

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## 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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	152
Besvarelser fra afdelingens patienter:	105
Afdelingens svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



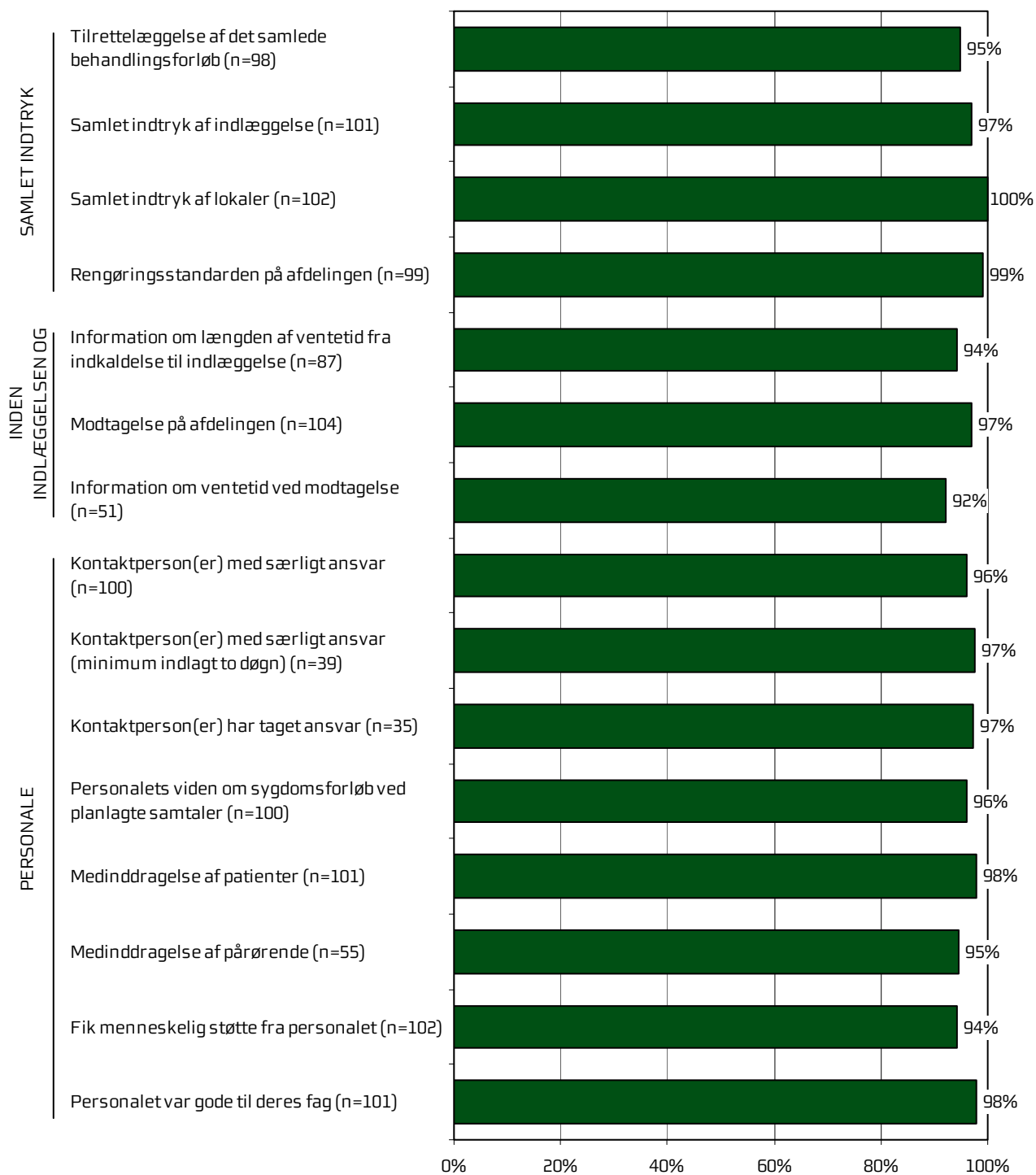


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

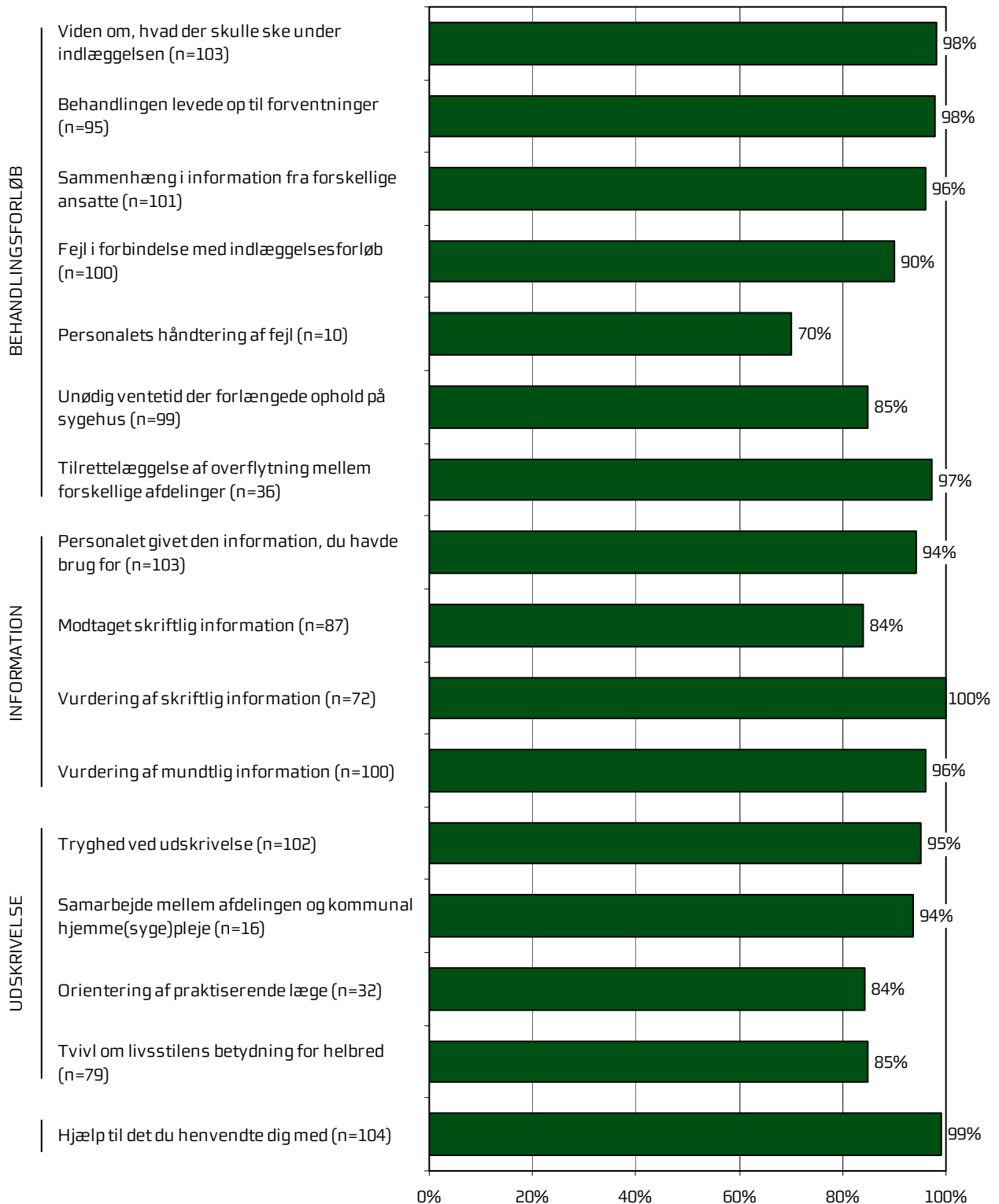
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

2010-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

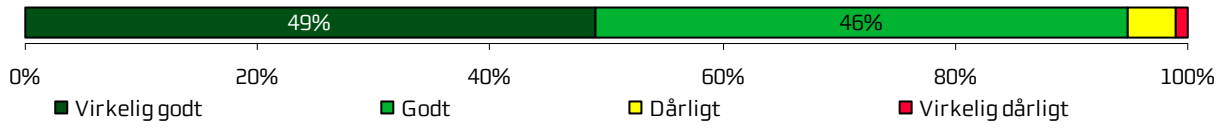
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

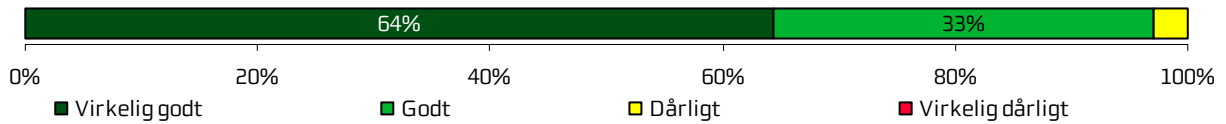
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

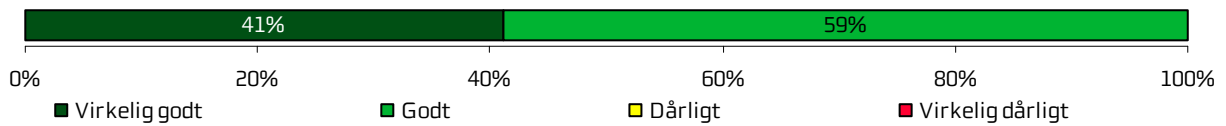
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=98)



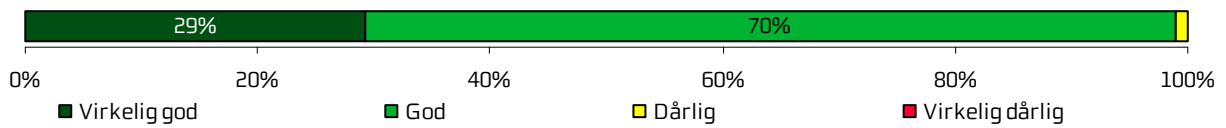
Samlet indtryk af indlæggelse (n=101)



Samlet indtryk af lokaler (n=102)



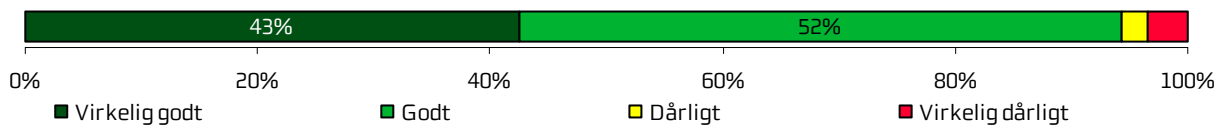
Rengøringsstandard på afdelingen (n=99)



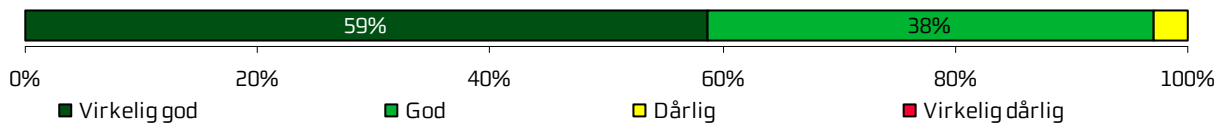
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	93 %	96 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	98 %	99 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	94 % *	98 %	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	94 %	-	98 %	87 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

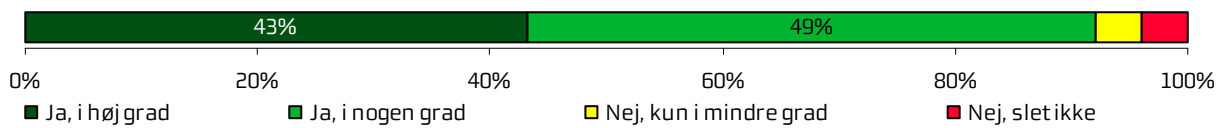
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=87)



Modtagelse på afdelingen (n=104)



Information om ventetid ved modtagelse (n=51)

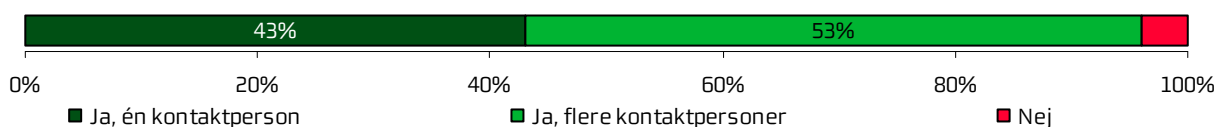




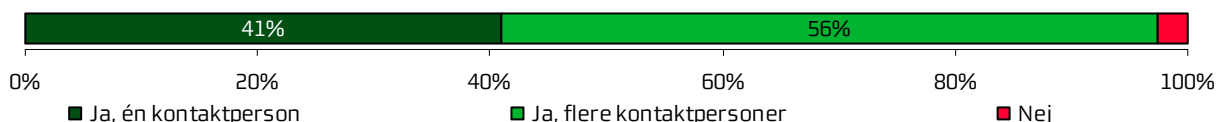
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	86 %	93 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	98 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	92 %	73 % *	73 % *	90 %	65 % *	77 % *

## Personale

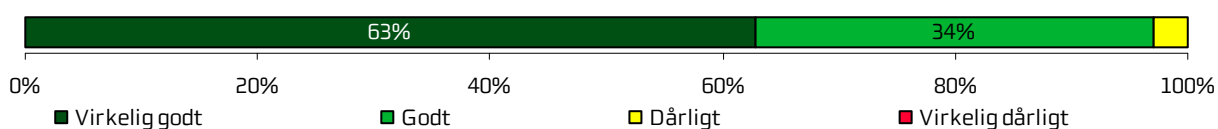
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=100)



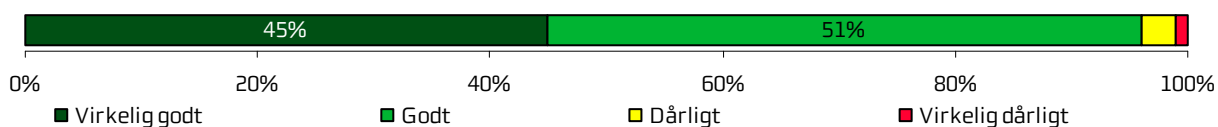
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



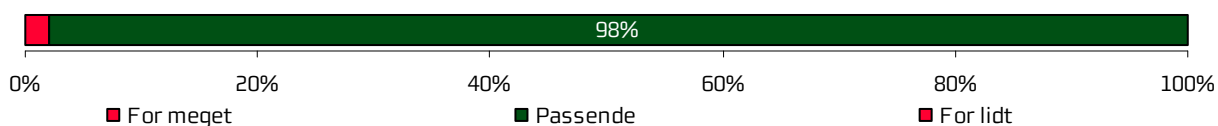
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=35)



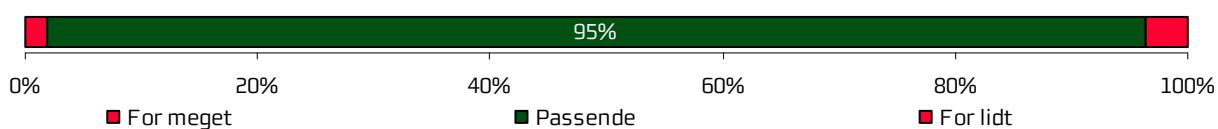
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



Medinddragelse af patienter (n=101)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



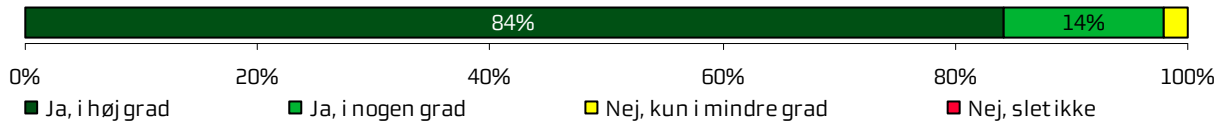
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=102)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	96 %	94 %	87 % *	93 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	97 %	89 % *	89 % *	97 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	95 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	96 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	95 %	96 %	96 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	90 %	94 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	95 %	95 %	98 %	85 % *	93 % *

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=101)



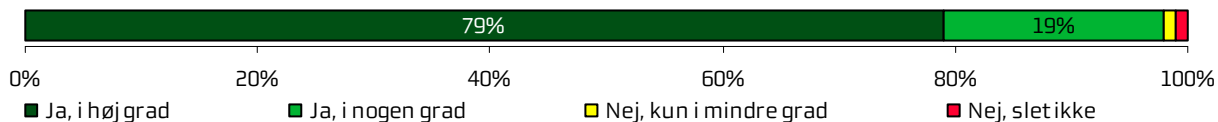
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	100 %	93 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

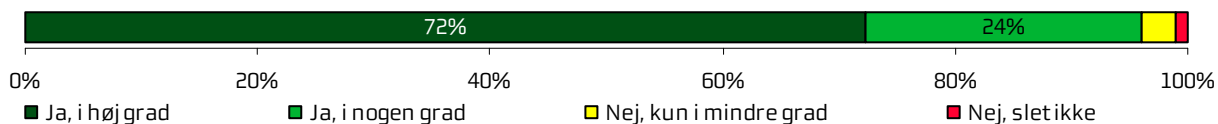
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



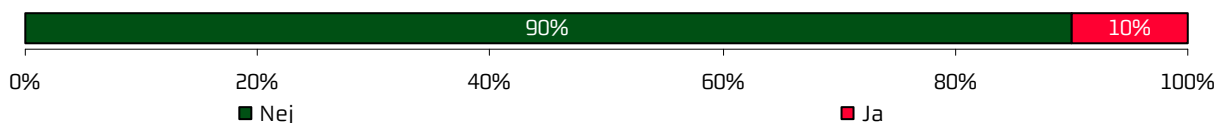
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



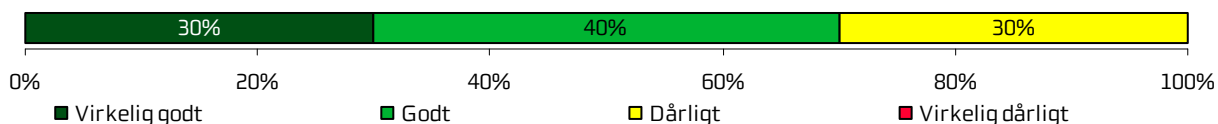
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



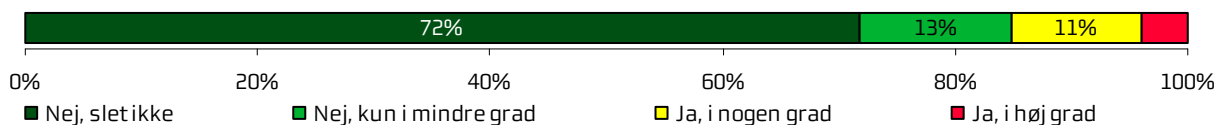
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=100)



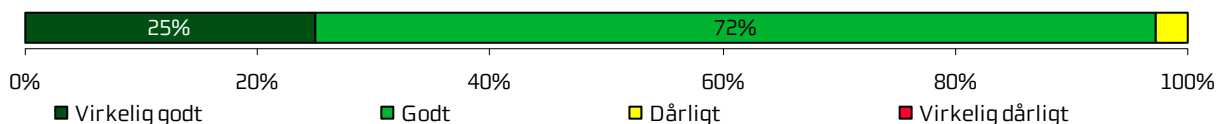
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



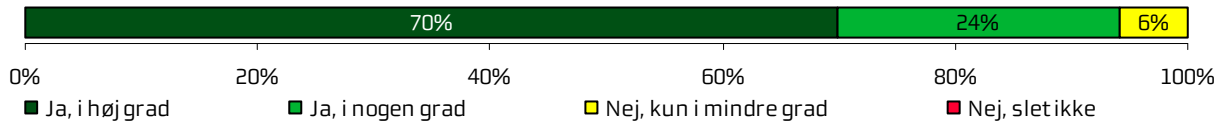
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



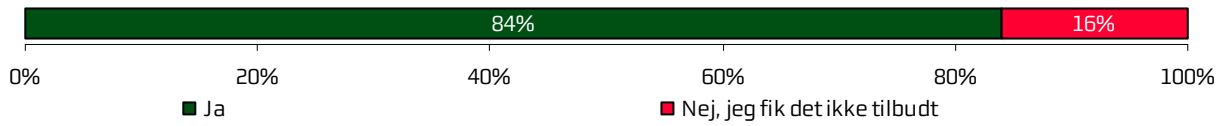
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	95 %	95 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	90 % *	94 %	97 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	95 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	81 %	84 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	55 %	82 %	91 %	54 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	82 %	84 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	98 %	96 %	97 %	84 % *	92 % *

## Information

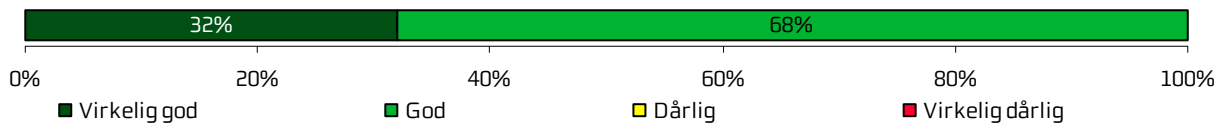
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



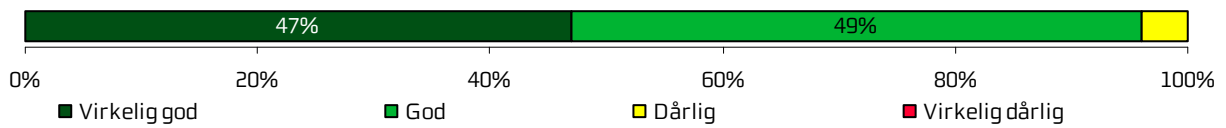
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



Vurdering af mundtlig information (n=100)

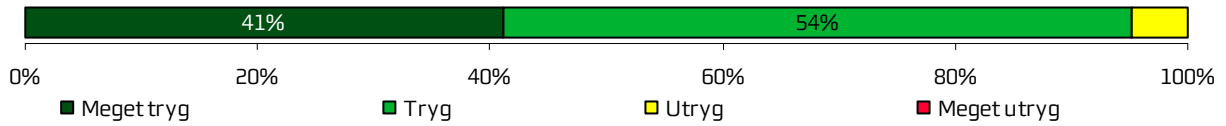




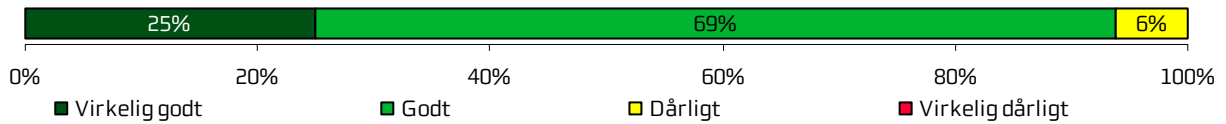
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	93 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	83 %	89 %	87 %	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	97 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	96 %	95 %	98 %	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

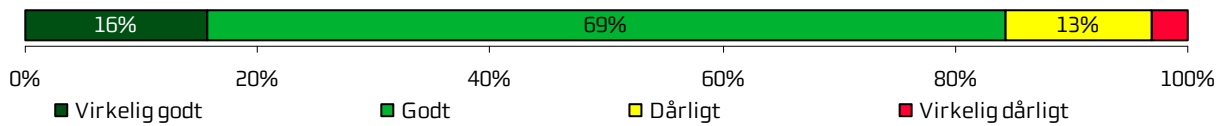
Tryghed ved udskrivelse (n=102)



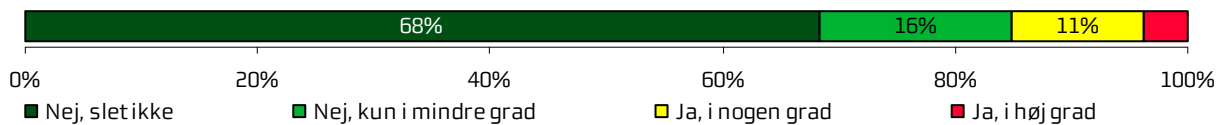
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



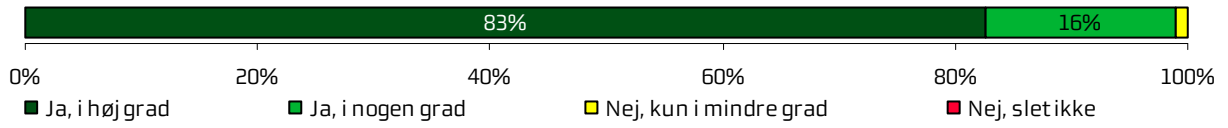
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=79)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	93 %	94 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	69 %	87 %	95 %	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	73 %	83 %	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85 %	78 %	79 %	79 %	59 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	100 %	100 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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



## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

**UDSKRIVELSE**

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

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>39. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>løbnr<<

16. november 2012

### 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. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 69 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	23%	26%
40-59 år	44%	43%
60-79 år	29%	26%
80 år eller derover	5%	5%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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"**<sup>1</sup>

**"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 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		105		100%
<b>Køn</b>				
Mand		0		0%
Kvinde		105		100%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		24		23%
40-59 år		46		44%
60-79 år		30		29%
80 år eller derover		5		5%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		97		95%
Pårørende		5		5%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		100		96%
Ikke dansk		4		4%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		13		12%
Planlagt		92		88%

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	49	46	4	1	98	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	49	46	4	1	98	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	57	4	4	23	1
40-59 år	49	44	7	0	45	0
60-79 år	67	33	0	0	27	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	46	4	1	91	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	45	4	1	94	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	54	15	0	13	0
Planlagt	52	45	2	1	85	2



**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	64	33	3	0	101
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	64	33	3	0	101
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	50	46	4	0	24
40-59 år	66	30	5	0	44
60-79 år	70	30	0	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	66	31	3	0	93
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	66	31	3	0	97
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	69	0	0	13
Planlagt	69	27	3	0	88

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	59	0	0	102
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	41	59	0	0	102
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	35	65	0	0	23
40-59 år	38	62	0	0	45
60-79 år	47	53	0	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	56	0	0	94
Pårørende	20	80	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	57	0	0	98
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	54	0	0	13
Planlagt	40	60	0	0	89

**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	29	70	1	0	99
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	29	70	1	0	99
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	22	78	0	0	23
40-59 år	36	64	0	0	44
60-79 år	25	71	4	0	28
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	69	1	0	91
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	70	1	0	96
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	82	0	0	11
Planlagt	31	68	1	0	88

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	43	52	2	3	87	1	13
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	43	52	2	3	87	1	13
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	12	71	6	12	17	0	6
40-59 år	46	49	3	3	39	0	6
60-79 år	58	42	0	0	26	1	1
80 år eller derover	40	60	0	0	5	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	41	53	2	4	81	1	12
Pårørende	-	-	-	-	3	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	43	51	2	4	83	1	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	13
Planlagt	43	52	2	3	87	1	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	38	3	0	104
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	59	38	3	0	104
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	42	54	4	0	24
40-59 år	52	43	4	0	46
60-79 år	77	23	0	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	39	3	0	96
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	58	39	3	0	100
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	54	0	0	13
Planlagt	60	36	3	0	91

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	49	4	4	51	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	43	49	4	4	51	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	46	46	8	0	13	0
40-59 år	38	50	4	8	26	2
60-79 år	50	50	0	0	12	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	50	2	4	46	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	50	4	4	48	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	67	17	0	6	0
Planlagt	47	47	2	4	45	2

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	53	4	100
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	43	53	4	100
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	33	63	4	24
40-59 år	40	53	7	45
60-79 år	50	50	0	28
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	52	4	92
Pårørende	60	40	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	51	4	96
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	31	62	8	13
Planlagt	45	52	3	87

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end 10 døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	56	3	39
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	41	56	3	39
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	11	89	0	9
40-59 år	54	38	8	13
60-79 år	40	60	0	15
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	57	3	35
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	54	3	37
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	43	57	0	7
Planlagt	41	56	3	32



**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	63	34	3	0	35	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	63	34	3	0	35	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	56	0	0	9	0
40-59 år	55	36	9	0	11	0
60-79 år	77	23	0	0	13	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	38	3	0	32	0
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	30	3	0	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	33	0	0	6	0
Planlagt	62	34	3	0	29	1

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	51	3	1	100	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	45	51	3	1	100	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	45	0	5	22	2
40-59 år	40	53	7	0	45	0
60-79 år	50	50	0	0	30	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	51	3	1	93	2
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	51	3	1	97	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	62	0	0	13	0
Planlagt	46	49	3	1	87	2

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	98	0	101
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	2	98	0	101
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	4	96	0	24
40-59 år	2	98	0	45
60-79 år	0	100	0	29
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	99	0	93
Pårørende	20	80	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	99	0	97
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	100	0	12
Planlagt	2	98	0	89

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	95	4	55	45
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	2	95	4	55	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	7	86	7	14	10
40-59 år	0	95	5	19	26
60-79 år	0	100	0	19	9
80 år eller derover	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	96	4	47	45
Pårørende	20	80	0	5	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	96	4	52	44
Ikke dansk	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	88	13	8	5
Planlagt	2	96	2	47	40

**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	79	15	4	2	102	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	79	15	4	2	102	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	8	8	0	24	0
40-59 år	72	20	4	4	46	0
60-79 år	86	14	0	0	29	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	16	4	2	94	1
Pårørende	100	0	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	15	4	2	98	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	77	23	0	0	13	0
Planlagt	80	13	4	2	89	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	84	14	2	0	101	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	84	14	2	0	101	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	13	4	0	23	1
40-59 år	80	17	2	0	46	0
60-79 år	90	10	0	0	29	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	15	2	0	93	2
Pårørende	100	0	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	14	2	0	97	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	38	0	0	13	0
Planlagt	88	10	2	0	88	2

**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	79	19	2	0	103	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	79	19	2	0	103	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	29	4	0	24	0
40-59 år	76	22	2	0	46	0
60-79 år	90	10	0	0	30	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	18	2	0	95	0
Pårørende	40	60	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	99	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	46	0	0	13	0
Planlagt	82	16	2	0	90	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	1	1	95	7
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	79	19	1	1	95	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	68	32	0	0	22	2
40-59 år	74	21	2	2	43	2
60-79 år	93	7	0	0	27	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	1	87	7
Pårørende	80	20	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	1	1	92	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	70	0	0	10	3
Planlagt	85	13	1	1	85	4



**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	72	24	3	1	101	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	72	24	3	1	101	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	29	4	0	24	0
40-59 år	72	22	4	2	46	0
60-79 år	79	21	0	0	28	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	3	1	93	2
Pårørende	60	40	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	24	3	1	97	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	38	8	0	13	0
Planlagt	75	22	2	1	88	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	100
<b>Køn</b>			
Mand	-	-	0
Kvinde	90	10	100
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	96	4	23
40-59 år	80	20	46
60-79 år	100	0	30
80 år eller derover	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	92
Pårørende	100	0	5
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	96
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	58	42	12
Planlagt	94	6	88

**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	30	40	30	0	10	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	30	40	30	0	10	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	33	33	0	9	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	40	30	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	40	30	0	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	60	0	0	5	0
Planlagt	20	20	60	0	5	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	13	11	4	99	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	72	13	11	4	99	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	13	13	4	24	0
40-59 år	60	20	13	7	45	0
60-79 år	89	4	7	0	28	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	12	11	4	92	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	13	12	3	95	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	38	15	0	13	0
Planlagt	76	9	10	5	86	1

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	72	3	0	36	3	60
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	25	72	3	0	36	3	60
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	10	80	10	0	10	1	13
40-59 år	30	70	0	0	20	1	24
60-79 år	40	60	0	0	5	1	23
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	71	3	0	31	3	57
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	72	3	0	32	3	60
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	33	67	0	0	6	1	6
Planlagt	23	73	3	0	30	2	54

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	70	24	6	0	103
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	70	24	6	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	58	25	17	0	24
40-59 år	59	37	4	0	46
60-79 år	93	7	0	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	68	25	6	0	95
Pårørende	100	0	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	70	24	6	0	99
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	38	15	0	13
Planlagt	73	22	4	0	90

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	15	28	16	87	12
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	41	15	28	16	87	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	36	27	23	14	22	2
40-59 år	40	13	30	18	40	5
60-79 år	48	8	28	16	25	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	16	28	15	80	11
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	13	28	17	83	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	11	22	44	9	4
Planlagt	44	15	28	13	78	8

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	72	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	32	68	0	0	72	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	11	89	0	0	19	0
40-59 år	45	55	0	0	33	0
60-79 år	30	70	0	0	20	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	70	0	0	67	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	69	0	0	68	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	80	0	0	5	0
Planlagt	33	67	0	0	67	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	47	49	4	0	100
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	47	49	4	0	100
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	67	4	0	24
40-59 år	47	47	7	0	45
60-79 år	59	41	0	0	29
80 år eller derover	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	48	4	0	92
Pårørende	20	80	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	48	4	0	96
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	69	8	0	13
Planlagt	51	46	3	0	87

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	41	54	5	0	102
<b>Køn</b>					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	41	54	5	0	102
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	26	74	0	0	23
40-59 år	46	48	7	0	46
60-79 år	47	47	7	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	52	4	0	94
Pårørende	0	80	20	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	52	5	0	98
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	8	69	23	0	13
Planlagt	46	52	2	0	89

**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	25	69	6	0	16	6	76
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	25	69	6	0	16	6	76
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	20
40-59 år	0	80	20	0	5	2	34
60-79 år	33	67	0	0	6	3	21
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	69	8	0	13	4	73
Pårørende	-	-	-	-	1	2	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	62	8	0	13	6	75
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	1	2	10
Planlagt	27	67	7	0	15	4	66

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	16	69	13	3	32	64
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	16	69	13	3	32	64
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	83	0	0	6	17
40-59 år	19	56	19	6	16	26
60-79 år	14	86	0	0	7	21
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	66	14	3	29	59
Pårørende	-	-	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	68	14	4	28	64
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	10
Planlagt	14	69	14	3	29	54

**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	68	16	11	4	79	23
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	16	11	4	79	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	15	10	10	20	4
40-59 år	69	16	13	3	32	13
60-79 år	67	21	13	0	24	6
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	18	11	4	72	22
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	17	12	3	75	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	20	20	0	10	3
Planlagt	70	16	10	4	69	20

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	16	1	0	104	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	83	16	1	0	104	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	79	17	4	0	24	0
40-59 år	78	22	0	0	46	0
60-79 år	90	10	0	0	30	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	17	1	0	96	0
Pårørende	80	20	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	16	1	0	100	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	38	0	0	13	0
Planlagt	86	13	1	0	91	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			6
Pleje			6
Relationer til personale			11
Ventetid			1





## Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	En god plan med DATOER og TIDER.	Virkelig godt
3	Var kun indlagt [i kort tid].	Uoplyst
6	Der var kun 14 dage mellem undersøgelse og operation.	Virkelig godt
8	Jeg var til undersøgelse torsdag og kom ind og blev opereret [kort tid efter] pga. et afbud.	Virkelig godt
10	[Over et halvt års] ventetid er lang tid.	Virkelig godt
12	Da jeg kommer fra [Vestjylland], synes jeg, det var rigtig fint, at man ikke skulle ligge oppe på sygehuset i en hel weekend. Da jeg skulle til informationsmøde om operationen en fredag og først skulle opereres om mandagen. Og i øvrigt var informationsmødet om operationen rigtig godt!	Virkelig godt
13	Jeg valgte selv en dato længere fremme for at tilpasse operationen til mit privatliv og arbejde.	Virkelig godt
15	Jeg var en smule i tvivl om indgrebet før indlæggelsen, så jeg fik en telefonkonsultation. Lægen, jeg talte med, var utrolig empatisk og hjalp mig til at forstå både min sygdom og risici ved indgrebet langt bedre. Tak til ham!	Virkelig godt
19	Ventede i to timer inden forundersøgelsen, da de havde glemt, at de havde indkaldt mig til [om morgenen]. Skulle efterfølgende vente på læge NN (som heller ikke blev informeret om, at jeg ventede), så der gik halvanden time mere.	Virkelig godt
23	Jeg måtte rykke [flere] gange, før jeg endelig fik en tid.	Godt
24	Blev informeret om tre måneders ventetid og blev indkaldt præcist som aftalt. Det gjorde det nemt at planlægge i forhold til arbejde, transport m.v.	Virkelig godt
28	Der var ingen ventetid.	Godt
35	I forbindelse med operation fik jeg fremrykket operationsdatoen pga. eget ønske.	Virkelig godt
37	Har åben indlæggelse på Y5.	Virkelig godt
41	Blev indkaldt [sidst på sommeren]. Fik at vide, at jeg kunne blive opereret [til næste år]!! Jeg nægtede at tage imod tilbuddet, da jeg havde daglige smerter og fik meget medicin. Lægen NN, der undersøgte mig sagde, at jeg skulle til før og indkaldte mig til en uge senere. Tak for det!!!	Virkelig godt
42	Der gik lang tid, inden der kom en læge.	Godt
43	Havde selv stor indflydelse på, hvornår det skulle foregå. Rigtig godt!	Uoplyst
47	Super service. Lægen fra forundersøgelsen ringede en aften, så vi kunne planlægge indlæggelsen, så det passede ind i min kalender. Det skal siges, at jeg ikke led af livstruende/alvorlig sygdom, men sikke en service. Det løser mange opkald frem og tilbage.	Virkelig godt

**Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**








<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Senge</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Var ventet.	Virkelig god
 2	Imødekommende og informativ personale.	Virkelig god
 4	De var utroligt søde og imødekommende. Dog kunne man også fornemme, at de havde nok/rigeligt at lave/se til!	God
 7	Jeg havde regnet med at tale med en læge ved indlæggelsen, men der var "kun" sygeplejersker. Der var nogle spørgsmål, jeg ikke fik svar på.	God
 8	Jeg var meget nervøs, men det blev taklet rigtig godt af afdelingen, og jeg blev meget tryk ved at være på afdelingen.	Virkelig god
 12	Jeg var især rigtig glad for, at de tog forbehold for min nåleskræk.	Virkelig god
 15	Modtagelsen var omsorgsfuld og professionel.	Virkelig god
 18	Personalet var virkelig søde og rare. Der er stor ros til dem.	Virkelig god
 23	Meget søde, empatiske mennesker.	God
 30	NN kom og modtog [min pårørende] og mig. Sikke en god oplevelse. Man følte sig velkommen.	Virkelig god
 35	Lige præcis denne gang virkede sygeplejersken ny/ferieafløser/fra anden afdeling (?). Ellers har mine tidligere modtagelser været "virkelig god".	God
 36	Nej.	Virkelig god
 41	Jeg har kun mødt venlighed!!	God
 43	Forvirrende. Vidste meget lidt om det faktiske forløb, og erfarede først i løbet af samtalen, at eksempelvis den læge, jeg troede skulle forestå operationen, havde fri.	God
 47	Stille og rolig.	Virkelig god

## Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Senge	Fejlhåndtering
5	Uheld under selve operationen.	Godt
7	1) Der var en utilsigtet blødning under operationen (eller lige efter). Lægen fik ikke skrevet det i journalen, så da jeg fik smerter og blodansamling ved såret, havde det været godt for de to læger, der tilså mig, at have vidst det. Først da operationslægen kom på tredjedagen, blev det opklaret, hvorfor jeg havde så ondt. Det var ikke så rart for mig.  2) Jeg var blevet lovet to læger, der skulle operere mig, og jeg fik ikke nogen af de to. Det bekymrede mig lige ved operationen.	Godt
13	Fik at vide, at jeg inden operationen ville blive hentet af lægen, som ville følge mig og snakke om operationen. I stedet blev jeg hentet af [anden medarbejder], hvilket gjorde, at lægen ikke kunne finde mig, og da det lykkedes, var jeg gjort klar til operation og bedøvelse.	Virkelig godt
14	Ved ikke om det var en fejl. Nærmere en komplikation, som jeg var informeret om risikoen for.	Uoplyst
20	Glemte at indkalde mig.	Uoplyst
21	Et drop, der ikke blev skyllet dagligt. Fik ikke patientarmbånd på før efter et par døgn.	Godt
33	En læge NN vurderede at kræften [] var kommet igen. Derfor en [længere] ventetid, da der af to omgange blev taget nye []prøver, som så heldigvis ikke påviste kræft. Men en egentlig fejl var der ikke tale om. Blot en fejlvurdering.	Godt
35	Skulle op efter to dage på grund af "hul" på tarmen, dvs. første sammensyning var nok aldrig udført korrekt, hvilket var meget skuffende/ et tillidsbrist. Var MEGET syg på grund af fejlen.	Virkelig godt
38	At jeg et par gange ikke fik mad, fordi jeg ikke selv kunne hente det, og når mine pårørende stillede sig hen til madvognen, blev de overset.	Dårligt
48	At jeg skulle indlægges mandag og opereres tirsdag, med overnatning. Fik at vide mandag formiddag, at jeg kunne tage hjem og møde fastende tirsdag. Gav problemer med hensyn til kørsel for mit vedkommende. Ville godt have været forberedt på, at det først var fra tirsdag, at jeg skulle indlægges.	Uoplyst

**Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Senge</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Jeg synes, personalet var rigtig søde og skabte tryghed i en situation, hvor jeg ingen kontrol havde, og til dels i perioder af behandlingsforløbet var hjælpeløs.	Godt
 19	Ubeskriveligt søde mennesker hele vejen rundt. Stor ros til personalet for deres omsorg <3	Virkelig godt
 25	Ved forundersøgelsen var der nogen ventetid. Hvis det havde været muligt at give beskeden og informationerne samlet, så man ikke skal vente med lange pauser. Flere i venteværelset gav udtryk for, at de bare sad og ventede, og at de havde prøvet det før.	Virkelig godt
 26	Jeg blev flyttet til en anden afdeling [om morgenen], og blev udskrevet [nogle timer efter]. Man kunne måske godt have ventet, og sendt mig hjem fra den første afdeling.	Virkelig godt
 29	Ikke informeret godt nok i forhold til, at operationen blev flyttet til dagen efter. Begrundelsen kunne have været tænkt ind fra starten (en anden type operation, derfor skal du vente, og det vidste alle). Fint forløb, da der først var flyttet.	Virkelig godt
 35	Havde ikke troet, fejl var muligt på min afdeling/af min læge..	Virkelig godt
 40	Kom til at vente ca. to timer til forundersøgelsen, da der ved en fejl ikke blev opdaget, at jeg ventede på at snakke med en læge NN.	Virkelig godt

## Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
4	Kunne godt have ønsket lidt mere dialog med lægen efter operationen. Snakkede kun kort med ham. Ellers havde han travlt :-  Jeg følte lidt, jeg blev "tabt" efter udskrivelsen, fordi der opstod ting fysisk efterfølgende, som jeg ikke vidste var bivirkninger af operationen. Jeg gik lidt tid, inden jeg kontaktede min læge. Manglede mere [information] om evt. symptomer efter operationen!!	Godt
5	Det har været deprimerende, at det tog meget længere tid, end jeg var blevet forberedt på.	Godt
7	Da jeg tidligere har haft grimme oplevelser i forbindelse med narkose, er jeg meget bange, når jeg skal bedøves. Selvom jeg bad om at blive lagt hurtigt i narkose, tog det lang tid. Der var mindst fire forskellige sygeplejersker på narkose-/operationsstuen, og de var alle henne og hilse på og forklare, hvad de lavede, men jeg blev bare mere og mere nervøs og ville hellere bare have narkosen, så det kunne blive overstået. De gjorde det sødt og venligt, men det var ikke godt for mig.	Godt
13	Den skriftlige information var til en lidt anden operation, og der manglede noget lidt mere personspecifik mundtlig information.	Virkelig godt
14	Mangler lidt om efter. I forhold til endt hormonbehandling osv.	Godt
15	Jeg er meget tilfreds med samtaler og information før operationen! Efter operationen måtte jeg dog selv efter lang ventetid bede sygeplejersken finde lægen, så jeg kunne få resultatet. Det betød meget at kunne få resultatet fra den læge, der havde foretaget indgrebet, inden hun gik på weekend!	Virkelig godt
22	I intropecen står, at patienten første dag efter operationen skal gå ture på afdelingen. Det kunne jeg ikke før [flere dage efter]. Troede at jeg kunne klare mig alene i de første dage efter operationen på den baggrund (intropjecen), men det holdt jo slet ikke.	Virkelig godt
24	Jeg fik god information før og under indlæggelsen, men var meget usikker på, hvad jeg kunne forvente, når jeg kom hjem. Kørte til Skejby til en ekstrasamtale [nogle uger] efter indgrebet for at få information, om hvad jeg kunne forvente mig efter indgrebet. Informationerne kunne jeg have fået under indlæggelsen.	Virkelig godt
25	Al information var super. Jeg kunne spørge om alt, så der var ingen ubesvarede spørgsmål. Fik også et pænt svar, da jeg senere ringede ind for at høre om nogle problemer.	Virkelig godt
27	Mindre problemer. På min udskrivelsesseddel stod der, jeg ville få brevsvaret om operationsfundet! Fire uger efter, uden at have fået noget brev, kontakter jeg egen læge for at høre, om de havde fået svar. Der oplystes det, at de havde fået at vide, at jeg ville få brev, hvis der var overraskende fund! Efterfølgende har jeg kontaktet afdelingen, som bekræftede lægens svar. Ikke så heldigt. Man går jo og venter på svar, når man har fået det at vide.	Virkelig godt
34	Synes jeg har fået en rigtig god information hele vejen igennem. Et meget hjælpsomt personale, også når jeg har ringet imellem operationerne og ventetiden.	Virkelig godt
35	Læge NN havde fri. Den, der tog over var super, inklusiv øvrigt personale.	Virkelig godt
43	Husk! Det er en rutine og grundlæggende viden for jer, det er det ikke for patienten. Skulle f.eks. starte med [en] []behandling, hvilket er stort for mig, men måtte gå med en fornemmelse af, at nu havde jeg vist spurgt rigeligt!	Uoplyst
47	Ja, jeg synes, den er meget uddybende. Jeg sad og blev helt nervøs over alle de informationer om, hvad der kunne gå galt. For mig behøver jeg ikke vide alle detaljer. Blev helt i tvivl, om jeg skulle gennemføre det.	Virkelig godt

## Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	Hurtigt hjem. Dejligt.	Virkelig godt
4	Som tidligere nævnt kunne jeg godt have brugt lidt mere information med hensyn til symptomer i henhold til lige præcis min operation/situation og ikke kun generelle ting. Det gav usikkerhed og blev lidt utrygt.	Godt
7	Jeg var utrolig træt, og da jeg havde [blåt mærke] på maven, kontaktede jeg egen læge. Min blodprocent var meget lavt, og jeg har nu fået jerntilskud i [flere] uger og er stadig ikke oppe på normalværdi.	Godt
12	Jeg undgik, at komme på patienthotellet, da mine svigerforældre [boede i nærheden]. Og det var jeg rigtig glad for. Kunne ikke holde ud at ligge på sygehus mere.	Virkelig godt
24	Min udskrivelse forløb super. Sygeplejerskerne sikrede sig alle forhold omkring hjemturen []. Fik tæppe, pose og drikkevarer med til bilen. Det var vigtigt for mig, at der var en "smerteplan", hvilket blev taget meget alvorligt, og det gjorde en STOR forskel for mig. Var meget tryk! Så tak for jeres opmærksomhed og omsorg!!)	Virkelig godt
29	Besluttede selv, at jeg ville hjem.	Virkelig godt
43	Virkede lidt fortravlet.	Uoplyst
47	Godt. Jeg synes bare, det skulle være sådan, at hvis der dukker noget op, efter man er kommet hjem, at man så kan kontakte afdelingen/ambulatoriet i stedet for egen læge. Jeg fik en tyngdefornemmelse, som jeg gik til egen læge med, men han kan jo ikke gøre noget, så skal han videresende dig. Synes det er tidsspilde både for læge og patient.	Virkelig godt

**Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y**

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	Flersengsstue er dejligt. Badeværelset: måske depotrum, turde ej kigge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der var ikke en rød tråd i rækken af kontaktpersoner. De var rigtig gode, men så var de udskiftet, så man ikke rigtig syntes at vide, hvem der så egentlig var ens kontaktperson. [Kontaktperson]	Godt
6	Et personale, der altid var smilende og meget hjælpsomt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Bedre tilrettelæggelse af operationsteamet. Havde fået lovet to bestemte læger og mødte dem overhovedet ikke. Mødte operationslægen første gang, da han hentede mig, og snakkede kun med ham på vejen til operationen. Alt for kort. Utrygt. Fik rigtig god hjælp på opvågningen (rystede [meget]), og også personalet på min afdeling var utroligt søde. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Har haft en virkelig god oplevelse. Følte virkelig, at alt drejede sig om mig. Stor ros til alle. [Pleje]	Virkelig godt
11	[Patienten] skulle have været opereret på et andet hospital [i sommer], men det blev aflyst tre dage før, da lægen [alligevel ikke kunne være til stede]. Fik at vide, at hun kunne blive opereret [i efteråret]. Jeg bad om at få patienten til Skejby, hvor det fungerede hurtigt og fint.	Virkelig godt
12	Det var meget overfladisk, de gjorde rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Det var rigtig godt, at der ikke var så stor udskiftning i, hvilke sygeplejersker jeg havde. Også meget glad for akupunktur. Fedt at det er en mulighed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
15	Jeg havde i høj grad brug for, at det havde været muligt at dele tosengsrummet mere op, eventuelt bare et større gardin. Jeg følte mig lidt til skue for den anden patients familie og besøgende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Imødekomende personale, hvad angår patient og pårørende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg er mere end tilfreds med hele forløbet. Der er kun godt at sige. Behandling og den venlige tone, der herskede overalt på hospitalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Fik at vide, at jeg skulle snakke med fysioterapeut, som skulle vise/fortælle, hvad jeg skulle med hensyn til genoptræning. Den samtale fandt aldrig sted, så det er vel blevet glemt.	Virkelig godt
23	Bortset fra at det tog meget lang tid, at blive indkaldt til scanning og dernæst operation (jeg blev vist glemt), er indtrykket MEGET godt. [Ventetid]	Godt
24	Jeg er blevet mødt med stor interesse og søde medarbejdere. Selv da jeg blev usikker, efter jeg kom hjem, blev der gjort en god indsats for at finde tid til at afklare mine spørgsmål. Men mere information om prognosen efter indgreb ville være godt, da det er nemmere, hvis man har den rigtige forventning omkring det efterfølgende forløb. Men alt i alt en god og professionel håndtering! :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Meget sødt og rart personale. Altid smilende og tog sig godt af patienterne. Ved operationen blev der taget hensyn til et særligt patientønske, hvilket betød meget. Tak til en super læge NN.	Virkelig godt

	[Pleje, Relationer til personale]	
26	[ ] Jeg synes, at personalet var super gode og meget hjælpsomme, især da jeg var på operationsbordet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Fantastisk pleje, megen omsorg og altid svar på spørgsmål, jeg havde. Følte virkelig, jeg var i gode hænder. Rigtig god samtale med sygeplejerske inden udskrivelse vedrørende det skete, og hvordan jeg skulle forholde mig, når jeg kom hjem. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
29	Fantastisk, at den samme læge fulgte mig hele vejen fra undersøgelse til efter operation. [Pleje]	Virkelig godt
30	Jeg synes, det er et godt personale lige fra læger og ned efter. Dygtige alle sammen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Der var en grundlæggende god stemning blandt medarbejderne, hvilket giver en god/tryk atmosfære. Og det på trods af, at der var nok at lave! :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg synes, det er rart. En god oplevelse at føle sig rask!	Godt
33	Vigtigt med en mentor/livline til afdelingen efter udskrivelse. Ved ofte ikke, hvilke symptomer der er "normale", eller hvilke man skal tage alvorligt. Jeg havde god kontakt til afdelingen og havde en kontaktperson. Det tror jeg betyder meget. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
35	Samarbejdet er unikt på afdelingen! Fantastisk "ånd"! Føler mig som hjemme på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Meget menneskelig og omsorgsfuld (kærlig) behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Jeg synes, at personalet var meget venligt, omsorgsfuldt og tog meget hensyn. Jeg fik nogle rigtig gode samtaler, med gode forklaringer af de læger, der havde opereret mig. Og de tog sig god tid. Der var en rigtig god stemning på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Selv for patienter som jeg, der kommer raske for at få foretaget en forebyggende operation, er forløbet en psykisk påvirkning. Hav det in mente, velvidende at alvorligt syge cancerpatienter er (måske) jeres primære fokus.	Uoplyst
44	Efter udskrivelse har jeg oplevet at skulle ringe flere gange og rykke for en aftale (fjernelse af [ ] kateter), da lægen ikke har haft tid til at snakke med den anden afdeling, som skal udføre fjernelsen.  Rengøringen kunne sagtens være meget grundigere. Oplevede flere gange, at serviceassistenten plaskede lidt vand på gulvet, og andre overflader blev ikke rørt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
45	Jeg har været meget tilfreds. Har fået meget hjælp af sygeplejerske og sygeplejerskestuderende.	Godt
46	Gæster bør ikke benytte patienternes toilet.	Virkelig godt
47	Jeg synes, der var sådan en ro på afdelingen. Jeg spurgte, om de ikke havde noget at lave pt., men de svarede, at der var temmelig travlt pga. sygdom. Det vil jeg rose dem for, at patienterne ikke mærkede noget til. [Pleje]	Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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<sup>2</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

