86	14	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	0	75	25	12
60-79 år	0	94	6	72
80 år eller derover	0	100	0	15
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	89
Pårørende	0	100	0	10
Modersmål				
Dansk	0	92	8	99
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	88	12	25
Planlagt	0	94	6	78
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	0	92	8	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	67	38
Køn					
Mand	0	91	9	53	23
Kvinde	0	71	29	14	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	1	2
40-59 år	0	80	20	5	7
60-79 år	0	85	15	52	21
80 år eller derover	0	100	0	9	7
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	57	34
Pårørende	0	86	14	7	3
Modersmål					
Dansk	0	86	14	64	37
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	89	11	18	8
Planlagt	0	86	14	49	30
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	0	87	13	67	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	39	0	2	101	4
Køn						
Mand	60	40	0	0	74	1
Kvinde	56	37	0	7	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	42	0	8	12	0
60-79 år	59	40	0	1	70	4
80 år eller derover	60	40	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	39	0	2	87	4
Pårørende	50	50	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	59	39	0	2	97	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	24	0	4	25	1
Planlagt	55	44	0	1	76	3
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	58	40	0	2	100	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	1	100	6
Køn						
Mand	76	21	3	0	73	3
Kvinde	67	30	0	4	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	42	42	8	8	12	0
60-79 år	78	20	1	0	69	5
80 år eller derover	73	27	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	2	1	87	5
Pårørende	78	22	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	73	24	2	1	96	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	8	4	4	24	2
Planlagt	70	28	1	0	76	4
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	73	24	2	1	99	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	37	4	3	103	3
Køn						
Mand	55	41	1	3	74	2
Kvinde	59	28	10	3	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	25	8	17	12	0
60-79 år	59	38	1	1	71	3
80 år eller derover	50	44	6	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	40	4	2	91	1
Pårørende	60	30	0	10	10	0
Modersmål						
Dansk	56	37	4	3	99	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	44	8	4	25	1
Planlagt	60	35	3	3	78	2
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	55	38	4	3	102	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	35	8	3	99	6
Køn						
Mand	52	43	3	3	72	3
Kvinde	59	15	22	4	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	25	17	8	12	0
60-79 år	56	34	7	3	68	5
80 år eller derover	60	40	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	34	9	3	87	4
Pårørende	70	30	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	56	33	8	3	95	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	25	8	0	24	2
Planlagt	50	39	8	4	75	4
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	55	34	8	3	98	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	36	5	3	98	7
Køn						
Mand	58	37	4	1	72	4
Kvinde	50	35	8	8	26	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	42	8	17	12	0
60-79 år	56	41	1	1	68	6
80 år eller derover	64	21	14	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	37	6	3	86	5
Pårørende	63	38	0	0	8	2
Modersmål						
Dansk	54	38	4	3	94	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	24	4	4	25	1
Planlagt	52	40	5	3	73	6
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	55	37	5	3	97	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	103
Køn			
Mand	96	4	75
Kvinde	86	14	28
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	3
40-59 år	83	17	12
60-79 år	96	4	72
80 år eller derover	93	7	15
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	89
Pårørende	100	0	10
Modersmål			
Dansk	93	7	100
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	26
Planlagt	94	6	77
Afsnitsnavn			
U08 Urologisk Sengeafsnit	93	7	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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	14	71	14	7	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	14	71	14	7	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	14	71	14	7	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	0	20	80	0	5	0
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	0	14	71	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	28	6	2	97	6
Køn						
Mand	66	27	4	3	70	4
Kvinde	59	30	11	0	27	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	82	9	9	0	11	1
60-79 år	58	34	4	3	67	5
80 år eller derover	87	7	7	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	27	6	2	84	6
Pårørende	67	22	11	0	9	0
Modersmål						
Dansk	65	27	6	2	94	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	19	12	0	26	0
Planlagt	62	31	4	3	71	6
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	66	26	6	2	96	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	15	77	6	2	47	6	46
Køn							
Mand	17	77	6	0	35	5	32
Kvinde	8	75	8	8	12	1	14
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	0
40-59 år	17	50	17	17	6	0	5
60-79 år	17	77	7	0	30	6	32
80 år eller derover	0	100	0	0	8	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	16	74	7	2	43	3	40
Pårørende	-	-	-	-	4	2	3
Modersmål							
Dansk	16	76	7	2	45	6	44
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	29	64	0	7	14	2	10
Planlagt	9	82	9	0	33	4	36
Afsnitsnavn							
U08 Urologisk Sengeafsnit	15	77	6	2	47	6	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	36	5	2	104
Køn					
Mand	63	32	3	3	76
Kvinde	43	46	11	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	25	58	8	8	12
60-79 år	61	33	4	1	72
80 år eller derover	63	38	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	57	37	6	1	90
Pårørende	40	50	0	10	10
Modersmål					
Dansk	57	36	5	2	100
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	77	15	8	0	26
Planlagt	51	43	4	3	78
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	56	37	5	2	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 30. 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	34	60	5	2	105
Køn					
Mand	35	60	4	1	76
Kvinde	31	59	7	3	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	17	67	0	17	12
60-79 år	34	59	7	0	73
80 år eller derover	50	50	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	4	2	91
Pårørende	30	60	10	0	10
Modersmål					
Dansk	35	58	5	2	101
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	69	27	0	4	26
Planlagt	22	70	6	1	79
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	35	59	5	2	104
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	89	11	93	9
Køn				
Mand	89	11	67	7
Kvinde	88	12	26	2
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	67	33	12	0
60-79 år	97	3	66	5
80 år eller derover	83	17	12	3
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	82	7
Pårørende	88	13	8	1
Modersmål				
Dansk	92	8	90	9
Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelsesform				
Akut	83	17	18	7
Planlagt	90	10	75	2
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	91	9	92	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	74	2	2	82	8
Køn						
Mand	20	77	3	0	60	5
Kvinde	23	68	0	9	22	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	25	63	0	13	8	2
60-79 år	21	74	3	2	61	5
80 år eller derover	18	82	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	73	3	3	73	7
Pårørende	0	100	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	21	74	2	2	81	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	53	7	7	15	1
Planlagt	18	79	1	1	67	7
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	21	74	2	2	82	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	27	68	4	1	104
Køn					
Mand	32	65	3	0	76
Kvinde	14	75	7	4	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	25	58	17	0	12
60-79 år	29	67	3	1	72
80 år eller derover	25	75	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	27	68	4	1	90
Pårørende	40	60	0	0	10
Modersmål					
Dansk	28	67	4	1	100
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	48	48	4	0	25
Planlagt	21	74	4	1	79
Afsnitsnavn					
U08 Urologisk Sengeafsnit	28	67	4	1	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	48	0	4	27	6
Køn						
Mand	41	55	0	5	22	3
Kvinde	80	20	0	0	5	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	48	52	0	0	21	4
80 år eller derover	60	40	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	57	0	5	21	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	46	50	0	4	26	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	12	0
Planlagt	33	60	0	7	15	6
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	48	48	0	4	27	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	72	6	8	50	54
Køn						
Mand	11	76	8	5	38	36
Kvinde	25	58	0	17	12	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	3	8
60-79 år	11	84	5	0	37	36
80 år eller derover	38	50	0	13	8	8
Skema udfyldt af						
Patienten	14	73	7	7	44	46
Pårørende	-	-	-	-	4	6
Modersmål						
Dansk	15	73	6	6	48	52
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	54	0	15	13	12
Planlagt	8	78	8	5	37	42
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	14	72	6	8	50	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	61	40
Køn				
Mand	63	37	51	22
Kvinde	60	40	10	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	43	57	7	4
60-79 år	66	34	44	26
80 år eller derover	63	38	8	8
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	51	36
Pårørende	50	50	8	2
Modersmål				
Dansk	64	36	59	38
Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelsesform				
Akut	63	38	16	9
Planlagt	62	38	45	31
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	62	38	61	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	77	23	62	38
Køn				
Mand	81	19	53	20
Kvinde	56	44	9	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	43	57	7	4
60-79 år	84	16	44	25
80 år eller derover	78	22	9	7
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	52	34
Pårørende	63	38	8	2
Modersmål				
Dansk	78	22	60	36
Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelsesform				
Akut	75	25	16	9
Planlagt	78	22	46	29
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	77	23	62	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	80	20	50	50
Køn				
Mand	84	16	44	28
Kvinde	50	50	6	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	-	-	4	7
60-79 år	89	11	36	33
80 år eller derover	75	25	8	8
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	42	44
Pårørende	71	29	7	3
Modersmål				
Dansk	79	21	48	48
Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelsesform				
Akut	80	20	15	10
Planlagt	80	20	35	40
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	80	20	50	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	80	20	45	55
Køn				
Mand	84	16	38	34
Kvinde	57	43	7	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	-	-	3	8
60-79 år	89	11	35	34
80 år eller derover	60	40	5	11
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	39	47
Pårørende	60	40	5	5
Modersmål				
Dansk	80	20	44	52
Ikke dansk	-	-	0	1
Indlæggelsesform				
Akut	85	15	13	12
Planlagt	78	22	32	43
Afsnitsnavn				
U08 Urologisk Sengeafsnit	80	20	45	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	23	5	1	96	6
Køn						
Mand	71	25	4	0	70	4
Kvinde	69	19	8	4	26	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	55	27	18	0	11	0
60-79 år	77	20	3	0	66	5
80 år eller derover	67	27	7	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	21	6	1	84	5
Pårørende	78	22	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	73	20	5	1	93	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	88	4	4	4	25	1
Planlagt	65	30	6	0	71	5
Afsnitsnavn						
U08 Urologisk Sengeafsnit	73	21	5	1	95	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			4
Pleje			4
Relationer til personale			4
Ventetid			2

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Første gang jeg var indlagt, lå jeg fastende fra om morgenen til [] om aftenen, hvor jeg så fik besked på at tage hjem. Jeg blev ikke kontaktet for ny indlæggelse, men måtte selv ringe og spørge, om man havde glemt mig.	Godt
4	Skulle møde fastende. Blev sendt hjem samme dag og ville få tilsendt en ny tid. Der var meget forvirring på afdelingen.	Godt
7	Jeg blev afhentet af to læger og to reddere, som hurtig fik alt til mig.	Virkelig godt
9	Jeg blev ført ved hånden hele vejen, til [jeg] blev indlagt.	Virkelig godt
11	Ventede fem måneder fra samtale med læge til indlæggelse. Operationen mislykkedes, og jeg er nu tilbage, hvor jeg startede med at gå til læge [].	Dårligt
14	Akut/ambulance.	Dårligt
15	Indlagt akut, derfor ikke nogen forhåndsinformation og ingen ventetid.	Virkelig godt
16	Vi var indkaldt til en virkelig fin lægesamtale. Ventetiden lidt længere end reglen, men vi var trygge ved Skejby, så det betød ikke så meget.	Virkelig godt
17	Jeg blev akut opereret for nyresten.	Godt
20	Træt af at sidde og vente i spisestuen, inden der bliver anvist en seng. Det kan være hårdt for ældre at sidde og vente i flere timer.	Godt
22	Jeg havde nyresten [flere] gange, inden jeg blev opereret. Det kunne have sparet en masse vagtlæger.	Virkelig godt
26	Jeg blev tilsagt til [om morgenen] for operation. Fastende fra aftenen før, [ud på eftermiddagen] fik jeg at vide, at det ikke blev den dag, skulle så igennem samme tur næste dag fastende, TRÆLS.	Godt
27	[Personalet talte til mig, så jeg kunne forstå det].	Virkelig godt
29	For lang tid fra indkaldelse til indlæggelse.	Uoplyst
32	Blev indkaldt i ca. maj om operation i oktober. Ellers ingenting.	Godt
33	Desværre kunne undersøgelsen kun blive foretaget over tre dage.	Godt
35	Ja da, det endte med privathospital, så var I bare ikke gode nok.	Uoplyst
36	Indkaldelsen er nem at misforstå. Hvor lang tid forventer man, at indlæggelsen varer, [] forventes at vare.	Godt
38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
39	Indlagt gennem vagtlæge.	Virkelig godt
41	For lang ventetid.	Godt

Urologisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Modtagelsen
1	Jeg kom via akutafdelingen, så modtagelsen var ren rutine.	God
3	Det var det eneste ved min indlæggelse, der var som forventet, selvom den information, jeg fik, ikke blev som fortalt. Man skulle tro, det var information for en anden afdeling.	God
4	Da jeg fik en ny tid, var det godt.	God
6	Sygeplejersken, der modtog mig, var rigtig sød. Det, der var dårligt, var, at jeg havde fået et forkert brev, hvori jeg var indkaldt til forundersøgelse dag et og operation dag to. Jeg skulle undersøges og opereres samme dag, og skulle derfor være fastende.	Dårlig
7	M1 stod klar med fire personer, som fortsatte med det og mere.	Virkelig god
8	Jeg blev indlagt [sidst på ugen] med henblik på samtale med læge NN og blodprøver. Derefter tog jeg hjem på weekend og mødte ind på afdelingen [i slutningen af weekenden], da jeg skulle opereres [dagen efter]. [Lidt] senere fik jeg at vide, at den læge, der skulle foretage indgrebet, var blevet sygemeldt, og at jeg måtte køre hjem igen. Jeg blev et par dage efter kontakten telefonisk og udskrevet, da operation ikke var nødvendig.	God
9	Meget søde og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Fra [morgen] til [aften] ventede jeg på at få svar fra en læge vedrørende CT-scanning og røntgen fra [om morgenen]. Fik [om aftenen] at vide, at operationen hastede!	Dårlig
16	Det lykkedes en sygeplejerske at give tryghed. Hun brugte lang tid på information. Eneste problem er reglen om at skulle have taget blodprøver inden og langt fra afdelingen. For en ældre syg person er det alt for langt at gå (må kunne tages på afdelingen!).	Virkelig god
31	Lidt forvirrende. Blev først sendt til blodprøvetagning tilbage i afdelingen. Derefter retur til EKG!	God
35	Og der var lang ventetid. Så nej, jeg er ikke tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Skønt med en stor legestue, som virkelig afhjalp venteesituationen.	Virkelig god

Urologisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Jeg fik besked på at møde til røntgen i Skive på grund af lunger, men jeg havde hørt fra en medpatient, at det var det hun skulle. Det ringede jeg så til sygehuset og meddelte, og fejlen blev rettet. Jeg kunne heldigvis huske, hvor patienten boede og fornavn.	Dårligt
3	Jeg fik fortalt, at mit kateter skulle fjernes i lokalbedøvelse, men lægen trak det bare ud. Læge NN kom efter portøren, da jeg skulle på operation.	Virkelig dårligt
4	Jeg vågnede fra narkosen, inden jeg var færdigbehandlet. Havde stadig slange i halsen.	Godt
5	Blev indkaldt til røntgen (ikke fastende), men endte få timer efter på operationsbordet til en aldeles uprofessionel oplevelse (operation mislykkedes... selvfølgelig).	Dårligt
14	Havde informeret ALT personale, som jeg kom i berøring med, om at jeg er penicillinallergiker (anafylaktisk chok). Alligevel beordrede lægen forebyggende penicillin inden operation. Heldigvis sagde sygeplejerske NN fra!	Dårligt
14	Fik ordineret medicin, som jeg havde meddelt, at jeg er meget allergisk overfor.	Dårligt
33	Efter operationen var der indlagt kateter [], hvilket jeg ikke var orienteret om.	Dårligt
34	Ankom til indskrivning, [en dag i efteråret om morgenen], fastende fra 24:00. Fik at vide, der var morgenmøde, så jeg måtte vente til efter []. [Lidt senere] fik jeg anvist en stue og fik at vide, det bliver først over middag. Hvorfor skal man møde [før morgenmødet]?? Ved samtale [nogle dage tidligere] havde jeg også fået besked på, at operationen først ville blive over middag, så hvorfor denne mødetid?. [Over middag] blev jeg så hentet til operation. [Om eftermiddagen] var jeg klar til at blive kørt på stue igen. Havde fået besked lige før operationen, at lægen der opererede mig, ville komme og give mig en orientering om forløbet, samt at når min urin var klar skulle katederet tages ud. [Senere på eftermiddagen] var min urin helt klar, og jeg spurgte sygeplejersken, om jeg kunne få det ud, hun synes det så fint ud, men skulle så først have meddelelsen/journal fra lægen, men den var ingen steder, lægen var der heller ikke og jeg havde heller ikke set ham som lovet. Spurgte igen ved [om aftenen] om at få katederet ud, det var en ny sygeplejerske (vagtskifte), ingen problem siger sygeplejersken, men skulle lige finde min journal, hun kunne heller ikke finde journalen, så det kunne ikke fjernes, når der ikke var besked fra lægen. Næste morgen spurgte jeg igen, og den nye sygeplejerske forstod heller ikke, at jeg havde det i endnu, men der var stadig ingen papirer. Sygeplejersken ringer hjem privat til lægen, som skal have stuegang, at nu må han godt lette r...! [Om formiddagen] kommer lægen og siger, det er ok at fjerne katederet, sikke en lettelse. Fik de sidste undersøgelser og blev udskrevet [ved middagstid]. Ved udskrivning oplyses det at der går syv hverdage inden der er besked om undersøgelse af væv. Jeg ringer tirsdag til afdelingen for at få svar, men det kan jeg ikke få, men får at vide der er sendt et brev om en tid []. Brevet modtages [dagen før]. Et standardbrev magen til det jeg modtog [inden operationen]. Hvad jeg skal stå der intet om, skal jeg til nye undersøgelser eller hvad??	Dårligt

Dette brev føles meget frustrerende, og der er gået tre dage mere i det uvisse!

Alt er gået planmæssigt med hensyn til indgreb og efterveer, bortset fra at min journal var væk!! Med hensyn til at blive koblet på nettet, spurgte [ved ankomst] om jeg kunne få en kode, der gik lidt tid men den fik jeg da. Da jeg så skulle på nettet igen [om eftermiddagen] skulle jeg igen have en ny kode, havde fået kode til 8 timer, ikke smart når der er travlt, og sygeplejersken var lidt irriteret over at skulle bruge tid på det. Forståeligt nok. Nå, jeg fik en ny kode, igen til 8 timer, så derfor måtte jeg ulejlige igen næste morgen for at få en ny kode. Hvorfor giver man ikke en kode for den tid man er indlagt, som så ophæves ved udskrivning!!??

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Fik forskellige oplysninger om forløbet, først hos vagtlægen, så i modtagelsen så på afdelingen ved indlæggelsen, af læge NN og lægen på afdelingen og til sidst af sygeplejerne på afdelingen. Altså mega dårlig information.	Virkelig dårligt
6	Behandlingen hjalp ikke på mit problem med svien ved vandladning. Derimod blev jeg sendt videre i systemet, fordi man opdagede, at jeg ikke tømte min blære. Efterfølgende har jeg gået til zoneterapi, og nu er svien væk. Ved brug af kateter begyndte det at svie igen, og det varede to døgn. Derfor bruger jeg IKKE kateter. Der var også kun ganske lidt i min blære, og jeg vil for alt i verden undgå den svie, som var mit oprindelige problem.	Godt
7	Jeg kom ind på M1 [om natten]. Meget dårlig. Kl. Otte havde de fået mig så frisk, at jeg fik [noget mad og drikke].	Virkelig godt
13	Megen ros til sygeplejerskerne. Trods fortravlethed, venlige og omsorgsfulde. Fagligt sikre.	Godt
14	Selve operationen var super fin!	Dårligt
16	Alle var gået til frokost ved hjemsendelse, og det var uheldigt.	Virkelig godt
17	Lige inden indlæggelse ventede jeg på besked fra lægen, længe inden min mand henvendte sig om, hvor lang tid, jeg skulle vente. Fik kort besked af lægen om, at jeg skulle opereres dagen efter (kunne ligeså godt gives af sygeplejerske).	Godt
23	Der opstod hele tiden andre problemer end det, jeg var indlagt for (prostata). Jeg blev behandlet i [andre steder], men ikke opereret for forstørret prostata.	Godt
29	God.	Uoplyst
30	Jeg blev ikke ringet op efter indlæggelse, selvom jeg fik besked herpå. Måtte selv henvende mig, hvilket jeg finder for dårligt.	Godt
31	Informationsmøde med læge NN ikke særligt informativt.	Dårligt
40	Meget tilfreds med hele forløbet. Glad for at være fulgt af samme læge igennem hele indlæggelsen. Som pårørende havde vi en meget positiv oplevelse ved at ringe til vores [kontaktperson]. Hun kunne fortælle lige præcis de oplysninger, som vi havde brug for.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Indlæggelse dag et. Hjem at sove. Operation og udskrivelse dagen efter, så det gik meget hurtigt.	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Jeg fik to pjecer, hvilket åbenbart er, hvad der er, og en uddybende forklaring i samme forbindelse, men materiale som sådan er en overdrivelse..	Virkelig godt
3	Det var meget svært at få information, og fik man lidt, var den forskellig fra den, man havde fået. Det var med en følelse af at være til besvær, man var indlagt. Selv det at få en bækkens, eller at få det tømt var en kamp.	Virkelig dårligt
14	Efter udskrivning havde jeg fået sat et []kateter op, som skulle sidde ca. fire uger. Det gjorde ondt 24/7. Ved henvendelse (telefonisk) til afdelingen blev jeg afvist og bedt om ny henvisning fra egen læge, inden de overhovedet ville tale med mig. Følte mig som et nummer i køen, reduceret til en statistik. Manglede information om eventuelle komplikationer, fordi []kateter sad ekstra fast, da det skulle fjernes, hvilket førte til hævelse/smerter.	Dårligt
16	Som pårørende oplevede jeg en enestående flot orientering på baggrund af en forvirret patient. Lidt svært at komme telefonisk i kontakt med behandlende personale, hvilket har stor betydning, når man bor [mange] kilometer væk.	Virkelig godt
19	Akut indlagt, så intet informationsmateriale.	Virkelig godt
31	Det er MEGET utilfredsstillende at skulle vente med besked om operationsforløb fra opvågning ca. 15.30 til næste dag ved stuegang. Jeg spurgte, om ikke der kom en læge for at fortælle om operationen. Beskeden var, at det var ikke praksis, og lægen var gået hjem. De skulle jo kun arbejde de timer, de blev betalt for!	Dårligt
32	Fik af vide, at der sjældent var komplikationer. Men ikke hvilke (evt.).	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Fik ikke noget på skrift.	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Fik besked om, at man ville undersøge mine nyresten for måske at kunne sige, hvoraf de kom. Håber I er blevet klogere, for jeg har absolut ikke hørt noget.	Virkelig dårligt
5	Sagen er overflyttet til Skejby.	Virkelig dårligt
7	Jeg har været hjemme ti dage med drop kl. 6.00, 14.00 og 22.00. Det er bare sagen for alle, kan ikke være bedre.	Virkelig godt
8	Da jeg forlod afdelingen, vidste jeg ikke, hvad der skulle ske fremover, hvem der senere skulle foretage indgrebet, hvor og hvornår. Jeg blev et par dage efter ringet op af den læge, der skulle foretage indgrebet. Han fortalte, at der var kommet et nyt biopsisvar. Jeg kunne udskrives, og [møde] om et halvt år til en ny scanningskontrol.	Uoplyst
17	Jeg har ikke snakket med egen læge efter operationen og har heller ikke haft brug for det.	Godt
18	Jeg fik besked på, at jeg var udskrevet [], og tog derefter hjem. [Jeg blev så] en time senere ringet op, hvor jeg var henne.	Virkelig godt
28	Ok!	Virkelig godt

Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Alle var professionelle, og alligevel meget menneskelige og imødekommende. Jeg har kun ros tilovers for den måde afdelingen og dens personale kører på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Toiletterne er en skændsel. [Fysiske rammer]	Godt
3	Alt i forløbet kunne gøres bedre, undtagen da jeg blev genindlagt, og sygeplejerske NN var med til at tage imod mig og mine meget store smerter.	Virkelig dårligt
5	- Forbered samtaler med patienter. - Læs journaler FØR samtaler. - Få styr på sagsgange. Det virker mildt sagt kaotisk (og utrygt). [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
6	Ja, personalet var meget hjælpsomme, men generelt blev jeg ikke hjulpet med det problem, jeg blev indlagt på grund af, altså svien ved vandladning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	MB mangler en stue, hvor man kan spise. Kan man ikke finde et firma, der vil levere små reklameplastikposer til ens pose til dræn? Jeg brugte en fra Jyske Bank, da jeg fik besøg af de små børnebørn []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg har fået en virkelig god behandling på U08. Man har givet sig god tid til at besvare mine mange spørgsmål, og jeg har følt mig i trygge hænder. En stor tak til læge NN, som forklarede hele forløbet på en forståelig og rolig måde, så både min mand og jeg følte os trygge. Desuden har jeg altid fået stor hjælp af forløbskoordinator NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
10	[] For [nogle] år siden var jeg på Skejby for at få ballonudvidelse i begge sider af hjertet, men fik kun den ene side behandlet pga. besværligheder. Lægen sagde: "Kom igen om et halvt år", men det blev sparet væk [].	Virkelig godt
11	Atmosfæren var ikke god. Personalet havde for travlt. Jeg følte, at jeg var til ulejlighed. [Pleje]	Dårligt
13	Og så, lidt uden for emnet, et lille suk over patientvejledningen og parkeringsmulighederne som patient. Det endte for mig med en bøde og lidt skriveri med kommunens tekniske forvaltning. [] [Kommunikation og information]	Godt
16	Rigtig godt, at vi må ringe efter hjemsendelsen for at få gode råd. Har benyttet mig af det og siger tak! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
17	I forbindelse med spisetiderne virker det mærkeligt, at der skal være så mange forskellige sygeplejersker, der skal uddele maden til patienterne. Hvorfor er der ikke bare én person, der står for uddelingen, hvor patienterne selv kommer og spiser?	Godt
21	Personale gjorde det meget godt, men havde for meget om ørene, og det gav patienten lidt ventetid. Alt i alt ok! [Pleje, Ventetid]	Godt
23	Jeg burde være informeret om, at behandlingen ikke kunne gøres, hvis jeg havde blærebetændelse. Jeg blev [flere] gange sendt hjem igen pga. blærebetændelse []. [Kommunikation og information]	Godt

24	Synes de gør et stort stykke arbejde på U08. Bare synd, at de er så underbemandet. [Pleje]	Godt
25	Blev opereret [i sommers, og udskrevet dagen efter]. Fik besked om kontrol [sidst på året]. Modtog brev [] om kontrol/samtale [i efteråret], hvilket jeg var uforstående overfor. Kontaktede ambulatoriet tre dage i træk, for at få et svar på min operation. Det var psykisk hårdt at vente på svar i over tre uger, om det var god/ondartet. Blev ringet op af en læge, der kunne fortælle, det var godartet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
28	God omsorg.	Virkelig godt
32	Langt forløb: Fra første symptom [i foråret 2012] til udskrivelse [i efteråret 2013]. Undersøgelser og seks gange [behandling]. Derefter beslutning om operation. Oplyst om operation ca. [i foråret 2013]. Operation [i efteråret 2013].	Godt
33	Fratrædende vagt skal orientere tiltrædende om, hvad der er sagt til patienten. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	Helt fantastisk service fra sekretær NN, som sørgede for, at jeg fik mine svar hurtigt. [Ventetid]	Virkelig godt
39	Et meget omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Nedslidte toiletkummer (sort i bunden). Virker uhygiejnisk og bør udskiftes. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	En baby [] på stue med nervøse børn [er] måske ikke helt hensigtsmæssigt. Jeg følte lidt, at vi skulle trække os fra stuen med NN, når han græd (træt, sulten, narkose) for at tage hensyn til de andre børn. Men heldigvis var der gode forhold, så der var mulighed for at være både i lege-stue og kaffestue for at være os selv. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

