

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Urinvejskirurgisk Afd. K  
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:	255
Besvarelser fra afdelingens patienter:	171
Afdelingens svarprocent:	67%

### **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).



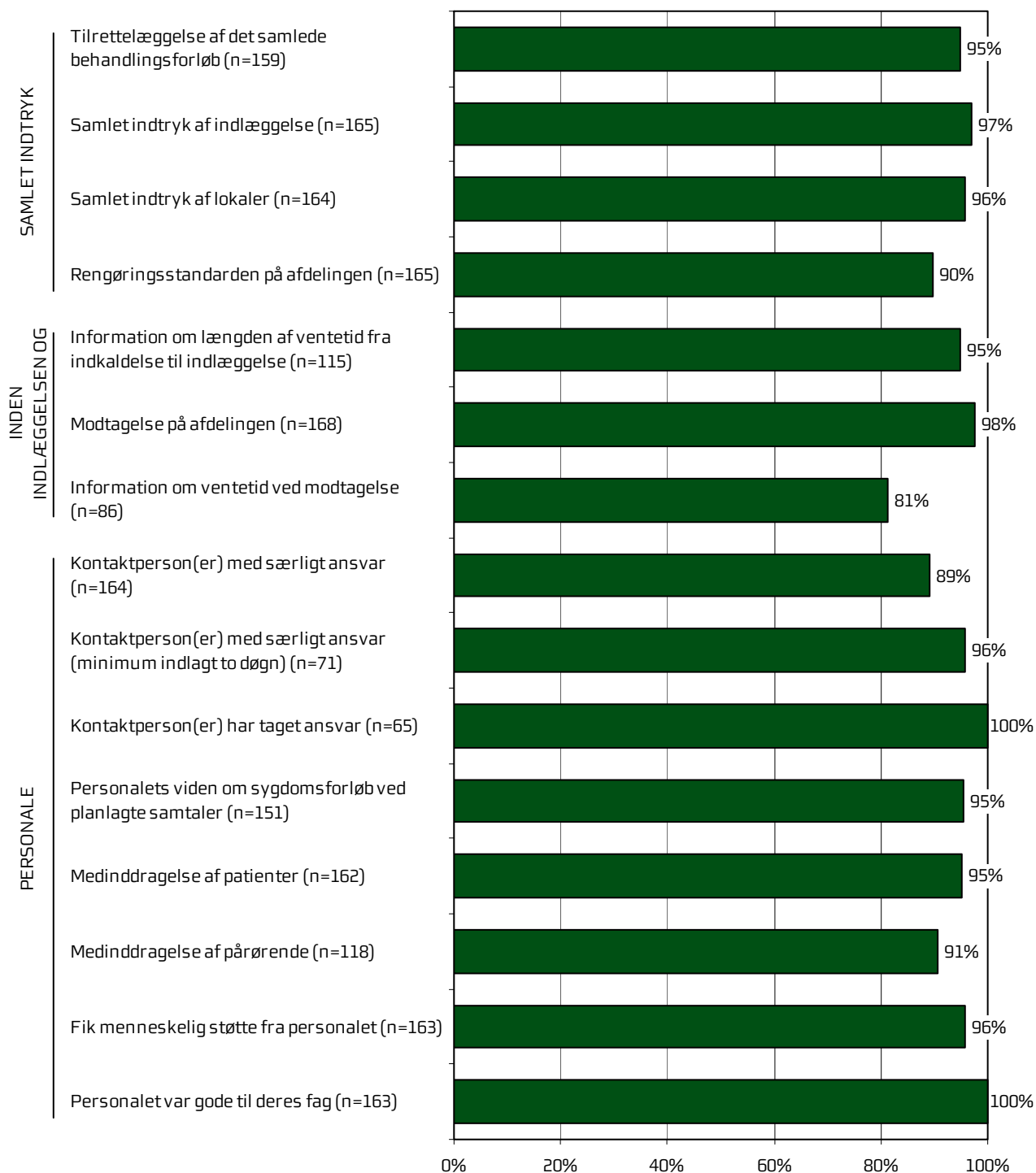


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

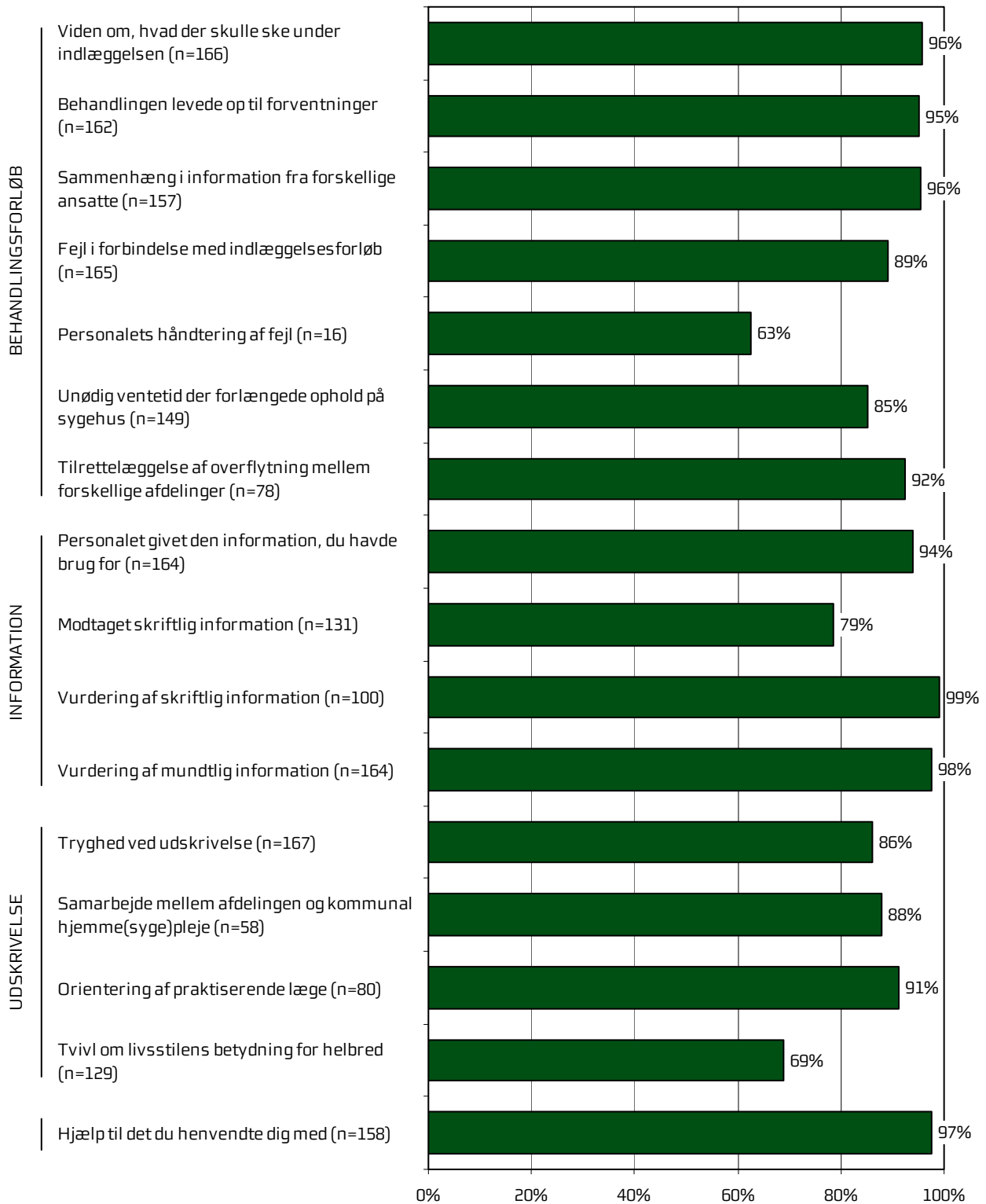
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

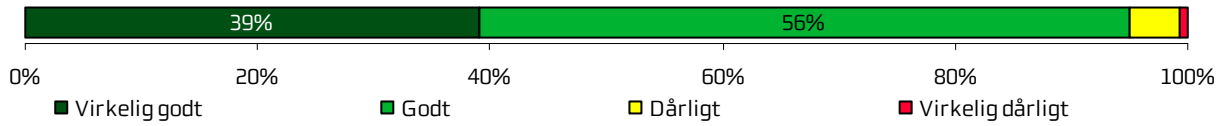
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

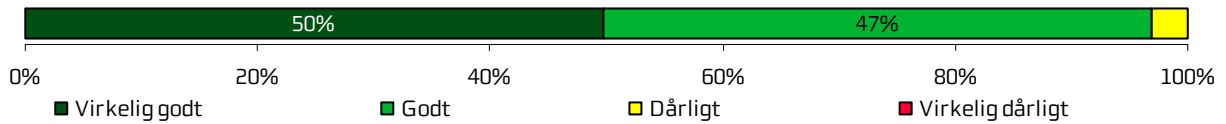
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

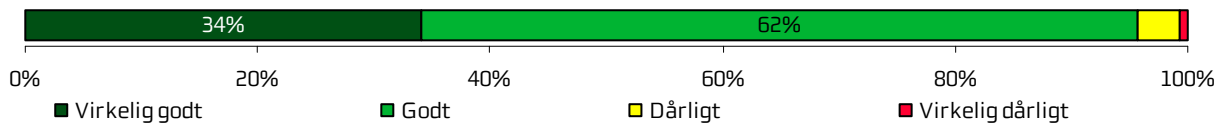
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=159)



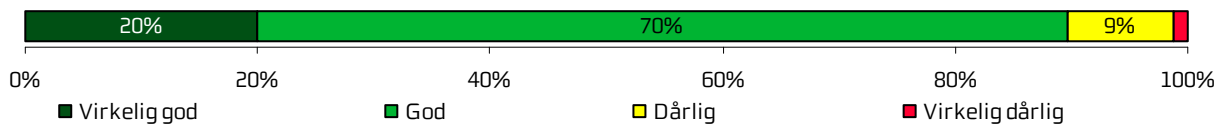
Samlet indtryk af indlæggelse (n=165)



Samlet indtryk af lokaler (n=164)



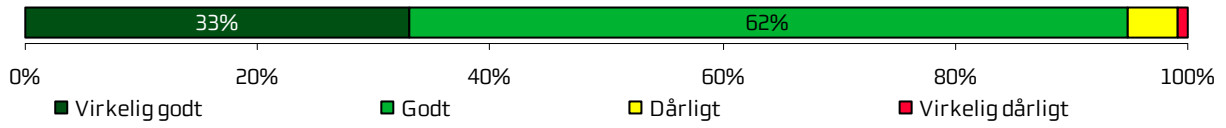
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=165)



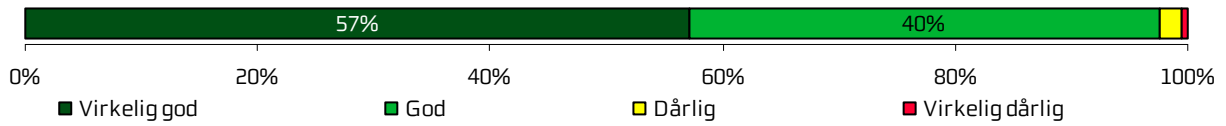
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	93 %	99 % *	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	96 %	97 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	97 %	97 %	98 %	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	91 %	-	99 % *	87 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

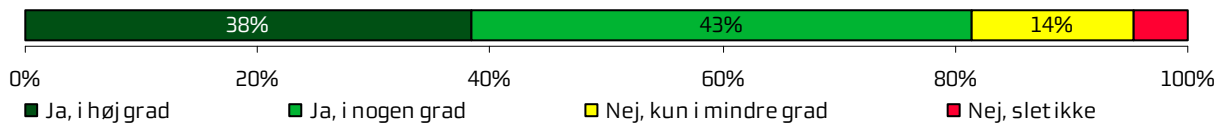
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=115)



Modtagelse på afdelingen (n=168)



Information om ventetid ved modtagelse (n=86)

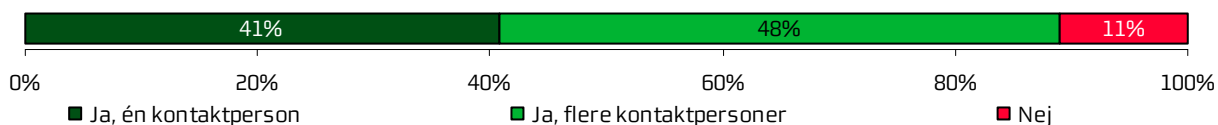




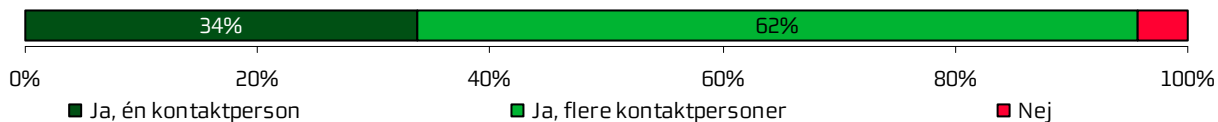
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	92 %	92 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	99 %	100 % *	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	87 %	82 %	92 % *	65 % *	77 % *

## Personale

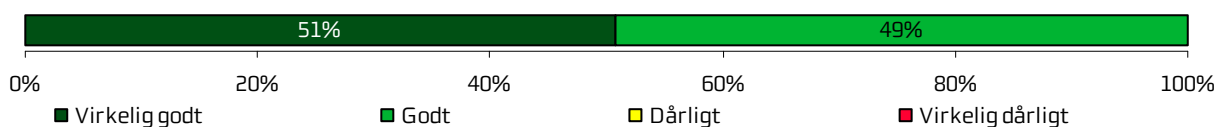
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



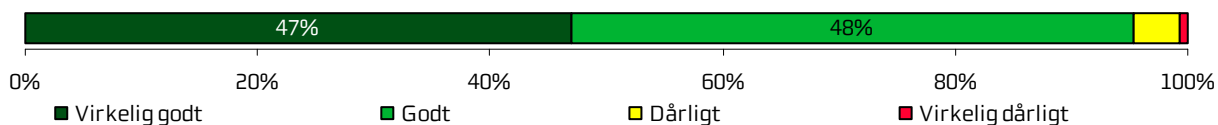
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=71)



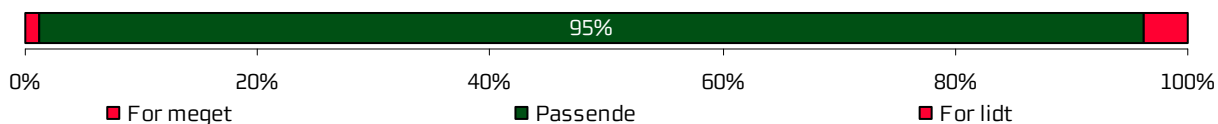
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=65)



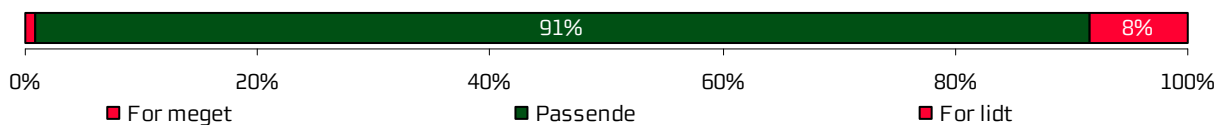
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



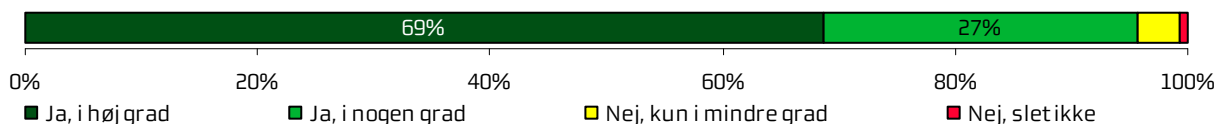
Medinddragelse af patienter (n=162)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



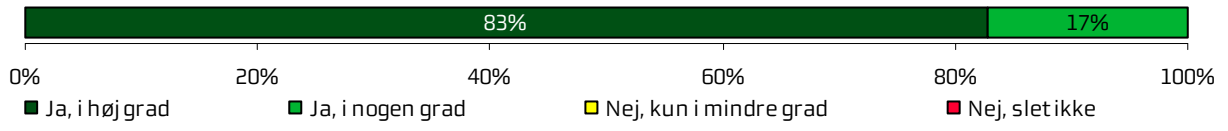
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=163)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	91 %	88 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	91 %	88 %	98 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	95 %	99 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	90 %	96 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	86 %	95 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	96 %	95 %	98 %	85 % *	93 % *

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=163)



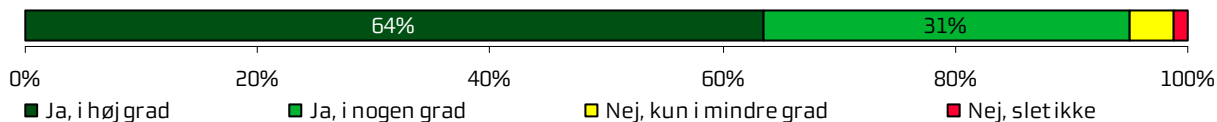
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	96 % *	100 %	93 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

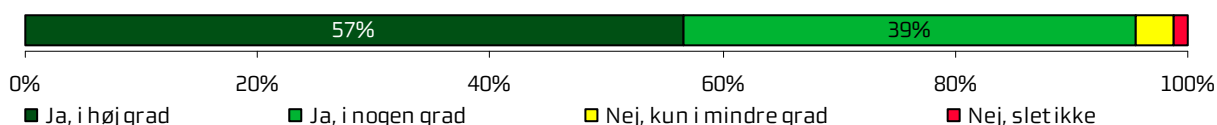
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=166)



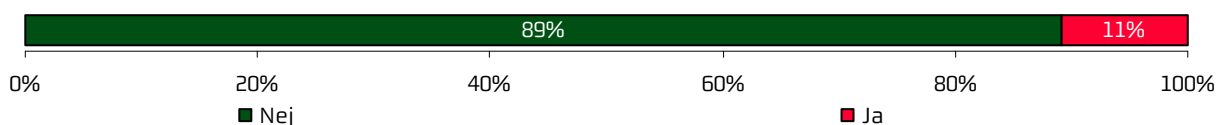
Behandlingen levede op til forventninger (n=162)



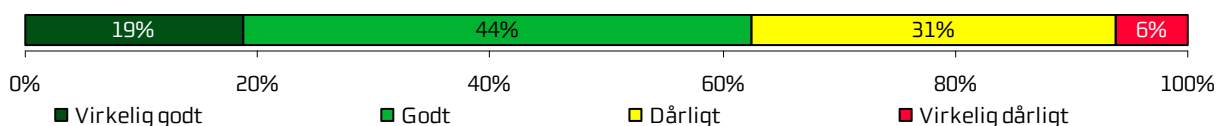
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



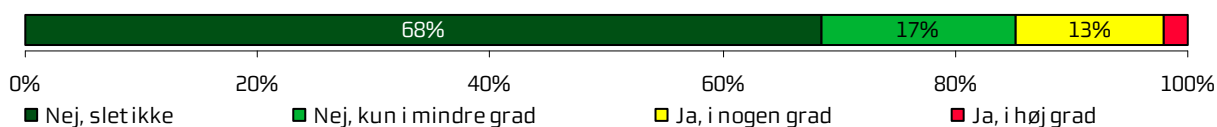
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=165)



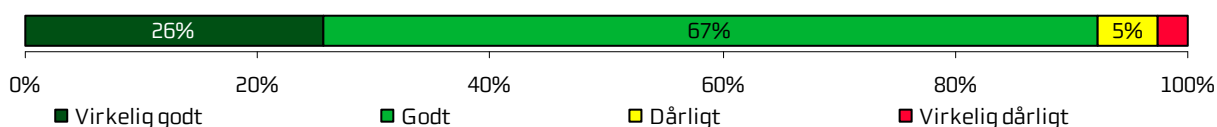
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=149)



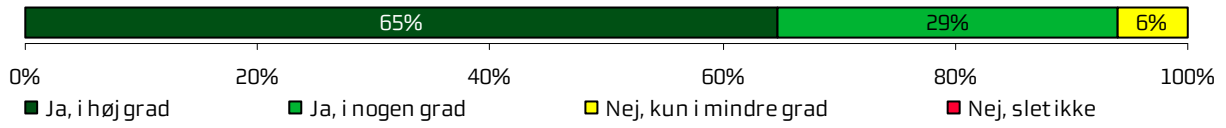
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=78)



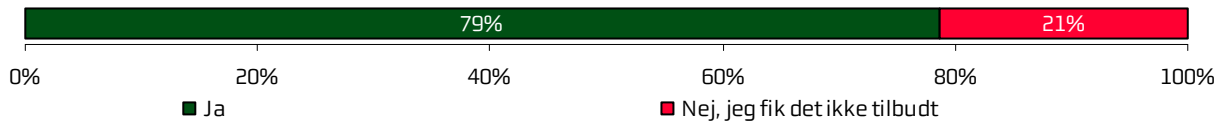
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	94 %	95 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	90 %	93 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	94 %	92 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	87 %	89 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	81 %	75 %	91 % *	54 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	91 %	92 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	87 %	95 %	98 %	84 % *	93 % *

## Information

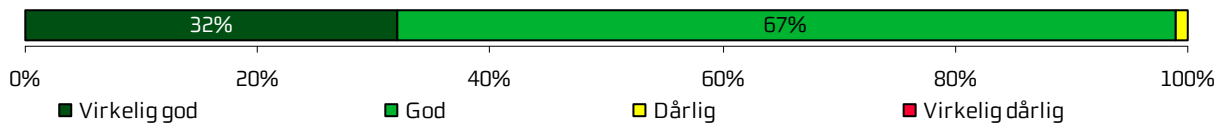
Personalet givet den information, du havde brug for (n=164)



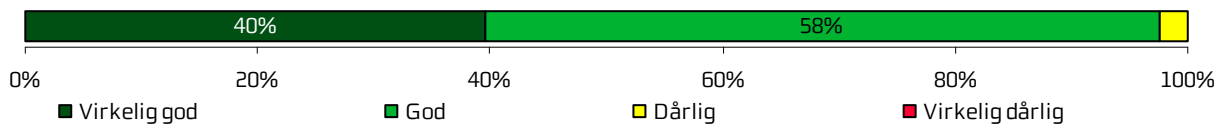
Modtaget skriftlig information (n=131)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



Vurdering af mundtlig information (n=164)

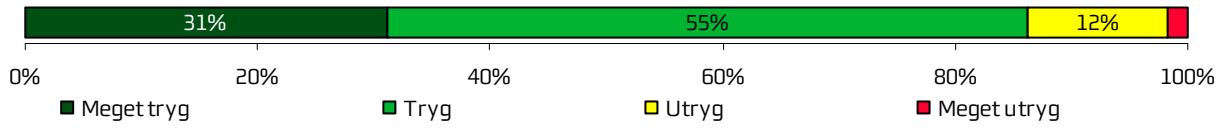




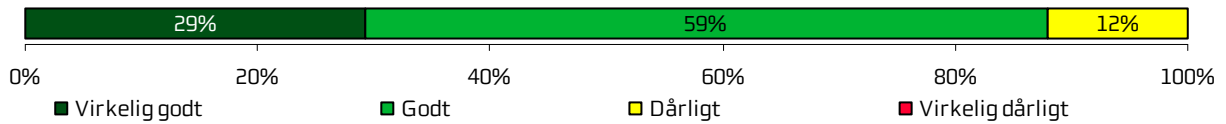
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	94 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	73 %	81 %	87 % *	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	100 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	94 %	96 %	98 %	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

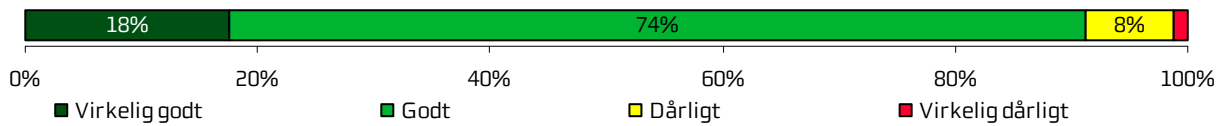
Tryghed ved udskrivelse (n=167)



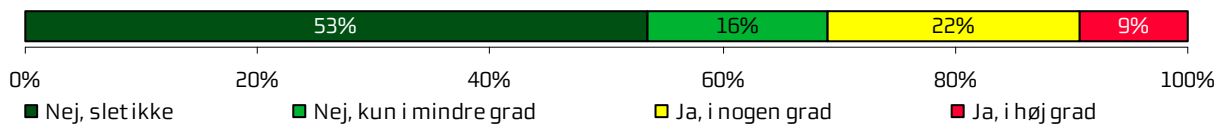
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



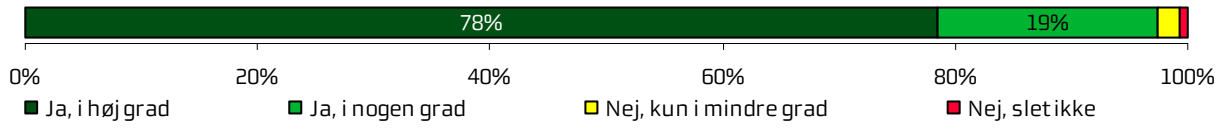
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=129)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	86 %	92 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	82 %	89 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	86 %	87 %	97 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	73 %	81 % *	82 % *	59 %	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	96 %	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**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

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

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</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"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

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

<b>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.: >>lbnr<<

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) 67 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	67%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	81%	78%
Kvinde	19%	22%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	2%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	15%	20%
60-79 år	67%	59%
80 år eller derover	13%	14%

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		171		100%
<b>Køn</b>				
Mand		138		81%
Kvinde		33		19%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		3		2%
20-39 år		5		3%
40-59 år		26		15%
60-79 år		115		67%
80 år eller derover		22		13%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		155		92%
Pårørende		13		8%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		163		96%
Ikke dansk		6		4%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		53		31%
Planlagt		118		69%

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	39	56	4	1	159	6
<b>Køn</b>						
Mand	40	55	5	0	130	3
Kvinde	34	59	3	3	29	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	40	48	8	4	25	1
60-79 år	39	57	4	0	109	3
80 år eller derover	44	56	0	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	55	5	1	146	4
Pårørende	30	70	0	0	10	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	56	5	1	151	6
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	66	0	2	47	3
Planlagt	42	52	6	0	112	3



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

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	47	3	0	165
<b>Køn</b>					
Mand	51	46	4	0	134
Kvinde	45	55	0	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	60	40	0	0	25
60-79 år	51	44	4	0	113
80 år eller derover	42	58	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	45	3	0	150
Pårørende	33	67	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	47	3	0	157
Ikke dansk	50	50	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	50	48	2	0	50
Planlagt	50	47	3	0	115

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	62	4	1	164
<b>Køn</b>					
Mand	36	59	4	1	132
Kvinde	25	72	3	0	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	31	65	4	0	26
60-79 år	34	61	4	1	112
80 år eller derover	44	56	0	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	60	4	1	151
Pårørende	18	82	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	62	4	1	156
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	52	4	2	50
Planlagt	31	66	4	0	114

**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	20	70	9	1	165
<b>Køn</b>					
Mand	23	67	9	1	133
Kvinde	6	81	9	3	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	12	69	15	4	26
60-79 år	19	71	9	1	111
80 år eller derover	30	70	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	70	9	1	151
Pårørende	9	73	18	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	70	10	1	157
Ikke dansk	50	50	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	72	6	0	50
Planlagt	19	69	10	2	115

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	33	62	4	1	115	2	53
<b>Køn</b>							
Mand	29	65	5	1	93	1	43
Kvinde	50	50	0	0	22	1	10
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	2
40-59 år	53	47	0	0	17	0	9
60-79 år	28	67	4	1	79	1	34
80 år eller derover	50	43	7	0	14	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	62	5	1	108	1	45
Pårørende	50	50	0	0	6	1	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	62	5	1	111	1	50
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	53
Planlagt	33	62	4	1	115	2	0

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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	40	2	1	168
<b>Køn</b>					
Mand	55	43	1	1	136
Kvinde	66	28	6	0	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	62	38	0	0	26
60-79 år	58	39	3	1	114
80 år eller derover	50	50	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	40	2	1	153
Pårørende	58	42	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	41	2	1	160
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	57	41	2	0	51
Planlagt	57	40	2	1	117

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	43	14	5	86	4
<b>Køn</b>						
Mand	37	46	13	3	67	3
Kvinde	42	32	16	11	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	40	13	13	15	1
60-79 år	39	45	13	4	56	2
80 år eller derover	40	40	20	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	44	14	4	78	3
Pårørende	29	43	14	14	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	43	15	5	82	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	61	9	4	23	2
Planlagt	43	37	16	5	63	2

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	48	11	164
<b>Køn</b>				
Mand	42	47	11	133
Kvinde	35	52	13	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	20	40	40	5
40-59 år	23	62	15	26
60-79 år	43	49	8	111
80 år eller derover	58	26	16	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	50	9	149
Pårørende	42	25	33	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	41	47	12	156
Ikke dansk	50	50	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	40	52	8	50
Planlagt	41	46	12	114

**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 TO døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	62	4	71
<b>Køn</b>				
Mand	33	63	4	54
Kvinde	35	59	6	17
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	0	92	8	12
60-79 år	43	53	4	49
80 år eller derover	17	83	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	33	63	4	67
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	61	4	67
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	40	57	3	30
Planlagt	29	66	5	41



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	49	0	0	65	2
<b>Køn</b>						
Mand	52	48	0	0	50	2
Kvinde	47	53	0	0	15	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	55	45	0	0	11	0
60-79 år	47	53	0	0	45	2
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	49	0	0	61	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	52	0	0	61	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	52	48	0	0	27	2
Planlagt	50	50	0	0	38	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	48	4	1	151	15
<b>Køn</b>						
Mand	43	53	3	0	122	13
Kvinde	62	28	7	3	29	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	46	46	8	0	24	2
60-79 år	48	48	3	1	102	9
80 år eller derover	42	58	0	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	48	4	1	139	11
Pårørende	44	56	0	0	9	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	48	4	1	144	14
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	53	4	0	47	4
Planlagt	49	46	4	1	104	11

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	162
<b>Køn</b>				
Mand	2	95	3	131
Kvinde	0	94	6	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	80	20	5
40-59 år	4	85	12	26
60-79 år	1	97	2	109
80 år eller derover	0	100	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	147
Pårørende	0	100	0	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	154
Ikke dansk	0	100	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	96	4	48
Planlagt	2	95	4	114

**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	1	91	8	118	48
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	99	35
Kvinde	0	89	11	19	13
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	4	1
40-59 år	0	81	19	16	10
60-79 år	1	94	5	81	31
80 år eller derover	0	93	7	14	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	107	44
Pårørende	0	88	13	8	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	90	9	113	45
Ikke dansk	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	94	6	34	17
Planlagt	1	89	10	84	31

**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	69	27	4	1	163	5
<b>Køn</b>						
Mand	70	26	3	1	132	5
Kvinde	61	32	6	0	31	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	63	33	4	0	24	2
60-79 år	71	24	5	1	110	3
80 år eller derover	71	29	0	0	21	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	3	1	147	5
Pårørende	69	23	8	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	26	4	1	155	5
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	73	23	4	0	52	0
Planlagt	67	29	4	1	111	5

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

<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
	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	17	0	0	163	4
<b>Køn</b>						
Mand	83	17	0	0	133	2
Kvinde	83	17	0	0	30	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	73	27	0	0	26	0
60-79 år	87	13	0	0	110	3
80 år eller derover	79	21	0	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	85	15	0	0	150	2
Pårørende	70	30	0	0	10	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	16	0	0	155	4
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	88	12	0	0	50	1
Planlagt	81	19	0	0	113	3

**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	62	34	3	1	166	2
<b>Køn</b>						
Mand	62	34	3	1	134	2
Kvinde	63	31	3	3	32	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	58	35	0	8	26	0
60-79 år	65	32	3	0	112	1
80 år eller derover	50	40	10	0	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	34	2	1	152	0
Pårørende	50	25	17	8	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	34	3	1	158	2
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	41	6	4	49	2
Planlagt	68	31	2	0	117	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	64	31	4	1	162	6
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	4	1	133	4
Kvinde	59	34	3	3	29	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	63	21	13	4	24	2
60-79 år	65	32	3	1	113	0
80 år eller derover	61	39	0	0	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	3	1	148	4
Pårørende	50	50	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	3	1	154	6
Ikke dansk	50	33	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	31	4	2	49	2
Planlagt	64	32	4	1	113	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	57	39	3	1	157	9
<b>Køn</b>						
Mand	57	39	2	2	129	6
Kvinde	54	39	7	0	28	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	68	28	4	0	25	1
60-79 år	55	40	4	1	109	5
80 år eller derover	59	41	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	40	3	1	144	6
Pårørende	70	30	0	0	10	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	40	3	1	151	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	52	43	4	0	46	4
Planlagt	59	37	3	2	111	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	165
<b>Køn</b>			
Mand	90	10	134
Kvinde	87	13	31
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	100	0	5
40-59 år	85	15	26
60-79 år	88	12	112
80 år eller derover	95	5	19
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	150
Pårørende	100	0	12
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	157
Ikke dansk	100	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	96	4	49
Planlagt	86	14	116

**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	19	44	31	6	16	1
<b>Køn</b>						
Mand	8	58	25	8	12	1
Kvinde	-	-	-	-	4	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	23	54	15	8	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	44	31	6	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	40	33	7	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	21	50	21	7	14	1

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	68	17	13	2	149	13
<b>Køn</b>						
Mand	70	16	12	2	122	10
Kvinde	59	22	15	4	27	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	60	0	40	0	5	0
40-59 år	58	19	19	4	26	0
60-79 år	71	16	11	2	99	9
80 år eller derover	81	13	6	0	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	16	14	1	136	10
Pårørende	82	9	0	9	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	16	13	2	141	13
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	23	9	2	44	6
Planlagt	70	14	14	2	105	7

**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	26	67	5	3	78	4	81
<b>Køn</b>							
Mand	22	73	5	0	63	4	65
Kvinde	40	40	7	13	15	0	16
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1	2
40-59 år	24	65	0	12	17	0	9
60-79 år	26	66	8	0	53	1	55
80 år eller derover	20	80	0	0	5	2	13
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	70	6	3	69	3	76
Pårørende	43	57	0	0	7	0	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	67	5	3	73	4	78
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	25	67	4	4	24	2	23
Planlagt	26	67	6	2	54	2	58

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	65	29	6	0	164
<b>Køn</b>					
Mand	68	28	4	0	134
Kvinde	50	33	17	0	30
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	62	27	12	0	26
60-79 år	65	31	5	0	111
80 år eller derover	74	21	5	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	66	28	6	0	149
Pårørende	58	33	8	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	65	29	6	0	156
Ikke dansk	67	17	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	60	34	6	0	50
Planlagt	67	27	6	0	114

**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	45	19	15	21	131	28
<b>Køn</b>						
Mand	44	21	14	21	105	23
Kvinde	50	12	15	23	26	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	48	13	13	26	23	3
60-79 år	45	17	18	20	89	18
80 år eller derover	31	38	0	31	13	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	18	16	19	120	25
Pårørende	20	30	0	50	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	20	14	22	125	26
Ikke dansk	80	0	0	20	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	41	9	29	34	16
Planlagt	54	11	16	19	97	12

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	67	1	0	100	0
<b>Køn</b>						
Mand	28	71	1	0	80	0
Kvinde	50	50	0	0	20	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	35	65	0	0	17	0
60-79 år	33	67	0	0	69	0
80 år eller derover	25	63	13	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	66	1	0	94	0
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	67	1	0	95	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	62	0	0	21	0
Planlagt	30	68	1	0	79	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	40	58	2	0	164
<b>Køn</b>					
Mand	39	59	2	0	133
Kvinde	42	52	6	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	35	54	12	0	26
60-79 år	42	57	1	0	112
80 år eller derover	37	63	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	149
Pårørende	25	75	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	58	2	0	156
Ikke dansk	17	67	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	58	2	0	50
Planlagt	39	58	3	0	114

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	31	55	12	2	167
<b>Køn</b>					
Mand	33	56	10	1	135
Kvinde	25	53	19	3	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	27	54	19	0	26
60-79 år	33	53	12	3	113
80 år eller derover	30	70	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	55	12	2	152
Pårørende	33	58	8	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	55	11	2	159
Ikke dansk	17	50	33	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	53	12	0	51
Planlagt	29	56	12	3	116

**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	29	59	12	0	58	10	91
<b>Køn</b>							
Mand	27	61	11	0	44	10	73
Kvinde	36	50	14	0	14	0	18
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	2	2
40-59 år	50	33	17	0	6	2	18
60-79 år	27	61	11	0	44	2	64
80 år eller derover	33	50	17	0	6	4	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	60	9	0	53	8	85
Pårørende	-	-	-	-	4	2	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	58	12	0	57	9	86
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	31	46	23	0	26	4	20
Planlagt	28	69	3	0	32	6	71

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	18	74	8	1	80	83
<b>Køn</b>						
Mand	18	73	9	0	67	64
Kvinde	15	77	0	8	13	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	15	77	0	8	13	13
60-79 år	20	73	8	0	51	59
80 år eller derover	15	77	8	0	13	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	74	7	1	72	76
Pårørende	14	71	14	0	7	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	73	8	1	77	79
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	79	0	3	33	18
Planlagt	17	70	13	0	47	65

**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	53	16	22	9	129	33
<b>Køn</b>						
Mand	54	17	20	9	104	26
Kvinde	52	8	28	12	25	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	53	12	18	18	17	9
60-79 år	58	15	19	8	93	16
80 år eller derover	25	17	42	17	12	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	16	21	8	120	28
Pårørende	43	14	29	14	7	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	15	23	9	123	32
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	10	33	13	40	10
Planlagt	57	18	17	8	89	23

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	78	19	2	1	158	7
<b>Køn</b>						
Mand	80	17	2	1	128	5
Kvinde	70	27	3	0	30	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	77	23	0	0	26	0
60-79 år	81	17	1	1	108	5
80 år eller derover	82	18	0	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	19	1	1	145	5
Pårørende	70	20	10	0	10	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	18	2	1	150	7
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	82	16	0	2	50	1
Planlagt	77	20	3	0	108	6



## 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			7
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			7
Pleje			1
Relationer til personale			7
Ventetid			2



## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	En positiv oplevelse, at læge NN personligt ringede og informerede om mulighed for hurtigere operation pga. afbud.	Virkelig godt
9	Fik afsluttet alle undersøgelser samme dag. Hjemsendt [om aftenen], altså ingen indlæggelse!!	Uoplyst
10	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt akut, og derfor er nogle spørgsmål ikke relevante i min situation.	Godt
14	For lang ventetid fra beslutning til selve operationen. Meget fint forløb fra henvisning fra egen til beslutning om operation.	Virkelig godt
17	Bortset fra, man have glemt at sende mine papirer fra det andet sygehus til Skejby. Så der gik to måneder fra indlæggelse på det andet sygehus til operation i Skejby.	Godt
26	Fra første besøg til indlæggelse gik der for lang tid!	Dårligt
27	Har tidligere været indlagt og opereret på sammen afdeling og har været til kontrol igennem [flere] år. Nu er det så nødvendigt at genoperere. Hospitalet har udvist stor hjælpsomhed med at hjælpe mig igennem op til indlæggelse.	Virkelig godt
28	Første undersøgelse var virkelig god. Anden undersøgelse var dårlig (kørte [mange] kilometer for fem minutters samtale, som kunne klares per telefon).	Virkelig godt
29	Pga. frokosttid, fik vi ikke at vide, hvilket klokkeslæt vi skulle møde morgenen efter.	Godt
31	Blev henvist fra Randers sygehus på grund af feber.	Virkelig godt
34	Jeg blev akut dårlig hjemme, og en veninde fik mig indlagt uden problemer. :-)	Virkelig godt
37	Vi var til forundersøgelse og skulle have foretaget indsættelse af urinkateter. Jeg blev dårlig og indlagt i stedet for.	Godt
39	Min mand og jeg har på alle måder oplevet kontakten med Skejby som en god oplevelse. Alle var utrolig søde mod os, hørte på os og vejledte os på bedste måde. Kun ros til jer!	Godt
48	Jeg blev overflyttet fra et andet hospital.	Godt

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Modtagelsen
2	Blodprøver ved indlæggelse. Der var ca. en times ventetid på en anden afdeling.	Virkelig god
3	Jeg svarer på hans svar, og det er helt igennem et godt og positivt forløb for ham og for mig også.	Virkelig god
4	Nogen ventetid.	God
8	Har kun godt at sige. De havde helt styr på det (god oplevelse).	God
9	Alt var ok.	Uoplyst
10	Ved første indlæggelse (ud af [flere]) var der hektisk, og ventetiden var alt for lang. Ved de sidste [] indlæggelser var modtagelsen god.	God
12	Personalet tager sig god tid til at forklare hele forløbet. Opleves meget trygt.	Virkelig god
14	Godt at man med det samme fik at vide, hvem der var ens kontaktperson.	Virkelig god
20	Smilende venlighed.	Virkelig god
26	Første patient, så ingen ventetid.	Virkelig god
30	Jeg kom [om morgenen] på afdelingen, og der var faktisk ikke noget personale. Da man er nervøs og usikker, er det ikke en rar fornemmelse bare at stå der.	Dårlig
34	kan pga. høj feber intet huske.	Virkelig god
42	Alle var så søde og rare. Man kunne spørge om alt.	Virkelig god
48	Jeg lå [flere] timer fastende i en krog på gangen. Og kun enkelte gange kikkede personalet til mig, og holdt mig underrettet om ventetiden på [undersøgelsen], som jeg ventede på.	Dårlig

## Urinvejskirurgisk Afd. K

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Meget venligt personale. Senere en god orientering m.v. per telefon. Det var godt, at jeg fremover kunne blive behandlet på [et sygehus, der lå tættere på mit hjem].	Uoplyst
7	Bedøvelsen var lagt for langt nede, så den ikke dækkede operationsstedet. Efter heftige diskussioner mellem sygeplejersker og læge NN blev der lagt en ny bedøvelse, og det hjalp.	Virkelig godt
15	Lille fejl under operation.	Godt
17	Ingen fejl ved selve operationen. I forbindelse med bedøvelsen må jeg have haft et eller andet i munden. For det resulterede i [alvorlige tandskader], som jeg ikke kan få erstattet af sygehushusets forsikring. [Meget dyre].	Virkelig dårligt
23	Blev indlagt på forkert afdeling og blev udskrevet, inden der var fundet ud af, hvad der var galt. Burde være blevet overflyttet.	Dårligt
24	Fik at vide, at jeg skulle starte på lille dosis, hvilket ifølge udleveret brochure var 50 mg., men modtog piller på 150 mg. Opsøgte afdelingen, men kunne ikke komme til at tale med en læge. En sygeplejerske fortalte, at de opfattede 150 mg, som en lille dosis. Efter operation stor helse, som jeg kunne henvende mig på afdelingen med, hvis den ikke svandt. Henvendte mig, men måtte "tvinge" en konsultation igennem.	Dårligt
39	Ingen!	Uoplyst
43	Skulle have haft en kontrastvæske dagen før operationen. Det glemte man, og jeg blev hjemsendt igen og fik en ny tid [en uges tid] efter.	Godt
48	Om det var en fejl, ved jeg ikke, men det indlagte nyrekateter gled ud og måtte lægges om.	Uoplyst

**Urinvejskirurgisk Afd. K****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Oplevede personalet som meget engageret og med overskud.	Virkelig godt
13	Han er [syg] og ved ikke, hvor han var og hvorfor. Har haft det godt, siden han kom hjem.	Uoplyst
14	Rart at opleve, at både de (mange) forskellige læger, der kom på stuegang, var velinformerede om mine problemer/sygdomsforløb. Det samme gjaldt sygeplejerskerne.	Virkelig godt
24	Scanning og ambulatorium var sat med kvarters mellemrum. Svar på scanning var ikke tidssat.	Dårligt
27	Følte mig i gode hænder, og var meget glad for alle ansattes behandling af mig.	Virkelig godt
33	Blev opereret [i efteråret] og genopereret [kort tid efter], og genopereret [kort tid efter igen], og udskrevet [senere på efteråret]. Med hjemmesygeplejerske akut indlagt [kort tid efter udskrivelse] med bristet tarme fra tidligere operation.	Godt
35	Jeg synes både lægen og sygeplejersker var gode til at fortælle, hvad der skulle ske. Har man brug for at snakke, havde personalet altid tid til at snakke med patienterne.	Virkelig godt
40	Lægen kom på operationsdagen glad og veltilfreds og grinende fortalte, at det ikke blev den dag. Jeg syntes, det var arrogant optræden!	Godt
42	Dejlig information hele vejen igennem.	Virkelig godt
48	Alt for lang ventetid på den første røntgenundersøgelse, hvor nyrekateter blev opsat.	Godt

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Nej.	Virkelig godt
8	De (personalet) havde gode svar, hvis jeg havde behov for at vide nogle ting. Dejlig positiv ånd, selvom de løb stærkt (godt personale).	Virkelig godt
12	Jeg vil fremhæve læge NN, der før min operation to gange tog sig rigtig god tid til omhyggeligt at forklare mine valgmuligheder, og dermed gjorde mig tryk ved mit valg om at få [operationen].	Godt
18	Det var en overraskelse, at jeg på dag to fik at vide, at der var blevet lagt et JJ-kateter op!	Godt
20	Blot for mange informationer på én gang.	Godt
21	Ved udskrivelse måtte jeg selv spørge om, hvorfor jeg ikke blev oplyst eller lovet medicinliste til mig. I de fem dage, jeg var indlagt, fik jeg [mange] piller i døgnnet, hvor de fleste var smertestillende. En ældre sygeplejerske hjalp mig, efter jeg rettede henvendelse om, hvordan jeg skulle klare mig hjemme.	Dårligt
29	Alt der foregik på dagen, jeg blev opereret, forløb godt. Men dagen hvor jeg blev sendt hjem, fik jeg ikke at vide, hvornår jeg skulle have kateter og hæfteklammer ud, og hvilke piller og i hvor lang tid jeg skulle tage dem.	Godt
30	Jeg har fået et problem efter udskrivelsen, hvilket jeg gerne ville have vidst noget om, før jeg blev udskrevet.	Godt
46	[Patienten] havde en rigtig god oplevelse af at være indlagt på Skejby.	Godt
48	To lægers forskellige betydning af min nedsatte nyrefunktion var forvirrende.	Godt

## Urinvejskirurgisk Afd. K

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
10	Manglende information fra hjemmeplejen om, hvilke muligheder der er for at få hjælp efter udskrivelsen.	Virkelig godt
18	Der er ingen gode råd om livsstilsændring, kun drik nu rigeligt vand!	Godt
21	Allerede efter 18 timer fra operationen var gennemført, talte lægen om udskrivelse næste dag. Hertil sagde jeg nej, og de følgende to dage var det kun et spørgsmål om, hvornår jeg mente, jeg kunne tage hjem. På fjerdedagen lod jeg mig udskrive, da jeg følte mig som en belastning for afdelingens økonomi [].	Dårligt
23	Blev udskrevet uden at ane, hvad der var galt. Blev henvist til scanning, som nu er tre uger siden, og har ikke fået svar. Blev lovet svar efter tre til fire dage.	Uoplyst
24	Ingen information om kost/diæt eller motion. Krævede en konsultation og fik svar på daværende og uafklarede spørgsmål.	Dårligt
25	Jeg var lidt utryk ved brug af poser i forbindelse med kateter.	Virkelig godt
29	Hun virkede meget stresset, da hun var ved at udskrive tre personer lige før frokost.	Godt
31	Et meget positivt forløb.	Virkelig godt
36	Jeg havde en del sivning fra såret de sidste dage under indlæggelsen. Dette tog til herhjemme i dagene efter udskrivelsen. Jeg har siden erfaret, at jeg blev udskrevet med en CRP på [], hvilket er alt for højt.	Virkelig godt
38	Der hvor de har taget lymfer, er der kommet en knude.	Godt
40	Ved ikke. Har ikke talt med dem.	Godt
41	Efter udskrivelsen fik vores søn stærke smerter. Vi kontaktede afdelingen for at få hjælp. Efter at vi havde ringet tre gange [] og sagt, at nu kom vi med ham, fik vi et ubehøvet svar om, at vi skulle igennem vores lægevagt. Først efter at lægevagten havde diskuteret med afdelingen, fik vi ham indlagt igen. Vi synes ikke, at det er i orden, at afdelingen giver et kontaktkort, vi udskriver, og man så ikke kan bruge det.	Godt
48	I tvivl om, hvorvidt min fysiske træning var forsvarlig i forhold til nyre/blære-problemerne, selv om den er nødvendig på grund af mine rygproblemer.	Godt

## Urinvejskirurgisk Afd. K

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Jeg fik en fin behandling på afdelingen. De var alle flinke og behagelige. Jeg følte mig godt tilpas og har det godt, efter at jeg er kommet hjem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Der var meget uro og støj på sengestuen (fire personer).	Uoplyst
3	Både min mand og vi [pårørende] har kun godt at sige om den indlæggelse og behandling, som vi fik. Personalet skal have en stor tak for deres måde at være på både for min mand og for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg fik en rigtig god behandling af de sygeplejersker, der var fast ved mig. Der var dog én, som jeg heldigvis kun så én gang, og som snakkede meget nedladende til mig, da jeg ikke selv kunne tage min temperatur pga. smerter. Det er ikke sjovt i sådan en situation. Ellers var alle rigtig søde og meget hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
8	God afdeling, gode vagthold. Både dag, aften og nat. Var yderst behjælpelige, kom når man skulle bruge dem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Vi vil gerne takke personalet: læger, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. I en svær tid har vi fået god støtte af et kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Rengøring: god med pil nedad. [Fysiske rammer]	Godt
14	Godt for mig, at jeg var alene på stuen det meste af tiden. Rigtig godt at føle sig taget alvorligt, når jeg havde ønsker om for eksempel mad, eller om jeg kunne klare at bade selv og så videre. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
16	Affaldsposer og poser til snavset beklædning bør fjernes oftere end tilfældet. Direkte ulækkert. [Fysiske rammer]	Godt
17	Meget venligt og dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
18	Overmåde rart og kompetent personale! Sengene elendige. Ingen rengøring fra onsdag til fredag. Hovedpuderne giver myoser! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
19	Jeg mener, at de fysiske forhold trænger til en opdatering. Men det vigtigste er personalet, og de var gode. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Jeg synes, at lægerne skulle tænke mere på det hele menneske og ikke bare på det, som de er MEGET dygtige til. Det kan virke som om, man er på et reparationsværksted, og når tingene er gjort, så er det bare hjem. Jeg var utryg ved at skulle hjem uden oplysninger om plejemulighed af sår og hvilken medicin, jeg kunne tage. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
22	Ok.	Virkelig godt
23	Oplys mere om, hvornår der var mad, og måske spørge, om der skulle hentes eller hjælpes med det. [Kommunikation og information]	Uoplyst

✎	29 Jeg havde bedt om hjælp til at huske at få taget mine piller, men fik ikke hjælp til natpillen, så fik ikke taget den. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	31 Jeg har lyst til, at gøre opmærksom på, at i den tid jeg var indlagt, hørte jeg ikke nogen (af personalet) komme med nogen dårlige/negative bemærkninger. Deres venlighed gjorde indtryk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	32 Alle jeg var i kontakt med var virkelig søde og forstående. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	39 Det var dejligt, at vi havde en kontaktperson! [Kontaktperson]	Godt
✎	43 Rigtig meget ventetid dagen inden operationen. Talte med tre personer, og det varede mindre end en halv time. Opholdt mig i et ikke særlig hyggeligt venteværelse i ca. seks timer. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎	44 I [efteråret] har jeg været indlagt på [flere] forskellige hospitaler []. Jeg kan pga. de tre indlæggelser, ikke i dag skelen mellem "Virkelig Godt" og "Godt", men jeg har IKKE på noget tidspunkt følt mig "Dårligt" eller "Virkelig Dårligt" behandlet. Jeg vil give stor ros til sygeplejerskerne på de [forskellige] hospitaler. De er enestående, men de er overbelastede. Lægerne er også flinke, men dem ser man jo ikke så ofte. [Relationer til personale]	Godt
✎	45 Jeg var meget tilfreds med Urinvejskirurgisk Afdeling.	Virkelig godt
✎	47 Måtte selv bede om at få skiftet sengetøj, da jeg skulle på operationsstuen hver anden dag og havde betændelse. Naboen, som ikke skulle på operationsstuen, fik skiftet hver dag. [Fysiske rammer]	Godt
✎	48 Ventetiderne på røntgenundersøgelse er for lange. Bedre omsorg i denne ventetid. [Ventetid]	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.

