

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Skejby Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	187
Besvarelser fra afdelingens patienter:	136
Afdelingens svarprocent:	73%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



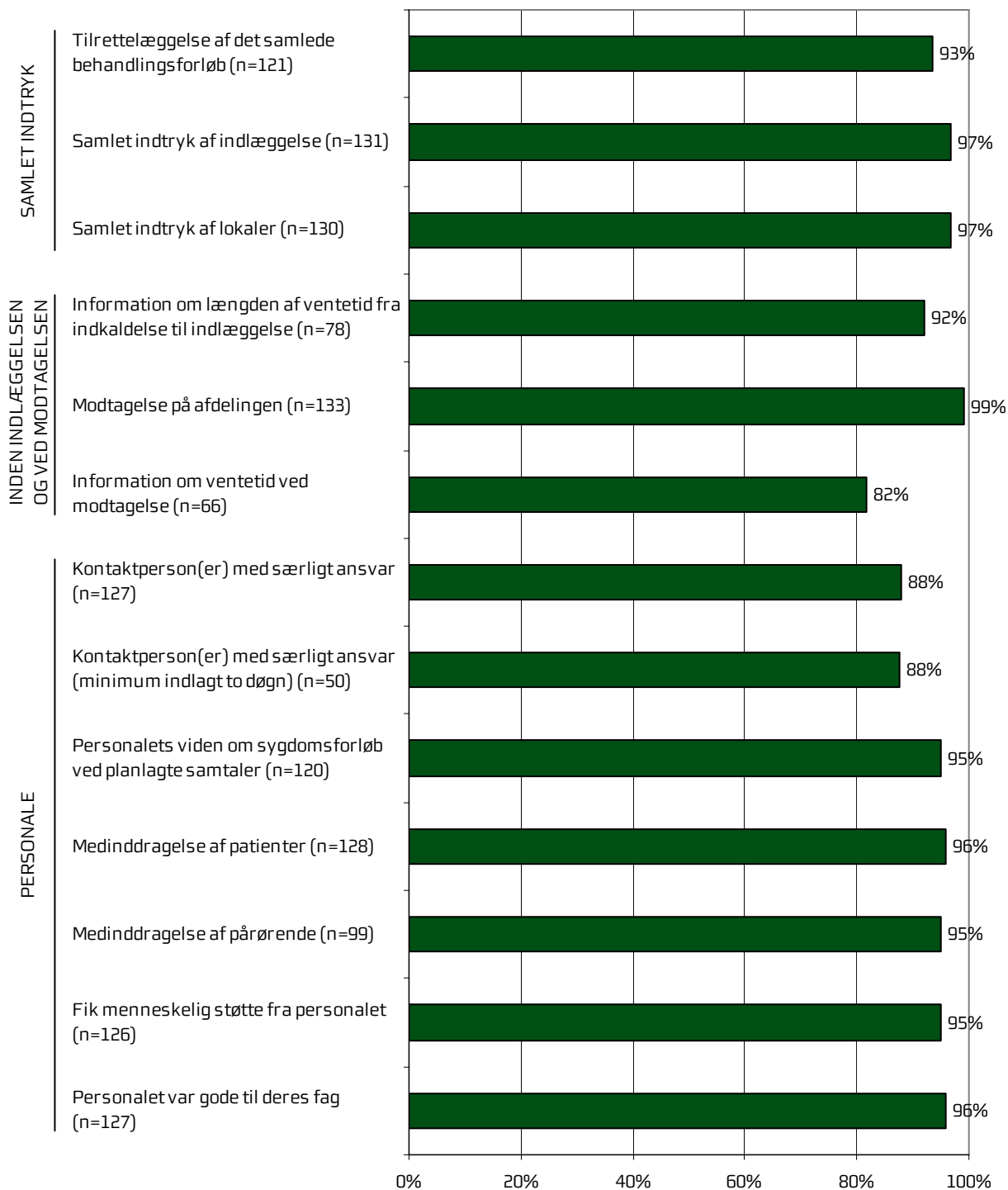


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

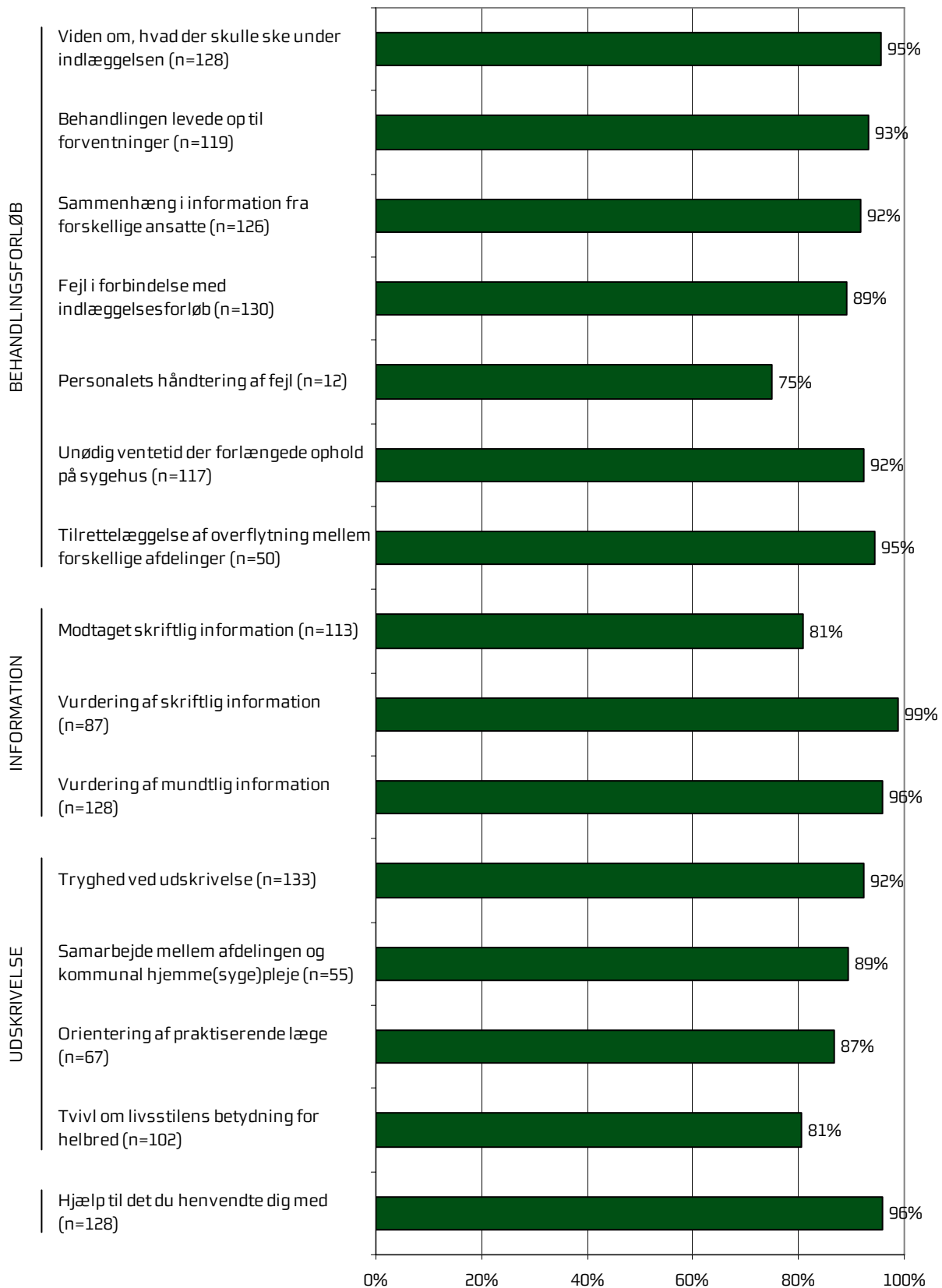
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Urinvejskirurgisk Afdeling K

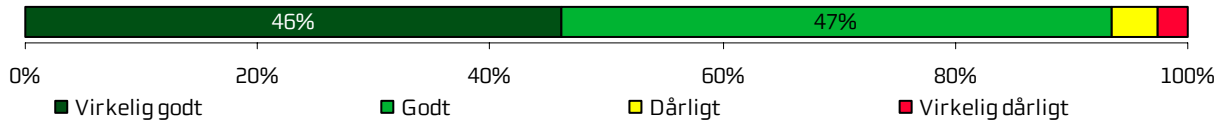
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

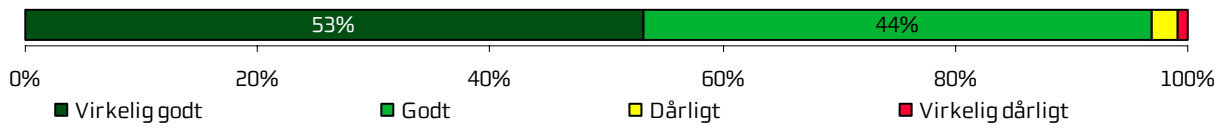
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

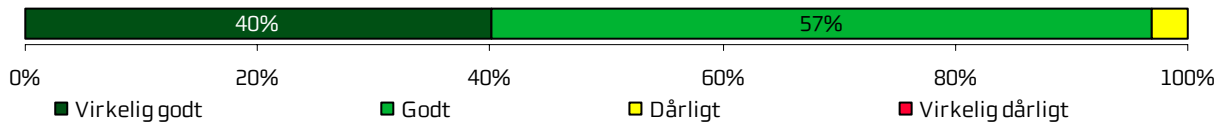
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=121)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=131)



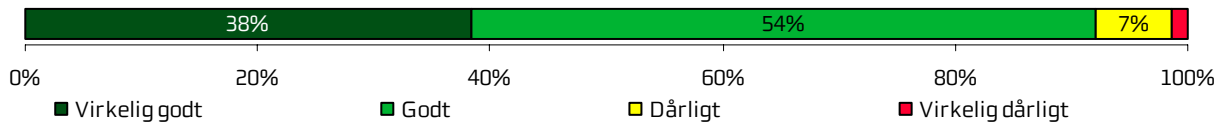
Samlet indtryk af lokaler (n=130)



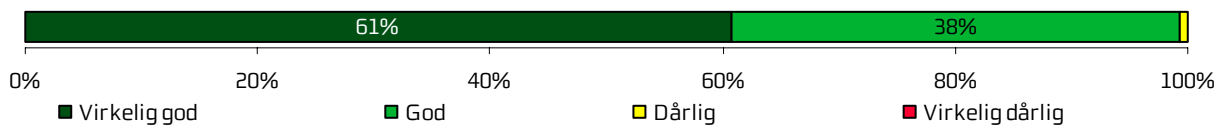
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	96 %	98 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	97 %	98 %	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	95 %	98 %	91 %	95 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

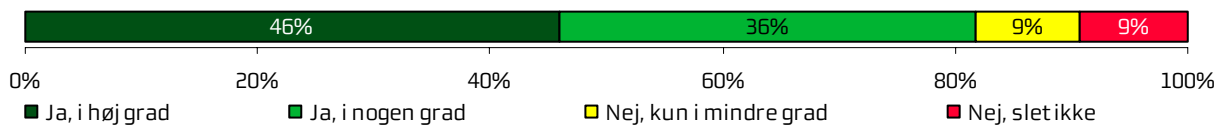
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=78)



Modtagelse på afdelingen (n=133)



Information om ventetid ved modtagelse (n=66)

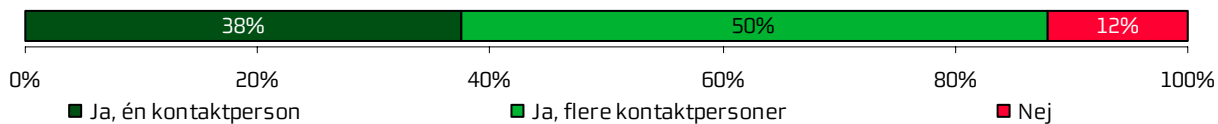




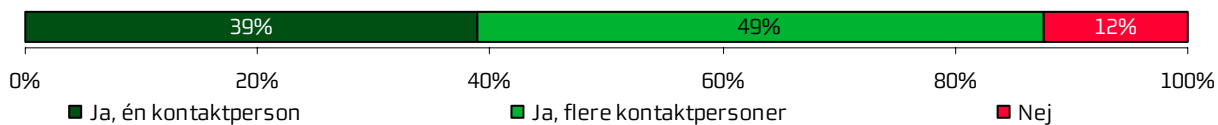
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	96 %	89 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	97 %	99 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	81 %	84 %	73 %	79 %

## Personale

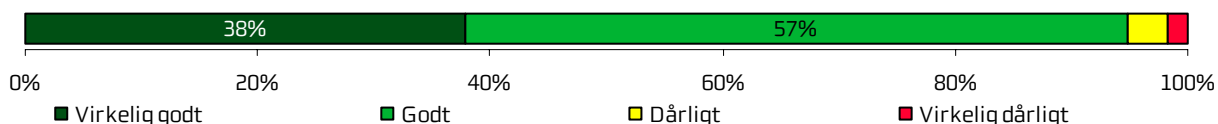
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=127)



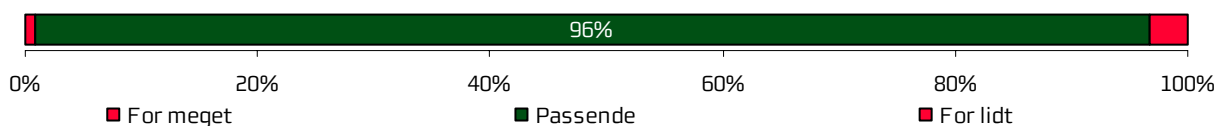
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=50)



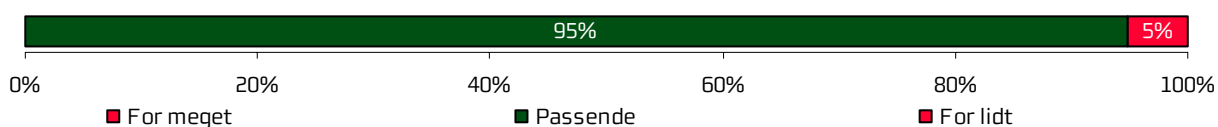
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=120)



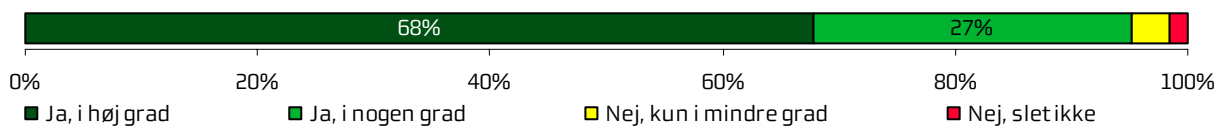
Medinddragelse af patienter (n=128)



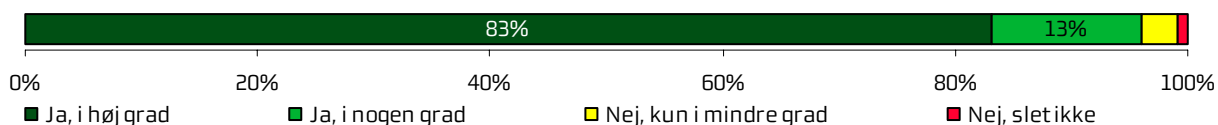
Medinddragelse af pårørende (n=99)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=126)



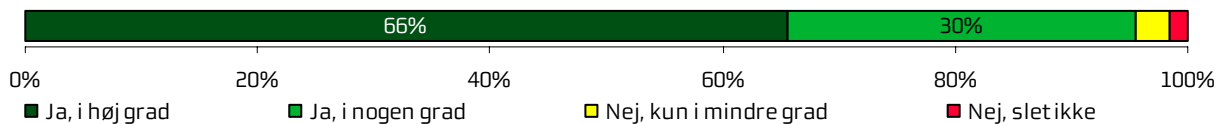
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		88 %	90 %	92 %	83 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		88 %	-	91 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	92 %	98 %	90 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	93 %	95 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	91 %	94 %	88 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	94 %	96 %	90 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	97 %	100 %	98 %	99 % *

## Behandlingsforløb

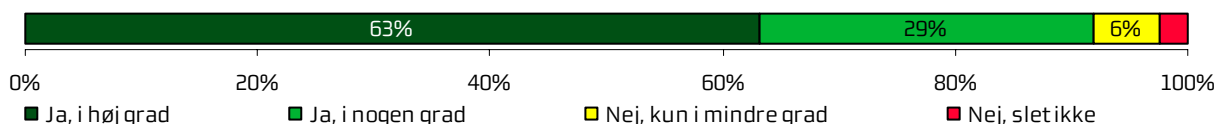
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=128)



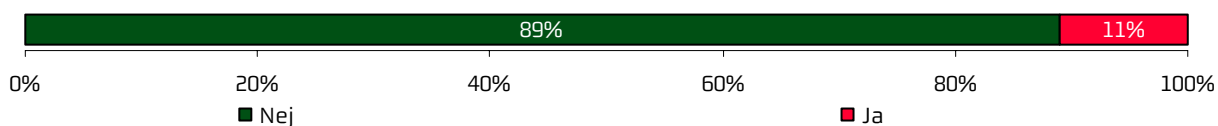
Behandlingen levede op til forventninger (n=119)



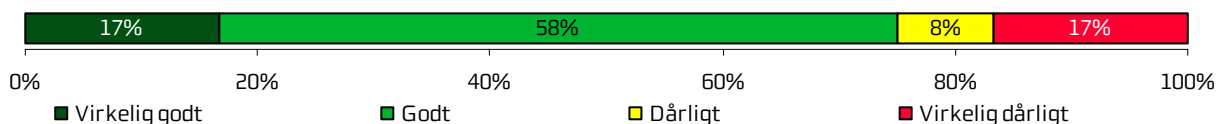
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=126)



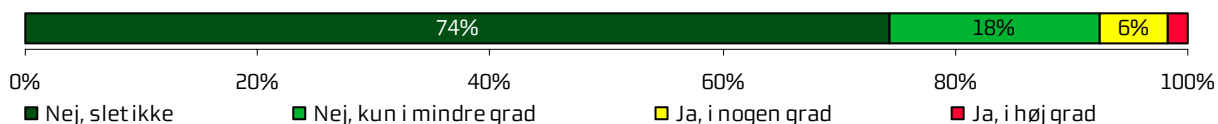
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=130)



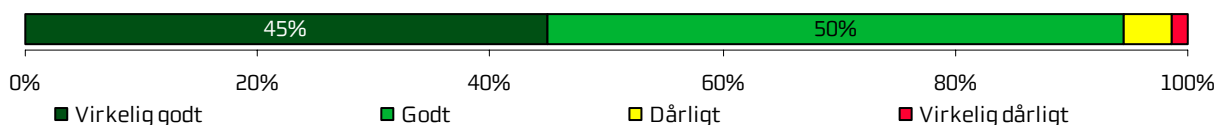
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=117)



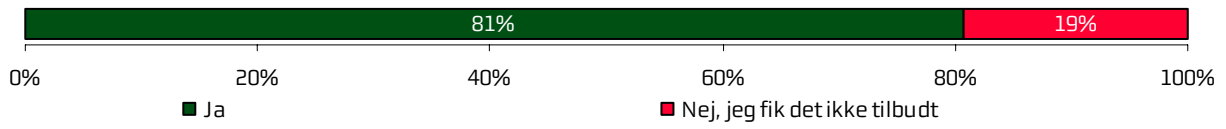
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



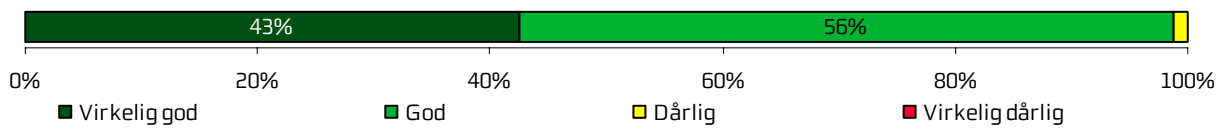
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	95 %	96 %	80 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	89 %	96 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	91 %	96 %	88 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	91 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	82 %	60 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		92 %	87 %	89 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		95 %	-	99 %	89 %	95 %

## Information

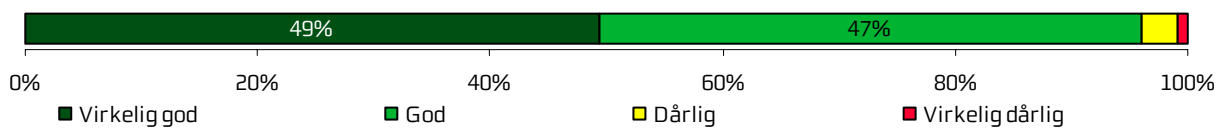
Modtaget skriftlig information (n=113)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



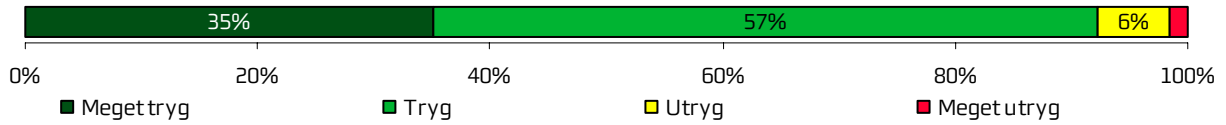
Vurdering af mundtlig information (n=128)



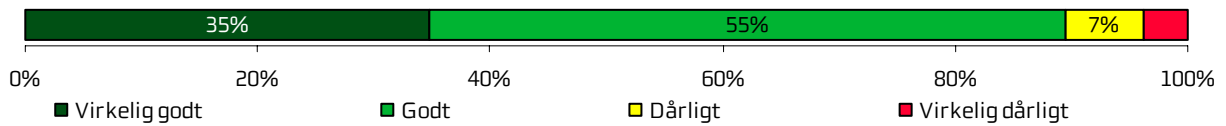
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		81 %	-	89 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	95 %	98 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	94 %	97 %	93 %	95 %

## Udskrivelse

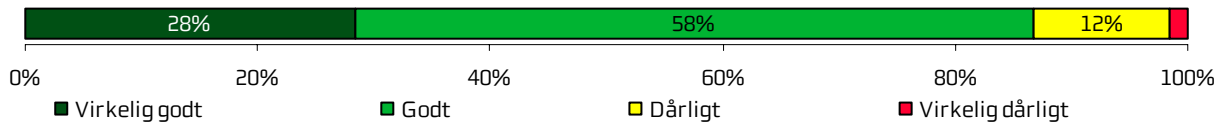
Tryghed ved udskrivelse (n=133)



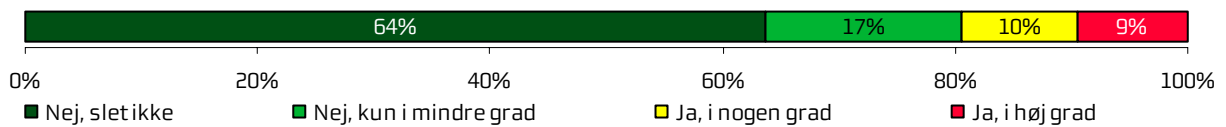
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=102)

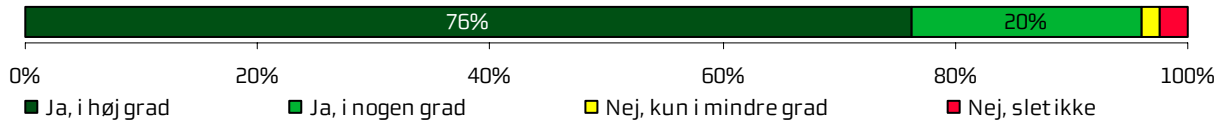




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	87 %	95 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	85 %	98 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	81 %	92 %	77 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	75 %	78 %	74 %	75 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=128)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	99 %	96 %	97 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på  
<<Afdeling>>  
på <<Sygehus>>**

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

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

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. 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"/>	
18. 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"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
<b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						



## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. 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"/>	
31. 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"/>
32. 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"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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. 23. december 2010**. 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](http://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.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to 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 spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 afdeling 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 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 73 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	73%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	85%	81%
Kvinde	15%	19%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	19%	23%
60-79 år	66%	59%
80- år	11%	10%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## 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 kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		136		100%
<b>Køn</b>				
Mand		115		85%
Kvinde		21		15%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		1		1%
20-39 år		4		3%
40-59 år		26		19%
60-79 år		90		66%
80- år		15		11%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		121		95%
Pårørende		7		5%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		125		95%
Ikke dansk		7		5%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		54		40%
Planlagt		82		60%
<b>Afsnit</b>				
Urinvejskirurgisk Afdeling K		127		93%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		7%

**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	46	47	4	3	121	8
<b>Køn</b>						
Mand	48	44	5	3	102	7
Kvinde	35	65	0	0	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	46	54	0	0	26	0
60-79 år	48	47	2	3	79	6
80- år	45	45	0	9	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	46	4	2	111	6
Pårørende	0	100	0	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	48	3	2	114	7
Ikke dansk	17	50	17	17	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	58	5	5	43	5
Planlagt	54	42	4	1	78	3
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	46	48	4	3	112	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	44	2	1	131
<b>Køn</b>					
Mand	54	42	3	1	111
Kvinde	48	52	0	0	20
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	46	54	0	0	26
60-79 år	56	43	1	0	87
80- år	46	46	0	8	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	44	3	1	119
Pårørende	57	43	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	43	2	1	123
Ikke dansk	29	57	14	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	58	4	0	50
Planlagt	63	35	1	1	81
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	52	44	2	1	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	130
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	110
Kvinde	40	55	5	0	20
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	33	59	8	0	25
60-79 år	40	59	1	0	87
80- år	62	38	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	2	0	118
Pårørende	43	43	14	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	0	123
Ikke dansk	17	83	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	60	2	0	50
Planlagt	41	55	4	0	80
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	40	56	3	0	121
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

Tabel 10. 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	38	54	7	1	78	2	56
<b>Køn</b>							
Mand	38	54	6	2	66	1	48
Kvinde	41	50	9	0	12	1	8
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	48	46	7	0	15	2	9
60-79 år	39	56	6	0	56	0	34
80- år	20	60	0	20	5	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	38	54	7	1	74	2	45
Pårørende	-	-	-	-	0	0	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	38	53	7	1	73	2	50
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	54
Planlagt	38	54	7	1	78	2	2
<b>Afsnit</b>							
Urinvejskirurgisk Afdeling K	38	54	7	1	71	2	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0	2



**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	1	0	133
<b>Køn</b>					
Mand	63	36	1	0	113
Kvinde	48	52	0	0	20
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	64	36	0	0	25
60-79 år	62	37	1	0	89
80- år	57	43	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	62	37	1	0	120
Pårørende	43	57	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	38	1	0	124
Ikke dansk	57	43	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	52	48	0	0	52
Planlagt	66	32	1	0	81
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	60	39	1	0	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

Tabel 12. 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	46	36	9	9	66	4
<b>Køn</b>						
Mand	45	36	10	9	57	3
Kvinde	52	36	0	12	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	41	18	15	26	12	2
60-79 år	54	37	5	5	45	1
80- år	20	40	20	20	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	37	10	7	59	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	35	8	10	62	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	51	9	10	20	2
Planlagt	53	29	9	9	46	2
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	43	38	8	10	60	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	0	6	1

**Tabel 13. 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	38	50	12	127
<b>Køn</b>				
Mand	38	51	11	107
Kvinde	36	48	15	20
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	29	59	12	25
60-79 år	38	52	10	85
80- år	50	33	17	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	49	13	114
Pårørende	14	71	14	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	50	11	118
Ikke dansk	14	57	29	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	31	54	15	48
Planlagt	41	48	10	79
<b>Afsnit</b>				
Urinvejskirurgisk Afdeling K	39	48	13	118
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	9

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	49	12	50
<b>Køn</b>				
Mand	36	50	13	39
Kvinde	48	42	10	11
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	39	48	13	8
60-79 år	38	51	11	38
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	47	14	45
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	50	11	45
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	35	53	12	17
Planlagt	41	46	13	33
<b>Afsnit</b>				
Urinvejskirurgisk Afdeling K	41	46	13	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	57	3	2	120	12
<b>Køn</b>						
Mand	40	55	3	2	99	12
Kvinde	26	69	5	0	21	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	37	59	4	0	24	2
60-79 år	39	57	4	0	80	8
80- år	33	58	0	8	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	56	3	2	108	11
Pårørende	17	83	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	56	4	2	112	11
Ikke dansk	17	83	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	65	5	2	43	7
Planlagt	43	53	3	1	77	5
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	37	58	4	2	112	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	128
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	109
Kvinde	5	95	0	19
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	100	0	24
60-79 år	0	98	2	87
80-år	0	92	8	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	97	3	115
Pårørende	14	86	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	97	3	119
Ikke dansk	14	86	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	94	4	48
Planlagt	0	97	3	80
<b>Afsnit</b>				
Urinvejskirurgisk Afdeling K	1	96	3	119
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

**Tabel 17. 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	95	5	99	33
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	85	26
Kvinde	0	100	0	14	7
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	3	1
40-59 år	0	100	0	17	9
60-79 år	0	97	3	65	23
80- år	0	85	15	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	95	5	87	32
Pårørende	0	86	14	7	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	91	32
Ikke dansk	0	100	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	92	8	37	13
Planlagt	0	97	3	62	20
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	95	5	93	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	3

Tabel 18. 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	68	27	3	2	126	6
<b>Køn</b>						
Mand	67	28	3	2	107	4
Kvinde	73	22	5	0	19	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	61	30	4	4	23	3
60-79 år	69	29	1	1	86	2
80- år	69	23	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	114	5
Pårørende	67	0	17	17	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	28	3	2	118	5
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	34	4	2	47	3
Planlagt	73	24	3	1	79	3
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	67	28	3	2	117	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	9	0



**Tabel 19. 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	83	13	3	1	127	3
<b>Køn</b>						
Mand	84	11	4	1	107	3
Kvinde	79	21	0	0	20	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	75	21	0	4	25	1
60-79 år	87	11	2	0	85	1
80- år	86	7	7	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	85	12	4	0	115	3
Pårørende	67	17	0	17	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	13	3	1	121	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	78	18	2	2	46	2
Planlagt	86	10	4	0	81	1
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	82	14	3	1	118	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	9	0

Tabel 20. 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	66	30	3	2	128	3
<b>Køn</b>						
Mand	66	30	3	2	107	3
Kvinde	66	29	5	0	21	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	66	34	0	0	26	0
60-79 år	68	26	4	1	85	2
80- år	50	50	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	3	2	116	2
Pårørende	67	33	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	3	2	119	3
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	37	4	2	46	3
Planlagt	71	26	2	1	82	0
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	66	30	3	2	119	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	9	0

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	3	3	119	8
<b>Køn</b>						
Mand	64	28	4	4	101	7
Kvinde	67	33	0	0	18	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	53	43	0	4	25	0
60-79 år	67	26	5	1	77	7
80- år	69	23	0	8	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	29	4	3	110	6
Pårørende	40	40	0	20	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	28	4	3	112	7
Ikke dansk	50	33	0	17	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	33	5	7	42	5
Planlagt	70	26	3	1	77	3
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	65	28	4	4	110	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 22. 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	63	29	6	2	126	5
<b>Køn</b>						
Mand	62	29	6	3	106	4
Kvinde	69	26	5	0	20	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	66	26	9	0	24	2
60-79 år	64	29	6	1	84	3
80- år	62	31	0	8	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	28	5	3	114	4
Pårørende	67	17	17	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	29	4	3	117	5
Ikke dansk	57	14	29	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	34	9	2	47	2
Planlagt	68	25	4	3	79	3
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	62	29	6	3	117	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	130
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	110
Kvinde	95	5	20
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	-	-	4
40-59 år	96	4	26
60-79 år	88	12	86
80- år	92	8	13
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	117
Pårørende	86	14	7
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	121
Ikke dansk	71	29	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	84	16	50
Planlagt	92	8	80
<b>Afsnit</b>			
Urinvejskirurgisk Afdeling K	89	11	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	8

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	58	8	17	12	0
<b>Køn</b>						
Mand	9	64	9	18	11	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	11	67	11	11	9	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	64	0	18	11	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	70	10	10	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	43	14	29	7	0
Planlagt	20	80	0	0	5	0
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	17	58	8	17	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	18	6	2	117	7
<b>Køn</b>						
Mand	73	18	7	2	100	6
Kvinde	82	18	0	0	17	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	79	9	8	4	23	1
60-79 år	74	18	6	1	82	3
80- år	88	13	0	0	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	18	6	1	107	7
Pårørende	71	14	0	14	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	16	6	2	111	5
Ikke dansk	40	60	0	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	26	9	5	42	5
Planlagt	82	13	4	0	75	2
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	74	19	6	2	108	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	9	0

Tabel 26. 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	45	50	4	1	50	2	66
<b>Køn</b>							
Mand	44	50	4	2	46	2	53
Kvinde	-	-	-	-	4	0	13
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	47	44	9	0	11	0	12
60-79 år	48	47	3	2	32	2	47
80- år	40	60	0	0	5	0	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	45	51	2	2	45	1	62
Pårørende	-	-	-	-	2	1	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	46	49	4	1	47	1	62
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	46	49	5	0	20	2	22
Planlagt	44	50	3	2	30	0	44
<b>Afsnit</b>							
Urinvejskirurgisk Afdeling K	47	49	4	0	47	2	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	6



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

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	22	17	19	113	12
<b>Køn</b>						
Mand	41	23	19	17	97	10
Kvinde	50	13	7	30	16	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	45	21	9	25	23	2
60-79 år	39	21	22	17	76	9
80- år	50	40	0	10	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	20	19	19	101	12
Pårørende	29	43	0	29	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	22	18	21	106	11
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	30	10	22	42	4
Planlagt	44	17	21	18	71	8
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	42	22	17	19	106	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	14	29	7	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	56	1	0	87	1
<b>Køn</b>						
Mand	44	55	1	0	78	1
Kvinde	31	69	0	0	9	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	54	46	0	0	17	0
60-79 år	45	55	0	0	60	1
80- år	13	88	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	56	1	0	79	1
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	55	1	0	80	1
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	67	0	0	31	0
Planlagt	48	50	2	0	56	1
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	43	56	1	0	82	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

**Tabel 29. 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	49	47	3	1	128
<b>Køn</b>					
Mand	51	46	3	1	107
Kvinde	43	52	5	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	55	41	4	0	26
60-79 år	50	47	2	0	85
80- år	42	50	8	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	43	4	1	115
Pårørende	14	86	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	46	3	1	119
Ikke dansk	43	57	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	60	2	2	48
Planlagt	58	38	4	0	80
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	50	46	3	1	119
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	6	2	133
<b>Køn</b>					
Mand	36	54	7	2	112
Kvinde	28	72	0	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	38	50	12	0	26
60-79 år	32	60	6	2	88
80- år	43	57	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	58	6	2	120
Pårørende	43	57	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	58	7	1	124
Ikke dansk	43	43	0	14	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	61	12	2	51
Planlagt	42	55	3	1	82
<b>Afsnit</b>					
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	57	6	2	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	55	7	4	55	9	62
<b>Køn</b>							
Mand	30	58	8	5	45	9	54
Kvinde	59	41	0	0	10	0	8
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	4	1	20
60-79 år	29	59	7	5	41	5	37
80- år	60	40	0	0	10	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	56	6	2	48	8	58
Pårørende	-	-	-	-	4	1	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	53	7	4	53	8	57
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	32	52	8	8	25	5	18
Planlagt	37	57	6	0	30	4	44
<b>Afsnit</b>							
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	55	6	4	51	8	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	4

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	58	12	2	67	65
<b>Køn</b>						
Mand	27	62	10	2	53	58
Kvinde	35	45	20	0	14	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	4
40-59 år	22	37	42	0	14	12
60-79 år	29	66	2	2	41	46
80- år	33	58	8	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	60	11	0	60	59
Pårørende	-	-	-	-	4	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	60	11	2	64	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	59	7	4	27	24
Planlagt	28	58	15	0	40	41
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	29	59	11	2	63	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	17	10	9	102	27
<b>Køn</b>						
Mand	61	18	12	9	88	22
Kvinde	80	7	0	13	14	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	80	9	5	5	19	6
60-79 år	56	19	13	12	71	15
80- år	80	20	0	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	17	11	8	93	23
Pårørende	80	0	0	20	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	16	11	9	96	24
Ikke dansk	60	40	0	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	58	22	12	9	35	13
Planlagt	67	14	9	10	67	14
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	64	17	11	9	94	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	13	0	25	8	1

Tabel 34. 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	76	20	2	2	128	3
<b>Køn</b>						
Mand	76	20	2	2	109	2
Kvinde	78	16	0	5	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	73	23	0	4	25	1
60-79 år	77	21	1	1	85	2
80- år	77	15	0	8	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	19	2	2	116	3
Pårørende	57	43	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	19	2	3	120	3
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	36	2	2	50	0
Planlagt	87	9	1	3	78	3
<b>Afsnit</b>						
Urinvejskirurgisk Afdeling K	76	20	2	3	119	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	9	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.

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	I gør det virkelig godt. Man føler også, at I står bag en, hvis der opstår problemer senere. Jeg har ringet til jer en enkelt gang og fået den hjælp jeg bad om.	Virkelig godt
4	En stor tak til alle, som var involveret i mit sygdomsforløb, som forløb hurtigt og gnidningsløst. Alt kørte yderst professionelt. Tak.	Virkelig godt
5	Mit indtryk er, at personalet må løbe stærkt men alligevel har overskud til den enkelte patient. Og der var ingen sure miner.	Godt
6	Fantastisk søde og dygtige sygeplejersker - meget tålmodige.	Godt
9	Personalet var alle venlige og imødekommende, udover hvad man kunne forvente.	Virkelig godt
10	Da jeg blev udskrevet, kunne jeg ikke få at vide, om min kræft [] var væk? Jeg fik at vide, at det kunne man først sige senere. Jeg har nu her 2½ måned senere ikke endnu fået at vide, om kræften er væk. Det er jeg meget utryk ved.	Godt
13	Stor tak til alle på afdeling K, Skejby Sygehus, for en fantastisk god service. Har aldrig ventet, altid præcist. God jul.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er en god afdeling. Min indlæggelse har været på firemandsstue efter første gang. Dette lindrer det psykiske pres for mig. Søde personaler.	Godt
16	Fuld tilfredshed, virkelig god behandling hver gang. UG i karakter.	Virkelig godt
18	Et meget fint forløb. Alt er okay.	Virkelig godt
19	Selve indlæggelsen er der ikke noget at sige om. Det efterfølgende behandlingsforløb er endnu ikke kommet i gang. Jeg har gået med kateter siden [efteråret] og har først tid til undersøgelse [til vinter], så behandlingen ser ud til at have meget lange udsigten.	Intet svar
20	Jeg havde indtryk af, at jeg blev undersøgt grundigt. Smerterne var ulidelige og jeg kunne godt have ønsket et hurtigere respons på ønsket om hurtig smertestilling.	Godt
21	Jeg synes, at en fire-mandsstue er for stor. Jeg bad lægen om at udfylde en ansøgning i forbindelse med kritisk sygdom, dette har ikke fungeret. Jeg har rykket mange gange, da den endelig blev sendt, var den ufuldstændig og måtte retur.	Godt
22	Det eneste der er grund til at klage over er, at madrasserne er (for mig) utrolig dårlige. Hvis man ikke har ondt i ryggen ved indlæggelsen, så er det helt sikket, at man har det ved udskrivelsen.	Virkelig godt
23	En speciel tak til læge NN og ikke mindst NN for professionel, samt omsorgsfuld pleje. Fik desværre ikke sagt pænt farvel - undskyld!	Godt


## Bilag 5

	24	Manglende rengøring. Fortravlet personale.	Godt
	25	Jeg har været meget glad for mit ophold, men en lille skønhedsplet er der, nemlig tildeling af passende smertestillende medicin. Det var MEGET SVÆRT at få noget ud over Panodil og det forstod jeg ikke.	Virkelig godt
	29	Oplevet at fysioterapeut talte nedladende og uforkammet til en ældre dame, der var nyopereret, som blev dårlig senere på dagen, efter hun skulle gå i tre kvarter. HUN ER IKKE egnet til sit job.	Godt
	30	Jeg mangler information om selve operationen. Jeg måtte selv rykke for at få at vide, hvorledes indgrebene var foretaget og hvorledes de forløb.	Dårligt
	32	Jeg oplevede en både professionel og menneskelig behandling i hele forløbet. Stor ros til alle, jeg var i kontakt med.	Virkelig godt
	34	Jeg ville gerne have haft skriftlig information om netop min operation ved modtagelsen på afdelingen. Oplevede i øvrigt en god stemning på afdelingen.	Godt
	35	Jeg ved godt, at man har travlt, og sygeplejerskerne har travlt, men nu har jeg været indlagt et par gange. Jeg har aldrig været imponeret af plejen. Jeg kan ikke se idéen i, at på en fire-mandsstue er der to forskellige sygeplejersker, der passer to og to.	Godt
	38	Afdelingen var god til at give de pårørende omsorg, snakke om hvad der skete med patienten. Havde altid god tid, hvis man var ked af det.	Virkelig godt
	39	Jeg har fået en dårlig behandling i [den tid] jeg var indlagt. Der var ingen, der kunne fortælle mig noget i [den tid], jeg var indlagt (meget dårligt).	Virkelig dårligt
	40	Der var en rigtig god korpsånd på afdelingen. Godt samarbejde mellem sygeplejersker og fysioterapeuter.	Virkelig godt
	41	Mit ophold på afdeling K har været en meget positiv oplevelse. Alle på afdelingen har været utrolig søde, venlige og omsorgsfulde, så jeg virkelig følte mig godt behandlet, og min kone følte, at der også blev draget omsorg om hende. Afdeling K er god.	Godt
	43	Mødte mange. Alle var venlige og hjælpsomme. Overrasket/foruroliget over fejlene (håber ikke de giver varige mén). Plejen - mad, drikke, sengen - var i orden. Opstramning af de mere medicinske handlinger som BT-måling, væskebalance-kontrol mv. ønskelig hos nogle. Orientering om bl.a. kateter før hjemsendelse var ikke tilstrækkelig. Jeg har stor tillid til NN.	Godt
	45	Personalet var der intet at klage over. Altid flinke og høflige og hjælpsomme. Jeg lagde mærke til rengøringen på stuen. Den kunne måske godt have været noget bedre. Men det er jo sparetider.	Virkelig godt
	49	I sommer var jeg på Skejby for at tømme min blære med kateter, det gik godt indtil nogle uger efter, men hen på aftenen begyndte det at bløde og jeg ringede til Lægevagten på 112. Det blev til, at der blev sendt en vogn med det samme. Jeg kom hjem igen tre dage efter og fik en meget fin modtagelse og behandling derefter.	Intet svar
	50	Det var sjældent, at lægen var med på stuegang - fik derfor for lidt information derfra.	Godt

✎	52 Jeg var virkelig imponeret over at træffe så mange positive mennesker, som jeg oplevede på denne afdeling.	Virkelig godt
✎	53 Intet kunne gøres bedre - jeg nød at være indlagt.	Virkelig godt
✎	54 Den stue jeg lå på, havde dårlige tv'er. Flere senge om et meget ringe tv. Alt andet fungerede perfekt. Ny seng osv.	Virkelig godt
✎	55 Meget god behandling på alle måder.	Virkelig godt
✎	56 Var lidt skuffet over, at der ikke var TV på stuen. Det var kedeligt at ligge og lave ingenting hele dagen.	Virkelig godt
✎	58 Sygeplejerskerne var fremragende. Lægerne betragtede mig som [en sygdom med et stuenummer], men kunne deres fag.	Godt
✎	59 Alle lægerne var fantastiske. Plejepersonalet var en "sammensat" gruppe. De fleste var venlige og imødekomme. Her kunne man altid henvende sig og få et pænt svar, hvis der var problemer. Nogle få prøvede man så vidt muligt at undgå, da man fornemmede, at man var til besvær. Som pårørende til en svært syg patient er man sårbar, så empati er en god ting.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	60 Særligt godt: Rigtig venlig og menneskelig behandling. Kan ikke blive bedre.	Virkelig godt
✎	62 Det hele føles så stort, svært at finde den sygeplejerske, der lige skal behandle dig, da de af en eller anden grund har en deling, så de har en patient på en stue og en på en anden stue i stedet for en hel stue (når man er vant til planlægning, kan man godt forstå, de har travlt).	Det kan jeg ikke vurdere
✎	63 Opholdet var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎	64 Alt var bare super, tak. Jeg kontaktede TV2 Øst for, at de skulle vide, hvordan et ophold og sygdomsforløb kunne være. Jeg mener der kan ikke gøres nok, for oplysning omkring prostata. Det var ligeledes et spørgsmål om ventetider! Jeg roste Skejby sådan.	Virkelig godt
✎	65 I to indlæggelser/operationer skulle jeg faste op til to døgn, indtil operationen kunne foretages. Har også set det ske for andre patienter, og det er lang tid uden mad og specielt uden VAND. Det kan I simpelthen ikke tillade jer. Ca. to døgn UDEN VAND ER LANG TID. Det med vand skal I løse på en eller anden måde.	Dårligt
✎	69 Vi to, der var indlagt på stuen, var enige om, at det var førsteklasses behandling, som vi kun kan anbefale andre.	Virkelig godt
✎	71 Jeg har kun godt at sige. Det var første gang, jeg har været indlagt på et sygehus, så jeg var en del nervøs. Jeg fik al den information og hjælp, jeg havde brug for. På denne afdeling har jeg kun mødt søde læger og andre ansatte. Et stort hjerte var der ved dem alle.	Virkelig godt
✎	74 Jeg er meget skuffet over den læge som opererede på mig. Hans opførsel under operationen er helt uacceptabel. Jeg var halvbedøvet og kunne både se og høre det, der skete. Han smed med udstyret på min mave. Han sagde til sygeplejerskerne, at de skulle holde deres kæft. Da han ikke kunne gøre operationen færdig, sagde han til mig, at han ikke kunne udføre operationen med de redskaber, han brugte, så han blev nødt til at operere med en kniv senere. Men [flere] dage efter blev jeg sendt på privathospital og fik den samme operation med de samme redskaber, og det var	Virkelig dårligt


## Bilag 5


vellykket. Det er jeg meget tilfreds med [].


 75 Jeg har [i mange år] været omkring andet sygehus og her sidst på dagkirurgisk to gange om året til min fulde tilfredshed. Virkelig godt


### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Samlet indtryk**

 1 Jeg synes, det hele virkede godt, og at jeg fik en god behandling på afdelingen. Godt

 2 Fantastisk personale, der hele tiden er OBS på hver enkelt patient. Tryghed over kontrol af læge og sygeplejerske før operation. Virkelig godt

 3 Situationen taget i betragtning var det en meget positiv oplevelse at være indlagt - både for mig og min familie. Virkelig godt

 4 Den menneskelige varme og professionelle indgang og holdning til mit ophold gør, at jeg ser tilbage derpå med respekt for behandlingspersonalet. Jeg har været meget på diverse hospitaler, men har ikke før oplevet så menneskelig behandling, her var jeg som patient virkelig i forgrunden, alt foregik med et smil og frisk bemærkning, som var til gavn, glæde og hjælp under indlæggelsen. Alt i alt et ophold som jeg ser tilbage på med taknemlighed. Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
1	Jeg var orienteret om, at undersøgelserne i forbindelse med indlæggelsen ville vare fire til fem timer. Det var okay, men tiden kunne måske være forkortet lidt.	Virkelig godt
2	Det gik hurtigere, end jeg havde forventet. Var positivt overrasket over at blive kontaktet af læge NN fra afdelingen, inden jeg havde modtaget indkaldelse til behandling. I er hurtigere end postvæsenet.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut af egen læge.	Intet svar
7	Jeg kan kun sige professionelt og alligevel menneskeligt uden stress.	Virkelig godt
12	Godt nok.	Virkelig godt
15	Akut indlæggelse.	Godt
19	Jeg blev henvist fra lægevagten.	Intet svar
20	Jeg blev indlagt akut.	Godt
28	Dejligt at indkaldelsen kom i god tid før indlæggelsen.	Godt
33	Overført fra andet sygehus.	Godt
34	Haft knap et halvt år med udredning, den tid følte lang med gener.	Godt
42	Blev nødt til at rykke for tid, da de havde glemt det.	Godt
44	Jeg blev indkaldt til undersøgelse og derefter indlagt et døgn.	Godt
47	Borger er dement, kan ikke give udtryk, eller svare på spørgsmålene.	Intet svar
48	Akut indlagt.	Intet svar
51	Jeg synes, det gik rigtig hurtigt.	Godt
54	Læge sagde, at jeg ville blive indkaldt indenfor cirka tre måneder og det passede.	Virkelig godt
57	Ventetiden blev af afdelingen anslået til tre uger, men blev [under to uger].	Virkelig godt
59	Åben indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
61	Jeg blev indlagt af min egen læge. Grunden dertil var, [at der var sket et uheld i forbindelse med en	Det kan jeg

## Bilag 5

	tidligere operation].	ikke vurdere
	68 Var akut indlæggelse.	Godt
	70 Jeg vil mene, at mit forløb er relativ standard og kan derfor ikke forstå, at man ikke kan optimerer i den administrative proces. Det virker mærkeligt, at en lungescanning ikke kan bestilles straks, når man ved at det skal foretages, når der er konstateret [særlig kræftform]. (Der gik mere end tre uger inden denne blev bestilt, og så var det først efter, at jeg havde ringet og rykket for det).	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Jeg føler mig godt informeret og behandlet i hele forløbet.	Godt
	4 Kom ind til aftalt tid.	Virkelig godt








## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Topprofessionelt. Utroligt, I kan klare så mange på en gang, uden at man føler sig som en af mange.	Virkelig godt
7	Behagelig og personlig, tæt og varm pleje. Specielt en ny, relativt nybegyndt elev, der ydede en utrolig positiv indsats under hele forløbet. Hendes indsats bevirkede, at det trods alt meget stressende ved at blev opereret, blev til en god oplevelse, som jeg vil huske meget positivt.	Virkelig godt
11	Fik en meget fin modtagelse.	Virkelig godt
12	Virkelig god.	Virkelig godt
18	Meget tilfreds.	Virkelig godt
19	Jeg måtte selv finde personalet på en personalestue. Derefter var modtagelsen og behandlingen glimrende.	Intet svar
28	Personalet var gode til at informere og de indledende undersøgelser med læge NN og journalskrivning osv. gik hurtigt. Det eneste var en lang ventetid på at få en seng.	Godt
34	Fik af ukendte årsager ikke talt med kirurg eller anden information om min operation ved modtagelsen på afdelingen. Kirurg kontaktede mig på afdelingen umiddelbart før bedøvelse.	Godt
35	Den sygeplejerske, der modtog mig, og jeg havde første samtale med, så jeg aldrig igen. Sidste gang jeg var indlagt, havde jeg den sygeplejerske bagefter. Det var dejligt! Ventede MEGET længe i opholdstuen for at få en seng. Der skete først noget, da en læge sagde, at jeg skulle prøve at gå ned på stuen.	Godt
39	Jeg er storryger og blev indlagt på en stue tæt ved trappested til rygning.	Virkelig dårligt
40	Professionel. Følte mig i sikre hænder.	Virkelig godt
45	Jeg fik en fantastisk god modtagelse. Alle har været søde og rare hele vejen igennem. Jeg har intet at klage over. Jeg fik en virkelig god behandling.	Virkelig godt
48	Blev overført til andet sygehus næste dag!	Intet svar
57	Dagen før operation blev jeg modtaget og fik taget diverse prøver og fik information om operationen m.v. fra flere involverede. Kun korte ventetider - ingen problemer.	Virkelig godt
59	Travlhed. Stod to timer på gangen. Personalet gjorde hvad de kunne for at finde en stue.	Det kan jeg ikke vurdere
61	De havde glemt at sætte katetret til posen, så jeg var drivende våd, da jeg opdagede det. Blev ikke	Det kan jeg

## Bilag 5

	vasket, men fik tørt tøj på.	ikke vurdere
	63 Man følte sig ventet og velkommen.	Virkelig godt
	64 Super - alle var så søde og venlige. Man var tryk og tilfreds.	Virkelig godt
	69 En fin behandling.	Virkelig godt
	70 Jeg var "knyttet" til NN, og hende må jeg sige, at jeg var yderst tilfreds med som kontakt og informationskontakt. Hun virker utrolig professionel og har været meget imødekommende. Ligeledes kunne hun "huske en", fra gang til gang man var i kontakt, og det virker beroligende.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 Fik en rigtig god information. Der var tid til at tale med mig også om tidligere indlægninger og hvad der var sket dér. Bare godt.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Håndtering af fejl
5	Opereret [flere] gange. Den første operation var en kikkertoperation, som måtte laves om samme aften []. Den tredje operation [] gik derimod fremragende ved hjælp af et dygtigt personale.	Godt
6	Under indgreb - indsættelse af kateter- vågnede jeg under bedøvelsen. Ikke den ene læges fejl men den andens.	Godt
20	Man var tøvende og langsom til at give tilstrækkelig smertestillende dosis morfin. Ventetiden var MEGET smertefuld. Da jeg endelig blev smertestillet, fungerede morfinen godt.	Intet svar
26	Ingen.	Intet svar
27	Den ene arm lå for tæt ind til kroppen under narkose/operation, så den var hævet et par dage. Posen med saltvand intravenøst var ikke åbnet til håndryggen fra aften til næste dag.	Godt
37	Blev sendt hjem med feber og stærk sivning, der, hvor slangen var sat ind. Måtte med ambulance tilbage på sygehus samme dag. Var indlagt [et par] dage, kom hjem og måtte senere på et andet sygehus. Kontaktede det første sygehus flere gange, fik besked om, at man ikke kunne ringe dagen efter. Et meget utilfredsstillende forløb, som vi aldrig glemmer.	Dårligt
43	Journal: [min vægt blev noteret som ti kilo mindre end, den er] (narkose??). Glemte at give mig to piller til antibiotisk dække af [?]. Glemte at give mig smertestillende piller for natten [lige efter behandling]. Særligt ubehageligt. Glemte at kontrollere balance mellem væskeindtag og væskeafgivning. Kateteret virkede kun i kort tid. Resultat: [] urin ophobet i blæren. Afleveres efter [behandling] Opdagede det selv. Påvirkede ugerne negativt. [?] stærkt forhøjet.	Godt
59	Tryksår [forskellige steder på kroppen]. Fik en trykaflastende madras, da skaden var sket. Blev obstiperet. Det blev der ikke taget hånd om.	Intet svar
64	Ingen.	Intet svar
65	Jeg skulle indlægges en bestemt dato, men det så ud til, at afdelingen ikke fik det at vide, så jeg skulle snakke med praktiserende læge, ambulatoriet osv., indtil jeg kom på afdelingen.	Virkelig godt
72	Min operation blev aflyst i sidste øjeblik, da man ikke havde fået aflæst mine blodtal, og blev sendt hjem. Jeg fik en ny dato, som var halvanden måned senere.	Godt
73	Efter operationen var der en syning, der ikke var tæt, hvor jeg derfor mistede en del blod.	Godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Man føler, at afdelingen tager sig af en, som man gerne selv ville tage sig af sine børn. Tak.	Virkelig godt
7	Jeg fik, efter knap to dage, kraftige følelsesforstyrrelser i mine ben, jeg tror mine støttestrømper var for stamme, for da de blev fjernet, forsvandt problemet over et par dage. At jeg ikke tålte strømperne, kunne ingen vide.	Virkelig godt
8	Behandlingsforløbet fungerede flot, da jeg først fik konstateret kræft i [] gik det efter en snor. Jeg blev scannet, fik samtale og blev opereret i løbet af tre uger. Flot.	Virkelig godt
12	Godt.	Virkelig godt
14	Det ville være godt, hvis de tre ord i lægeløftet blev inddraget af alle. Specielt ved sådan noget som kræft. Ved kommunikation: "Hvis der viser sig at være kræft, skal vi nok hjælpe dig." Før operation (a la NN): "Vi håber det bedste." Helbrede, lindre, trøste.	Godt
18	Yderst tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
34	Jeg blev ikke informeret om den lidt specielle operation, jeg skulle have, fandt ud af noget hen af vejen! Da jeg tog hjem, fik jeg en folder om min operation, den kunne have været gavnlige for forståelsen ved modtagelsen!	Godt
36	Ikke andre, end at jeg er dybt imponeret over alles engagement og menneskelighed.	Virkelig godt
37	Meget dårlig. Får ikke den ønskede kontakt med lægerne, der skal foretage indgrebet. Man beder om at tale med dem, men man bliver ikke kontaktet af dem. Mange ting kunne undgås, hvis de kontaktede én.	Virkelig dårligt
39	Meget dårlig for jeg fik ingen [behandling].	Virkelig dårligt
43	Fik fejlagtig meddelelse om udskrivningstidspunktet [], bestilte billet [til hjemtur] og orienterede ledsagere [] herom. Tidspunktet blev ændret. [To timer senere end planlagt] kom meddelelse om, at jeg kunne tage hjem.	Godt
44	Flere smerter efter end før undersøgelsen pga. kateter.	Godt
45	Jeg har kun positivt at sige om mit behandlingsforløb. Alle var simpelthen fantastiske på Skejby.	Virkelig godt
46	Selve behandlingen var perfekt, og selvom der selvfølgelig var travlt indimellem, var der en god stemning blandt plejepersonalet. Så i alt topkarakter.	Virkelig godt
53	Alle gav mig den bedste pleje - jeg er så taknemmelig for hele forløbet - jeg fik meget med tilbage, fordi jeg lærte, eller rettere satte pris på, alle, dvs. læger, sygeplejersker på ALLE [afdelinger]. Tak	Virkelig godt






for det.

✎	54 Alt forløb, som det skulle!	Virkelig godt
✎	57 Jeg oplevede høj kvalitet og omsorg på sengeafdelingen ved narkose/opvågning samt på operationsstuen (i det omfang jeg havde en oplevelse deraf).	Virkelig godt
✎	59 Min mand fik god pleje om morgenen. Jeg sad hos ham hele resten af dagen. Der kom sjældent nogen, for at tilse ham. Jeg klarede mad og drikke. Vi fik hjælp, når jeg bad om det.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	64 Jeg mærkede, at fagligheden var helt i top. Tak.	Virkelig godt
✎	67 Det var en sygeplejerske, der fortalte mig, at undersøgelse ikke var gået, som den burde, og at lægen, som perforerede [organet] ikke selv gav mig informationen. Det endelige resultat fik jeg først på [en anden] afdeling.	Virkelig godt
✎	68 Nej, kun godt at sige.	Godt
✎	70 Der vil være en stor optimeringsgevinst at hente ved at procesoptimere "standard"-forløb. En diagnose, der udløser en række undersøgelser, bør planlægges i "et hug", da man har overblikket, og det skaber ro for patienten (så ville vi i hvert fald også have ringet færre gange til afdelingen for at stille spørgsmål til forløbet). På den måde er det både en gevinst for patienten samt en besparelse for afdelingen.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	4 Fik bare en perfekt behandling.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Information omkring håndtering af kateterpose med mere kunne jeg tænke mig at have fået i en rum og ikke med en medpatients familie som tilskuere.	Virkelig godt
7	Min sygdom [kræft] var arvet. Mine [slægtninge] har haft samme sygdom.	Virkelig godt
14	Angående information under indlæggelse: Kommunikationen ved overbringelse af observationer under operationen er meget, meget vigtig. Hvis lægen udstråler, eller bruger ord unødigt, om at have observeret noget farligt under operationen, svæver patienten i dødsangst unødigt INDTIL laboratoriesvarene overbringes.	Godt
15	Informationsniveauet i forbindelse med selve operationen, som afsluttede mit sygdomsforløb. Jeg føler ikke, at jeg blev informeret nok omkring, hvad der skulle ske, underholdning, operationen.	Godt
17	Jeg er jo egentlig ikke udskrevet, men skal til kontrol [i starten af næste år] og derefter have at vide, hvad der videre skal ske, om jeg skal opereres igen, og hvordan jeg skal forholde mig fremover.	Virkelig godt
18	Alt gik planmæssigt.	Virkelig godt
22	Jeg røg minimum 30 cigaretter om dagen, jeg ryger ikke mere og kommer ikke til det igen. Det er nemmere at stoppe med at ryge, når det er i forbindelse med et hospitalsophold.	Virkelig godt
30	Der var ingen kontakt til hjemmesygeplejen. Jeg måtte selv rette henvendelse.	Dårligt
31	Det burde slet ikke være aktuelt at blive udskrevet efter én dag.	Virkelig godt
34	Kom hjem fjerde dag med kateter. Havde tryghed om en plads på afdelingen i tilfælde af problemer. Mødte op om formiddagen femte og sjette dag, og blev udskrevet!	Godt
38	Ikke talt med egen læge endnu.	Virkelig godt
40	Ventetiden på en transport hjem var urimelig lang, 3-4 timer.	Virkelig godt
43	Mængden af skriftlig information virker uoverskuelig (tre gange patientinformation, epikrise, journal, to gange recepter (har studenter- og universitetseksamen)). Orientering om kateter er ikke tilstrækkelig (akut hjælp far hjemmepleje [flere] gange, skadestue en gang). Mængden virker uoverskuelig og samtidig utilstrækkelig. Hjemmesygepleje har IKKE modtaget oplysninger fra Skejby Sygehus.	Godt
45	Jeg synes, jeg fik en god forklaring på de forskellige relevante ting. Jeg fik også en kontaktperson, jeg kunne henvende mig til, hvis der var noget, jeg var i tvivl om.	Virkelig godt
63	Jeg har ikke haft behov for hjemmepleje.	Virkelig godt

	64 Ja, jeg oplevede min første gang på et sygehus som en stor oplevelse, selv i en svær periode, så var alt tilrettelagt, og man mødte aldrig noget negativt under opholdet. Tak.	Virkelig godt
	66 For hurtig udskrivning. 24 timer efter operation.	Godt
	69 En professionel behandling.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3 [Flere] dage efter udskrivelsen kom sygeplejerske NN. Det skete efter henvendelse fra egen læge. "Stomien" var ikke tæt, hvilket først blev løst efter en uge, og efter vi havde kontaktet sygeplejerske NN på Horsens sygehus.	Virkelig godt
	4 Ansvarlig læge havde fri i weekenden, men han lagde sit telefonnummer, så hvis jeg havde behov for kontakt med afdelingen, kunne de til enhver tid komme i kontakt med ham for at klarlægge de spørgsmål og problemer jeg havde. Det var meget beroligende.	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 til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>2</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved 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 beregningen af afdelingens 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, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

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

---

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