

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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

© 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.....	79
	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:	160
Besvarelser fra afdelingens patienter:	120
Afdelingens svarprocent:	75%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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

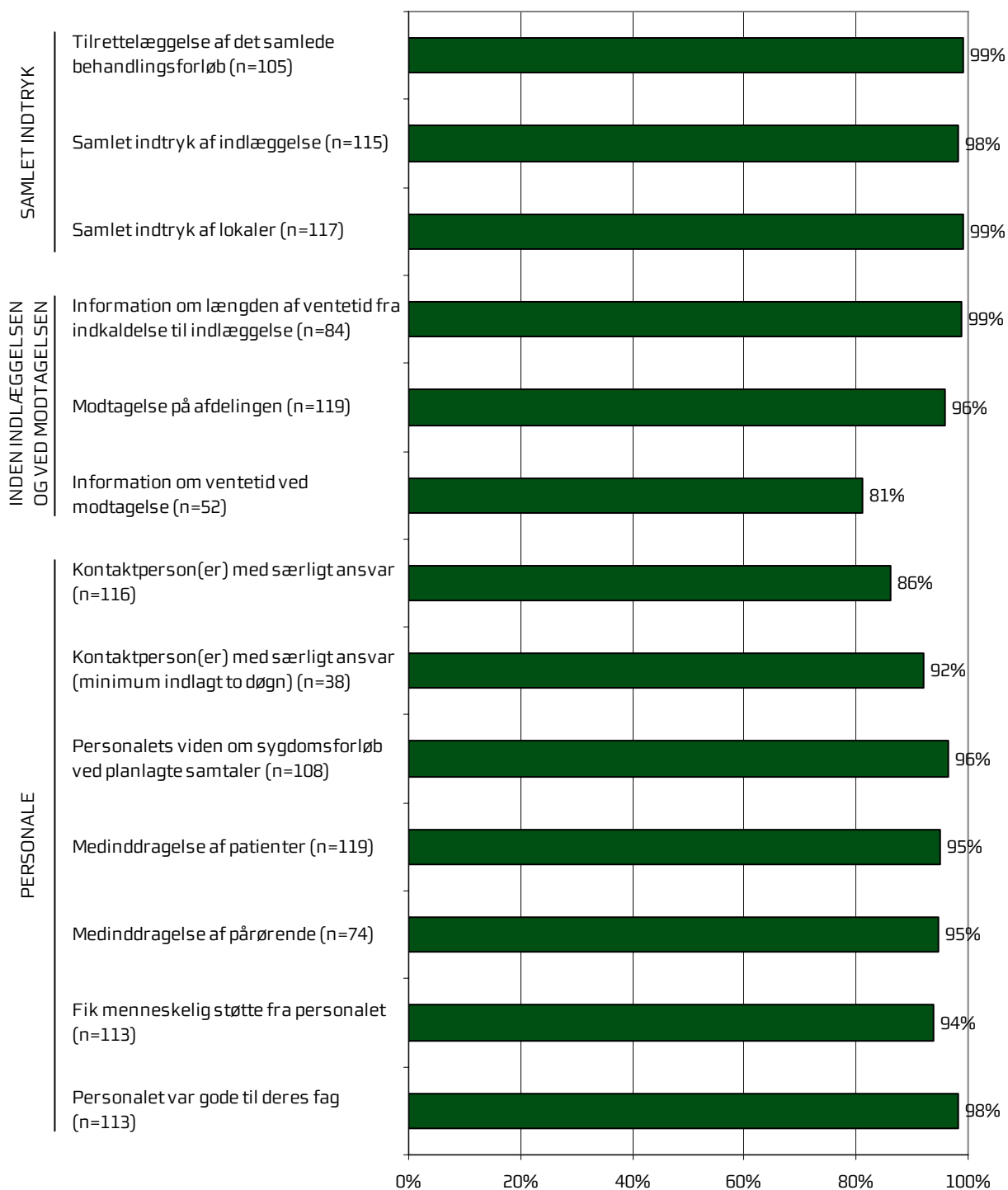
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

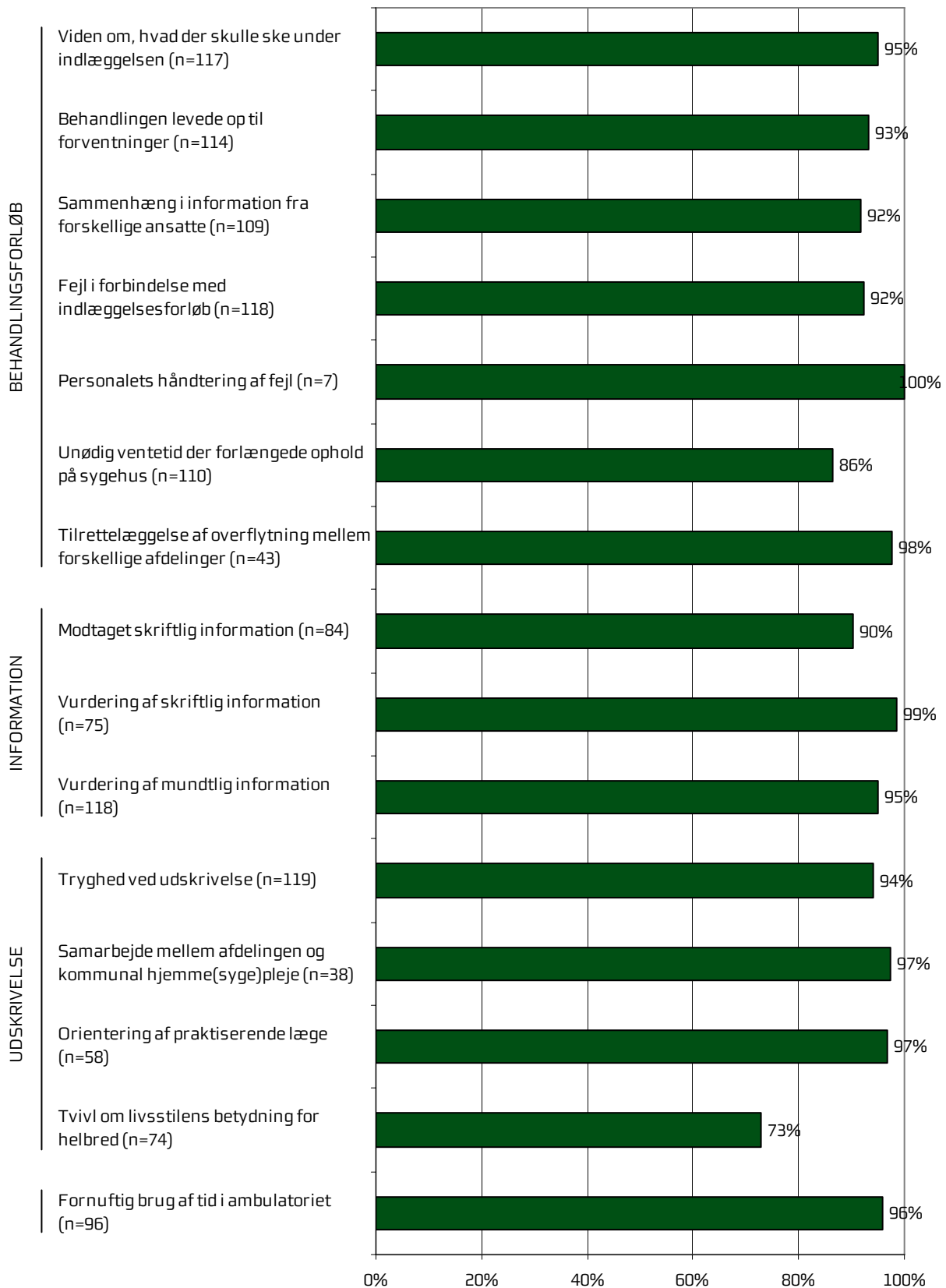
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

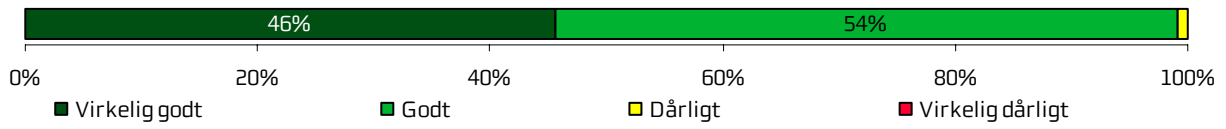
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

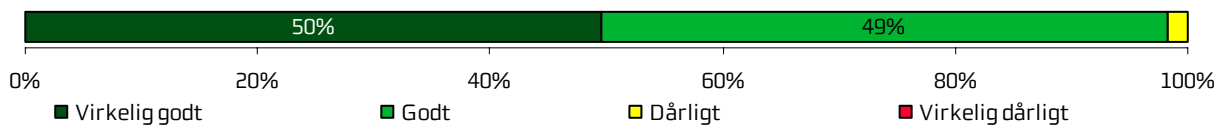
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

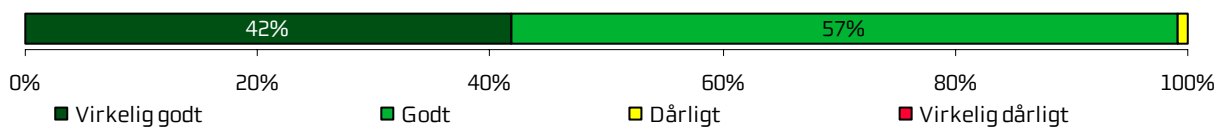
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=105)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=115)



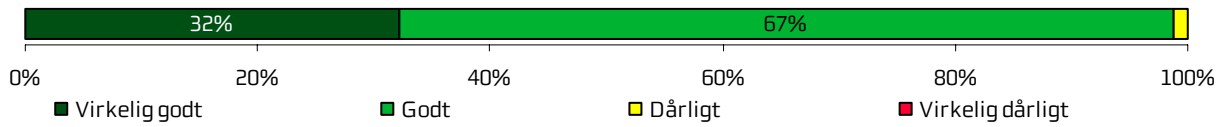
Samlet indtryk af lokaler (n=117)



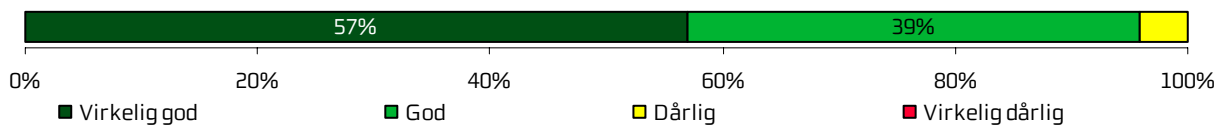
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	98 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	98 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		99 %	97 %	100 %	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

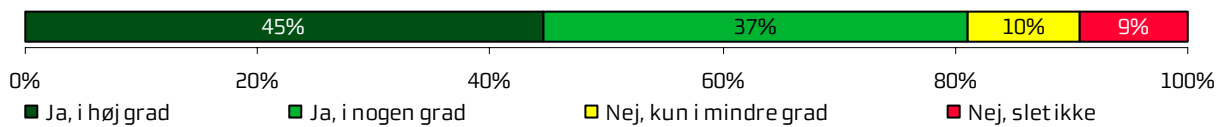
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=84)



Modtagelse på afdelingen (n=119)



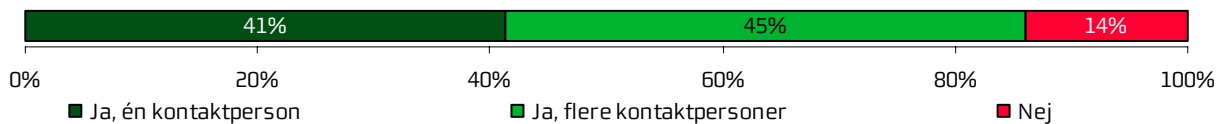
Information om ventetid ved modtagelse (n=52)



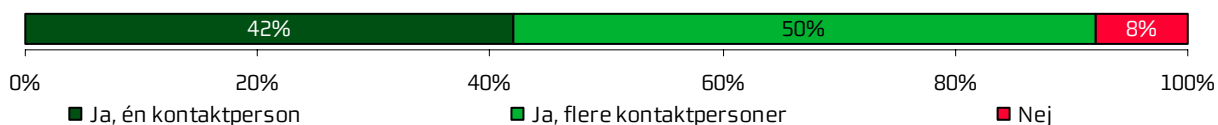
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	97 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		81 %	75 %	82 %	61 %	73 %

Personale

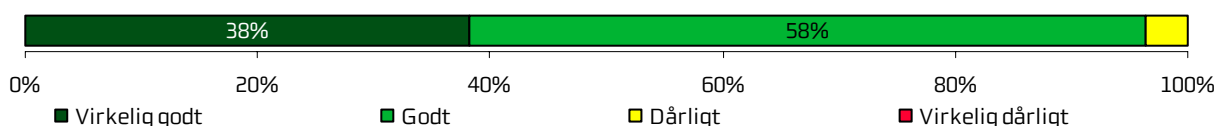
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=116)



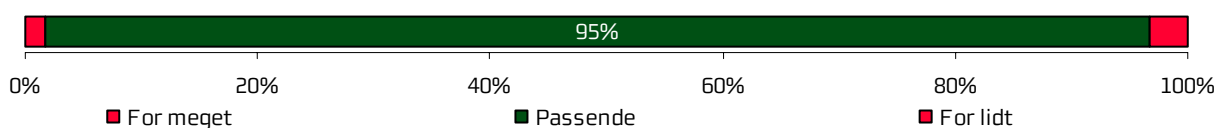
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



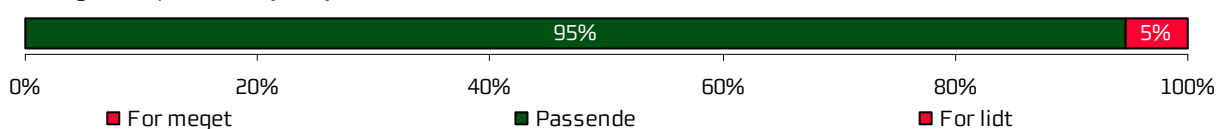
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=108)



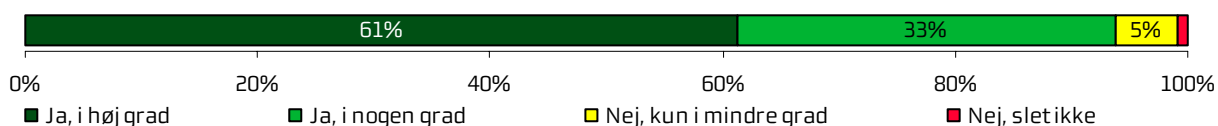
Medinddragelse af patienter (n=119)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=113)



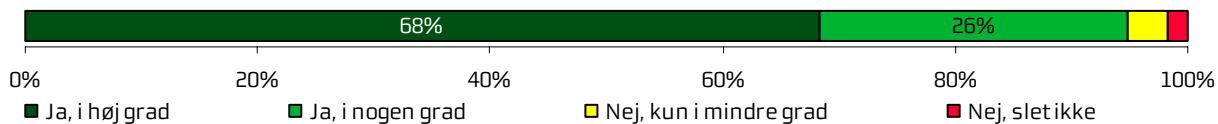
Personalet var gode til deres fag (n=113)



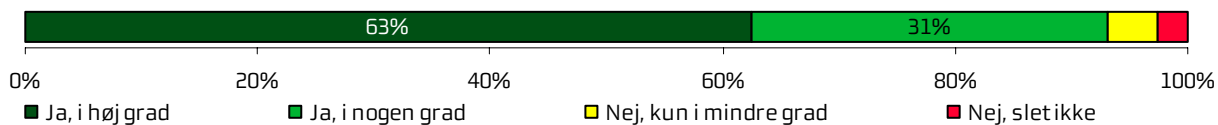
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		86 %	92 %	92 %	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum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

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=117)



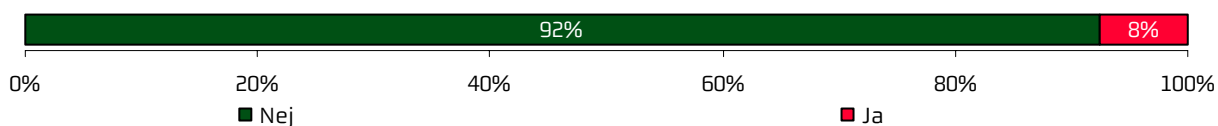
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



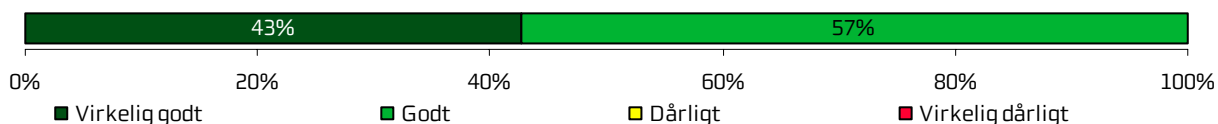
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=109)



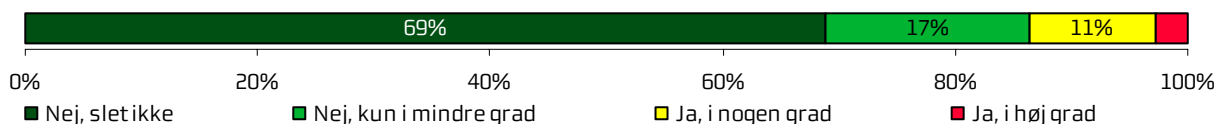
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=118)



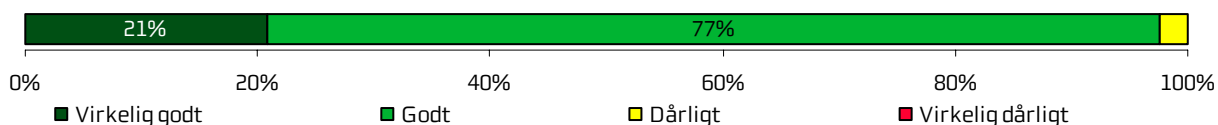
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=110)



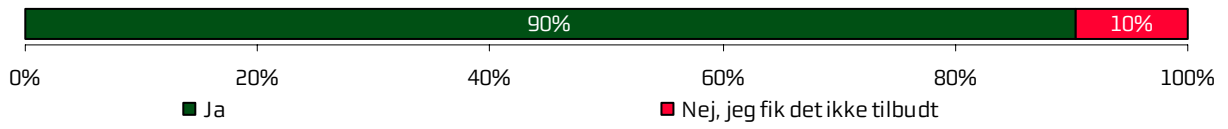
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



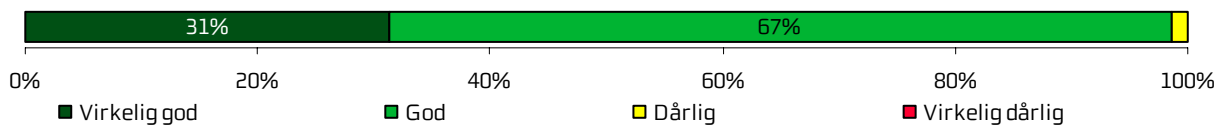
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	96 %	96 %	75 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	94 %	96 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	98 %	95 %	86 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	77 %	61 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	88 %	93 %	73 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	95 %	87 %	91 %

Information

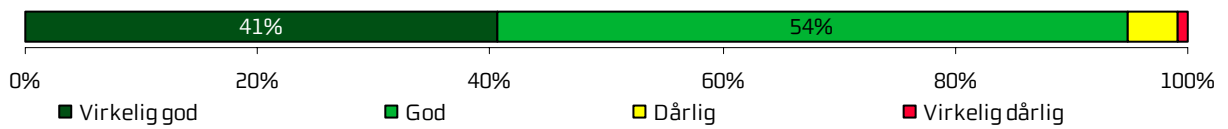
Modtaget skriftlig information (n=84)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



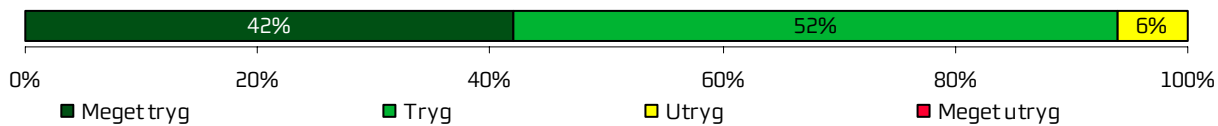
Vurdering af mundtlig information (n=118)



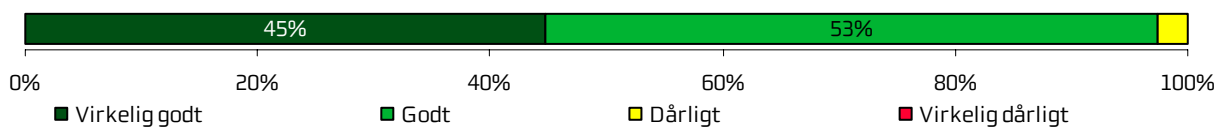
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		90 %	-	86 %	48 %	59 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	100 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	97 %	98 %	86 %	93 %

Udskrivelse

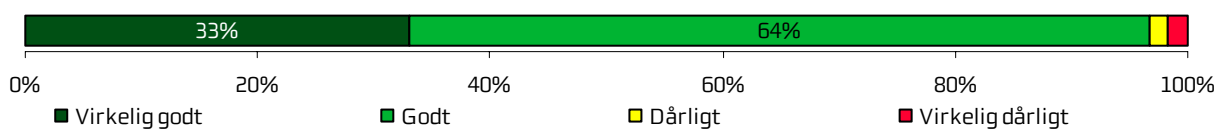
Tryghed ved udskrivelse (n=119)



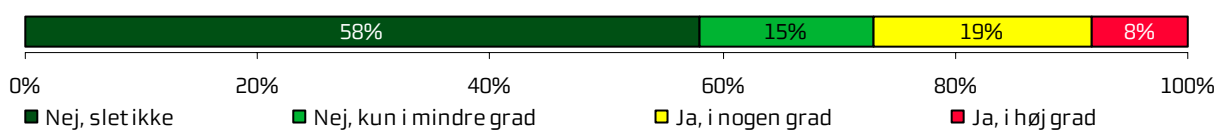
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



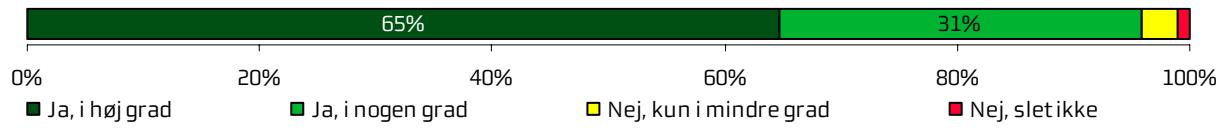
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	91 %	94 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		97 %	94 %	95 %	89 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		97 %	86 %	95 %	77 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	73 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		96 %	97 %	98 %	84 %	91 %

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, 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 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. 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**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

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

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"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 24	Gå til spørgsmål 24	
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
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, 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. 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**

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) 75 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 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	75%	100%
Køn		
Mand	81%	79%
Kvinde	19%	21%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	5%	6%
40-59 år	13%	14%
60-79 år	66%	61%
80- år	13%	16%

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 svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	120		100%	
Køn				
Mand	97		81%	
Kvinde	23		19%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		3%	
20-39 år	6		5%	
40-59 år	16		13%	
60-79 år	79		66%	
80- år	16		13%	
Skema udfyldt af				
Patienten	106		89%	
Pårørende	13		11%	
Modersmål				
Dansk	117		98%	
Ikke dansk	2		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	29		24%	
Planlagt	91		76%	
Diagnose				
C. prost + radikal prostatektomi	17		14%	
Nyresten	14		12%	
Øvrige	89		74%	
Afsnit				
Urinvejkirurgisk Afdeling	101		84%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19		16%	

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	54	1	0	105	11
Køn						
Mand	41	58	1	0	87	8
Kvinde	66	34	0	0	18	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	43	57	0	0	14	1
60-79 år	46	53	1	0	70	7
80- år	40	60	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	54	1	0	95	8
Pårørende	50	50	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	45	54	1	0	104	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	43	57	0	0	21	6
Planlagt	46	53	1	0	84	5
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	42	58	0	0	14	2
Nyresten	46	54	0	0	11	1
Øvrige	46	53	1	0	80	8
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	44	56	0	0	90	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	7	0	15	4

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	2	0	115
Køn					
Mand	46	52	2	0	96
Kvinde	68	32	0	0	19
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	42	58	0	0	14
60-79 år	51	47	3	0	77
80- år	50	50	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	49	49	2	0	102
Pårørende	54	46	0	0	13
Modersmål					
Dansk	50	49	2	0	113
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	52	48	0	0	27
Planlagt	49	49	2	0	88
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	41	59	0	0	17
Nyresten	50	50	0	0	12
Øvrige	51	47	2	0	86
Afsnit					
Urinvejkirurgisk Afdeling	50	49	1	0	96
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	5	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	57	1	0	117
Køn					
Mand	40	59	1	0	96
Kvinde	52	48	0	0	21
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	64	36	0	0	14
60-79 år	38	61	1	0	79
80- år	43	57	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	42	57	1	0	104
Pårørende	39	61	0	0	13
Modersmål					
Dansk	42	57	1	0	115
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	39	57	4	0	28
Planlagt	43	57	0	0	89
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	11	83	6	0	17
Nyresten	67	33	0	0	12
Øvrige	44	56	0	0	88
Afsnit					
Urinvejkirurgisk Afdeling	42	57	1	0	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	19

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	32	67	1	0	84	3	32
Køn							
Mand	30	69	2	0	68	1	27
Kvinde	43	57	0	0	16	2	5
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0	2
40-59 år	57	43	0	0	11	1	3
60-79 år	32	67	2	0	60	1	18
80- år	10	90	0	0	9	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	31	67	1	0	80	1	24
Pårørende	-	-	-	-	4	2	7
Modersmål							
Dansk	32	67	1	0	82	3	31
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	29
Planlagt	32	67	1	0	84	3	3
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	45	55	0	0	11	0	6
Nyresten	39	61	0	0	8	0	5
Øvrige	29	69	2	0	65	3	21
Afsnit							
Urinvejkirurgisk Afdeling	33	66	1	0	67	3	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	17	0	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	39	4	0	119
Køn					
Mand	58	38	4	0	96
Kvinde	52	44	4	0	23
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	20	20	0	5
40-59 år	56	38	6	0	16
60-79 år	57	41	2	0	79
80- år	62	31	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	57	39	4	0	106
Pårørende	54	38	8	0	13
Modersmål					
Dansk	56	39	4	0	117
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	54	43	4	0	28
Planlagt	58	38	4	0	91
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	59	41	0	0	17
Nyresten	54	46	0	0	13
Øvrige	57	37	6	0	89
Afsnit					
Urinvejrkirurgisk Afdeling	56	40	4	0	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	0	19

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	45	37	10	9	52	9
Køn						
Mand	41	36	13	10	39	8
Kvinde	54	38	0	8	13	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	20	20	20	5	0
40-59 år	72	13	15	0	7	1
60-79 år	43	39	9	9	33	4
80- år	33	67	0	0	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	46	33	10	10	48	7
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	45	35	10	10	51	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	29	14	14	7	5
Planlagt	45	38	9	9	45	4
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	-	-	-	-	3	1
Nyresten	59	41	0	0	7	1
Øvrige	43	36	9	12	42	7
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	48	36	9	7	44	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	38	13	25	8	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	41	45	14	116
Køn				
Mand	44	46	11	96
Kvinde	30	40	30	20
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	80	0	20	5
40-59 år	31	37	32	16
60-79 år	41	49	10	78
80- år	50	43	7	14
Skema udfyldt af				
Patienten	44	42	15	103
Pårørende	23	69	8	13
Modersmål				
Dansk	41	46	13	114
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	22	50	29	28
Planlagt	48	43	9	88
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	41	47	12	17
Nyresten	37	32	32	13
Øvrige	42	46	12	86
Afsnit				
Urinvejkirurgisk Afdeling	41	44	15	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	18

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	50	8	38
Køn				
Mand	47	47	7	30
Kvinde	25	63	13	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	41	59	0	5
60-79 år	42	50	8	26
80- år	40	40	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	45	48	7	31
Pårørende	29	57	14	7
Modersmål				
Dansk	40	51	8	37
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	13	67	20	15
Planlagt	61	39	0	23
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	39	51	10	10
Nyresten	-	-	-	3
Øvrige	48	48	4	25
Afsnit				
Urinvejkirurgisk Afdeling	41	50	9	34
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	58	4	0	108	8
Køn						
Mand	39	58	3	0	89	5
Kvinde	36	58	5	0	19	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	39	53	8	0	13	2
60-79 år	39	57	4	0	73	5
80- år	42	58	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	4	0	97	6
Pårørende	37	63	0	0	11	2
Modersmål						
Dansk	38	58	4	0	106	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	54	8	0	24	3
Planlagt	38	59	2	0	84	5
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	39	61	0	0	15	1
Nyresten	36	64	0	0	11	1
Øvrige	38	57	5	0	82	6
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	40	56	3	0	89	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	5	0	19	0

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	2	95	3	119
Køn				
Mand	1	97	2	96
Kvinde	4	87	9	23
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	80	20	5
40-59 år	0	94	6	16
60-79 år	1	96	2	79
80- år	6	94	0	16
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	4	106
Pårørende	0	100	0	13
Modersmål				
Dansk	2	95	3	117
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	93	7	28
Planlagt	2	96	2	91
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	0	100	0	17
Nyresten	0	92	8	13
Øvrige	2	94	3	89
Afsnit				
Urinvejkirurgisk Afdeling	2	95	3	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	19

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	74	43
Køn					
Mand	0	97	3	61	34
Kvinde	0	85	15	13	9
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	2	3
40-59 år	0	100	0	9	7
60-79 år	0	93	7	53	25
80- år	0	100	0	8	7
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	62	42
Pårørende	0	92	8	12	1
Modersmål					
Dansk	0	95	5	73	42
Ikke dansk	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	90	10	21	7
Planlagt	0	96	4	53	36
Diagnose					
C. prost + radikal prostatektomi	0	100	0	12	5
Nyresten	0	100	0	5	8
Øvrige	0	93	7	57	30
Afsnit					
Urinvejkirurgisk Afdeling	0	95	5	64	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10	8

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	61	33	5	1	113	4
Køn						
Mand	59	35	7	0	92	3
Kvinde	71	24	0	5	21	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	57	36	7	0	14	1
60-79 år	60	32	6	1	77	1
80- år	73	27	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	6	1	101	3
Pårørende	67	33	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	61	33	5	1	112	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	37	7	4	27	1
Planlagt	64	31	5	0	86	3
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	50	38	13	0	16	0
Nyresten	59	41	0	0	12	0
Øvrige	64	30	5	1	85	4
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	63	31	5	1	94	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	42	5	0	19	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	81	17	2	0	113	4
Køn						
Mand	81	17	2	0	92	3
Kvinde	86	14	0	0	21	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	76	16	8	0	13	2
60-79 år	82	17	1	0	76	2
80- år	87	13	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	2	0	102	3
Pårørende	72	28	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	82	16	2	0	111	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	22	4	0	27	1
Planlagt	84	15	1	0	86	3
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	80	20	0	0	15	2
Nyresten	84	16	0	0	12	0
Øvrige	81	16	2	0	86	2
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	82	17	1	0	95	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	17	6	0	18	1

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	68	26	3	2	117	1
Køn						
Mand	67	28	4	1	94	1
Kvinde	74	22	0	4	23	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	56	37	6	0	16	0
60-79 år	72	24	1	2	78	1
80- år	73	13	13	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	2	105	0
Pårørende	83	17	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	68	27	4	2	115	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	41	4	4	27	1
Planlagt	73	22	3	1	90	0
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	56	38	6	0	16	1
Nyresten	54	39	8	0	13	0
Øvrige	73	23	2	2	88	0
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	68	27	4	1	98	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	26	0	5	19	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	63	31	4	3	114	3
Køn						
Mand	59	34	5	2	91	3
Kvinde	78	17	0	4	23	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	54	40	6	0	15	1
60-79 år	62	32	3	4	76	2
80- år	66	20	13	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	5	3	102	2
Pårørende	59	41	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	62	31	4	3	112	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	35	4	4	28	0
Planlagt	64	29	5	2	86	3
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	31	57	13	0	16	1
Nyresten	62	31	7	0	13	0
Øvrige	69	26	2	3	85	2
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	65	29	3	2	95	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	11	5	19	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	59	33	7	2	109	7
Køn						
Mand	58	32	8	1	89	6
Kvinde	60	35	0	5	20	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	53	40	7	0	15	0
60-79 år	62	33	3	3	73	4
80- år	46	31	23	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	57	33	7	2	98	5
Pårørende	72	28	0	0	11	2
Modersmål						
Dansk	59	33	7	2	107	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	36	12	4	25	3
Planlagt	62	32	5	1	84	4
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	39	41	20	0	15	1
Nyresten	50	41	9	0	12	0
Øvrige	64	30	4	2	82	6
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	59	32	8	2	92	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	0	0	17	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	118
Køn			
Mand	93	7	95
Kvinde	91	9	23
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	80	20	5
40-59 år	75	25	16
60-79 år	95	5	79
80- år	100	0	15
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	105
Pårørende	92	8	13
Modersmål			
Dansk	92	8	116
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	28
Planlagt	96	4	90
Diagnose			
C. prost + radikal prostatekomi	88	12	17
Nyresten	76	24	13
Øvrige	96	4	88
Afsnit			
Urinvejkirurgisk Afdeling	93	7	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19

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	43	57	0	0	7	2
Køn						
Mand	50	50	0	0	6	1
Kvinde	-	-	-	-	1	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	-	-	-	-	2	0
Nyresten	-	-	-	-	3	0
Øvrige	-	-	-	-	2	2
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	40	60	0	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	69	17	11	3	110	6
Køn						
Mand	69	17	12	2	90	5
Kvinde	70	20	5	5	20	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	87	6	0	6	16	0
60-79 år	67	17	13	3	71	5
80- år	56	31	13	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	15	10	3	98	6
Pårørende	50	34	17	0	12	0
Modersmål						
Dansk	69	17	11	3	108	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	15	12	4	26	2
Planlagt	69	18	11	2	84	4
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	75	18	6	0	16	0
Nyresten	63	19	0	19	11	2
Øvrige	68	17	13	1	83	4
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	66	20	11	3	92	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	6	11	0	18	1

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	21	77	2	0	43	5	64
Køn							
Mand	20	80	0	0	35	3	53
Kvinde	25	63	13	0	8	2	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	1
40-59 år	15	71	15	0	7	0	9
60-79 år	14	86	0	0	28	2	43
80- år	-	-	-	-	2	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	23	74	3	0	39	3	57
Pårørende	-	-	-	-	4	2	7
Modersmål							
Dansk	21	76	2	0	42	5	63
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	28	63	9	0	11	2	14
Planlagt	18	82	0	0	32	3	50
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	-	-	-	-	2	1	13
Nyresten	34	54	11	0	9	0	4
Øvrige	15	85	0	0	32	4	47
Afsnit							
Urinvejkirurgisk Afdeling	19	78	3	0	36	4	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	1	11

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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	60	18	12	10	84	24
Køn						
Mand	63	15	12	10	68	20
Kvinde	50	31	13	6	16	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	53	27	12	7	15	1
60-79 år	66	12	14	8	51	19
80- år	50	17	8	25	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	18	12	9	76	19
Pårørende	50	25	13	13	8	5
Modersmål						
Dansk	61	17	12	10	82	24
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	57	0	14	14	13
Planlagt	67	10	14	9	70	11
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	40	26	17	17	12	4
Nyresten	57	34	0	9	12	1
Øvrige	65	14	13	8	60	19
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	56	22	12	10	68	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	0	13	6	16	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	31	67	1	0	75	0
Køn						
Mand	31	67	2	0	60	0
Kvinde	33	67	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	27	73	0	0	14	0
60-79 år	36	61	2	0	46	0
80- år	0	100	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	64	2	0	68	0
Pårørende	0	100	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	32	66	1	0	73	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	83	0	0	12	0
Planlagt	34	64	2	0	63	0
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	32	68	0	0	9	0
Nyresten	45	55	0	0	11	0
Øvrige	29	70	2	0	55	0
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	25	73	2	0	60	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	15	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	41	54	4	1	118
Køn					
Mand	40	56	3	1	95
Kvinde	43	48	9	0	23
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	20	60	0	20	5
40-59 år	49	44	6	0	16
60-79 år	43	52	5	0	79
80- år	26	74	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	5	1	106
Pårørende	42	58	0	0	12
Modersmål					
Dansk	40	54	4	1	116
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	33	55	7	4	27
Planlagt	43	54	3	0	91
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	41	53	6	0	17
Nyresten	31	61	0	8	13
Øvrige	42	54	4	0	88
Afsnit					
Urinvejrkirurgisk Afdeling	39	56	4	1	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	5	0	19

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	42	52	6	0	119
Køn					
Mand	44	51	5	0	96
Kvinde	34	57	9	0	23
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	80	20	0	0	5
40-59 år	56	38	6	0	16
60-79 år	39	56	5	0	79
80- år	31	63	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	6	0	106
Pårørende	23	69	8	0	13
Modersmål					
Dansk	42	52	6	0	117
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	39	46	14	0	28
Planlagt	43	54	3	0	91
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	53	35	12	0	17
Nyresten	54	46	0	0	13
Øvrige	38	56	6	0	89
Afsnit					
Urinvejkirurgisk Afdeling	41	52	7	0	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	19

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	45	53	3	0	38	1	77
Køn							
Mand	39	58	3	0	31	0	63
Kvinde	71	29	0	0	7	1	14
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	5
40-59 år	-	-	-	-	3	0	13
60-79 år	42	54	4	0	24	0	52
80- år	55	45	0	0	9	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	37	60	3	0	30	1	72
Pårørende	75	25	0	0	8	0	5
Modersmål							
Dansk	43	54	3	0	37	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	61	39	0	0	18	0	10
Planlagt	30	65	5	0	20	1	67
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	40	60	0	0	5	0	12
Nyresten	-	-	-	-	1	0	12
Øvrige	44	53	3	0	32	1	53
Afsnit							
Urinvejkirurgisk Afdeling	44	53	3	0	36	1	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	17

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	33	64	2	2	58	56
Køn						
Mand	32	66	2	0	47	46
Kvinde	36	55	0	9	11	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	35	65	0	0	6	10
60-79 år	36	58	3	3	36	38
80- år	18	82	0	0	11	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	2	2	51	50
Pårørende	44	56	0	0	7	6
Modersmål						
Dansk	34	63	2	2	57	55
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	42	0	5	19	9
Planlagt	23	74	2	0	39	47
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	33	67	0	0	6	10
Nyresten	35	65	0	0	6	7
Øvrige	33	63	2	2	46	39
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	37	62	0	2	52	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	13

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	58	15	19	8	74	42
Køn						
Mand	56	16	18	10	61	33
Kvinde	69	8	23	0	13	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	72	19	0	9	11	5
60-79 år	54	17	22	8	54	22
80- år	40	0	40	20	5	11
Skema udfyldt af						
Patienten	60	15	18	8	68	35
Pårørende	33	17	33	17	6	7
Modersmål						
Dansk	59	15	19	7	73	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	65	12	6	18	17	11
Planlagt	56	16	23	5	57	31
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	45	27	9	19	11	6
Nyresten	81	0	19	0	5	8
Øvrige	59	14	21	7	58	28
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	57	15	18	10	61	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	15	23	0	13	6

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	3	1	96	20
Køn						
Mand	62	34	2	1	79	16
Kvinde	76	18	6	0	17	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	60	20	0	20	5	0
40-59 år	62	30	8	0	13	2
60-79 år	65	32	3	0	60	17
80- år	66	34	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	3	1	85	18
Pårørende	55	45	0	0	11	2
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	94	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	34	9	0	23	5
Planlagt	67	30	1	1	73	15
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	49	42	8	0	12	4
Nyresten	59	32	9	0	12	0
Øvrige	68	29	1	1	72	16
Afsnit						
Urinvejkirurgisk Afdeling	66	30	3	1	80	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	6	0	16	3















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.









Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
	2	Jeg fik af lægen en MEGET god orientering om mit sygdomsforløb.	Godt
	8	Angående toiletter er det ikke rart at to stuer skal dele. Man forstyrrer den anden stue, når man skal op om natten og skal låse døren ind til den anden stue. Det hænder også, at der bliver glemt at låse op igen.	Godt
	9	Jeg har altid været glad for at ligge på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	10	Er kommet på afdelingen [i mange år], og har altid været tryk ved personale og behandling. Er glad for den nye madordning, den er god.	Godt
	11	Ville ønske, der på regionsbasis kunne være en bagvagt, der kan vejlede i smertebehandling aften og nat. Vi prøver så vidt muligt at få nogle klare aftaler med palliativ om, hvad muligheder vi har. Så nu går det lidt bedre, men det kan være meget frustrerende, når smerterne melder sig. Man bliver så bange for dem!! Personalet er helt unikke!! Tid til at lytte og meget forstående for vores situation. Vi skal nok huske at rose og det modsatte, hvis det skulle blive aktuelt! Rart, man føler sig tryk, når man evt. skal ind på afdelingen igen.	Virkelig godt
	13	God og veltillavet mad, serveret af et venligt personale.	Virkelig godt
	14	Kunne godt vurdere, når ældre mennesker bliver indlagt, om de skal have hjælp til at blive vasket, eller hjælp til at komme i tøj. Der er forskel på, om man er [højt oppe i alderen], ikke 50-60 år.	Godt
	15	Der er [] en meget stor forskel på de to gange i jeres afdeling. Læge var meget omsorgsfuld, og jeg har været meget tryk ved ham.	Intet svar
	16	Afdelingen gjorde et godt arbejde. Der var rent og nydeligt overalt. Maden var fantastisk, ligesom et firestjernet hotel.	Virkelig godt
	17	Hjalp mig godt med at komme til og holde styr på undersøgelserne fra sted til sted på hospitalet [].	Virkelig godt
	19	De er alle flinke og hjælpsomme. Hils afdelingen og sig tak.	Virkelig godt
	21	[]. Jeg synes ikke, der var overensstemmelse mellem det, den undersøgende/opererende læge fortalte mig umiddelbart efter [undersøgelsen] og så lægen, der ved en senere samtale informerede mig om resultatet. Ved udskrivelsessamtalen sagde læge NN, at mine papirer skulle sendes til konference på andet sygehus. Ved senere ambulans kontrol hos en anden læge kendte han ikke til det forslag.	Godt
	22	Generelt synes jeg, at alt gøres for kort og effektiv behandlingstid, hvilket er væsentligt, når man er på arbejdsmarkedet.	Godt
	23	Jeg havde en fornemmelse af, at der var en dårlig koordination af de enkelte journaler, der blev	Godt













Bilag 5

optaget ved flere samtaler under indlæggelsen. Jeg fik at vide, at der var ventetid på gangen ved operationsstuen, dette fordi den ene af lægerne ikke var mødt op eller var optaget af et møde, men at han ville tale med mig inden operationen. Senere blev jeg kørt ind på operationsstuen og fik at vide, at lægen snart ville dukke op, men at de ville udnytte tiden og gøre klar til operation. Det næste, jeg husker, er, at jeg vågnede efter bedøvelsen uden at få den lovede samtale, jeg traf heller ikke lægen senere. Vurderingen er ud fra, hvad jeg ellers har oplevet på to sygehuse.

	25	Slet ingenting, det var så fint under hele forløbet og endnu engang tak til personalet på afdelingen, sidst men ikke mindst NN.	Godt
	26	Venlige/søde, men alt for travlt . Ansæt nogle SOSU-assistenten. Det vil nok hjælpe på den daglige rytme.	Godt
	28	Meget venlig tone.	Virkelig godt
	34	Jeg har det godt nu, og er glad for behandlingen, jeg har fået.	Godt
	36	Ideén med undersøgelsen er god, men ikke optimalt udført!	Godt
		ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Afdelingen var til ug.	Godt
	3	På afdelingen kunne der godt være flere muligheder for tidsfordriv, det bliver meget hurtigt kedeligt, når man ikke føler sig syg.	Godt
	4	Skala et til ti: Ti naturligvis. Tak for god behandling.	Virkelig godt










Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
	3	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Har en åben indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Personalet er meget forklarende og det gør, man forstår forløbet.	Virkelig godt
	22	Jeg blev indkaldt [i efteråret] 2010 til undersøgelse [to dage senere] og indlæggelse/operation [dagen efter]. Så jeg har således ikke modtaget information om ventetid.	Godt
	23	Var meget i tvivl om, hvad der egentligt skulle ske under indlæggelsen.	Godt
	24	Jeg bliver indkaldt i et forløb med fire måneders interval.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Meget klar og præcis besked om forløb og tider.	Virkelig godt
	29	Det haltede lidt med at få indkaldelser til undersøgelser gennem forløbet.	Godt
	31	For meget ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	En lidt lang ventetid fra henvendelse til læge og til selve indlæggelsen. Dog er det ikke en livstruende sygdom, men en daglig irritation.	Godt
	5	Bortset fra at indkaldelse, som aftalt ved forrige operation, ikke skete, men måtte påmindes, da tidspunktet var væsentligt overskredet [].	Godt

Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	
	1 Hvis i kan forklare patienterne, hvorfor man bliver halet ind to og to, hvis den ene udebliver til operation, så kan i operere nummer to, så der ikke bliver ventetid på operation. Jeg [arbejder selv i branchen] og er ofte ude for at patienterne er sure over, hvorfor de skal vente så lang tid.	Virkelig godt
	5 Dejlig tone, både med læger og sygeplejersker.	Godt
	16 Blev rigtig godt modtaget, så man følte sig i trygge hænder.	Virkelig godt
	19 Fra at jeg ankom, til pigerne hentede mig, gik der vel et kvarter.	Virkelig godt
	20 Jeg kom om natten, men blev godt modtaget og fik forklaret, hvad planen var.	Virkelig godt
	22 På undersøgelsesdag før indlæggelsen vurderer jeg, at der er alt for meget ventetid.	Godt
	23 Der var tvivl om hvad jeg skulle - undersøges eller opereres.	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Ja jeg kommer en halv time før indkaldelse, kommer ikke videre før middagstid.	Godt
	3 Der var muligvis lidt travlt, men ikke et væsentligt problem.	Godt

Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Håndtering af fejl
17	Manglende håndhygiejne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Måske ikke at opfatte som fejl, men det lykkedes ikke i første operation at fjerne mine nyresten, så jeg blev indkaldt til ny operation [efteråret] 2010, hvor nyresten blev fjernet.	Godt
31	Efter operationen blødte det fra det ene sår nogle dage efter, så jeg måtte indlægges igen. Jeg blev meget bange men blev ikke opereret igen, men jeg måtte ligge i sengen fire uger efter.	Virkelig godt
35	Jeg fik for meget morfin og blev meget dårlig. Jeg har fået morfin før uden problemer. Er godt klar over, det kan være en svær balancegang.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
2	Havde [ikke] fået besked om, at jeg skulle ophøre med to slags tabletter en uge før indlæggelsen, men havde kun fået besked om den ene slags, så jeg blev sendt hjem og måtte så møde en uge efter.	Godt
3	Skylledrop løb tør et par gange. Pga. travlhed måtte personalet tilkaldes efter ca. en time (jeg ved ikke, om det har nogen betydning med denne ventetid).	Virkelig godt

Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
12	Fordi vandet stoppede lige før jeg skulle udskrives, hvorefter jeg fik et kateter op, som jeg ikke var tryk ved, hvis den også skulle stoppe.	Godt
15	Har været indlagt [flere gange dette år] vedr. nyresten. [Dette på to forskellige afdelinger]. Der var meget stor forskel på de to afsnit. Meget stor omsorg [en af gangene], jeg var indlagt. De andre gange var der mangel på samme.	Intet svar
16	Jeg blev behandlet for [en sygdom] som bevirkede [en bivirkning]. Undervejs opdagede man en [komplikation].	Virkelig godt
19	Jeg blev behandlet utrolig godt. De er flinke og søde, pigerne, til at hjælpe, hvis man har problemer.	Virkelig godt
20	Informationsovergivelse mellem [de to sygehuse] kunne være bedre, fik ikke min medicin [på det ene sygehus], fordi [det andet sygehus] ikke havde skrevet det.	Virkelig godt
29	Jeg skulle møde ind [om morgenen] på operationsdagen, men fik efterfølgende at vide af lægen, at onsdag altid er undervisningsdag, og jeg derfor tidligst kom til [over to timer senere]. Hvis jeg var den første. Jeg var nummer to og kom til [fem timer senere]. Unødvendigt at møde så tidligt. Operationen skulle tage ca. to og en halv time i alt, men pga. langsom opvågning var jeg først vågen [om aftenen]. Min kone, der ventede på nyt på hospitalet, fik ingen information om, hvorfor jeg var tre timer forsinket, heller ikke når hun selv henvendte sig.	Godt
30	Efter man havde undersøgt mig og taget biopsier, lå jeg for længe på stuen. Jeg følte mig lidt glemt og måtte spørge, om jeg snart måtte køre hjem, men det kan være, jeg tager fejl.	Virkelig godt
32	Det undrer mig, at der skulle gå [et halvt år], inden jeg fik det godt, da det var nyresten, der blev ved med at genere mig og give mig [anden sygdom] og store smerter, på grund af at stenene ikke blev fjernet helt inden til allersidst. Det, synes jeg, er lang tid at gå med dræn, først udvendigt i [nogle] måneder og til sidst også indvendigt uden en god information.	Intet svar
33	Der var lidt ventetid på udskrivelsen pga. travlhed. Men det er ok, de akutte kommer først.	Virkelig godt
35	En ved navn NN havde stuegang, hvor jeg var, og det er vist også ham, der har stået for operationen??? Når jeg stillede NN et spørgsmål, fik jeg et arrogant svar tilbage, og nogle gange har han bare vendt mig ryggen uden at svare på mit spørgsmål, og jeg har oplevet, at sygeplejerskerne har fået samme behandling. Det virker for mig helt hen i hegnet, at sygeplejerskerne skal løbe rundt og få styr på NNs arbejde. Jeg står ved, hvad jeg skriver.	Virkelig godt
37	Havde fået at vide, at indlæggelsen ville vare i tre dage, men kom hjem samme dag. Så synes ikke, det er blevet undersøgt grundigt nok.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------|
|  | 1 | Jeg spurgte om operationen var vellykket, svaret var fra lægen, at det må tiden vise, mit indtryk blev sådan, at så var der ikke mere at gøre ved det, men er blevet opereret senere for det samme, og det var bedre . | Godt |
|  | 2 | Blev kørt til operation [om formiddagen], der var sket fejl, kørt tilbage på stuen, igen til operation [om eftermiddagen]. | Dårligt |
|  | 3 | To dages længere ophold pga. blødninger, hvilket gav stop i vandladning. | Godt |

Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
4	Jeg fik forkert "resultatbeskrivelse" efter hjemkomst. Fejlen rettet per telefon.	Godt
11	Patienten har en åben indlæggelse pga. hans sygdom. Det er fint nok, og et par gange har vi været tæt på at benytte muligheden. Det har været i forbindelse med mange smerter. Har været tilbageholdende - for når palliativ-temaet er dem der tager stilling til hans behandling - føles det formålsløst at komme udenfor deres tid fra 8-15 hver dag.	Virkelig godt
16	Jeg havde mange problemer med vandladningen, da jeg kom hjem. Jeg kunne godt tænke mig en kontakt til afdelingen, 14 dage til en måned efter udskrivelse - da min egen læge ikke har den store viden om mit vandladningsbesvær.	Virkelig godt
18	Jeg er desværre stadig ikke blevet helbredt for hyppig vandladning. Er på toilet [flere] gange om natten.	Godt
20	Jeg blev sendt hjem med mit drop, det opdagede jeg i min arm da jeg kom hjem, så min mor skulle tage det ud.	Virkelig godt
24	Jeg blev udskrevet samme dag efter eget ønske.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Jeg har været til en fin samtale med en læge NN efterfølgende.	Virkelig godt
37	Ville gerne have haft en livsstilsvejledning. Du ville gerne have vidst, om man kunne gøre noget mere medicinsk for at få vandladningen til at fungere igen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg vil sige, at jeg er blevet godt behandlet, trods lidt ubetydelige fejl.	Godt
3	Har alt i alt haft det fint siden. Afventer kontrol i 2011.	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.² 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.

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