

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro
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.....	85
	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:	239
Besvarelser fra afdelingens patienter:	177
Afdelingens svarprocent:	74%

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

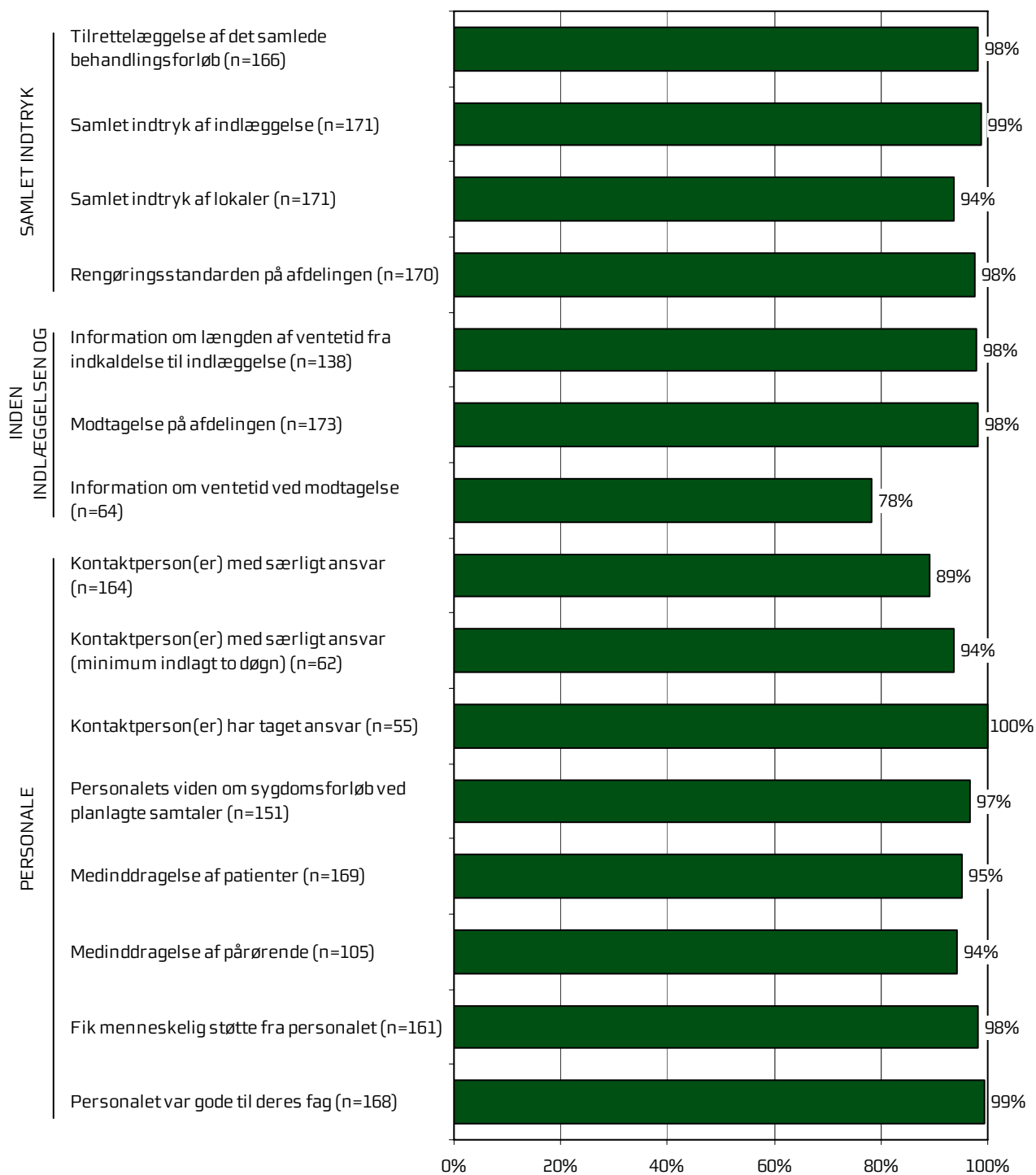
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

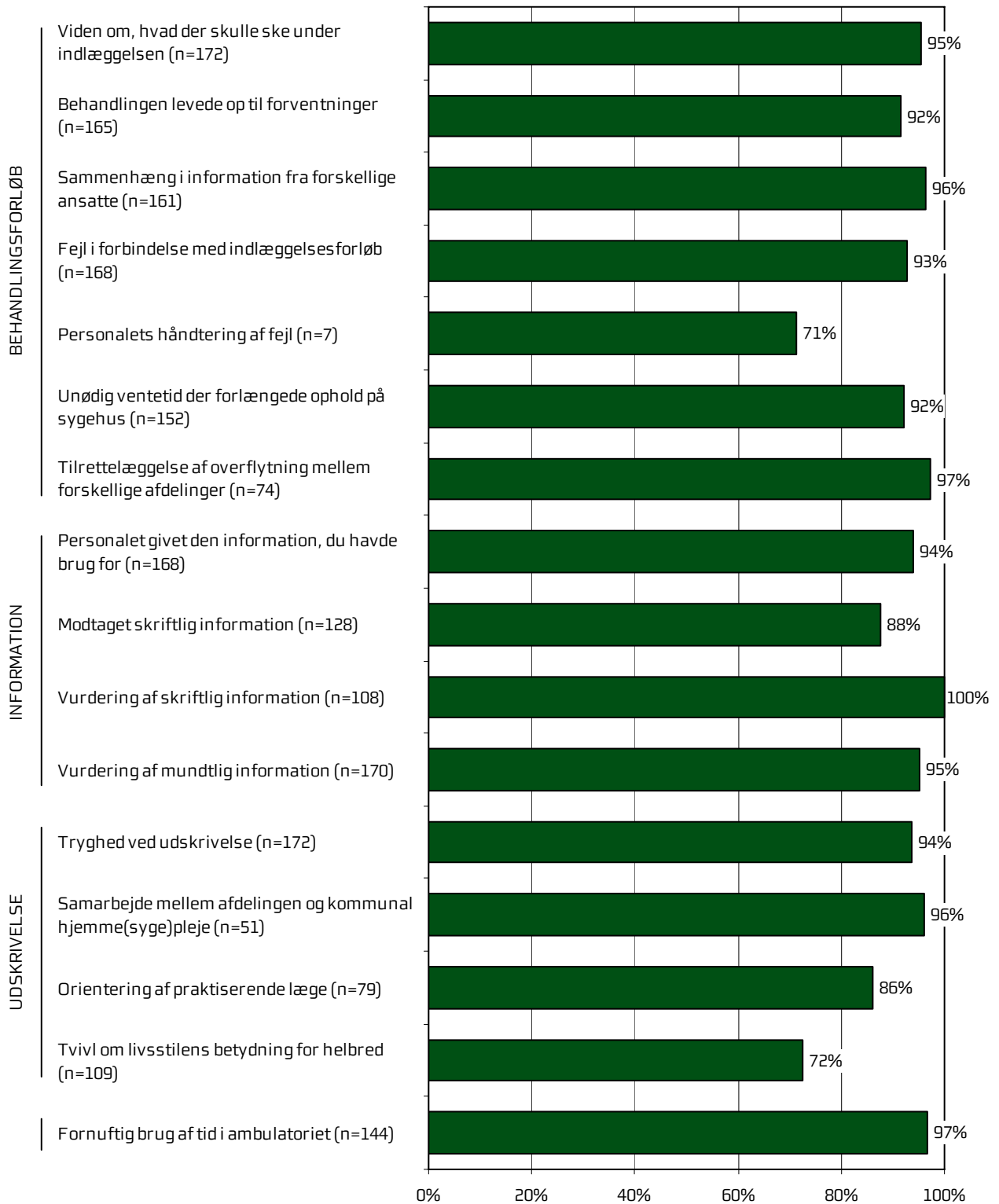
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro

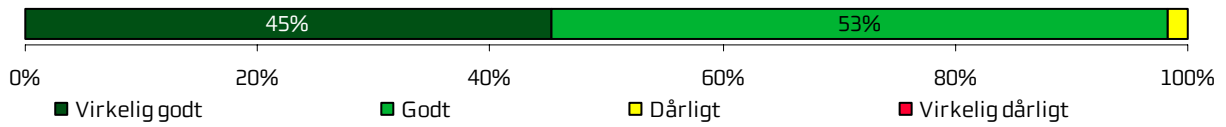
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

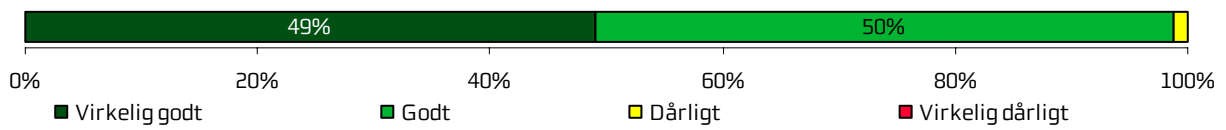
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

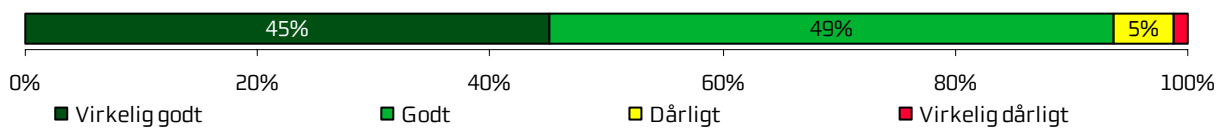
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



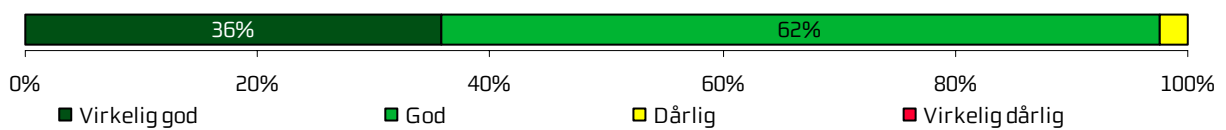
Samlet indtryk af indlæggelse (n=171)



Samlet indtryk af lokaler (n=171)



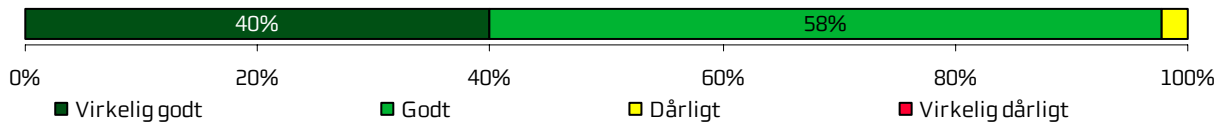
Rengøringsstandard på afdelingen (n=170)



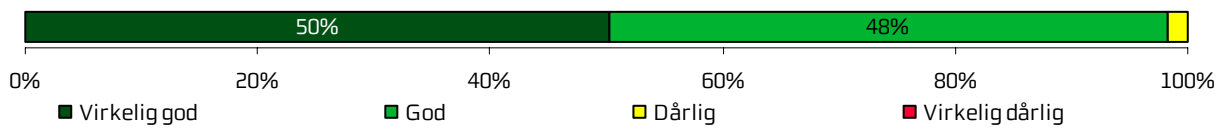
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	98 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	98 %	99 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	99 % *	97 %	98 %	89 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	97 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

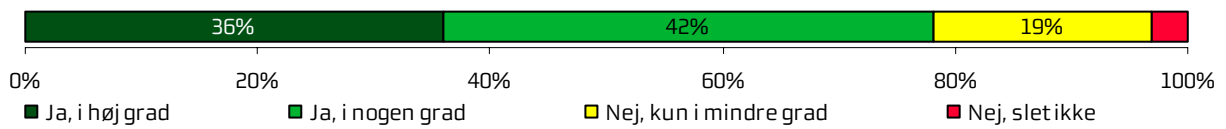
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=138)



Modtagelse på afdelingen (n=173)



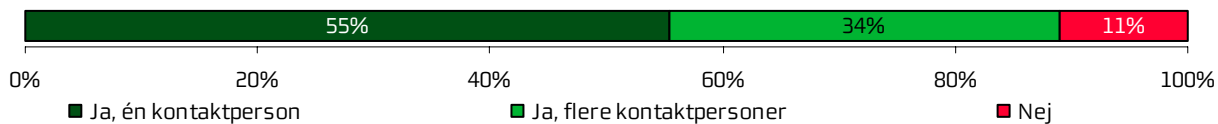
Information om ventetid ved modtagelse (n=64)



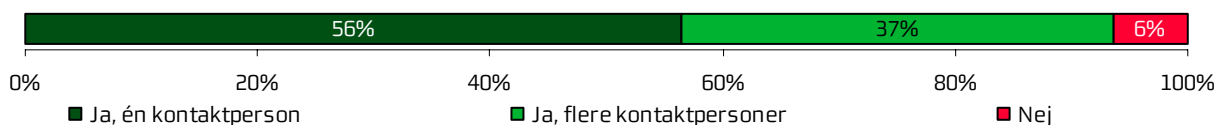
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	99 %	-	98 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	96 %	97 %	100 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	81 %	75 %	86 %	61 % *	72 % *

Personale

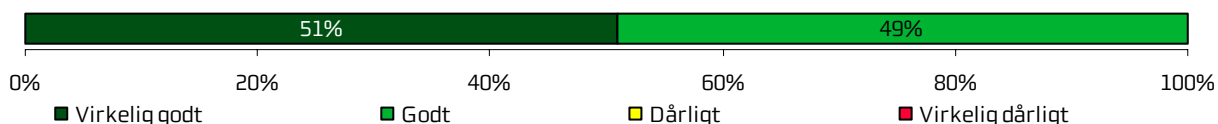
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



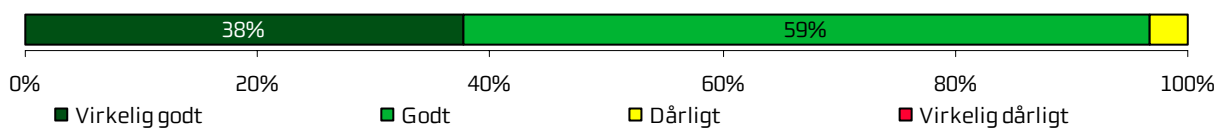
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=62)



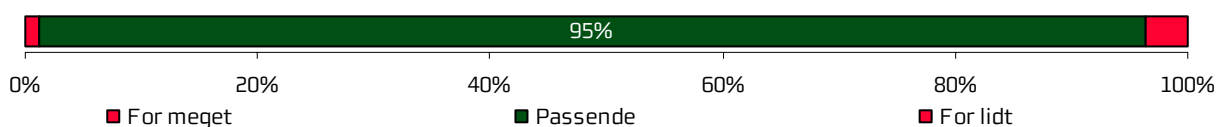
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



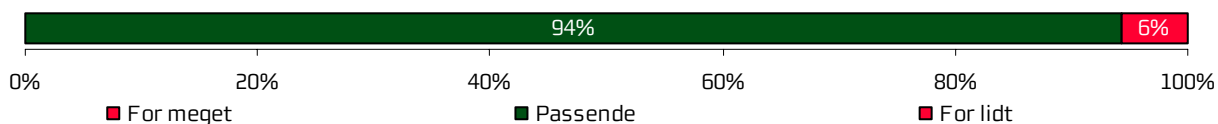
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=169)



Medinddragelse af pårørende (n=105)



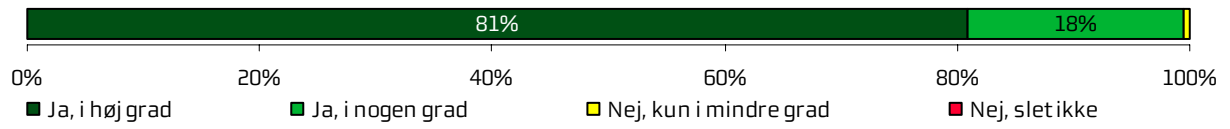
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	86 %	92 %	86 %	77 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	92 %	-	86 %	75 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	99 %	97 %	88 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	95 %	92 %	93 %	83 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	95 %	90 %	94 %	79 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	94 %	97 %	95 %	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

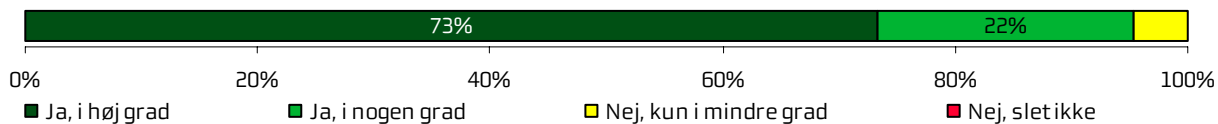
Personalet var gode til deres fag (n=168)



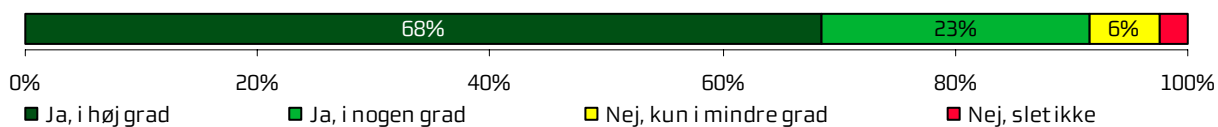
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	99 %	96 % *	97 % *

Behandlingsforløb

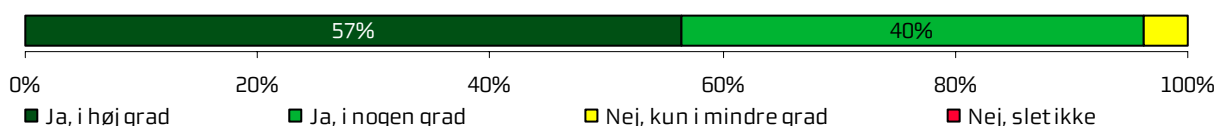
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=172)



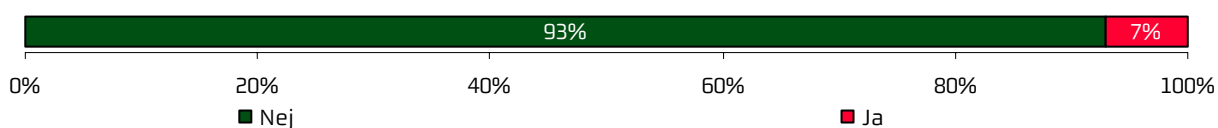
Behandlingen levede op til forventninger (n=165)



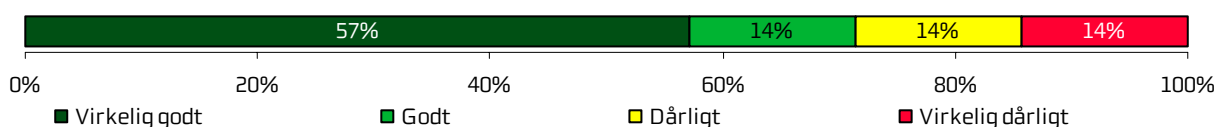
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=161)



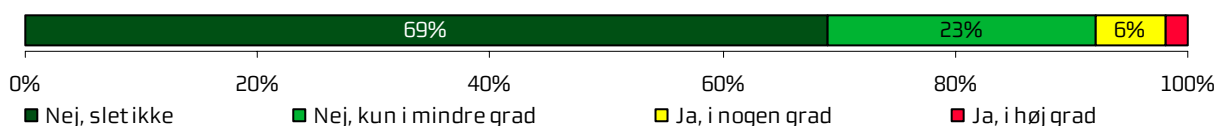
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=168)



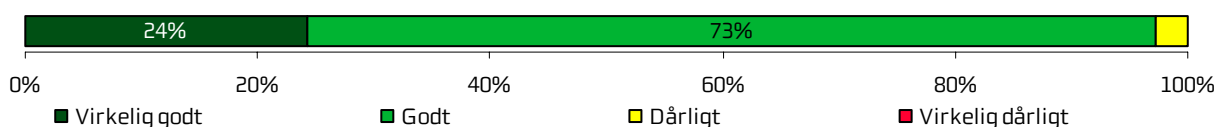
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=152)



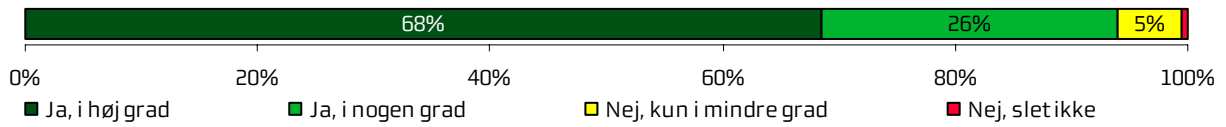
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



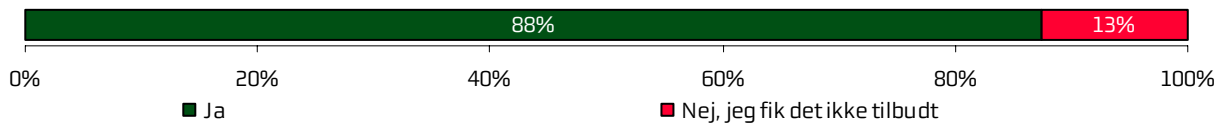
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	95 %	96 %	95 %	78 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	94 %	97 % *	85 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	92 %	98 %	96 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	92 %	-	92 %	87 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	100 %	-	81 %	62 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	86 %	88 %	93 %	82 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	98 %	-	99 %	88 % *	90 % *

Information

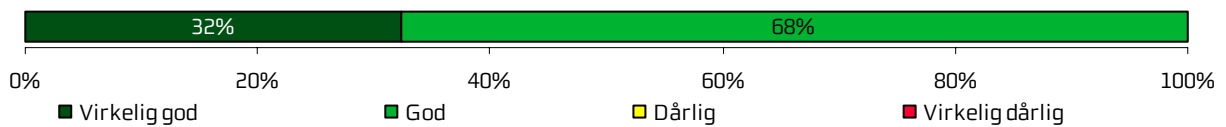
Personalet givet den information, du havde brug for (n=168)



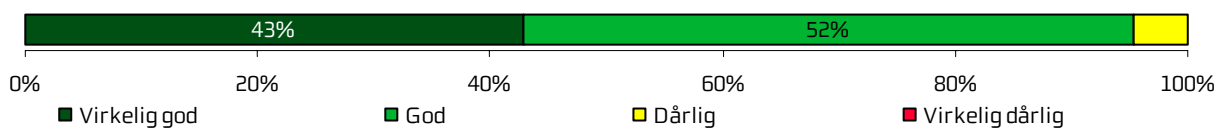
Modtaget skriftlig information (n=128)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



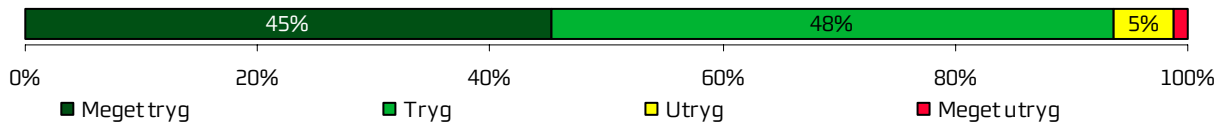
Vurdering af mundtlig information (n=170)



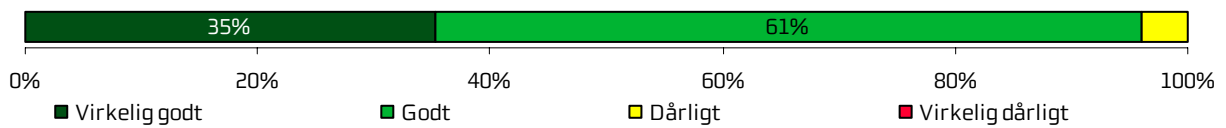
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	95 %	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	90 %	-	84 %	42 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	100 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	95 %	97 %	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

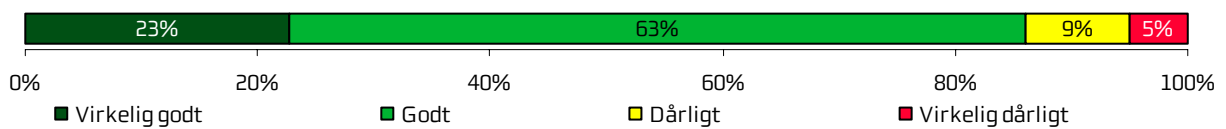
Tryghed ved udskrivelse (n=172)



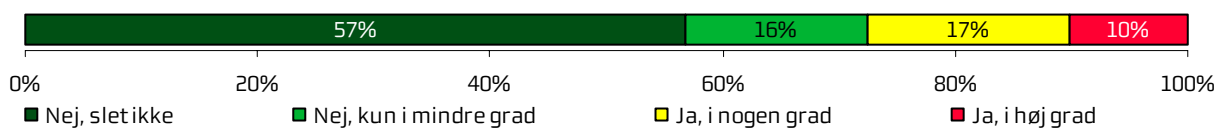
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=79)



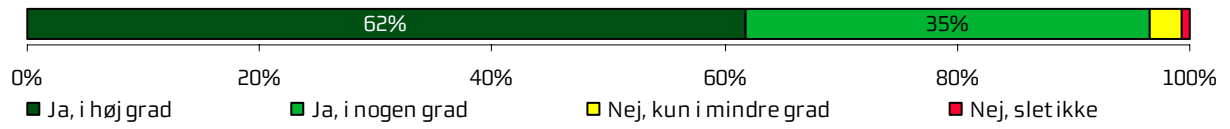
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	94 %	91 %	94 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	97 %	94 %	100 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	97 % *	86 %	88 %	79 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	73 %	73 %	75 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=144)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

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 hjemmepæje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 74 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	74%	100%
Køn		
Mand	85%	81%
Kvinde	15%	19%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	0%
20-39 år	3%	3%
40-59 år	16%	17%
60-79 år	64%	63%
80- år	16%	16%

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		177		100%
Køn				
Mand		151		85%
Kvinde		26		15%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		5		3%
40-59 år		28		16%
60-79 år		114		64%
80- år		29		16%
Skema udfyldt af				
Patienten		160		94%
Pårørende		11		6%
Modersmål				
Dansk		169		97%
Ikke dansk		5		3%
Indlæggelsesform				
Akut		27		15%
Planlagt		150		85%
Diagnose				
C. prost + radikal prostatektomi		25		14%
Nyresten		10		6%
Øvrige		142		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	45	53	2	0	166	8
Køn						
Mand	46	52	1	0	142	6
Kvinde	38	58	4	0	24	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	36	61	4	0	28	0
60-79 år	49	49	2	0	106	6
80- år	38	62	0	0	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	51	2	0	153	7
Pårørende	20	80	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	46	53	2	0	160	8
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	61	0	0	23	3
Planlagt	46	52	2	0	143	5
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	57	43	0	0	23	0
Nyresten	56	44	0	0	9	1
Øvrige	43	55	2	0	134	7

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	49	50	1	0	171
Køn					
Mand	50	49	1	0	147
Kvinde	46	54	0	0	24
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	43	54	4	0	28
60-79 år	50	49	1	0	110
80- år	52	48	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	50	49	1	0	156
Pårørende	27	73	0	0	11
Modersmål					
Dansk	50	48	1	0	165
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	48	52	0	0	25
Planlagt	49	49	1	0	146
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	57	43	0	0	23
Nyresten	60	40	0	0	10
Øvrige	47	51	1	0	138

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	49	5	1	171
Køn					
Mand	45	49	5	1	146
Kvinde	48	48	4	0	25
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	0	80	20	0	5
40-59 år	32	57	7	4	28
60-79 år	50	45	4	1	110
80- år	44	48	7	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	44	49	5	1	156
Pårørende	45	45	9	0	11
Modersmål					
Dansk	45	48	5	1	165
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	56	40	4	0	25
Planlagt	43	50	5	1	146
Diagnose					
C. prost + radikal prostatektomi	59	41	0	0	22
Nyresten	50	50	0	0	10
Øvrige	42	50	6	1	139

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	36	62	2	0	170
Køn					
Mand	36	62	2	0	145
Kvinde	36	60	4	0	25
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	21	68	11	0	28
60-79 år	40	59	1	0	110
80- år	38	62	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	3	0	155
Pårørende	27	73	0	0	11
Modersmål					
Dansk	35	62	2	0	164
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	46	54	0	0	24
Planlagt	34	63	3	0	146
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	52	43	5	0	21
Nyresten	40	60	0	0	10
Øvrige	33	65	2	0	139

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	40	58	2	0	138	7	27
Køn							
Mand	39	59	2	0	119	6	22
Kvinde	42	53	5	0	19	1	5
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	2
40-59 år	29	67	5	0	21	1	5
60-79 år	47	51	2	0	94	4	13
80- år	26	74	0	0	19	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	42	56	2	0	126	7	24
Pårørende	0	100	0	0	8	0	2
Modersmål							
Dansk	41	57	2	0	133	7	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	27
Planlagt	40	58	2	0	138	7	0
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	65	35	0	0	20	1	3
Nyresten	20	80	0	0	5	0	3
Øvrige	36	61	3	0	113	6	21

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	48	2	0	173
Køn					
Mand	50	48	1	0	147
Kvinde	50	46	4	0	26
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	33	67	0	0	27
60-79 år	57	42	2	0	113
80- år	37	59	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	2	0	159
Pårørende	30	70	0	0	10
Modersmål					
Dansk	51	47	2	0	167
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	26
Planlagt	48	50	2	0	147
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	48	52	0	0	23
Nyresten	80	20	0	0	10
Øvrige	49	49	2	0	140

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	36	42	19	3	64	12
Køn						
Mand	37	42	19	2	57	10
Kvinde	29	43	14	14	7	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	8	67	25	0	12	1
60-79 år	44	36	15	5	39	8
80- år	40	30	30	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	43	18	2	60	10
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	38	40	18	3	60	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	38	13	0	8	1
Planlagt	34	43	20	4	56	11
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	50	38	13	0	8	1
Nyresten	20	80	0	0	5	0
Øvrige	35	39	22	4	51	11

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	55	34	11	164
Køn				
Mand	55	32	12	139
Kvinde	56	40	4	25
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	5
40-59 år	48	41	11	27
60-79 år	58	29	13	109
80- år	55	41	5	22
Skema udfyldt af				
Patienten	55	34	11	150
Pårørende	50	40	10	10
Modersmål				
Dansk	55	34	11	158
Ikke dansk	60	20	20	5
Indlæggelsesform				
Akut	44	52	4	25
Planlagt	58	30	12	139
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	55	41	5	22
Nyresten	60	40	0	10
Øvrige	55	32	13	132

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	56	37	6	62
Køn				
Mand	58	37	6	52
Kvinde	50	40	10	10
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	67	25	8	12
60-79 år	57	38	5	42
80- år	38	50	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	56	37	7	57
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	57	37	7	60
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	35	59	6	17
Planlagt	64	29	7	45
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	63	38	0	16
Nyresten	-	-	-	3
Øvrige	56	35	9	43

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	51	49	0	0	55	1
Køn						
Mand	53	47	0	0	47	0
Kvinde	38	63	0	0	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	40	60	0	0	10	0
60-79 år	51	49	0	0	39	1
80- år	67	33	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	50	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	51	49	0	0	53	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	16	0
Planlagt	51	49	0	0	39	1
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	60	40	0	0	15	0
Nyresten	-	-	-	-	3	0
Øvrige	46	54	0	0	37	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	59	3	0	151	17
Køn						
Mand	40	57	3	0	127	15
Kvinde	25	71	4	0	24	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	29	63	8	0	24	2
60-79 år	43	54	3	0	101	10
80- år	33	67	0	0	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	40	56	4	0	137	17
Pårørende	10	90	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	38	58	3	0	146	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	52	4	0	23	2
Planlagt	37	60	3	0	128	15
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	50	50	0	0	22	0
Nyresten	50	40	10	0	10	0
Øvrige	34	62	3	0	119	17

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	1	95	4	169
Køn				
Mand	1	96	3	144
Kvinde	4	92	4	25
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	96	4	26
60-79 år	1	95	4	110
80- år	4	93	4	27
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	155
Pårørende	10	90	0	10
Modersmål				
Dansk	1	96	3	164
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	4	92	4	25
Planlagt	1	96	3	144
Diagnose				
C. prost + radikal prostatekomi	0	100	0	23
Nyresten	0	100	0	10
Øvrige	1	94	4	136

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	94	6	105	67
Køn					
Mand	0	94	6	87	60
Kvinde	0	94	6	18	7
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	4	1
40-59 år	0	93	7	15	12
60-79 år	0	95	5	64	49
80- år	0	95	5	21	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	94	64
Pårørende	0	89	11	9	1
Modersmål					
Dansk	0	94	6	102	64
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	90	10	20	6
Planlagt	0	95	5	85	61
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	0	95	5	19	4
Nyresten	0	86	14	7	3
Øvrige	0	95	5	79	60

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	71	27	2	0	161	8
Køn						
Mand	72	27	1	0	137	7
Kvinde	67	29	4	0	24	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	56	40	4	0	25	2
60-79 år	73	25	2	0	105	5
80- år	76	24	0	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	2	0	146	8
Pårørende	55	45	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	156	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	13	4	0	23	1
Planlagt	69	30	1	0	138	7
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	70	25	5	0	20	1
Nyresten	70	20	10	0	10	0
Øvrige	71	28	1	0	131	7

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	81	18	1	0	168	5
Køn						
Mand	82	18	0	0	143	4
Kvinde	76	20	4	0	25	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	68	32	0	0	28	0
60-79 år	84	15	1	0	110	3
80- år	83	17	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	153	5
Pårørende	73	27	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	162	5
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	16	4	0	25	0
Planlagt	81	19	0	0	143	5
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	82	18	0	0	22	0
Nyresten	80	20	0	0	10	0
Øvrige	81	18	1	0	136	5

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	73	22	5	0	172	2
Køn						
Mand	75	22	3	0	147	1
Kvinde	64	24	12	0	25	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	78	19	4	0	27	1
60-79 år	77	20	4	0	112	1
80- år	59	33	7	0	27	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	4	0	158	1
Pårørende	70	20	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	72	23	5	0	166	2
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	32	20	0	25	1
Planlagt	78	20	2	0	147	1
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	78	22	0	0	23	0
Nyresten	90	0	10	0	10	0
Øvrige	71	24	5	0	139	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	23	6	2	165	9
Køn						
Mand	68	24	6	2	141	7
Kvinde	71	17	8	4	24	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	65	27	4	4	26	2
60-79 år	70	20	7	3	109	4
80- år	71	29	0	0	24	3
Skema udfyldt af						
Patienten	69	22	7	2	152	7
Pårørende	50	40	0	10	10	1
Modersmål						
Dansk	69	22	6	3	160	8
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	30	13	0	23	3
Planlagt	70	22	5	3	142	6
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	74	22	4	0	23	0
Nyresten	80	20	0	0	10	0
Øvrige	67	23	7	3	132	9

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	57	40	4	0	161	10
Køn						
Mand	55	40	4	0	139	7
Kvinde	64	36	0	0	22	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	36	61	4	0	28	0
60-79 år	63	34	4	0	104	8
80- år	52	43	4	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	39	4	0	147	9
Pårørende	55	45	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	56	40	4	0	156	9
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	58	0	0	24	1
Planlagt	59	36	4	0	137	9
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	68	23	9	0	22	0
Nyresten	60	40	0	0	10	0
Øvrige	54	43	3	0	129	10

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	168
Køn			
Mand	92	8	143
Kvinde	96	4	25
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	100	0	5
40-59 år	93	7	27
60-79 år	92	8	110
80- år	96	4	25
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	154
Pårørende	90	10	10
Modersmål			
Dansk	93	7	163
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	25
Planlagt	93	7	143
Diagnose			
C. prost + radikal prostatekomi	87	13	23
Nyresten	100	0	9
Øvrige	93	7	136

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	57	14	14	14	7	4
Køn						
Mand	57	14	14	14	7	3
Kvinde	-	-	-	-	0	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	60	20	20	0	5	4
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	14	14	14	7	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	57	14	14	14	7	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	40	20	20	20	5	4
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	-	-	-	-	1	1
Nyresten	-	-	-	-	0	0
Øvrige	67	0	17	17	6	3

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	69	23	6	2	152	12
Køn						
Mand	66	25	7	2	134	8
Kvinde	89	11	0	0	18	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	80	0	20	0	5	0
40-59 år	65	27	4	4	26	1
60-79 år	74	19	6	2	102	5
80- år	47	47	5	0	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	70	22	6	2	141	10
Pårørende	43	43	14	0	7	2
Modersmål						
Dansk	68	23	6	2	146	12
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	25	4	0	24	1
Planlagt	69	23	6	2	128	11
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	76	24	0	0	21	0
Nyresten	80	10	10	0	10	0
Øvrige	67	24	7	2	121	12

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	73	3	0	74	2	86
Køn							
Mand	24	75	1	0	67	2	71
Kvinde	29	57	14	0	7	0	15
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0	0
40-59 år	19	81	0	0	16	0	12
60-79 år	28	68	5	0	40	2	61
80- år	25	75	0	0	12	0	13
Skema udfyldt af							
Patienten	25	72	3	0	68	2	78
Pårørende	17	83	0	0	6	0	4
Modersmål							
Dansk	26	71	3	0	70	2	84
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	26	68	5	0	19	0	6
Planlagt	24	75	2	0	55	2	80
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	27	73	0	0	11	0	9
Nyresten	17	83	0	0	6	0	4
Øvrige	25	72	4	0	57	2	73

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	68	26	5	1	168
Køn					
Mand	68	25	6	1	144
Kvinde	71	29	0	0	24
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	40	20	0	5
40-59 år	54	36	11	0	28
60-79 år	77	19	3	1	108
80- år	54	38	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	70	25	5	1	153
Pårørende	55	36	9	0	11
Modersmål					
Dansk	70	25	4	1	162
Ikke dansk	20	60	20	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	63	29	8	0	24
Planlagt	69	25	5	1	144
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	82	14	5	0	22
Nyresten	60	30	10	0	10
Øvrige	67	27	5	1	136

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	59	14	15	13	128	32
Køn						
Mand	59	14	16	11	107	30
Kvinde	57	14	10	19	21	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	75	13	4	8	24	3
60-79 år	57	12	17	13	82	23
80- år	50	17	17	17	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	61	13	14	12	115	31
Pårørende	50	20	10	20	10	0
Modersmål						
Dansk	61	14	13	12	122	32
Ikke dansk	20	20	40	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	50	0	14	14	8
Planlagt	61	10	17	12	114	24
Diagnose						
C. prost + radikal prostatektomi	47	5	32	16	19	1
Nyresten	33	17	33	17	6	4
Øvrige	62	16	11	12	103	27

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	32	68	0	0	108	0
Køn						
Mand	30	70	0	0	93	0
Kvinde	47	53	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	18	82	0	0	22	0
60-79 år	39	61	0	0	67	0
80- år	33	67	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	98	0
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	33	67	0	0	103	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	64	0	0	11	0
Planlagt	32	68	0	0	97	0
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	44	56	0	0	16	0
Nyresten	20	80	0	0	5	0
Øvrige	31	69	0	0	87	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	43	52	5	0	170
Køn					
Mand	43	53	4	0	146
Kvinde	42	50	8	0	24
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	32	57	11	0	28
60-79 år	45	50	5	0	110
80- år	46	54	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	45	50	5	0	155
Pårørende	27	73	0	0	11
Modersmål					
Dansk	44	51	5	0	164
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	42	50	8	0	24
Planlagt	43	53	4	0	146
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	55	41	5	0	22
Nyresten	50	40	10	0	10
Øvrige	41	55	4	0	138

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	45	48	5	1	172
Køn					
Mand	46	47	5	1	147
Kvinde	40	56	4	0	25
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	43	46	11	0	28
60-79 år	49	44	5	2	111
80- år	33	67	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	45	48	5	1	157
Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål					
Dansk	46	48	5	1	166
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	46	46	8	0	24
Planlagt	45	49	5	1	148
Diagnose					
C. prost + radikal prostatekomi	48	39	13	0	23
Nyresten	40	50	0	10	10
Øvrige	45	50	4	1	139

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	35	61	4	0	51	6	109
Køn							
Mand	39	57	5	0	44	6	94
Kvinde	14	86	0	0	7	0	15
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	40	40	20	0	5	0	22
60-79 år	30	67	4	0	27	4	76
80- år	41	59	0	0	17	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	33	62	5	0	42	6	104
Pårørende	43	57	0	0	7	0	3
Modersmål							
Dansk	35	60	4	0	48	6	106
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	47	53	0	0	15	1	9
Planlagt	31	64	6	0	36	5	100
Diagnose							
C. prost + radikal prostatekomi	17	83	0	0	6	0	16
Nyresten	-	-	-	-	1	0	9
Øvrige	36	59	5	0	44	6	84

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	23	63	9	5	79	90
Køn						
Mand	27	59	10	5	63	81
Kvinde	6	81	6	6	16	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	24	65	0	12	17	11
60-79 år	18	74	5	3	39	70
80- år	32	47	16	5	19	7
Skema udfyldt af						
Patienten	24	61	10	6	72	82
Pårørende	0	100	0	0	5	6
Modersmål						
Dansk	23	64	8	5	74	89
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	18	65	12	6	17	7
Planlagt	24	63	8	5	62	83
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	33	67	0	0	6	15
Nyresten	38	38	13	13	8	2
Øvrige	20	66	9	5	65	73

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	57	16	17	10	109	55
Køn						
Mand	60	15	16	8	97	44
Kvinde	33	17	25	25	12	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	60	20	10	10	20	8
60-79 år	62	14	20	5	66	39
80- år	39	22	17	22	18	7
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	16	9	98	52
Pårørende	38	13	25	25	8	2
Modersmål						
Dansk	59	15	17	10	103	55
Ikke dansk	20	40	20	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	16	16	26	19	4
Planlagt	60	16	18	7	90	51
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	69	31	0	0	16	5
Nyresten	25	38	13	25	8	2
Øvrige	58	11	21	11	85	48

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	62	35	3	1	144	16
Køn						
Mand	60	36	2	1	124	14
Kvinde	70	25	5	0	20	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	28	64	8	0	25	2
60-79 år	69	29	2	0	93	10
80- år	70	25	0	5	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	34	3	1	131	15
Pårørende	56	44	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	63	34	2	1	138	16
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	39	4	0	23	0
Planlagt	63	34	2	1	121	16
Diagnose						
C. prost + radikal prostatekomi	65	35	0	0	20	0
Nyresten	67	33	0	0	9	0
Øvrige	61	35	3	1	115	16

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Forløb godt og hurtigt. God kommunikation med lægerne.	Virkelig godt
4	Akut.	Godt
6	Ved indkaldelse til undersøgelse [i sommeren] af en sygeplejerske og læge ifølge mine papirer. Der var ingen LÆGE. Det var der først [cirka to måneder efter], hvor man kalder det kontrol. Af hvad?	Godt
11	Jeg blev taget virkelig godt imod. Og god information.	Virkelig godt
18	Ringede til afdelingen, og de spurgte, om jeg kunne komme med kort varsel, da de sommetider fik et afbud. Under telefonsamtalen spurgte sekretæren pludselig, om jeg kunne komme til operation fastende i morgen [tidlig]. Hun havde fået et afbud under telefonsamtalen. Blev glad, også fordi jeg ikke havde så meget tid til at tænke på operationen. Tak.	Virkelig godt
21	Indkaldt til forundersøgelse [om morgenen], melder min ankomst. [En halv time senere] henvender jeg mig. Ingen ved noget. Igen [en halv time senere] forvirring. [Endnu en halv time senere] skal jeg aflevere en urinprøve. Derefter er lægen ved at læse min journal. [Over to timer efter ankomst]: "Du bedes bestille tid til forundersøgelse."	Intet svar
22	Særdeles perfekt. Efter undersøgelse blev der tilbudt operation [få dage senere]. Klargøring til narkose [først på eftermiddagen]. Perfekt.	Godt
23	Tilstrækkeligt og problemfrit.	Godt
31	[]. Men udover Herning Hospital har jeg været indlagt på flere andre hospitaler og var ikke nervøs eller bange ved indlæggelsen.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt af min læge.	Virkelig godt
34	Der er omsorg for en.	Virkelig godt
40	Ventetiden, fra vi kom om morgenen, til vi kom til samtale med lægen, var alt for lang. Vi sad i flere timer, inden vi kom til.	Godt
41	Klar og tydelig, også om hvor, hvornår og hvordan.	Godt
41	Den var klar og tydelig om hvor, hvornår og hvordan.	Godt
44	Jeg kom ind akut.	Godt
45	Jeg har markeret "virkelig god", fordi de to personer, som jeg havde mest med at gøre, var virkelig søde. En tredjeperson, der skulle bestemme indlæggelsestidspunkt, kunne ellers godt have resulteret i en noget ringere karakter.	Virkelig godt
51	Lægevagten [] indlagde mig på det ene sygehus. Næste dag via ambulance til andet sygehus.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Super hele vejen rundt.	Virkelig god
11	Jeg blev taget virkelig godt imod, og god information.	Virkelig god
17	Skema udfyldt inden indlæggelse, samme spørgsmål fra sygeplejerske ved indlæggelse [og fra flere læger] (stort set). Dvs. fire gange de samme spørgsmål, måske lidt "overkill".	God
18	Jeg blev "næsten" modtaget af opererende læge NN. Han satte sig afslappet og fortalte og tegnede, hvad der skulle ske. Denne modtagelse kunne IKKE VÆRE BEDRE, og jeg følte mig tryk og afslappet.	Virkelig god
19	Der manglede information om, hvor jeg skulle møde. En anden patient var i samme situation.	God
23	God og venlig information om den planlagte undersøgelse og operation næste dag.	Virkelig god
29	Dog bør man udforme indkaldelsen, så det klart fremgår, om indlæggelsen skal ske samme dag som forundersøgelsen eller først dagen efter (jeg troede, jeg skulle indlægges, men blev sendt hjem).	God
31	Jeg blev modtaget af nogle venlige og smilende sygeplejersker. Der var ingen ventetid. Jeg blev glad og tilfreds anbragt i en seng og afventede det videre forløb.	God
33	Skulle opereres [om morgenen]. Fik tilfældigt at vide [to timer senere], at en anden var kommet foran. Blev kørt til operation [fem timer efter planen].	God
40	Dårligt fordi vi bad om en parkeringssejdel, men det kunne vi ikke få, trods det at vi skulle vente i over tre timer. Vi måtte gå ud og flytte bilen, og der var rigtigt langt at gå.	Dårlig
41	Blev modtaget venligt og forklaret tydeligt.	God
41	Blev modtaget venligt og forklaret tydeligt.	God
45	Bedre end forrige gang.	Virkelig god
46	Det var helt ok med NN, der havde lidt kommunikationsvanskeligheder. Fint nok.	Virkelig god
49	Venlig og med god information.	Virkelig god
51	Holstebro Sygehus behandlede mig samme aften, jeg kom []. Jeg havde det fint dagen efter.	Virkelig god

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
3	Blodforgiftning.	Virkelig godt
12	Manglende information fra læge NN til operationsafdelingen. Problemet blev løst effektivt og uden forsinkelse.	Godt
15	Kateter ikke ført langt nok op i urinrør. Urin løb ved siden af slange ud gennem penis. Kateter lagt dagen efter af hjemmesygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	At få besked om, at der ville gå nogen tid inden information om resultatet, for derefter at blive ringet op to dage efter, hvor der så blev aftalt et møde tidspunkt. Da jeg var på vej ud af døren, blev jeg ringet op, med besked om, at der skulle foretages flere undersøgelser. Det var anden gang i forbindelse med undersøgelsen, at beskeden ikke passede. Første gang blev jeg informeret om, at der ville gå nogle dage, inden jeg blev indkaldt. Jeg blev ringet op næste morgen om indlæggelse. Problemet i disse sager er, at tankerne desværre flyver lidt med sådan et forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Utilsigtet hændelse. Jeg var ved egen læge dagen efter, at jeg blev udskrevet. Blærebetændelse, fik penicillin i syv dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Jeg blev ringet op af afdelingen og fik at vide, at jeg var udeblevet fra behandling, men jeg havde ikke modtaget nogen indkaldelse.	Dårligt
31	Jeg tror ikke, at der er sket nogen fejl fra lægens eller personalets side. Det hele foregik støt og roligt, og jeg følte mig meget tryk under opholdet på hospitalet.	Intet svar
36	Forskellige tider til kontrol: Æn tid på mit kort og en anden tid til afdelingen.	Virkelig godt
38	De kunne ikke gives smertestillende behandling efter operationen. Jeg blev tilbudt to Panodil. Det er under al kritik. Heldigvis havde jeg selv mine egne piller med [].	Virkelig dårligt
49	Information om mødetidspunkt. Jeg fik opgivet operationstidspunkt og ikke mødetidspunkt.	Virkelig godt
52	Burde nok have været tilbudt afføringsmiddel. Mindre end 24 timer efter operationen pressede jeg, med hjælp fra personalet, voldsomt og har formentlig pådraget mig en mindre [skade].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Operationen gik vist nok, som den skulle. Efterfølgende, efter hjemsendelse, gik der en kraftig betændelse i såret. Min egen læge ordinerede en penicillinkur. [Et par dage] med 2000 mg per dag, derefter [en mindre dosis] per dag. Har stadig periodiske smerter [] (smerter, som jeg blev opereret for). NB: Indlagt/opereret [i efteråret]. I dag [et par måneder senere] har jeg stadig periodiske smerter. Er dette normalt?	Virkelig godt
10	Efter længere tids smerter i ryggen blev jeg indlagt på [et sygehus i sommer]. Samme dag var jeg i scanner [på et andet sygehus] og blev kørt tilbage til [det første sygehus]. Da jeg kom tilbage, sagde de til mig, at jeg skulle til [et tredje sygehus] for at blive opereret. Samme aften blev jeg kørt til [det tredje sygehus] og blev opereret [dagen efter]. Jeg kom tilbage til [det første sygehus] [få dage efter]. Jeg blev udskrevet [nogle uger efter]. Det var lidt voldsomt, da jeg ikke havde ventet det, men det var jo godt nok, da operationen lykkedes, og jeg i dag [] ikke har smerter, jeg får jo en del piller.	Godt
18	Kun positive kommentarer. Har været indlagt på flere forskellige sygehuse, men Urinvejskirurgisk, Holstebro er uden spor vaklen den BEDSTE AFDELING, jeg har været indlagt på. De er meget grundige, og den venlighed, der strømmer en i møde, gør en meget tryk. Jeg tror, at mange afdelinger kunne lære meget af Urinvejskirurgisk, Holstebro.	Virkelig godt
20	Nej. Det var fint.	Virkelig godt
26	Jeg blev opereret [en dag] og sendt hjem [dagen efter], så der var meget stille på afdelingen.	Godt
28	Det hele var overraskende professionelt og effektivt. Godt gået!	Virkelig godt
30	"Indlæggelsen" var kun en dag fra morgen til eftermiddag.	Virkelig godt
31	Jeg følte mig tryk inden opholdet og under behandlingerne. Jeg vil benytte lejligheden til at sige lægen og personalet mange tak for hjælpsomhed og dygtig behandling.	Virkelig godt
40	Lægen, der opererede mig, havde jeg fuld tillid til. Han var efter min mening meget dygtig.	Godt
43	Har haft blærebetændelse siden.	Godt
44	Jeg fik kompetent indformation i den anden periode jeg var indlagt.	Godt
46	Synes ikke, at jeg får nok oplysninger. Skal selv presse oplysninger ud af lægen. Kan ikke få oprigtige oplysninger om strålebehandlingen og dens følger for tarmsystemet.	Virkelig godt
47	Mere kommunikation mellem opvågning og afdeling.	Virkelig godt
49	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
51	Holstebro Sygehus fjernede smerterne straks om aftenen, hvor jeg blev indlagt. Og fjernede stenen 14 dage derefter.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg synes, der går for lang tid, inden min læge fik information fra hospitalet om mit forløb. Ville gerne have haft en "afsluttende" samtale med lægen, før jeg forlod afdelingen/hospitalet. Ok, en sygeplejerske tog over.	Virkelig godt
6	Jeg kan ikke forstå, ved undersøgelse af prostatavæv, at man skal rykke for et svar i [over en] måned efter operationsdagen. Og derefter går der 14 dage, inden man får svar.	Godt
9	Jeg kunne godt have brugt en skriftlig information om generne (hvilken smerter, ubehag og hvor lang tid), man har efter operationen.	Godt
12	Udmærket information, men pjecen om "fjernelse af prostata" var behæftet med et par unøjagtigheder. Bl.a. får man ikke en samtale med operationslægen ved kateterfjernelse.	Godt
15	Lang ventetid i venteværelset ved forundersøgelse og ved indlæggelse [om morgenen]. Skulle møde fastende. Kom ikke i behandling før [om eftermiddagen]. Vågnede op på opvågningsafdelingen om aftenen med voldsomme opkastninger. Fik lov til at blive på sygehuset til dagen efter.	Godt
18	Det kan ikke gøres BEDRE.	Virkelig godt
21	Jeg blev udskrevet med [smertestillende]. [Et par] dage efter udskrivning måtte jeg ringe til afdelingen på grund af stærke smerter. Måtte tage stærkere tabletter. [Et par] dage senere havde jeg lægevagt på grund af smerter. Fik [anden medicin]. Stærke smerter i 14 dage.	Intet svar
25	De læger, man har samtaler med før indlæggelse, taler for meget i telefon under de samtaler, man har med dem, så man bliver meget UTRYG ved det.	Dårligt
27	Det føles som om, læger forsøger at få dagen til tidsmæssigt at nå sammen. Samtaler med læge er meget kortvarige og mest bare relativt kort information. Har fået svar på de spørgsmål, jeg nåede at stille.	Godt
31	Det er altid rart at vide, hvad man fejler, når man er syg. Men allerede før indlæggelsen vidste jeg, fra nogle undersøgelser hos lægen, besked om min sygdom.	Virkelig godt
41	Fik ingen skriftlig information. Jeg fik mundtlig information, som var forståelig for mig.	Godt
41	Jeg fik ingen skriftlig information. Jeg fik mundtlig information, som var forståeligt for mig.	Godt
46	Mere information og kommentarer ønskes.	Virkelig godt
51	Cirka en måned efter [indgreb] fik jeg skriftligt information om hændelsesforløbet samt en plan for, hvad der videre vil ske af kontrol.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Nej, det gik som planlagt/forventet.	Virkelig godt
4	De gør, hvad de kan.	Godt
5	Jeg blev [behandlet] og fik et kateter lagt op. Det fik jeg fjernet [noget tid efter], men kunne ikke tømme blæren, så personalet talte om, at jeg skulle have et kateter sat i igen, men [om aftenen] samme dag, fik jeg pludselig beskeden: "Du må gerne tage hjem". Det chokerede mig meget, for jeg havde virkelig ondt. Det har forbedret sig meget, og nu har jeg det virkelig godt. Mange tak.	Virkelig godt
7	Jeg havde været utryk ved at komme hjem, hvis ikke jeg havde haft [en pårørende] til at tage sig af mig. Jeg bor alene.	Virkelig godt
16	Personligt mener jeg, det er for tidligt at hjemsende nyopererede patienter efter tre dage.	Virkelig godt
18	Alt i top. Det kunne ikke gøres bedre. Igen kom grundigheden, venligheden. Alt, hvad der gjorde mig TRYK.	Virkelig godt
21	Jeg manglede information om smertebehandling i forbindelse med indgrebet. Pamol [] var i mit tilfælde ikke tilstrækkeligt.	Intet svar
22	Stadig lidt smerte fra operationen efter to måneder.	Godt
27	Har på eget initiativ opsøgt egen læge for at spørge om opfølgning, og om der skal følges op på mit sygdomsforløb.	Godt
31	Jeg hører til de heldige, der ikke er plaget af trang til rygning og alkohol. Jeg har i årenes løb dyrket daglig motion, [] men ikke på hospitalet. Derfor føler jeg mig stiv og i dårlig form. Nu vil jeg forsøge med træning igen at indhente det forsømte.	Virkelig godt
42	Dårlig information. Talte ikke med lægen efter operationen, selvom han havde lovet det. Meget skuffet.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Personalet var meget omsorgsfuldt, dette gælder også køkkenet.	Virkelig godt
2	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på afdelingen og under operationen.	Godt
4	Tilfreds med hjælpen.	Godt
7	Personalet har været enestående til at informere omkring narkose og bedøvelse. Jeg har følt, at jeg har været i gode hænder.	Virkelig godt
8	Der kunne godt være et større udvalg af tv-kanaler.	Godt
9	Maden var rigtig god.	Godt
11	Hvis man læser den skrevne presse om, hvordan der er på sygehusene i dag, kan jeg slet ikke se nogen paralleller i mit tilfælde, jeg har kun ROS.	Virkelig godt
12	Alt i alt var det en positiv oplevelse med kompetent og imødekommende personale.	Godt
13	Toilet: bedre, synlig markering ved "optaget". Orientering: bedre synlighed i bygningen, f.eks. udgangsforhold fra afdelingen. Eksempelvis udgang fra elevator opleves som ned i en "kælderregion".	Intet svar
14	Hele forløbet var for mit vedkommende meget positivt. Alt forløb planmæssigt, og personalet (alle) var meget flinke og behjælpelige. En helt igennem positiv oplevelse.	Virkelig godt
15	Om plejepersonalet på Urinvejskirurgisk afdeling på Holstebro Sygehus kan jeg kun sige, at de er herlige, kærlige og humoristiske damer alle sammen.	Godt
16	Hvis jeg skal finde noget at klage over, er det, at nogle rør (kloak- eller varmerør) konstant står og klukker, hvilket er meget irriterende om natten, når der er ro. Både min medpatient i nabosengen og jeg selv havde problemer med at sove, på grund af dette problem. Det kan ikke passe, at den ansvarlige for teknisk drift på hospitalet, som påstået af plejepersonalet, ikke kan finde ud af at løse dette problem. Som bygningsingeniør vil jeg sige, at den slags problemer ikke henhører under kategorien raketvidenskab, men snare er et spørgsmål om manglende vilje. Slutteligt vil jeg gerne rose personalet på operationsstuen for en helt fantastisk og beroligende modtagelse og behandling inden selve operationen. Det kan ikke gøres bedre. Tusind tak.	Virkelig godt
18	Kan ikke finde spor negativt, men grundigheden og venligheden skinnede igennem hele vejen, og igen vil jeg sige: Tror, mange andre afdelinger kunne lære meget af Urinkirurgisk i Holstebro.	Virkelig godt
22	Trådløs internet manglede. Godt med individuelt TV (ros).	Godt
24	En ualmindelig inkompetent sekretær, der f.eks. brokkede sig over, at jeg antastede hende, fordi hun ikke var i modtagerummet. Et andet eksempel: Jeg meldte mig [om formiddagen] (pågående dame), og [omkring middag] var der ikke sket noget - jeg sad [nogle] meter fra hendes kontor. Jeg fik en undskyldning af en sygeplejerske, som kom [over middag], [nogle] timer efter den aftalte tid. Et tredje eksempel: [nogle] uger senere passerede jeg hendes kontor og fik bl.a. den hilsen med: "Kan du ikke læse?". Dårlig oplevelse fra en enkelt person.	Godt
25	Toilet rengøringen var virkelig dårlig, og der var for få toiletter på en afdeling, der arbejder med urinpatienter. Så en daglig rengøring er for lidt. ALT FOR LIDT.	Dårligt
27	Sygeplejersker og læger har alle været søde og hjælpsomme. Fagligt er mit indtryk, at alle har været meget kompetente. Kun mangelfuld information i forbindelse med udskrivelse.	Godt
31	Jeg synes, afdelingen gjorde en stor indsats for patienterne. Man spurgte og rådede patienterne efter alle kunstens regler. Det var såmænd lige før, at man var parat til at stå på hovedet	Virkelig godt

for patienterne.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 33 Den sidste nat fik jeg slet ingen søvn, da der blev indlagt en [anden] på stuen, som ikke kunne komme ud af sengen. Han blev observeret hele tiden pga. mulig [sygdom]. Han "larmede" og havde det virkelig dårligt, og personalet kom HELE TIDEN og tjekkede ham og snakkede med ham. Han burde i den grad have haft enestue. [Jeg var ikke helt rask] efter operationen endnu, men jeg ønskede efter episoden at blive udskrevet, og jeg blev det. Er overbevist om, at jeg ikke blev rask, hvis jeg ikke kom hjem og fik noget søvn. En meget ubehagelig oplevelse. | Godt |
| ✎ | 34 De er utrolig søde og flinke på Holstebro Sygehus. Man får altid en god behandling, hvad enten man er pårørende eller patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Ikke passende at dele toilet med MÆND. | Godt |
| ✎ | 37 Inden denne indlæggelse var jeg indlagt et døgn til undersøgelse, hvor jeg talte med en læge NN inden operation. Dette var IKKE noteret, da jeg blev indlagt denne gang! Oprindeligt havde jeg også udfyldt et skema med diverse oplysninger i forbindelse med indlæggelse. Dette var åbenbart ikke registreret, da jeg måtte svare på det samme ved denne indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 39 Personalet var søde og venlige. | Godt |
| ✎ | 41 Mit første alvorlige besøg i sygehusverdenen, og jeg syntes, at alle var søde og rare i forklaring og nærværelse, men én ting: Der var mange blod- og urinprøver. Jeg ville ØNSKE, at der var en urinprøve ved udskrivningen. | Godt |
| ✎ | 41 Mit første alvorlige besøg i sygehusverdenen, og jeg synes alle var søde og rare i forklaring og nærværelse. | Godt |
| ✎ | 43 Personalet var smilende og meget venlige. Det har betydet meget for mig. | Godt |
| ✎ | 45 Jeg synes, køkkenpersonalet er lidt for "stramtandet". | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Stor, stor ros til afdelingen for god behandling, der nærmer sig forkælelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Personalet var meget flinke, selv om de havde meget travlt. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Der var en dejlig hjælpsom og medmenneskelig tone på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Toilet bør nok tilses regelmæssigt igennem døgnnet. | 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.