

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	67
Besvarelser fra afdelingens patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

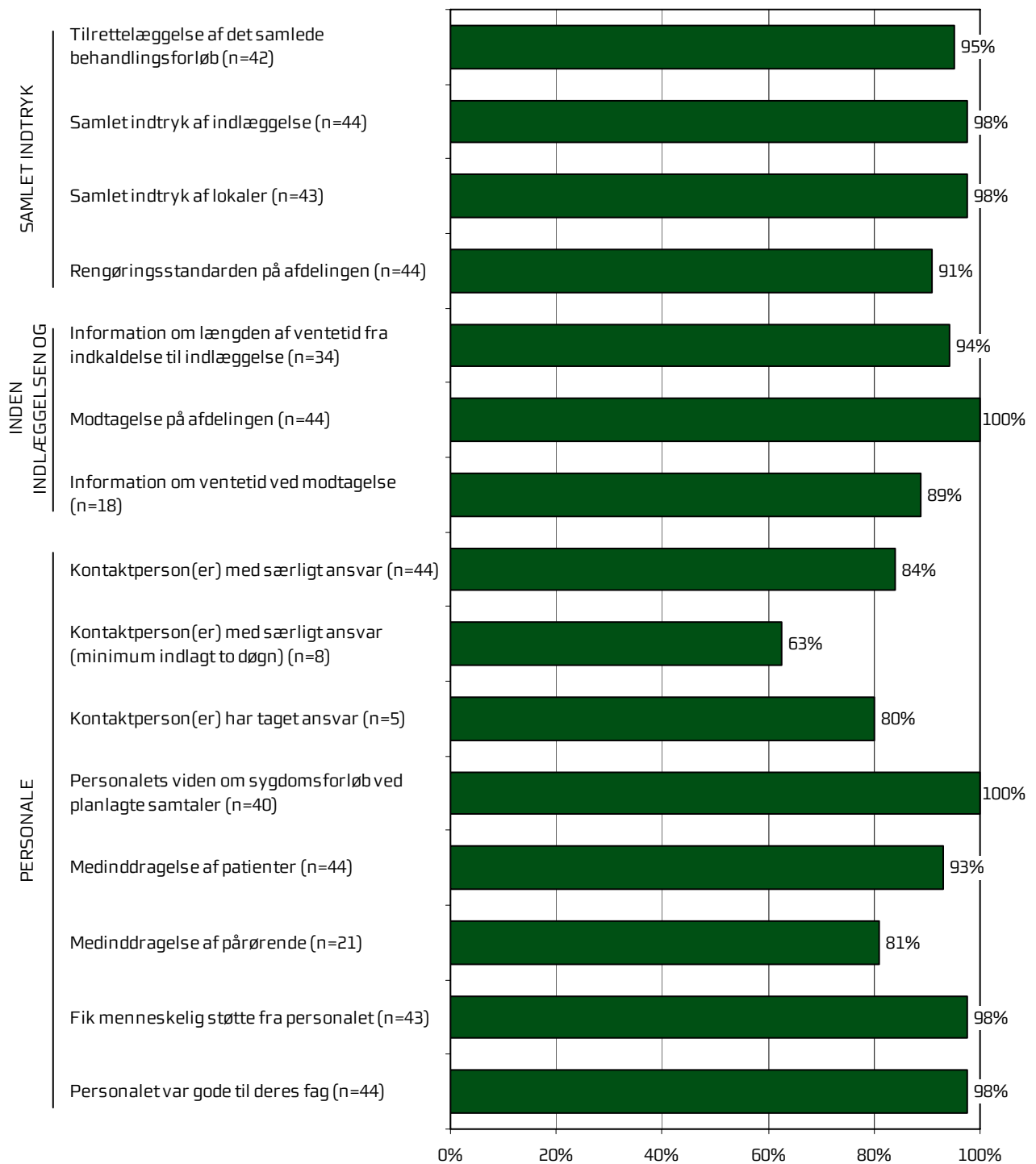
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

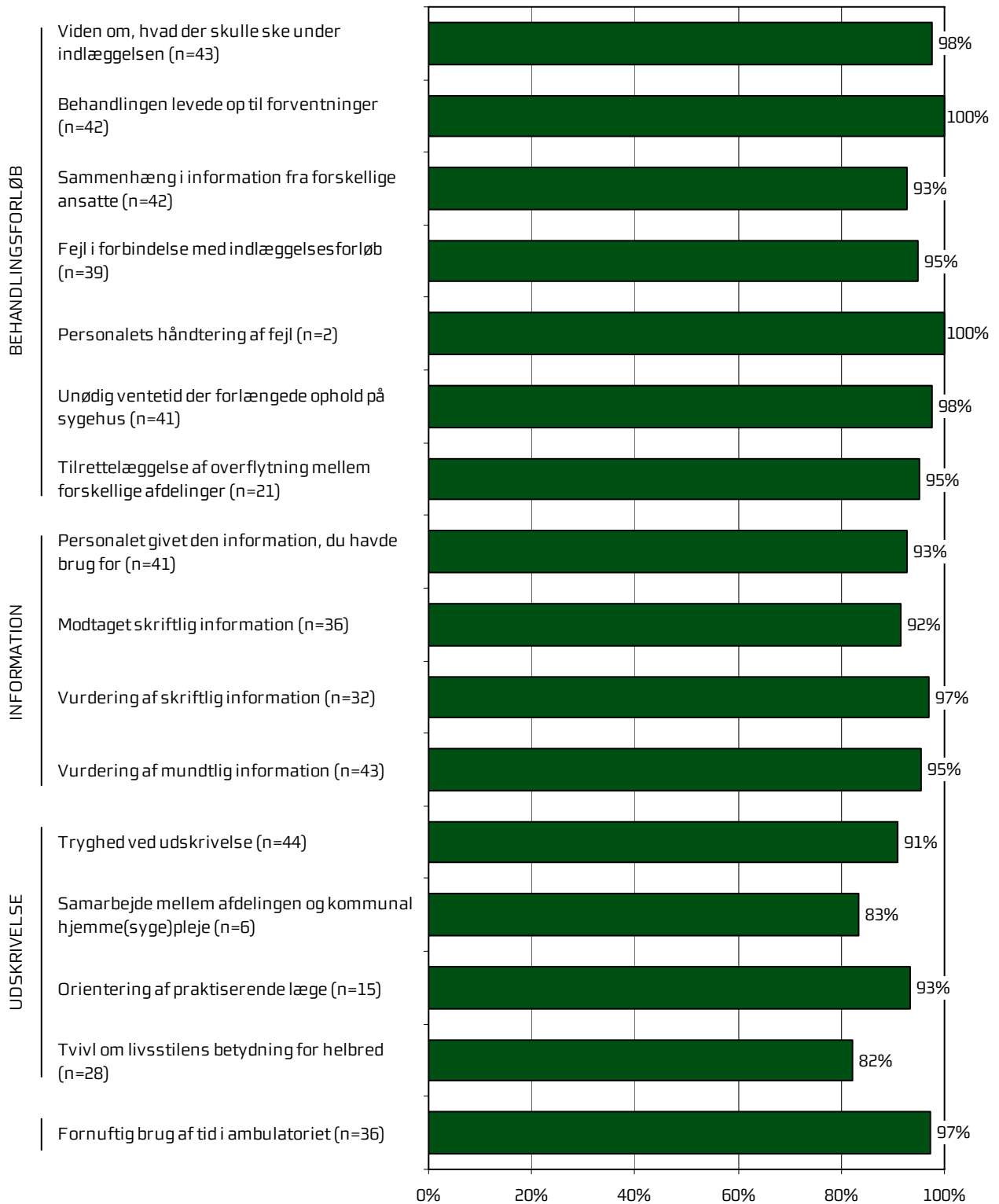
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

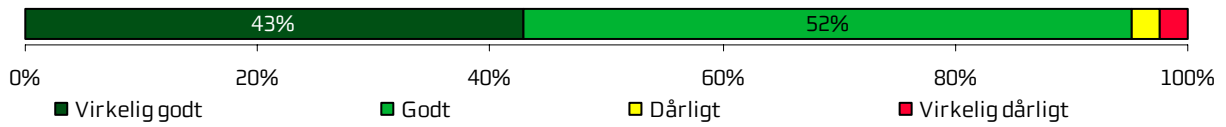
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

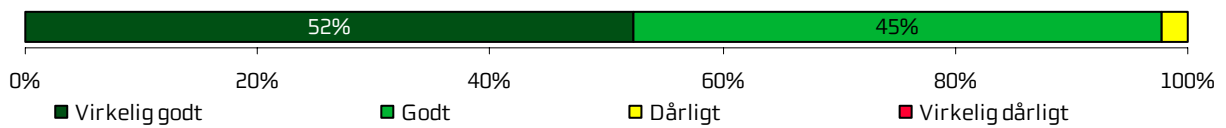
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

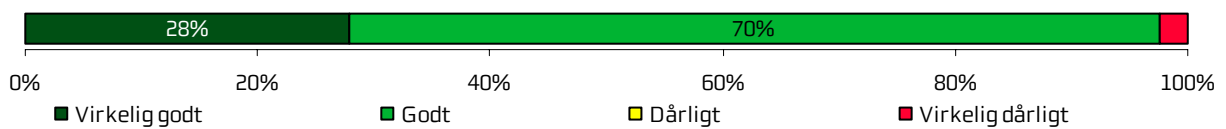
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=42)



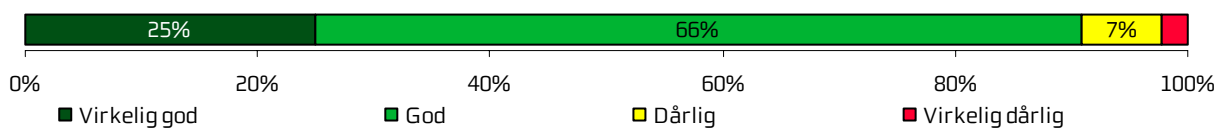
Samlet indtryk af indlæggelse (n=44)



Samlet indtryk af lokaler (n=43)



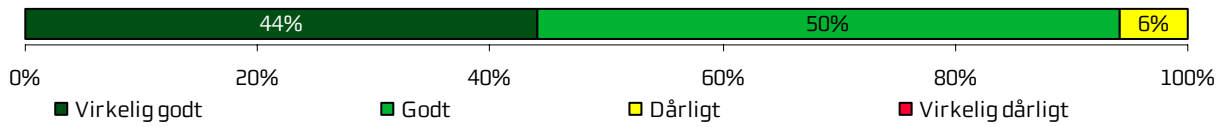
Rengøringsstandard på afdelingen (n=44)



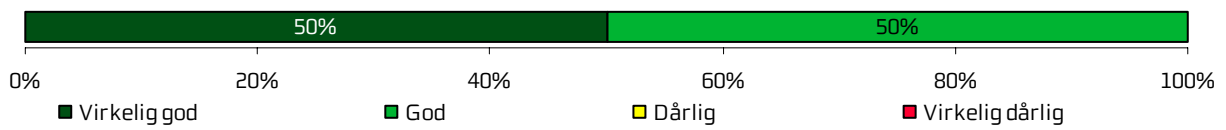
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	99 %	89 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	-	-	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	-	-	95 %	89 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	98 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

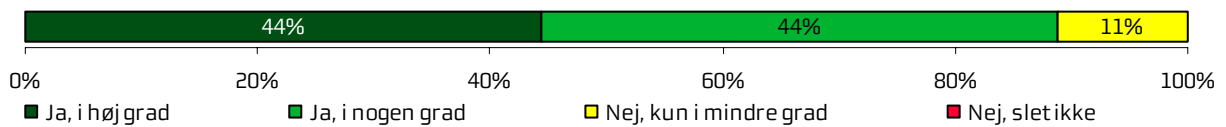
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=44)



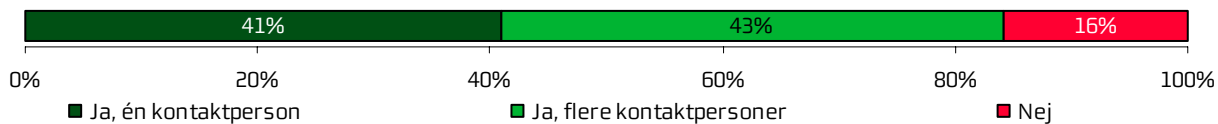
Information om ventetid ved modtagelse (n=18)



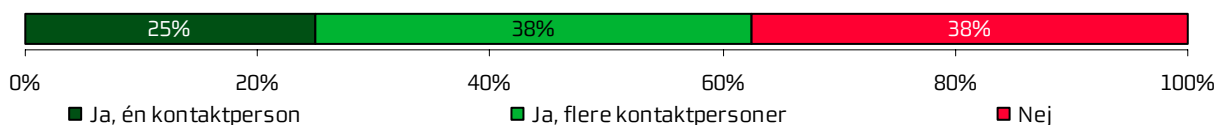
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	-	-	98 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	-	-	99 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	89 %	-	-	84 %	61 % *	72 % *

Personale

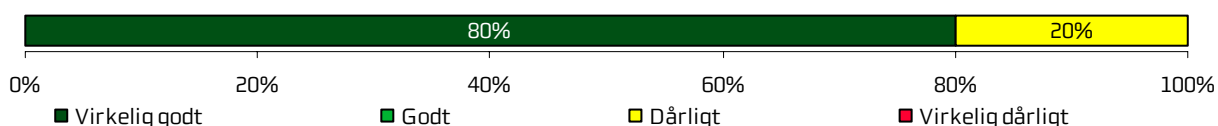
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=44)



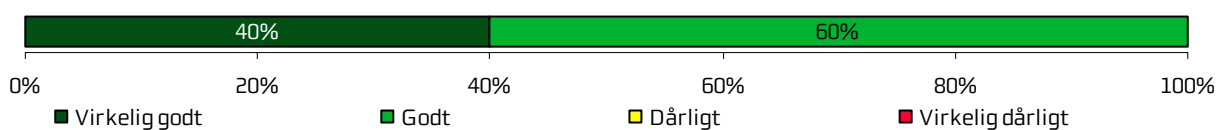
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=8)



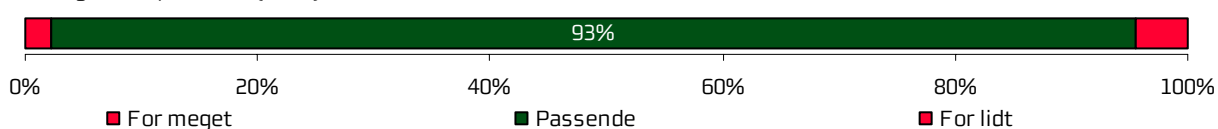
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=5)



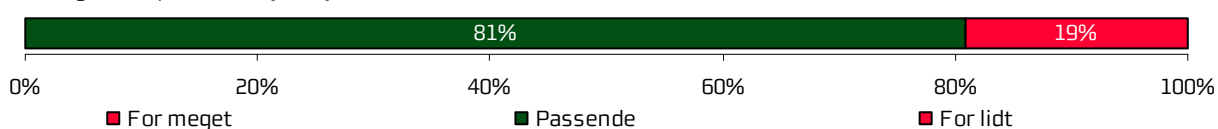
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=40)



Medinddragelse af patienter (n=44)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



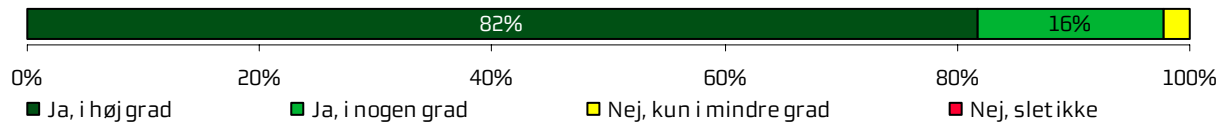
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	-	-	87 %	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	62 %	-	-	93 %	75 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	80 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	-	-	96 % *	88 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	-	-	94 %	83 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	-	-	95 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=44)

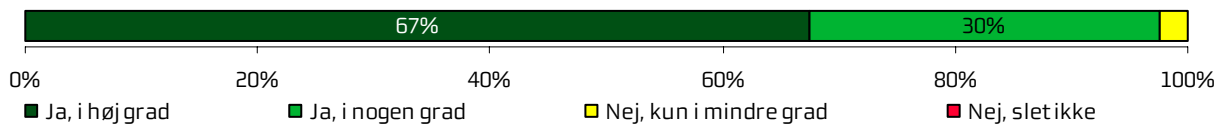


Sammenligning af afdelingens resultat

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

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=43)



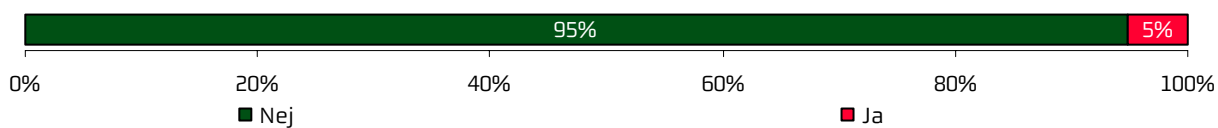
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



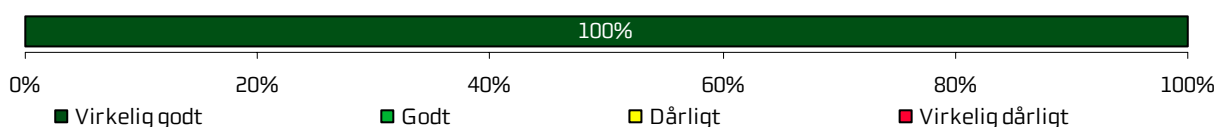
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=42)



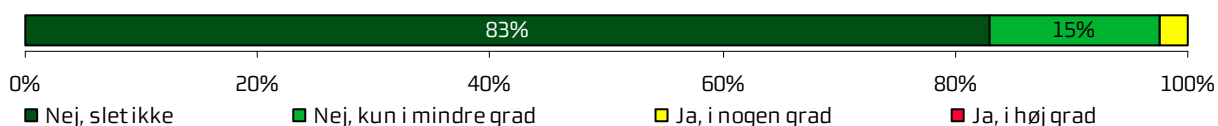
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=39)



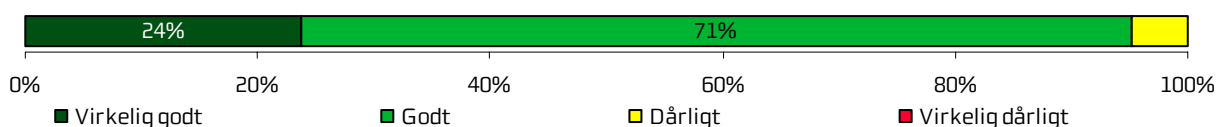
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=41)



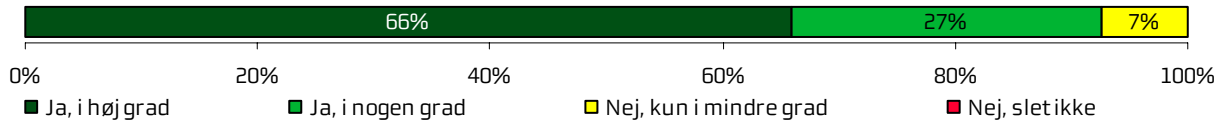
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=21)



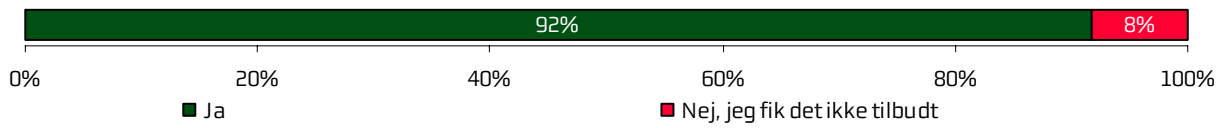
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	-	-	95 %	78 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	-	-	95 % *	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	-	-	97 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	-	-	92 %	87 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	81 % *	62 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	98 %	-	-	92 %	82 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	-	-	99 %	88 %	91 %

Information

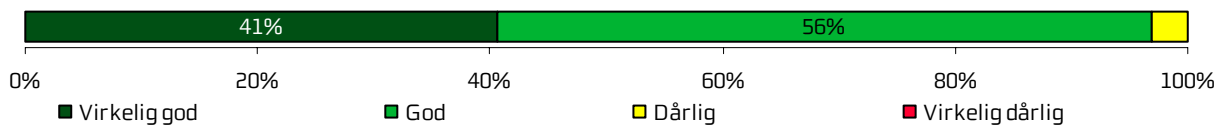
Personalet givet den information, du havde brug for (n=41)



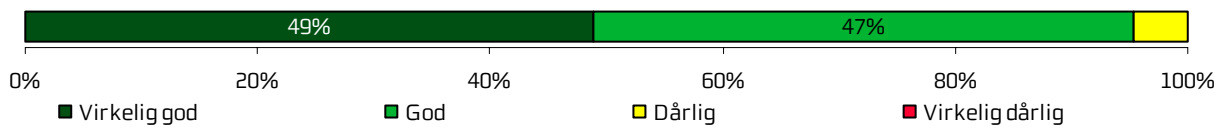
Modtaget skriftlig information (n=36)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



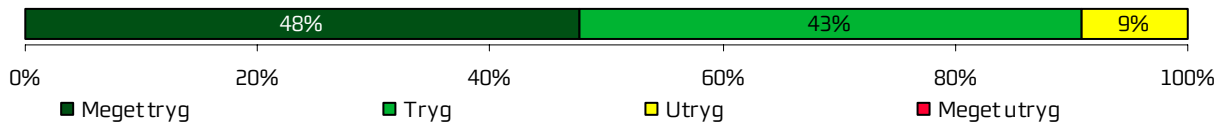
Vurdering af mundtlig information (n=43)



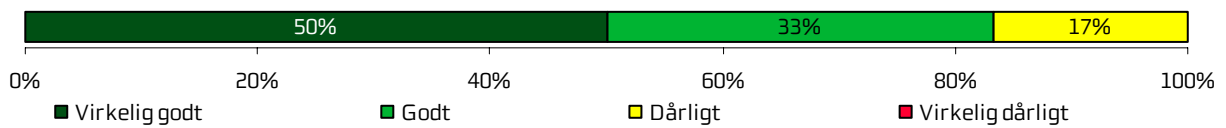
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	95 %	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	85 %	42 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	-	-	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	-	-	96 %	88 %	92 % *

Udskrivelse

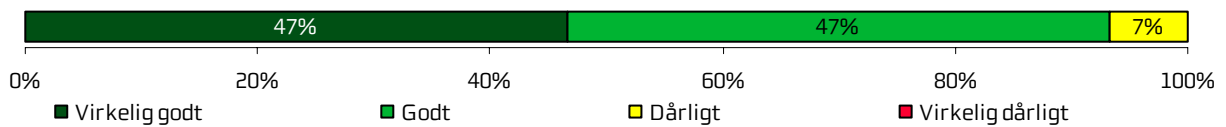
Tryghed ved udskrivelse (n=44)



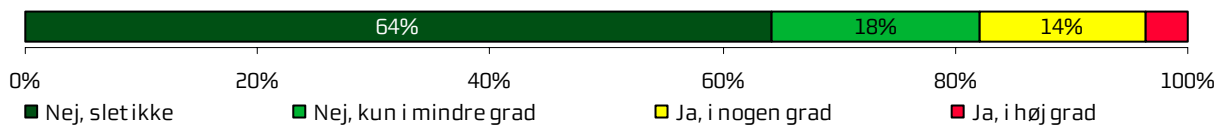
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=15)



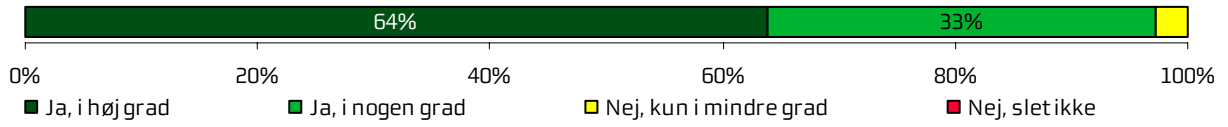
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=28)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	-	-	95 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	-	-	98 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	-	-	87 %	79 % *	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	-	-	73 %	66 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=36)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97 %	-	-	97 %	84 % *	92 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

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

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

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	66%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	1%
20-39 år	9%	21%
40-59 år	61%	55%
60-79 år	23%	16%
80- år	5%	6%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		44		100%
Køn				
Mand		0		0%
Kvinde		44		100%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		2%
20-39 år		4		9%
40-59 år		27		61%
60-79 år		10		23%
80- år		2		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		41		95%
Pårørende		2		5%
Modersmål				
Dansk		42		95%
Ikke dansk		2		5%
Indlæggelsesform				
Akut		9		20%
Planlagt		35		80%

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	43	52	2	2	42	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	43	52	2	2	42	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	38	54	4	4	26	0
60-79 år	67	33	0	0	9	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	51	3	3	39	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	45	50	3	3	40	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	78	0	0	9	0
Planlagt	48	45	3	3	33	1

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	52	45	2	0	44
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	52	45	2	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	44	52	4	0	27
60-79 år	80	20	0	0	10
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	54	44	2	0	41
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	52	45	2	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	22	78	0	0	9
Planlagt	60	37	3	0	35

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	0	2	43
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	28	70	0	2	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	30	67	0	4	27
60-79 år	33	67	0	0	9
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	30	68	0	3	40
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	27	71	0	2	41
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	11	78	0	11	9
Planlagt	32	68	0	0	34

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	66	7	2	44
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	25	66	7	2	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	26	67	4	4	27
60-79 år	20	60	20	0	10
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	22	71	5	2	41
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	21	69	7	2	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	11	78	0	11	9
Planlagt	29	63	9	0	35

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	44	50	6	0	34	0	9
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	44	50	6	0	34	0	9
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	43	48	10	0	21	0	6
60-79 år	56	44	0	0	9	0	0
80- år	-	-	-	-	2	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	48	48	3	0	31	0	9
Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
Modersmål							
Dansk	47	50	3	0	32	0	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	9
Planlagt	44	50	6	0	34	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	50	0	0	44
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	50	50	0	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	44	56	0	0	27
60-79 år	50	50	0	0	10
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	51	49	0	0	41
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	50	50	0	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	56	44	0	0	9
Planlagt	49	51	0	0	35

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	44	11	0	18	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	44	44	11	0	18	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	25	58	17	0	12	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	12	0	17	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	44	44	13	0	16	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	6	0
Planlagt	50	33	17	0	12	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	43	16	44
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	41	43	16	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	41	41	19	27
60-79 år	50	30	20	10
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	39	46	15	41
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	40	43	17	42
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	44	56	0	9
Planlagt	40	40	20	35

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	38	38	8
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	25	38	38	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	29	43	29	7
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	25	38	38	8
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	3
Planlagt	20	20	60	5

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	0	20	0	5	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	80	0	20	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	0	20	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	80	0	20	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	60	0	0	40	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	40	60	0	0	40	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	35	65	0	0	26	0
60-79 år	63	38	0	0	8	2
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	39	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	41	59	0	0	39	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	9	0
Planlagt	42	58	0	0	31	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	93	5	44
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	2	93	5	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	4	93	4	27
60-79 år	0	100	0	10
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	2	95	2	41
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	2	98	0	42
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	9
Planlagt	3	91	6	35

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	81	19	21	23
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	81	19	21	23
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	82	18	11	16
60-79 år	0	83	17	6	4
80- år	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	18	23
Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål					
Dansk	0	89	11	19	23
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	5	4
Planlagt	0	75	25	16	19

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	2	0	43	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	74	23	2	0	43	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	77	23	0	0	26	1
60-79 år	80	20	0	0	10	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	0	41	0
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	74	24	2	0	42	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	67	22	11	0	9	0
Planlagt	76	24	0	0	34	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	16	2	0	44	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	82	16	2	0	44	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	78	19	4	0	27	0
60-79 år	100	0	0	0	10	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	15	2	0	41	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	83	14	2	0	42	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	44	0	0	9	0
Planlagt	89	9	3	0	35	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	30	2	0	43	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	67	30	2	0	43	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	67	30	4	0	27	0
60-79 år	89	11	0	0	9	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	3	0	40	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	29	2	0	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	9	0
Planlagt	76	21	3	0	34	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	29	0	0	42	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	71	29	0	0	42	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	77	23	0	0	26	1
60-79 år	78	22	0	0	9	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	28	0	0	39	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	70	30	0	0	40	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	9	0
Planlagt	79	21	0	0	33	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	33	5	2	42	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	60	33	5	2	42	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	64	32	0	4	25	2
60-79 år	70	20	10	0	10	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	3	3	40	1
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	61	32	5	2	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	22	67	11	0	9	0
Planlagt	70	24	3	3	33	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	39
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	95	5	39
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	-	-	3
40-59 år	96	4	24
60-79 år	89	11	9
80- år	-	-	2
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	36
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	95	5	37
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	100	0	8
Planlagt	94	6	31

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	2	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	15	2	0	41	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	83	15	2	0	41	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	88	12	0	0	26	1
60-79 år	70	20	10	0	10	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	3	0	39	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	82	15	3	0	39	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	44	0	0	9	0
Planlagt	91	6	3	0	32	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	71	5	0	21	0	21
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	24	71	5	0	21	0	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	1
40-59 år	25	75	0	0	12	0	15
60-79 år	-	-	-	-	4	0	5
80- år	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	26	68	5	0	19	0	20
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	20	75	5	0	20	0	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	14	86	0	0	7	0	2
Planlagt	29	64	7	0	14	0	19

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	66	27	7	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	66	27	7	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	73	23	4	0	26
60-79 år	60	20	20	0	10
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	66	26	8	0	38
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	67	26	8	0	39
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	43	57	0	0	7
Planlagt	71	21	9	0	34

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	6	33	8	36	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	53	6	33	8	36	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	57	9	30	4	23	4
60-79 år	50	0	50	0	8	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	6	35	9	34	6
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	54	6	31	9	35	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	33	0	50	6	3
Planlagt	60	0	40	0	30	4

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	56	3	0	32	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	41	56	3	0	32	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	43	52	5	0	21	0
60-79 år	25	75	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	57	3	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	42	55	3	0	31	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	41	55	3	0	29	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	47	5	0	43
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	49	47	5	0	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	48	52	0	0	27
60-79 år	60	30	10	0	10
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	53	43	5	0	40
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	51	44	5	0	41
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	44	44	11	0	9
Planlagt	50	47	3	0	34

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	43	9	0	44
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	48	43	9	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	52	44	4	0	27
60-79 år	40	30	30	0	10
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	49	41	10	0	41
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	50	40	10	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	44	56	0	0	9
Planlagt	49	40	11	0	35

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	50	33	17	0	6	1	36
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	50	33	17	0	6	1	36
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	0	0	26
60-79 år	-	-	-	-	4	1	5
80- år	-	-	-	-	1	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	40	40	20	0	5	0	35
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	50	33	17	0	6	1	34
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	8
Planlagt	60	20	20	0	5	1	28

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	47	7	0	15	29
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	47	47	7	0	15	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	4
40-59 år	63	38	0	0	8	19
60-79 år	33	67	0	0	6	4
80- år	-	-	-	-	0	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	43	7	0	14	27
Pårørende	-	-	-	-	0	2
Modersmål						
Dansk	47	47	7	0	15	27
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	5
Planlagt	55	45	0	0	11	24

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	18	14	4	28	13
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	64	18	14	4	28	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	68	11	16	5	19	7
60-79 år	83	17	0	0	6	2
80- år	-	-	-	-	0	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	19	12	4	26	12
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	69	19	8	4	26	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	29	29	0	7	2
Planlagt	71	14	10	5	21	11

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	33	3	0	36	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	64	33	3	0	36	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	71	29	0	0	21	4
60-79 år	78	22	0	0	9	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	3	0	34	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	66	31	3	0	35	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	57	14	0	7	0
Planlagt	72	28	0	0	29	5

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.

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Samlet indtryk
6	Der var faktisk meget lidt ventetid. Alt gik meget stærkt.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig godt informeret og tryk ved operationen.	Godt
11	Jeg blev akut indlagt på akut sengeafsnit med stærke smerter og blev sendt hjem dagen efter, selvom de ikke havde fundet årsagen til smerterne. Det var [først på ugen], jeg blev indlagt, og fik at vide, jeg skulle scannes, men blev sendt hjem [dagen efter] og fik at vide, at jeg kunne komme [to dage efter] og blive scannet. Det var meget utrygt.	Godt
13	Alt føles fint og i orden.	Virkelig godt
17	Tvivl vedrørende sygemeldingsperioden efter udskrivelsen.	Godt
18	At der ikke blev informeret tilstrækkeligt om den forventede orlov efter operationen, altså hvad man kunne holde til.	Virkelig godt
20	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
21	Jeg fik henvisningen ved egen læge, og blev senere indkaldt til undersøgelse og operation. Så havde ikke den store kontakt med afdelingen før indlæggelsesdagen.	Godt
22	Jeg var til undersøgelse [] og blev indlagt [få dage efter]. Det var dejligt, der hurtigt blev gjort noget. God information om faste, ingen smykker osv.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Modtagelsen
3	Jeg følte, at de gav mig god omsorg.	Virkelig god
6	Jeg er imponeret over den omsorg, personalet drager for mig som patient, når der er så travlt.	Virkelig god
10	Der var lidt forvirring om, hvem man skulle snakke med. Men ellers god.	God
16	Modtagelsen var rolig og professionel. Jeg blev modtaget af den sygeplejerske, der var min primær person. Det var rart.	Virkelig god
18	Venlig, imødekommende, sagde sit navn, roligt osv.	Virkelig god
19	Jeg skulle møde ind [om morgenen]. Skulle opereres [halvanden time senere]. [En pårørende] kørte mig. Jeg blev lagt i en seng. Jeg tror, at han syntes, at han blev hængt lidt af, da han gerne ville have ventet med at køre, til jeg blev kørt på operationsstuen.	God
20	Fantastisk fin modtagelse.	Virkelig god
21	Stille og rolig, skulle møde [tidligt om morgenen], så der var ikke den store aktivitet. Det føles godt.	God
22	Som at tjekke ind på et bedre hotel.	Virkelig god

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Fejlhåndtering
1	På udskrivningsdagen gav sygeplejersken det forkerte medicin med, og jeg måtte ringe dagen efter til afdelingssygeplejersken for at få det rigtige.	Virkelig godt
3	Jeg var blevet lovet rygbedøvelse, og jeg fik lokalbedøvelse, som ikke dækkede hele tiden. De var alle meget omkring mig og gav mig knust is med teske, jeg var så tørstig. [Angående bedøvelsen, så er det fordi, jeg er meget syg, så de turde ikke].	Virkelig godt
5	Måske blev tamponen taget for tidligt fra skeden, da jeg oplever en sammenvoksning af syning [] som en knude, nu [nogle uger] efter. Så til egen læge snarest muligt.	Intet svar
7	Efter hjemsendelse fra Dagkirurgisk følte jeg mig utryk, da jeg havde haft en blødning under operationen og havde det skidt, indtil en halv time før jeg blev sendt hjem. Allerede på vej hjem havde jeg stor vandladningstrang og smerter. Ved hjemkomst kunne jeg ikke tisse og sad hele natten på wc i forsøg på at lade vandet. Jeg ringede uden held til det telefonnummer, jeg fik tildelt, og kom først igennem til hospitalet via min egen læge. Jeg havde [meget] urin i blæren, da den blev tømt på hospitalet.	Intet svar
8	Blødning [].	Intet svar

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kunne ikke holde noget i mig de to første døgn efter operationen, og måtte selv bede om at få væske. Kateteret gjorde meget ondt og der kom blod i urinen.	Dårligt
5	Dejligt at planlægning af operation foregik så effektivt med alle blodprøver og samtale om narkose. Alt blev ordnet straks med første undersøgelse samt fastlæggelse af operationstidspunkt.	Virkelig godt
6	Jeg kunne ikke være i bedre hænder.	Virkelig godt
7	Jeg ville ønske, at man automatisk blev scannet efter en operation, for at sikre, [at alt] var i orden efter indgrebet. En blodansamling gjorde, at jeg ikke kunne tisse, så snart den medicin, jeg fik for at stoppe blødningen under operationen, holdt op med at virke. Havde jeg haft et kateter med hjem, havde jeg undgået indlæggelse.	Godt
12	Jeg blev MEGET skuffet over, at man havde foretaget bikinisnit ved [indgreb], da jeg var blevet lovet, at man gik ind lodret i det ar, [jeg havde fra tidligere indgreb]. Bikinisnit har givet mig store problemer i lang tid!	Godt
13	Da jeg var i penicillinbehandling flere dage før de kunne operere, var det rigtig dejligt, at jeg måtte tage hjem i nogle timer hver dag. Personalet gjorde alt for, at dette kunne lade sig gøre.	Virkelig godt
14	Var kun indlagt [ca. et døgn].	Virkelig godt
16	Det var tydeligt at min primær person ikke var klar over, hvornår jeg kunne komme/skulle hjem.	Godt
19	Alle, som kom ind, havde tid til at spørge, om man havde det godt. De var søde til at hjælpe en på toilet og i bad, hvis det var det, man skulle.	Virkelig godt
21	Føler det gik lige efter "bogen". Ros til alle.	Godt
22	Stor, stor ros til teamet på operationsstuen. De formåede, trods slange og "bib og båt"-lyde, at få mig til at følge mig helt tryk. Rigtig god information og rigtig god, næsten hyggelig, stemning.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Læge NN var meget seriøs, omsorgsfuld og gav rigtig meget god information. Jeg fik alt for lidt information om, hvilke problemer der kunne opstå efter operationen. Og så ville det være rart, at man ikke gav indtrykket af, at jeg var klar efter tre uger. Det tog seks uger, hvilket jeg også har hørt fra mange andre, at det tager, inklusiv min private læge.	Dårligt
2	Lægen, som udskrev mig (ikke en, jeg havde haft før), kunne f.eks. ikke svare mig på [spørgsmål om mit indgreb]. [Lægen sagde:] "Men hvis den var bristet inde i mig, ja så lå hele "svineriet" jo inde i mig". Siger man sådan til en patient? Jeg kontaktede afdelingen den første hverdag og fik en af lægerne, som opererede mig, til at ringe tilbage, og jeg fik en god forklaring.	Godt
4	Var kun indlagt én nat.	Virkelig godt
5	Var meget glad for læge NN's orientering løbende, samt hans oversættelse af kommentarer og spørgsmål, da jeg [hører dårligt].	Virkelig godt
6	Jeg var helt igennem tryk.	Virkelig godt
7	Jeg kunne godt savne noget mere information angående de smerter, man kan få efter operation. Ifølge brochuren får man en oplevelse af, at alt nærmest er ok med det samme eller [nogle] uger efter. Derfor bekymrer det mig en del, at jeg stadig mærker til det i specielle situationer. En "ikke akut"-kontaktperson kunne være godt.	Godt
13	Mere fyldegørende info omkring [underlivslidelse]. Her tænker jeg på fremmedord for mig som ikke er læge, samt hvad der tilrådes af kost efterfølgende. Det var også svært at finde svar på nettet ang. kost. Vigtigheden af kostændringer, om man ønsker børn, eller det ikke er aktuelt mere.	Virkelig godt
15	Havde problemer med vandladning men fik stor hjælp til at bruge kateter selv. Der blev ringet til sygeplejersken i min by, hvor jeg måtte ringe, hvis der opstod problemer. Det blev ikke nødvendigt. TAK.	Virkelig godt
17	Jeg var lidt i tvivl om, hvor længe det var passende at være sygemeldt. Jeg var tilbage i fuldtidsbeskæftigelse tre uger efter livmoderoperation. Måske lidt for kort tid! Sygehuset sagde 14 dage.	Godt
18	Gennemgående meget tilfreds med hele forløbet (ingen ventetid, god information om, hvad der skulle ske, osv.), men utilstrækkeligt om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivningen. Det blev ikke sagt, at jeg skulle holde fire ugers orlov, og det havde været rart at vide, både for min arbejdsplads og for mig selv. Det lød som om, at jeg bare skulle lade være med at løfte, og ellers lytte til min krop. Det er for lidt. Jeg måtte hverken hoppe, løbe, cykle, løfte og var derudover dødtæt. Jeg er i topform ([gode kondital]) og ikke pivet, men det her, det var for meget, og det havde været godt at vide på forhånd (fik fjernet livmoderen []).	Virkelig godt
20	Fik ingenting før, da jeg blev indlagt akut. Fik en fantastisk information om alt, jeg skulle igennem.	Virkelig godt
22	Jeg har hele vejen følt mig godt orienteret om, hvad der skulle ske, hvad der var sket, og hvordan kroppen kunne reagere på operationen.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Som før skrevet, var sygeplejersken slet ikke opdateret på mit forløb eller de aftaler der var lavet angående medicinering fra læge NN's side. Endvidere havde jeg endnu ikke fået plaster af, hvilket ifølge den skriftlige vejledning, skulle være foretaget efter et døgn. Jeg var indlagt i [flere] døgn.	Dårligt
3	Jeg er for syg til at give et rigtigt svar. Jeg ryger og drikker ikke. Motion umulig. Ernæring. Det er som hjertekar skal være.	Godt
7	Jeg mødte udelukkende søde og kompetente medarbejdere. Hvis ikke jeg var sluset ud for tidligt af dagkirurgisk enhed, var det hele endt som en positiv oplevelse. I stedet sidder jeg tilbage med en frygt for nogensinde at skulle opereres en anden gang.	Godt
9	Blev dog sendt hjem med kun smertestillende til et døgn. Havde kun smertestillende til lørdag middag, og måtte virkelig kæmpe en kamp mod stærke smerter, til min egen læge åbnede mandag morgen. Synes det var for dårligt af sygehuset.	Godt
16	Udskrivelsen blev meget hektisk, idet jeg var i bad, og midt i det blev kaldt til samtale med lægen, der så udskrev mig. Min primærperson troede ikke lægen ville tale med mig den dag, og at jeg først skulle hjem dagen efter.	Godt
18	Først ved samtalen ved udskrivelsen blev det gradvis pointeret, hvor lidt jeg måtte/kunne, men det var langt værre.	Virkelig godt
19	Jeg følte mig tryk, da jeg tog hjem med telefonnummer direkte til afdelingen, hvis der blev noget. Det var fint.	Virkelig godt
22	Jeg var lidt i tvivl om, hvor længe jeg kunne forvente smerter i såret efter operationen, og hvilke smerter, jeg skulle reagere på.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Det er vel sådan at der mangler hænder, for jeg fik indtrykket af, at der ved skifte ikke blev videregivet de korrekte informationer og forløb og medicinering. Og så skal I give meget bedre information om tiden bagefter, hvilke jeg synes I tog alt for let på. Jeg oplevede fordøjelses- og vandladningsproblemer og smerter i mange uger efter. Og havde en blødning [over en måned] efter, hvilket i følge det skriftlige materiale IKKE skulle kunne ske.	Dårligt
3	De hjalp mig så godt, de kunne.	Godt
4	Manglede tv.	Virkelig godt
6	Jeg mener, at personalet leverede det optimale.	Virkelig godt
7	Jeg var overbevist om, at der blev gjort noget ved de problemstillinger, jeg erfarede. Jeg følte, det blev taget alvorligt. Jeg var dog meget bekymret for, om nogle af mine organer havde taget skade, og savnede måske efterfølgende forvisning om, at jeg ikke havde grund til bekymring.	Godt
9	Synes, man skal være dækket bedre ind med smertestillende.	Godt
11	Jeg synes, at det er for dårligt, at der ikke er TV på stuerne, når man er sengeliggende.	Godt
13	Jeg synes, personalet var rigtig søde, var gode til at informere. Rengøringen var ligeså helt i orden, når det lige var gjort. Maden var fantastisk. Men jeg lå på stue sammen med tre [ældre] damer, der ikke havde styr på deres afføring. Toilettet var gentagende gange smurt ind i lort. På brættet, håndtag, gulv mm. Det er så klamt og ikke til at klare, når jeg i samme periode havde voldsom kvalme og let til opkast. Alligevel gjorde jeg selv rent på toiletterne flere gange, iført gummihandsker og tørklæde om næsen. Det er virkelig et problem I skal tænke på, når der bliver udelt afføringspiller! Jeg ved godt, at alle er syge og har brug for hjælp døgnet rundt, men håber at firesengsstuer snart hører fortiden til, da man flere gange hver nat bliver vækket i sin søvn pga. ældre damer, der har brug for hjælp til alt muligt. Og skulle man være så heldig at falde i søvn mellem snorken fra de andre patienter, kommer der en sygeplejerske med lom-melygte for at se, om det virkelig kan passe, vi alle trækker vejret. En underholdende uge, som dog giver stof til eftertanke. Tænk engang, hvis man skulle være indlagt i en længere periode.	Virkelig godt
15	Jeg synes, at alle var utrolig søde og hjælpsomme. Jeg var meget nervøs for indlæggelsen, især for narkosen. Men jeg blev virkelig taget alvorligt og fik alt forklaret, så jeg vil ikke være bange, hvis jeg igen skulle i narkose. Tak for god behandling.	Virkelig godt
16	Jeg blev mødt af søde og omsorgsfulde personaler. Det var meget rart, at undersøgelsen efter min udskrivelse blev foretaget af den samme læge, som kendte mit sygdomsforløb. Det er mit indtryk, at alle har gjort deres bedste for mig. Det er også mit indtryk, at alle har meget travlt.	Godt
18	Kun det med at få ordentlig besked om følgerne af operationen. Ellers venlighed overalt.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at alle de sygeplejersker, jeg havde, var søde. De havde altid tid, selvom de havde mange ting at ordne.	Virkelig godt
20	Alt i alt en positiv oplevelse at være indlagt på denne afdeling. Fantastisk personale, gode læger.	Virkelig godt
21	Den [tid], jeg var indlagt, var både personale, maden og forholdene en god oplevelse.	Godt
22	Hurtig og effektiv behandling. Godt tilrettelagt program. Nærværende, omsorgsfulde, søde sygeplejersker. Mit første møde med sygehusvæsenet må siges at være absolut positivt.	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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