

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Dermato-Venerologisk Afdeling S
Århus Sygehus**

Revideret: 29/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	80
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	74
Besvarelser fra afdelingens patienter:	39
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

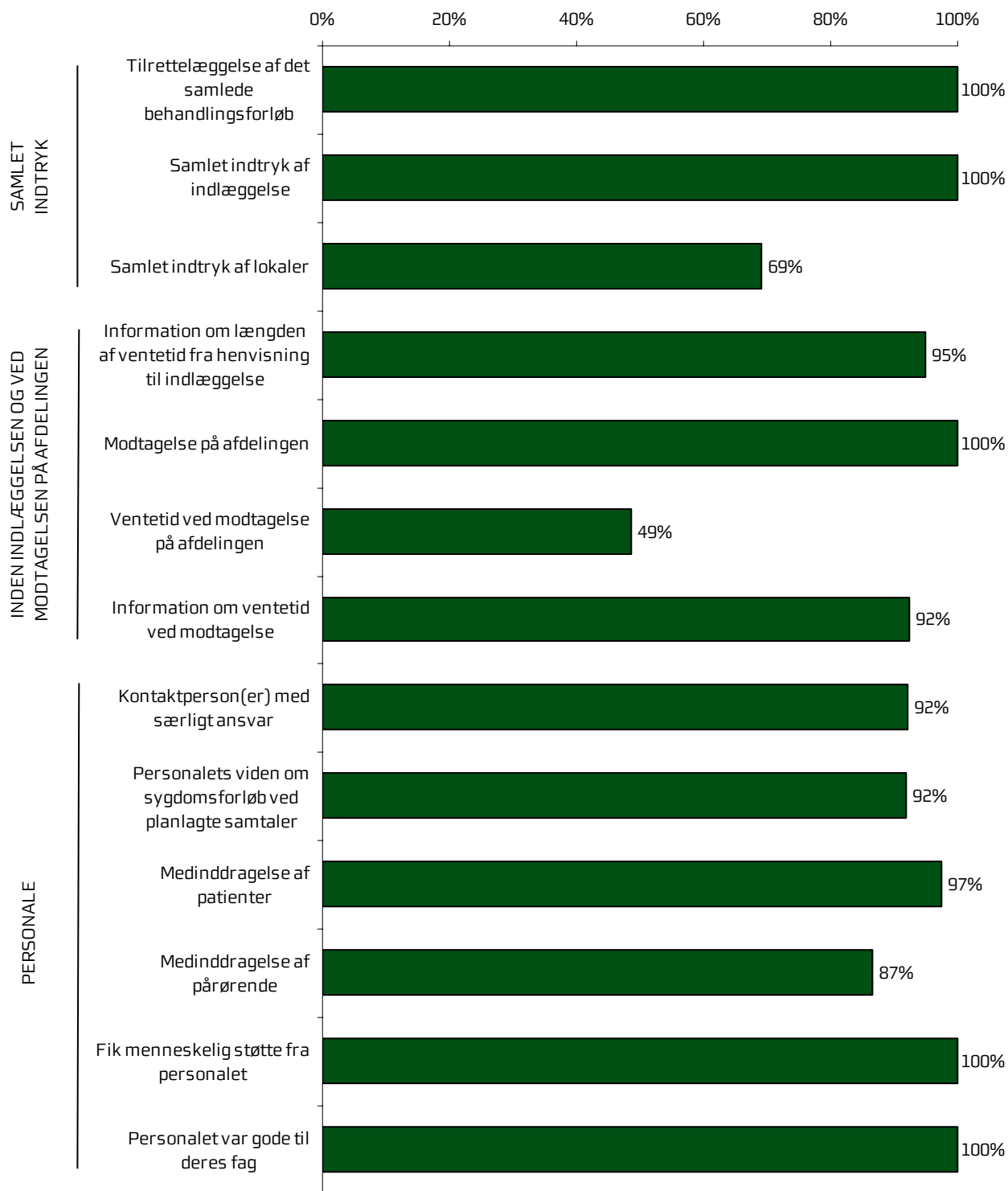
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

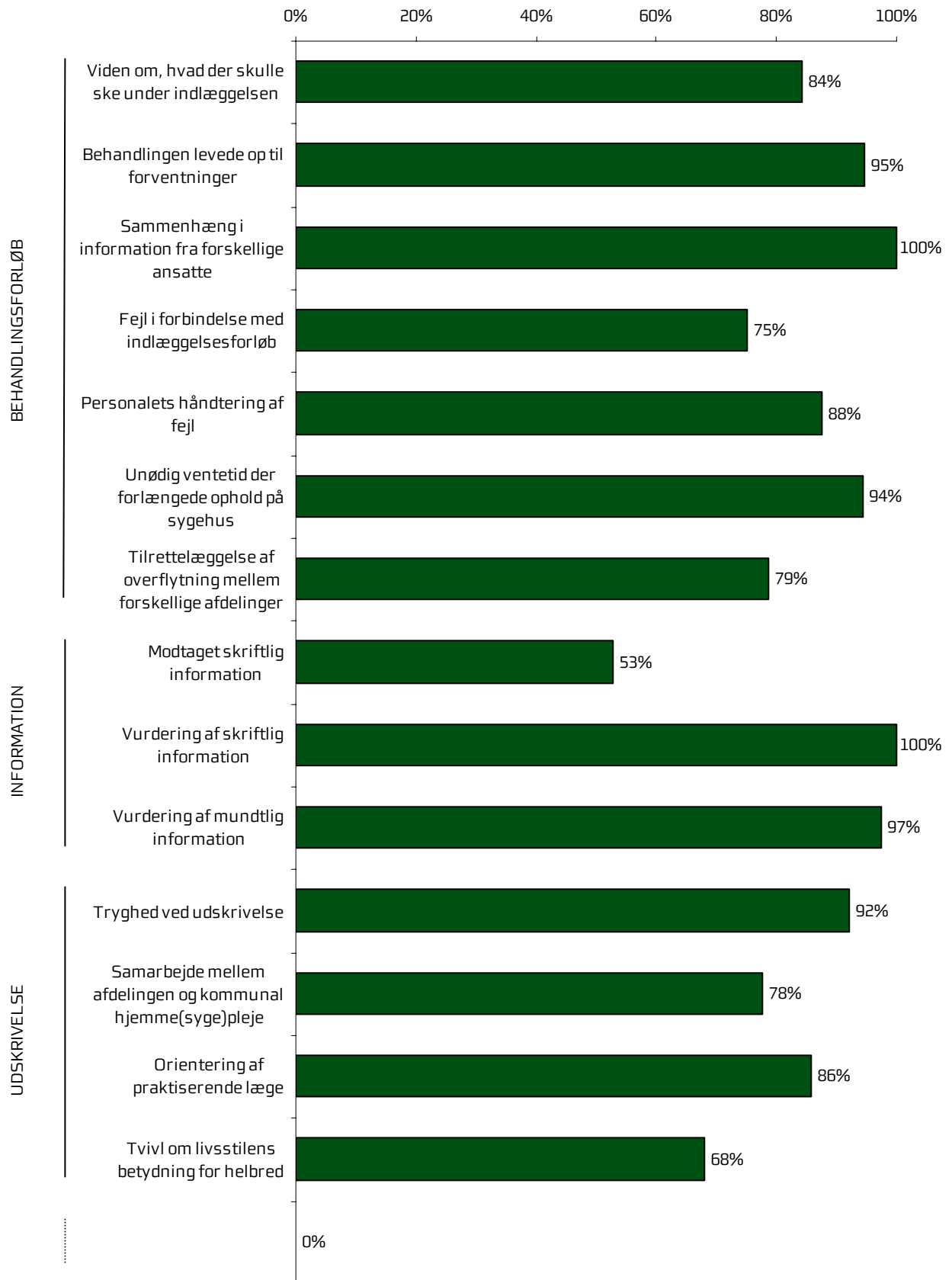
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

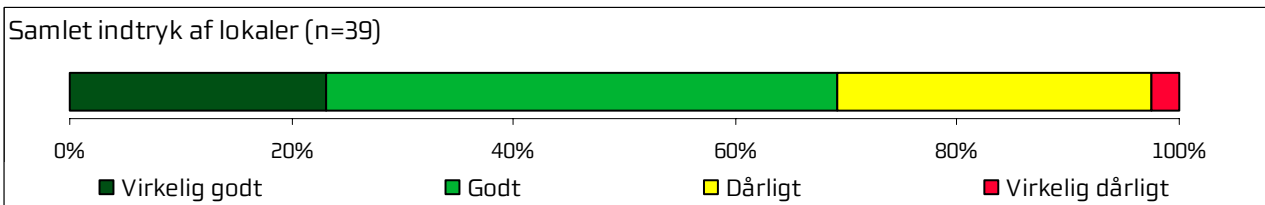
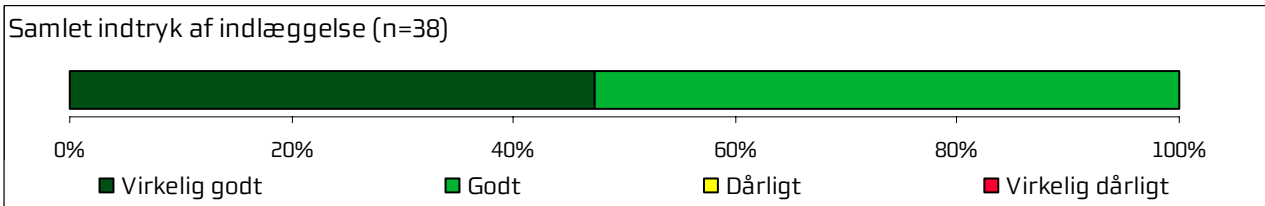
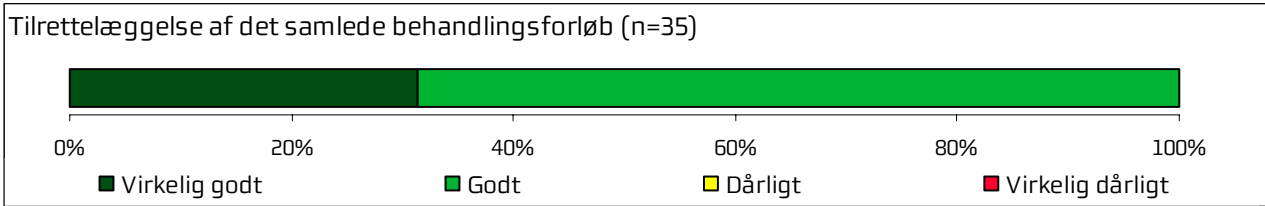
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

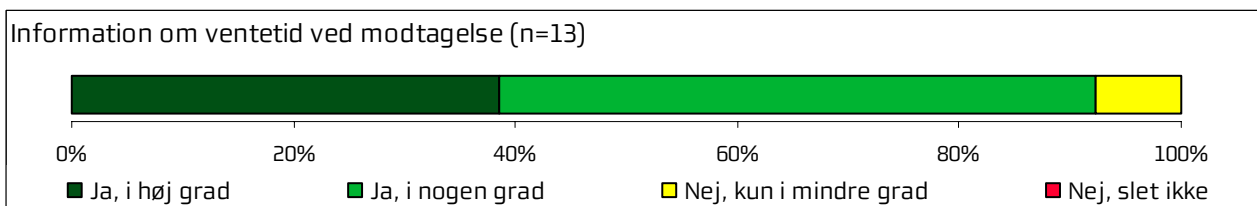
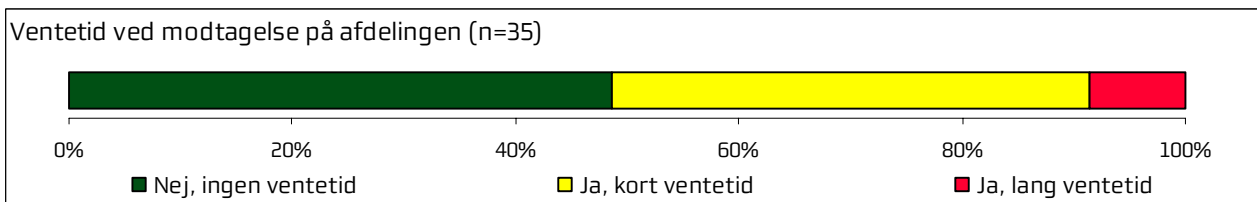
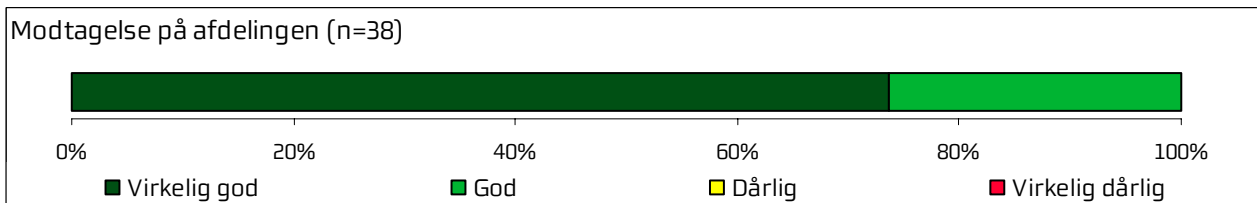
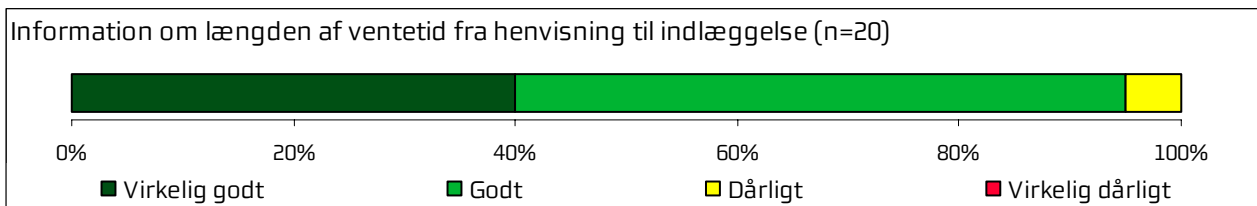
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	98%	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	99%	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	69%	-	-	92%*	63%	76%

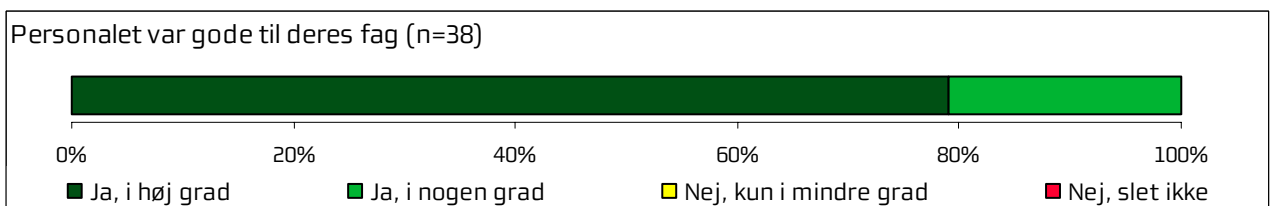
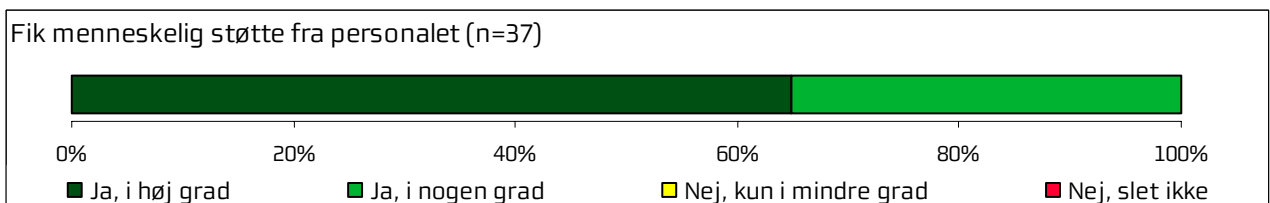
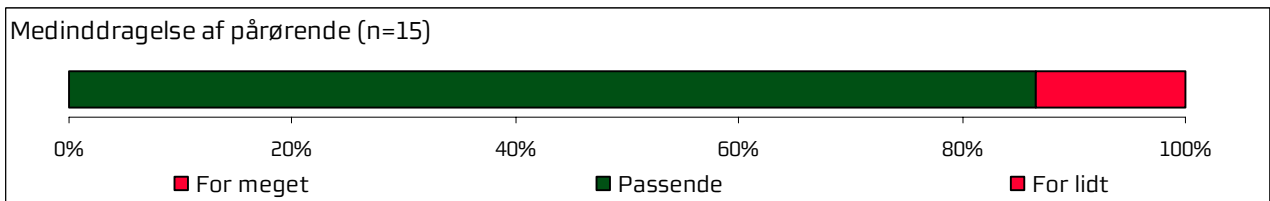
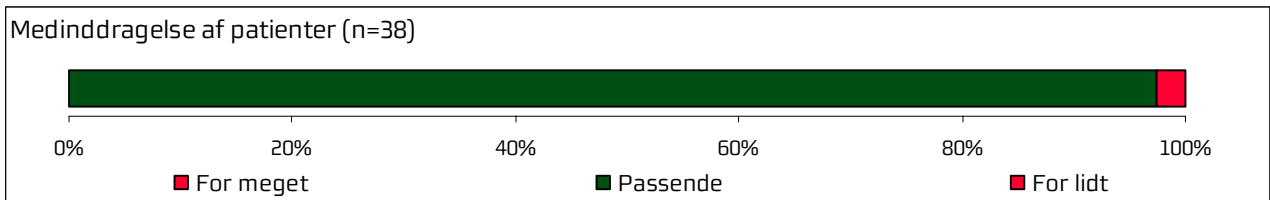
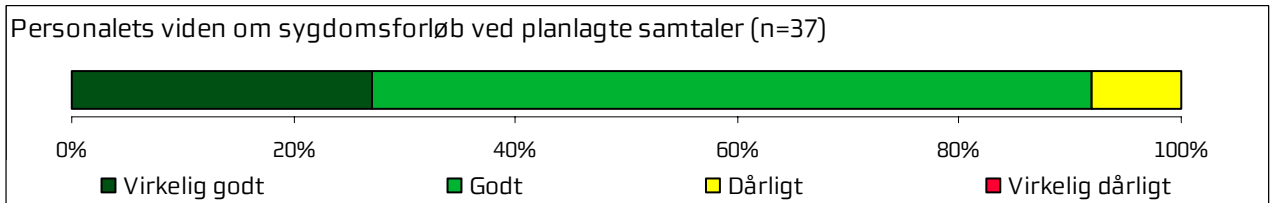
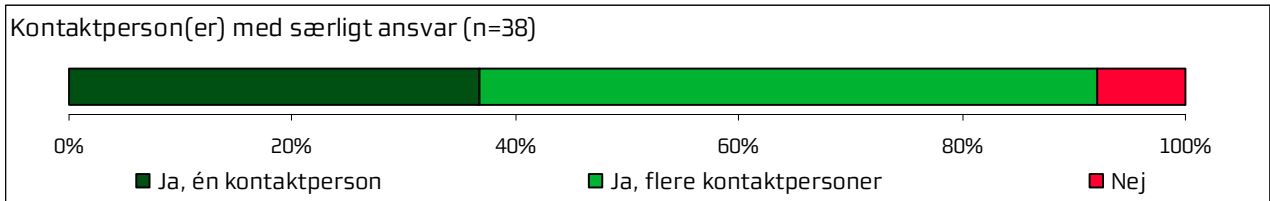
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	95%	-	-	100%	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	98%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	49%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	92%	-	-	77%	54%*	66%*

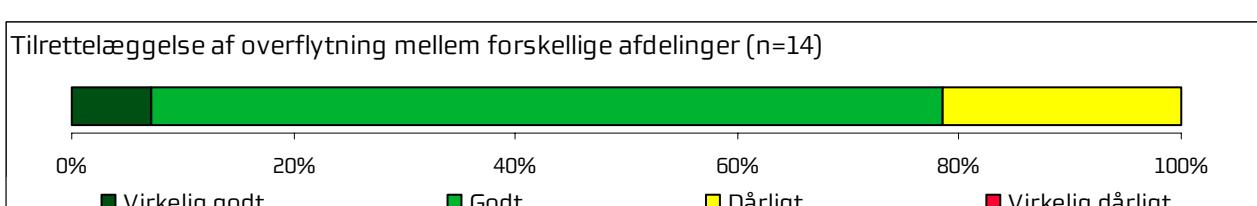
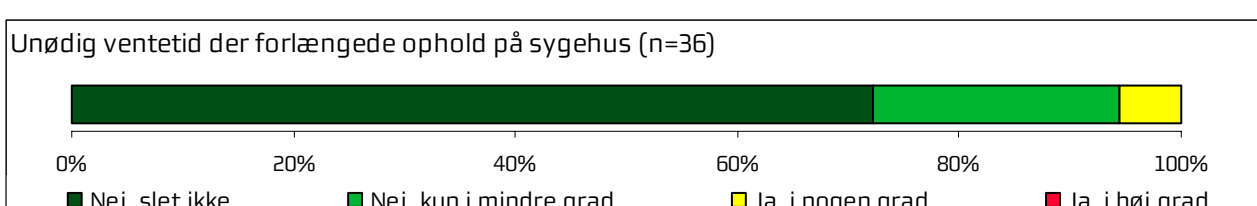
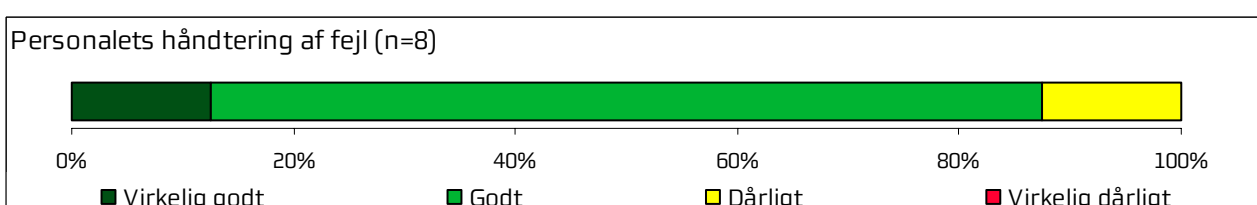
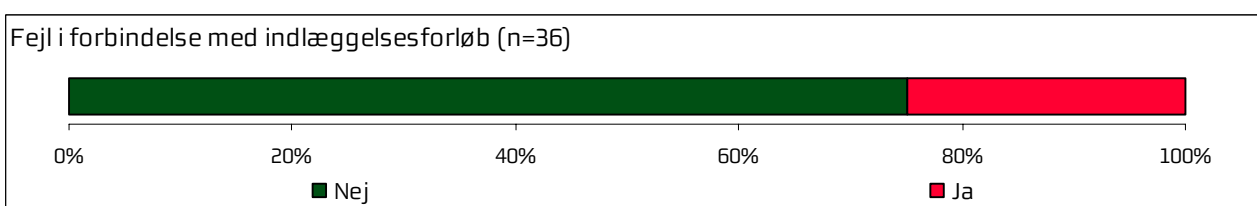
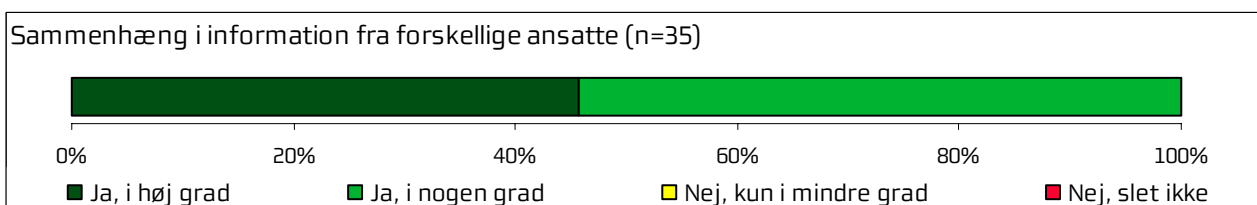
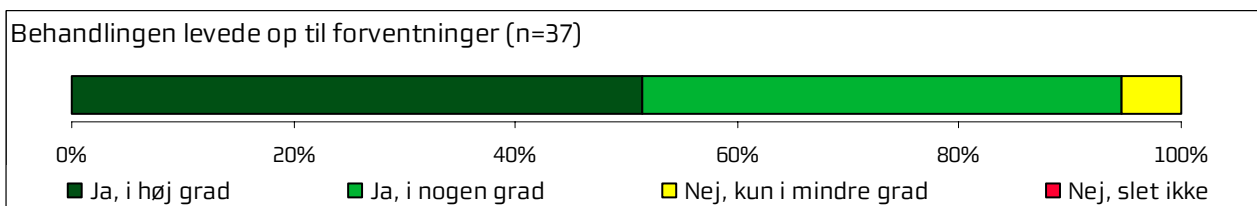
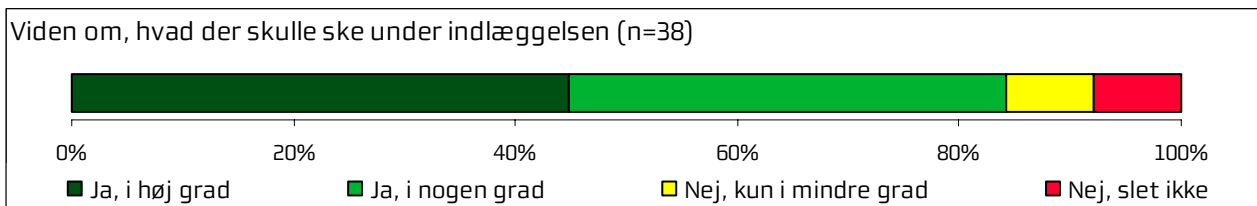
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92%	-	-	90%	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	97%	79%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	96%	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	92%	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100%	-	-	97%	77%*	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	92%	96%

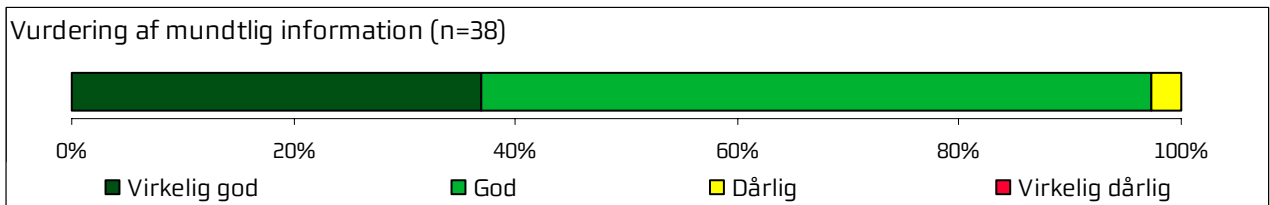
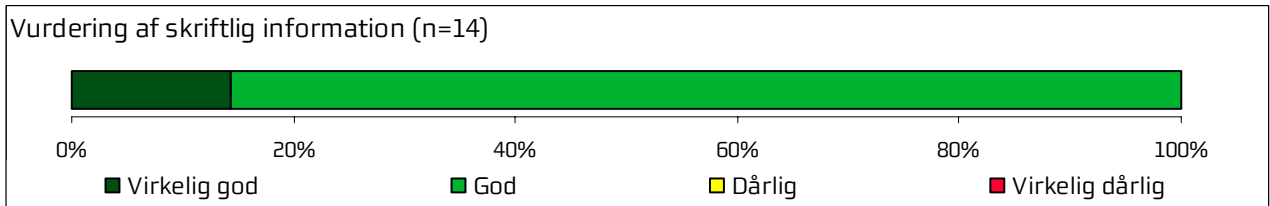
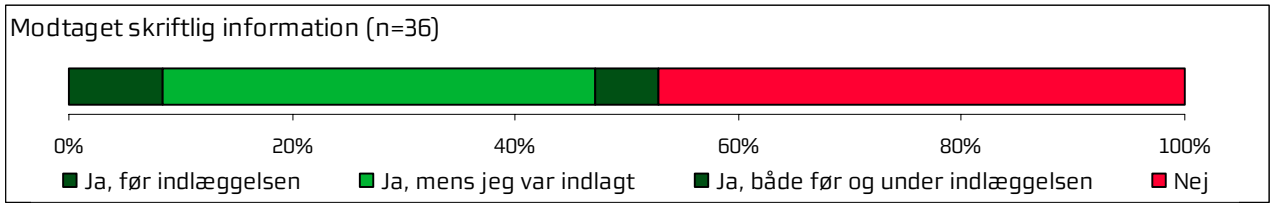
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84%	-	-	98%*	77%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100%	-	-	95%	77%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	75%	-	-	88%	72%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	88%	49%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94%	-	-	95%	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	79%	-	-	98%	77%	89%

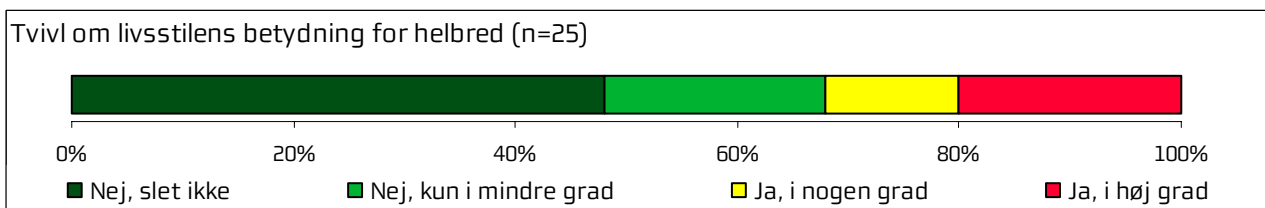
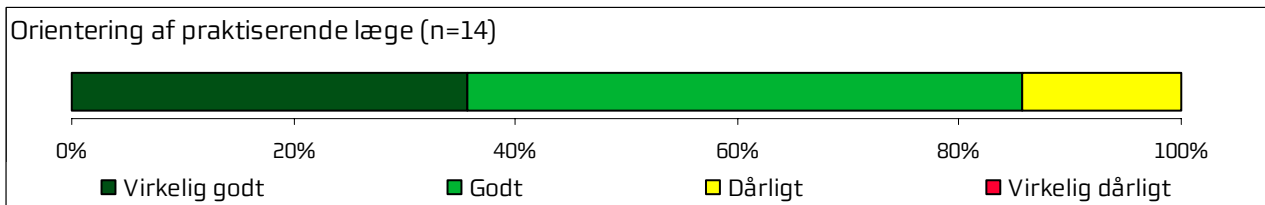
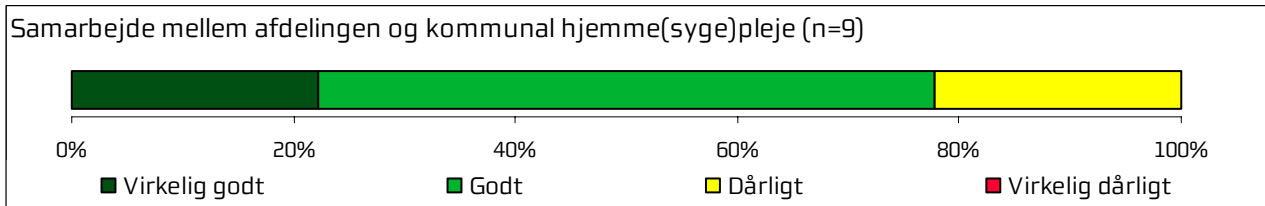
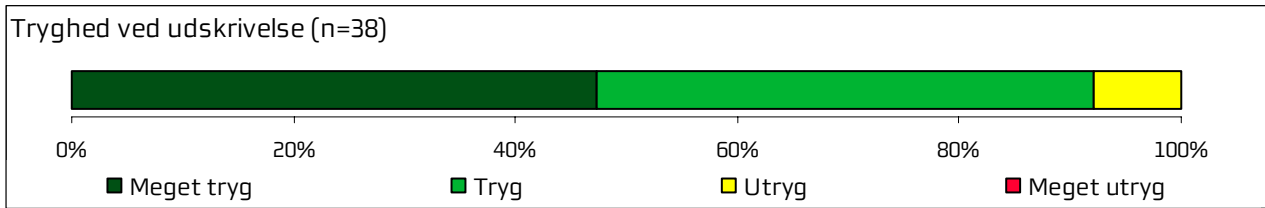
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	53%	-	-	68%	39%	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	81%*	91%

4.6 Udskrivelse

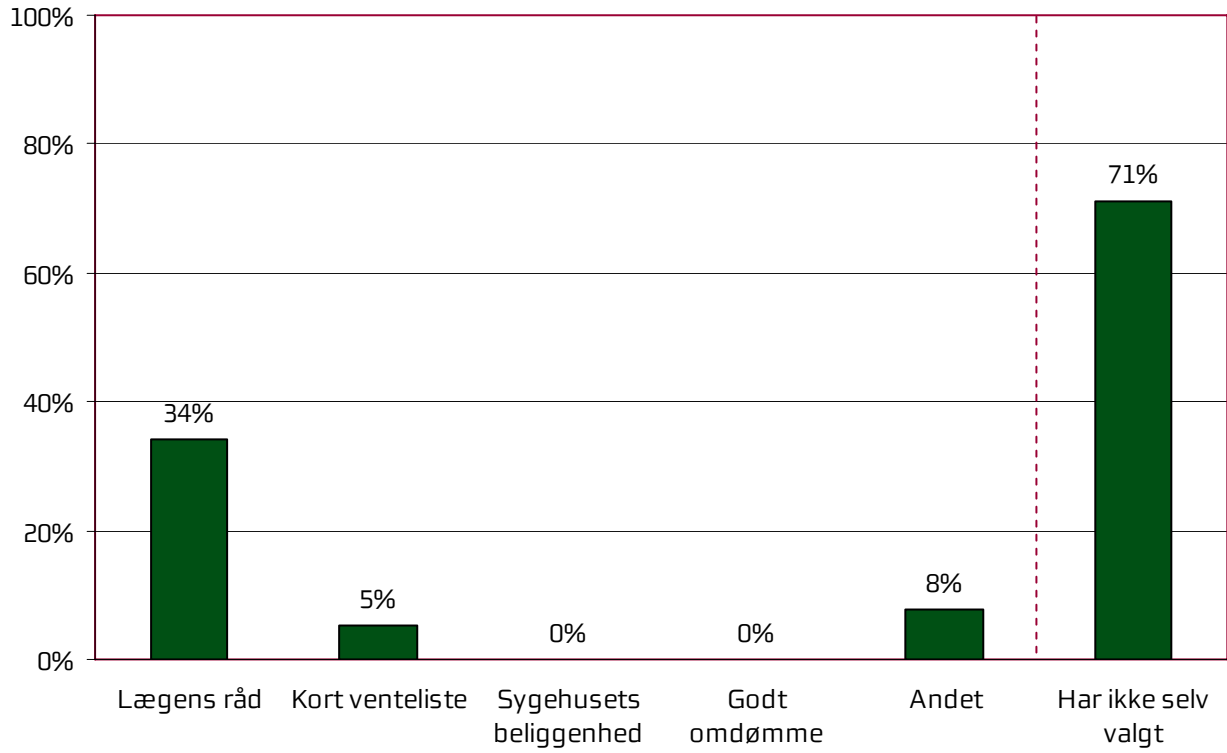


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	78%	-	-	95%	77%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	97%	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	81%	65%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 3
--	--

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja	Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		39	74
Køn	Mand	46%	46%
	Kvinde	54%	54%
Alder	0-19 år	8%	12%
	20-39 år	10%	12%
	40-59 år	31%	28%
	60-79 år	33%	32%
	80 år eller derover	18%	15%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		39	100
Alder	0-19	3	8%
	20-39	4	10%
	40-59	12	31%
	60-79	13	33%
	80-	7	18%
Køn	Mand	18	46%
	Kvinde	21	54%
Skema udfyldt af	Patienten	33	89%
	Pårørende	4	11%
Modersmål	Dansk	39	100%
	Ikke dansk	0	0%
Indlæggelses-type	Akut	17	45%
	Planlagt	21	55%
Afsnit	Sengeafsnit S1	35	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		31	69	0	0	35	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	30	70	0	0	10	2	
	60-79	45	55	0	0	11	2	
	80-	43	57	0	0	7	0	
Køn	Mand	38	63	0	0	16	2	
	Kvinde	26	74	0	0	19	2	
Skema udfyldt af	Patienten	34	66	0	0	29	4	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	31	69	0	0	35	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	14	86	0	0	14	3	
	Planlagt	40	60	0	0	20	1	
Afsnit	Sengeafsnit S1	23	77	0	0	31	4	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	53	0	0	38
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	33	67	0	0	12
	60-79	62	38	0	0	13
	80-	57	43	0	0	7
Køn	Mand	59	41	0	0	17
	Kvinde	38	62	0	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	48	52	0	0	33
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	47	53	0	0	38
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	38	63	0	0	16
	Planlagt	52	48	0	0	21
Afsnit	Sengeafsnit S1	44	56	0	0	34

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		23	46	28	3	39
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	17	33	42	8	12
	60-79	38	38	23	0	13
	80-	29	57	14	0	7
Køn	Mand	44	33	22	0	18
	Kvinde	5	57	33	5	21
Skema udfyldt af	Patienten	27	48	21	3	33
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	23	46	28	3	39
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	24	41	35	0	17
	Planlagt	19	52	24	5	21
Afsnit	Sengeafsnit S1	17	49	31	3	35

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		40	55	5	0	20	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	43	57	0	0	7	0	
	60-79	50	38	13	0	8	0	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	29	57	14	0	7	0	
	Kvinde	46	54	0	0	13	0	
Skema udfyldt af	Patienten	44	50	6	0	18	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	40	55	5	0	20	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	40	55	5	0	20	0	
Afsnit	Sengeafsnit S1	37	58	5	0	19	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		74	26	0	0	38	1
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	-	3	1
	40-59	83	17	0	0	12	0
	60-79	85	15	0	0	13	0
	80-	71	29	0	0	7	0
Køn	Mand	72	28	0	0	18	0
	Kvinde	75	25	0	0	20	1
Skema udfyldt af	Patienten	81	19	0	0	32	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	74	26	0	0	38	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	63	38	0	0	16	1
	Planlagt	81	19	0	0	21	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	71	29	0	0	34	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		49	43	9	35	1
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	4	0
	40-59	58	42	0	12	0
	60-79	50	50	0	10	1
	80-	50	33	17	6	0
Køn	Mand	56	31	13	16	1
	Kvinde	42	53	5	19	0
Skema udfyldt af	Patienten	53	40	7	30	1
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	49	43	9	35	1
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	47	47	7	15	1
	Planlagt	53	37	11	19	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	50	41	9	32	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	54	8	0	13	3
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	0	100	0	0	3	2
	60-79	-	-	-	-	3	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	20	80	0	0	5	1
	Kvinde	50	38	13	0	8	2
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	9	3
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	38	54	8	0	13	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	50	50	0	0	6	1
	Planlagt	29	57	14	0	7	1
Afsnit	Sengeafsnit S1	33	58	8	0	12	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		37	55	8	38
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	4
	40-59	25	58	17	12
	60-79	50	50	0	12
	80-	43	43	14	7
Køn	Mand	28	61	11	18
	Kvinde	45	50	5	20
Skema udfyldt af	Patienten	38	53	9	32
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	37	55	8	38
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	24	65	12	17
	Planlagt	50	45	5	20
Afsnit	Sengeafsnit S1	35	56	9	34

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	65	8	0	37	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	25	67	8	0	12	0	
	60-79	45	55	0	0	11	2	
	80-	29	71	0	0	7	0	
Køn	Mand	29	65	6	0	17	1	
	Kvinde	25	65	10	0	20	1	
Skema udfyldt af	Patienten	32	61	6	0	31	2	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	27	65	8	0	37	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	13	75	13	0	16	1	
	Planlagt	40	55	5	0	20	1	
Afsnit	Sengeafsnit S1	21	70	9	0	33	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	97	3	38
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	4
	40-59	0	92	8	12
	60-79	0	100	0	12
	80-	0	100	0	7
Køn	Mand	0	94	6	17
	Kvinde	0	100	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	0	97	3	32
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	0	97	3	38
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	94	6	16
	Planlagt	0	100	0	21
Afsnit	Sengeafsnit S1	0	97	3	34

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	87	13	15	24
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	0	4
	40-59	0	100	0	4	8
	60-79	0	80	20	5	8
	80-	0	67	33	3	4
Køn	Mand	0	89	11	9	9
	Kvinde	0	83	17	6	15
Skema udfyldt af	Patienten	0	100	0	10	23
	Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål	Dansk	0	87	13	15	24
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	0	75	25	8	9
	Planlagt	0	100	0	7	14
Afsnit	Sengeafsnit S1	0	85	15	13	22

Tabel 17. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		65	35	0	0	37	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	73	27	0	0	11	1	
	60-79	75	25	0	0	12	1	
	80-	71	29	0	0	7	0	
Køn	Mand	59	41	0	0	17	1	
	Kvinde	70	30	0	0	20	1	
Skema udfyldt af	Patienten	68	32	0	0	31	2	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	65	35	0	0	37	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	60	40	0	0	15	2	
	Planlagt	71	29	0	0	21	0	
Afsnit	Sengeafsnit S1	70	30	0	0	33	2	

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		79	21	0	0	38	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	75	25	0	0	12	0	
	60-79	92	8	0	0	12	0	
	80-	86	14	0	0	7	0	
Køn	Mand	83	17	0	0	18	0	
	Kvinde	75	25	0	0	20	0	
Skema udfyldt af	Patienten	81	19	0	0	32	0	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	79	21	0	0	38	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	71	29	0	0	17	0	
	Planlagt	85	15	0	0	20	0	
Afsnit	Sengeafsnit S1	76	24	0	0	34	0	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		45	39	8	8	38	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	50	33	17	0	12	0
	60-79	46	46	8	0	13	0
	80-	71	14	0	14	7	0
Køn	Mand	28	44	17	11	18	0
	Kvinde	60	35	0	5	20	1
Skema udfyldt af	Patienten	47	47	6	0	32	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	45	39	8	8	38	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	13	50	19	19	16	1
	Planlagt	71	29	0	0	21	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	41	41	9	9	34	1

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	43	5	0	37	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	45	55	0	0	11	1	
	60-79	67	33	0	0	12	0	
	80-	71	14	14	0	7	0	
Køn	Mand	53	41	6	0	17	1	
	Kvinde	50	45	5	0	20	0	
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	0	0	31	1	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	51	43	5	0	37	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	38	50	13	0	16	1	
	Planlagt	65	35	0	0	20	0	
Afsnit	Sengeafsnit S1	48	45	6	0	33	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		46	54	0	0	35	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	58	42	0	0	12	0	
	60-79	40	60	0	0	10	2	
	80-	50	50	0	0	6	0	
Køn	Mand	47	53	0	0	15	2	
	Kvinde	45	55	0	0	20	0	
Skema udfyldt af	Patienten	52	48	0	0	29	2	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	46	54	0	0	35	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	31	69	0	0	16	1	
	Planlagt	61	39	0	0	18	1	
Afsnit	Sengeafsnit S1	42	58	0	0	31	2	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?			
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		94	6	33	5
Alder	0-19	-	-	3	0
	20-39	-	-	4	0
	40-59	100	0	10	2
	60-79	100	0	10	2
	80-	83	17	6	1
Køn	Mand	100	0	16	2
	Kvinde	88	12	17	3
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	27	5
	Pårørende	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	94	6	33	5
	Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	87	13	15	1
	Planlagt	100	0	18	3
Afsnit	Sengeafsnit S1	94	6	31	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	35
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	-	-	4
	40-59	100	0	11
	60-79	100	0	11
	80-	83	17	6
Køn	Mand	100	0	16
	Kvinde	95	5	19
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	29
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	97	3	35
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	93	7	15
	Planlagt	100	0	20
Afsnit	Sengeafsnit S1	97	3	33

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	35
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	-	-	4
	40-59	91	9	11
	60-79	100	0	11
	80-	83	17	6
Køn	Mand	94	6	16
	Kvinde	89	11	19
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	29
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	91	9	35
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	87	13	15
	Planlagt	95	5	20
Afsnit	Sengeafsnit S1	91	9	33

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		71	29	21
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	3
	40-59	57	43	7
	60-79	88	13	8
	80-	-	-	3
Køn	Mand	86	14	7
	Kvinde	64	36	14
Skema udfyldt af	Patienten	72	28	18
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	71	29	21
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	56	44	9
	Planlagt	83	17	12
Afsnit	Sengeafsnit S1	70	30	20

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		13	75	13	0	8	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	-	-	-	-	4	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	1	0
	Kvinde	14	71	14	0	7	0
Skema udfyldt af	Patienten	14	86	0	0	7	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	13	75	13	0	8	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	0	80	20	0	5	0
	Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	13	75	13	0	8	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		72	22	6	0	36	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	73	18	9	0	11	1
	60-79	92	8	0	0	12	0
	80-	71	29	0	0	7	0
Køn	Mand	67	20	13	0	15	1
	Kvinde	76	24	0	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	75	22	3	0	32	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	72	22	6	0	36	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	53	33	13	0	15	1
	Planlagt	85	15	0	0	20	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	69	25	6	0	32	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		7	71	21	0	14	23	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	0	100	0	0	5	7	
	60-79	33	67	0	0	3	9	
	80-	0	0	100	0	1	6	
Køn	Mand	0	80	20	0	5	11	
	Kvinde	11	67	22	0	9	12	
Skema udfyldt af	Patienten	9	82	9	0	11	22	
	Pårørende	-	-	-	-	3	1	
Modersmål	Dansk	7	71	21	0	14	23	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelsestype	Akut	0	71	29	0	7	9	
	Planlagt	14	71	14	0	7	13	
Afsnit	Sengeafsnit S1	7	71	21	0	14	19	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		8	39	6	47	36
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	8	50	0	42	12
	60-79	17	33	8	42	12
	80-	0	17	17	67	6
Køn	Mand	6	44	13	38	16
	Kvinde	10	35	0	55	20
Skema udfyldt af	Patienten	10	42	3	45	31
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	8	39	6	47	36
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	33	7	60	15
	Planlagt	15	40	5	40	20
Afsnit	Sengeafsnit S1	6	41	6	47	32

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		14	86	0	0	14	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	14	86	0	0	7	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	0	100	0	0	6	0
	Kvinde	25	75	0	0	8	0
Skema udfyldt af	Patienten	17	83	0	0	12	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	14	86	0	0	14	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	0
	Planlagt	10	90	0	0	10	0
Afsnit	Sengeafsnit S1	17	83	0	0	12	0

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	61	3	0	38
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	27	73	0	0	11
	60-79	46	54	0	0	13
	80-	57	29	14	0	7
Køn	Mand	29	71	0	0	17
	Kvinde	43	52	5	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	0	0	32
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	37	61	3	0	38
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	19	75	6	0	16
	Planlagt	52	48	0	0	21
Afsnit	Sengeafsnit S1	32	65	3	0	34

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	45	8	0	38
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	45	45	9	0	11
	60-79	54	46	0	0	13
	80-	57	29	14	0	7
Køn	Mand	47	53	0	0	17
	Kvinde	48	38	14	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	53	41	6	0	32
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	47	45	8	0	38
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	47	35	18	0	17
	Planlagt	48	52	0	0	21
Afsnit	Sengeafsnit S1	46	46	9	0	35

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	56	22	0	9	2	28
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	-	-	-	-	2	0	2
	40-59	0	100	0	0	2	0	10
	60-79	50	0	50	0	2	2	9
	80-	0	50	50	0	2	0	5
Køn	Mand	20	80	0	0	5	1	12
	Kvinde	25	25	50	0	4	1	16
Skema udfyldt af	Patienten	29	57	14	0	7	2	24
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	2
Modersmål	Dansk	22	56	22	0	9	2	28
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelses-type	Akut	20	60	20	0	5	1	11
	Planlagt	25	50	25	0	4	1	16
Afsnit	Sengeafsnit S1	22	56	22	0	9	1	25

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		36	50	14	0	14	24
Alder	0-19	-	-	-	-	0	3
	20-39	-	-	-	-	1	3
	40-59	25	75	0	0	4	8
	60-79	40	20	40	0	5	7
	80-	25	75	0	0	4	3
Køn	Mand	40	40	20	0	5	13
	Kvinde	33	56	11	0	9	11
Skema udfyldt af	Patienten	42	50	8	0	12	20
	Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål	Dansk	36	50	14	0	14	24
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	50	38	13	0	8	9
	Planlagt	17	67	17	0	6	14
Afsnit	Sengeafsnit S1	31	54	15	0	13	21

Tabel 35. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	20	12	20	25	14	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2	
	20-39	-	-	-	-	3	1	
	40-59	75	0	13	13	8	4	
	60-79	33	44	11	11	9	4	
	80-	50	0	25	25	4	3	
Køn	Mand	38	31	8	23	13	5	
	Kvinde	58	8	17	17	12	9	
Skema udfyldt af	Patienten	52	24	5	19	21	12	
	Pårørende	-	-	-	-	2	2	
Modersmål	Dansk	48	20	12	20	25	14	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	27	18	27	27	11	6	
	Planlagt	64	21	0	14	14	7	
Afsnit	Sengeafsnit S1	48	17	13	22	23	12	



Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg har fået overmåde god behandling af læger og sygeplejersker i de år, jeg indtil nu har været indlagt.	Godt
	3	Der er tale om en specialafdeling, som er klart bedst i Jylland til at behandle min sygdom. Jeg ville være elendigt stillet uden den.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 En utrolig dejlig personalestab. Jeg har været indlagt mange gange de seneste år, så det er faktisk som mit andet hjem.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg vil blive ved med at skulle indlægges og udskrives, da min sygdom ikke kan helbredes. Men behandlingerne har en så god virkning, at jeg mærker meget lidt til sygdommen og kan leve en normal tilværelse. Jeg har et deltidsjob, som jeg kan holde fast ved.	Virkelig godt

Sengeafsnit S1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, afdelingen gjorde det så godt som muligt.	Virkelig godt
2	På Marselisborg er man tit indlagt i 1-3 måneder af gangen, og der er ikke noget at lave. Ingen motionsredskaber, ingen kiosk, få værelser med tv, lille opholdsstue, ingen radio på værelserne, ikke meget mad at vælge imellem - kan ikke selv bestille, som man kan i Herning.	Godt
3	Afdelingen bør rent fysisk gennemgå en modernisering - bade/toiletforholdene var/er f.eks. meget utilstrækkelige.	Godt
5	Dejlig afdeling. Opholdsstuen kunne gøres mere hyggelig. Samtidig synes jeg, det er et fantastisk personale, der er på S1. Ville gerne, der kun var eneværelser.	Virkelig godt
7	Jeg har været uheldig med at være på værelse med nogle ældre, som ikke er rolige hverken dag eller nat. MEGET TRÆLS.	Godt
8	Man bør på en hudafdeling have flere toiletter. Der er KUN tre toiletter, hvoraf to også er med bad. Derfor ofte optaget. Toiletterne er trods hyppig rengøring ulækre pga. af tjære fra patienterne og hudrester. Det er helt galt, når personalet optager et toilet til en enkelt patient pga. smittefare. Der kan ikke købes adgang til internettet på S1. Det skal købes på patienthoteller. Det er lidt svært at komme dertil, når man først er indlagt.	Godt
10	Bedre information efter indlæggelse.	Virkelig godt
11	Alt var perfekt døgnet rundt.	Virkelig godt
12	Som pårørende ville det være rart at være med til udskrivningssamtalen. Hvad skal der ske efter udskrivningen? Hjemmebehandling: pårørende eller hjemmesygeplejerske? Vejledning i hjemmebehandling. Har oplevet, lægen sagde hjemmesygeplejerske, men det endte op med, det blev mit problem.	Virkelig godt
13	Kunne have været en hjælp, hvis der ikke hele tiden var nye personer, man skulle gentage sygdomsforløb overfor (måske man læste journal grundigere, inden man spurgte).	Intet svar
14	Bedre badeforhold.	Godt
15	Overordnet god menneskelig kontakt.	Godt
17	Få herre- og dametoiletter/bad delt op.	Godt
18	Enormt behagelig atmosfære på afdelingen. Alt for få wc'er/baderum. Super god mad og mange valgmuligheder. Dejligt at ligge på tosengsstue.	Godt

Bilag 5






-  20 Jeg oplevede, at personalet ikke bare gjorde deres arbejde, men havde en hjertelig omsorg for mig personligt. TAK. Virkelig godt

Sengeafsnit S1

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg ringede til egen læge om morgenen, og jeg fik en tid om formiddagen. Han sendte mig til speciallæge. Herfra blev specialafdelingen i Århus kontaktet. Resultatet blev, at jeg skulle indlægges. Jeg måtte derfor tilbage til egen bopæl med min bil, hvorfra jeg blev hentet af Falck. Ankom til specialafdelingen om aftenen, og jeg blev tilset af læge med det samme. FLOT!	Godt
4	Utrolig omsorg og forståelse for et ældre menneske.	Godt
6	Jeg kan huske, at jeg blev modtaget med det samme. Rigtig søde alle sammen, men desværre det forkerte hospital, jeg kom på først, men virkelig god behandling.	Virkelig godt
7	Kun positivt.	Godt
9	Jeg blev modtaget af en virkelig sød sygeplejerske. Det var dejligt.	Godt
10	Gik alt for længe, inden min læge NN kontaktede jer.	Virkelig godt
11	Kunne ikke være bedre. HELT PERFEKT!	Virkelig godt
13	Mange gentagelser af sygdomsforløb overfor nye personer på sygehuset hver gang (meget forskelligt personale).	Intet svar
14	Rundvisning på afdeling, meget fint.	Godt
15	God information om indlæggelsesforløbet.	Godt
18	Meget fint og informativt materiale tilsendt sammen med indlæggelsesdato. Med hensyn til kørselsgodtgørelse står der INTET i materialet om, hvordan man skal forholde sig, hvis man er bosiddende i Region Nordjylland. Det måtte jeg efterfølgende selv finde ud af via mails og telefonopkald.	Godt
19	Har været indlagt mange gange på den pågældende afdeling. Har altid følt mig godt behandlet samt fået masser af støtte og omsorg af et meget DYGTIGT personale.	Godt

Sengeafsnit S1**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

		Patientens samlede indtryk
	ID 3 Kommentar Fik et at vide ved en undersøgelse, hvorefter det senere viste sig at være fejlinformation.	Godt
	7 Blodprøver før indlæggelse ingen besked.	Godt
	13 Skrevet forkert i journal.	Intet svar
	14 Glemte urinprøve.	Godt
	18 Fik aldrig foretaget en bestemt test, fordi jeg var sat i behandling med medicin af anden læge. Det har senere vist sig, at hele min lidelse kan forklares med netop en bestemt allergi - dvs. jeg kunne have fået en forklaring tre måneder tidligere, hvis der havde været bedre kommunikation mellem lægerne.	Godt







Sengeafsnit S1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har kommet der i mange år, så jeg er godt kendt og lider ikke i stilhed, men er også god til at spørge. Er ikke bange for, hvad de tænker.	Godt
7	I starten havde jeg flere læger vedrørende undersøgelser, men nu har jeg heldigvis en læge, jeg altid kan henvende mig til.	Godt
9	Jeg skulle have opereret min sygdom væk. Der var en læge inde på stuen og vise en anden læge, hvordan og hvad der skulle fjernes. Men da jeg kom over til operation, var det en anden læge, der ikke anede, hvad hun skulle fjerne. Det er meget svært for mig selv at finde, da jeg også har anden lidelse. Det var det eneste negative ved min indlæggelse.	Godt
15	Manglende fokus på selvhjulpne patienter (ude af øje - ude af sind).	Godt
18	Jeg fik lavet røntgen på et andet hospital i Århus. Der var utrolig lang ventetid på først taxa til, så på undersøgelse og især på taxa "hjem" til Marselisborg igen. En MEGET syrlig sekretær på det andet sygehus meddelte, at der først kunne rykkes for taxaen, når der var gået mere end to timer (i sygehustøj i en forblæst opgang). I alt kom der til at gå godt fire timer med projektet. Havde jeg været informeret om dette, havde jeg klart foretrukket at køre selv de få km og selv komme tilbage til Marselisborg. Ved en bestemt behandling oplevede jeg selv og medpatienter "forlegenhed" eller direkte ubehag ved at skulle strippe foran sygeplejerske af modsat køn. En mand var ved at gå i badet iført undertøj, fordi han var så befippet over at skulle afklæde sig helt foran en ung kvindelig sygeplejerske. Da der både er mandligt og kvindeligt personale, var det måske muligt i højere grad at tage hensyn til folks blufærdighed. For mit vedkommende er min blufærdighed endnu større end normalt pga. lidelsen ses overalt - andre har det måske på samme måde. Ville gerne have talt med psykolog og socialrådgiver, da min lidelse medfører, at jeg må vælge ny karriere.	Godt

Sengeafsnit S1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Har været indlagt på medicinsk i Herning. Der var de underbemandede, og der var ikke styr på noget, da vi alle var der af forskellige årsager. Marselisborg har jo kun med hud at gøre, derfor er det ikke forvirrende at være der.	Godt
	3	Godt, at der stadig bliver fulgt op - bl.a. også fra dagafsnit, og at det er den samme læge, der er tilknyttet.	Godt
	10	Dårlig information til mine sygeplejersker herhjemme. Vi var i tvivl om behandlingens forløb.	Virkelig godt
	12	Bedre information ved tilbagefald (hvordan forholder man sig? Hvem kontakter man?).	Virkelig godt
	13	Manglende årsag til mit sygdomsforløb, blev aldrig konstateret (man fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede).	Intet svar
	16	Min datter har lægejournal med, da hun har aktindsigt i min sygdom. Da lægen spørger, om han måtte låne dem, gav hun dem til ham, fik dem aldrig tilbage, selvom hun har ringet og rykket for dem. Der blev fortalt, at de var blevet makuleret, det gør man bare ikke. Hun fik en udskrift, hvad der var lavet hos jer, hvad medicin hun skulle have. Lægen havde givet mig noget medicin, som der stod i lægejournalen, at jeg ikke kunne tåle dem. Jeg blev meget syg og troede, jeg skulle dø. Ved udskrivelsen følte jeg, at det bare var med at sende mig hjem i en fart. Lægen burde have en påmindelse. Det kunne have gået galt.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.