

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Hæmatologisk Afdeling R
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.....	85
	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:	134
Besvarelser fra afdelingens patienter:	81
Afdelingens svarprocent:	60%

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".

Det 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

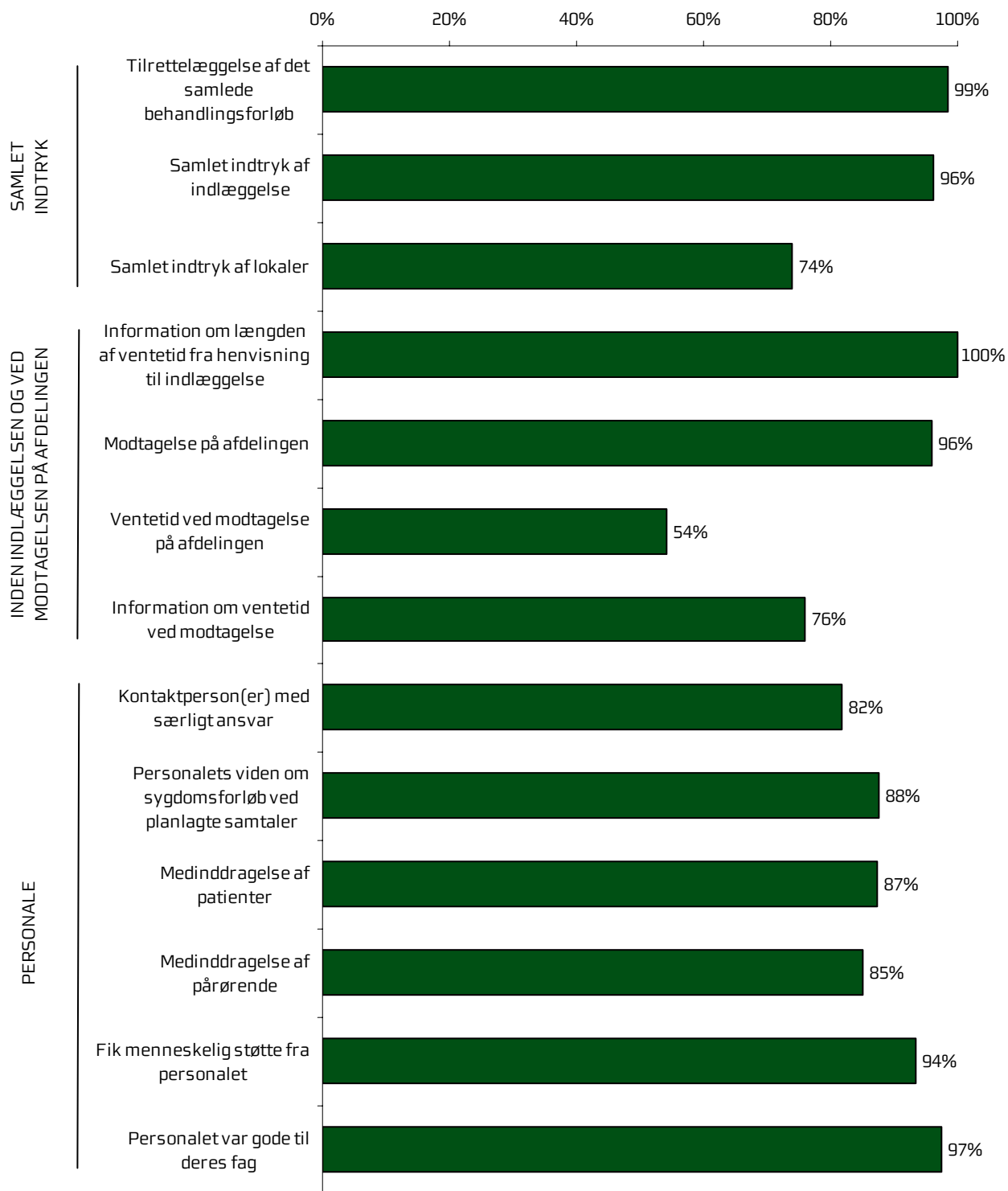
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

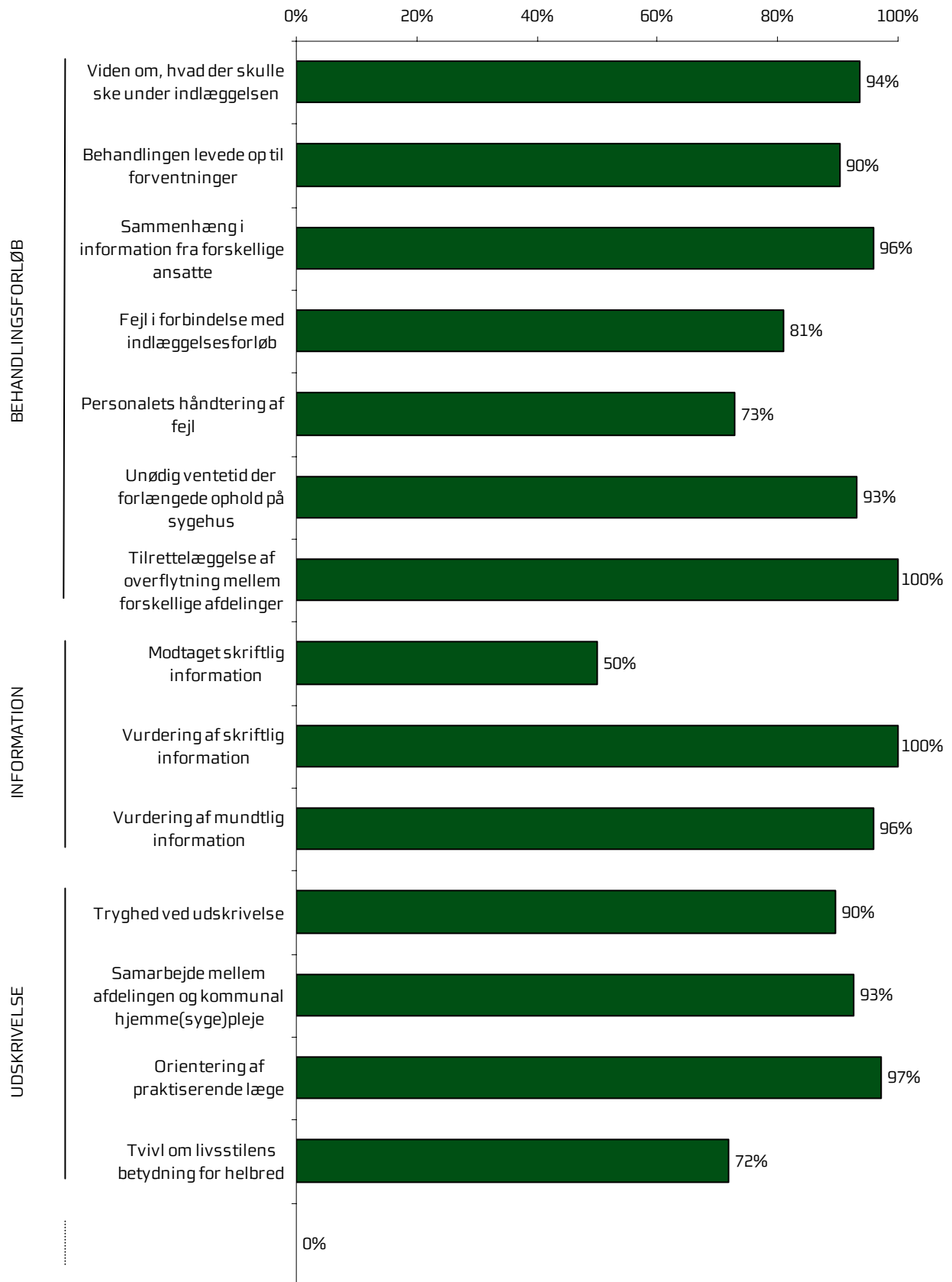
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

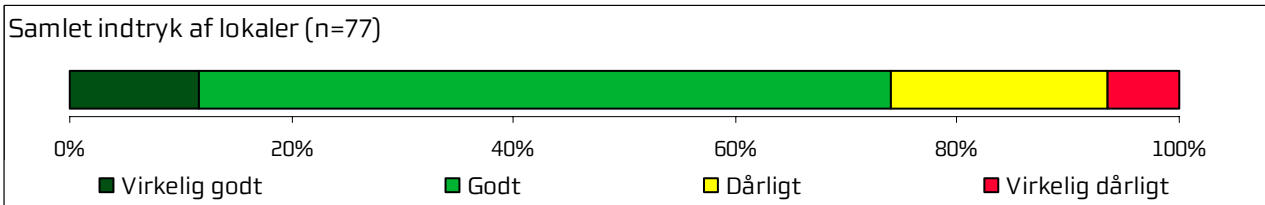
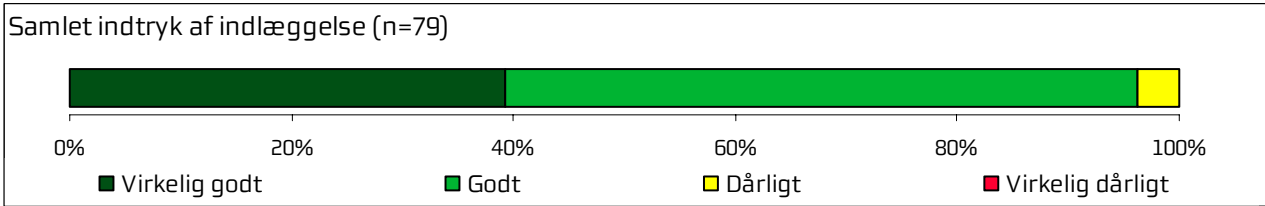
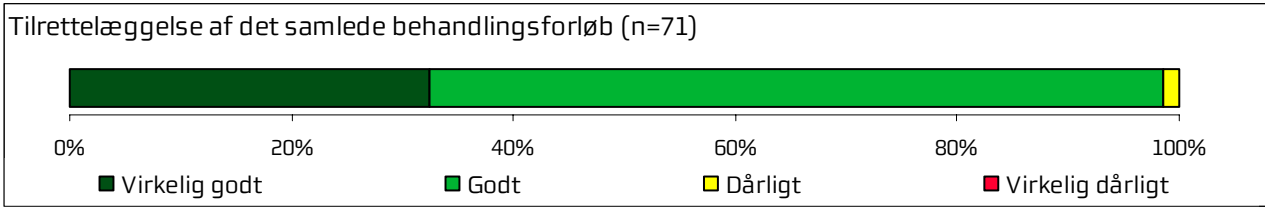
Tilfældige forskelle?

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.

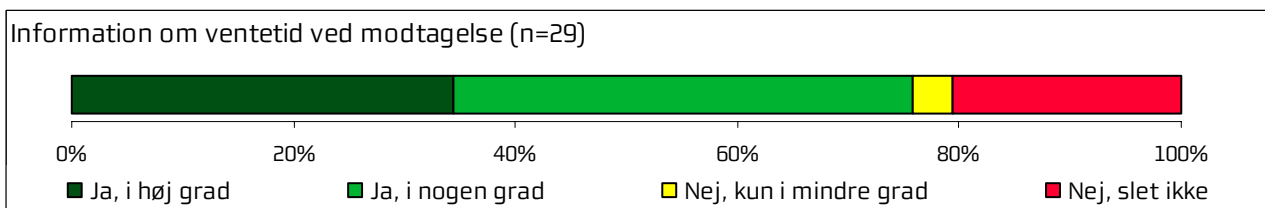
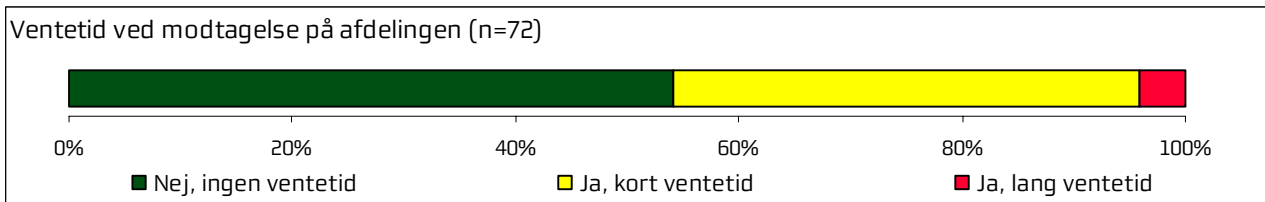
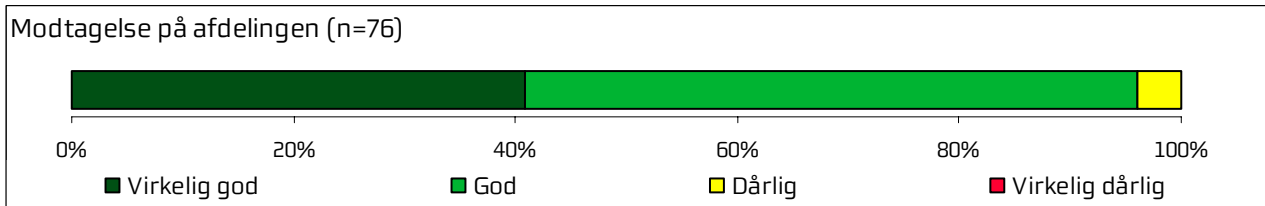
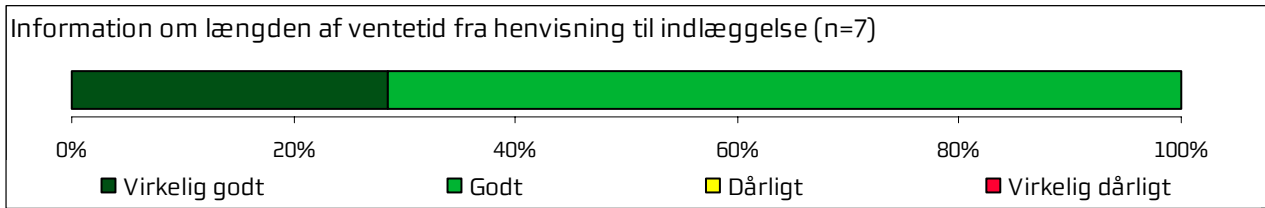
4.1 Samlet indtryk



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?	99%	-	-	98%	80%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	99%	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	74%	-	-	92%*	62%*	76%

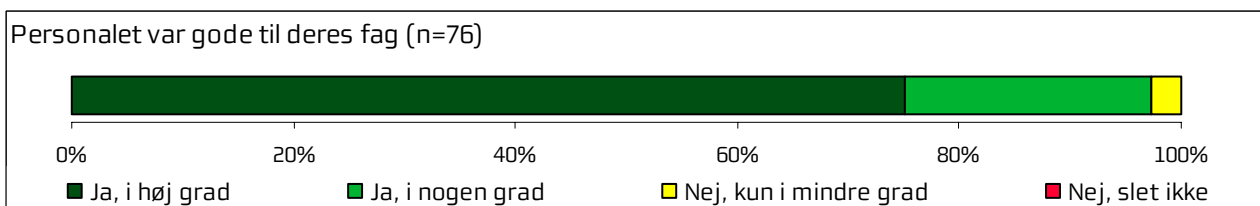
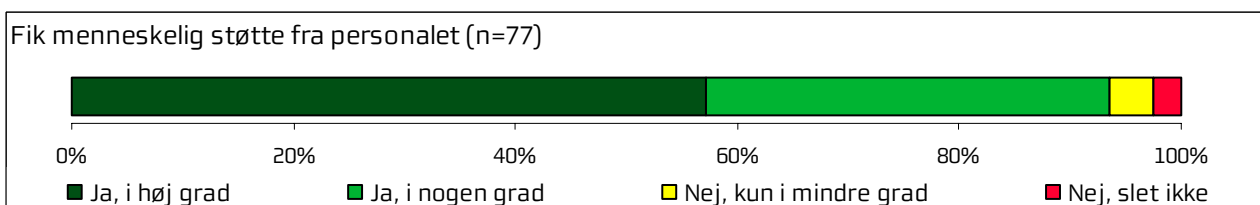
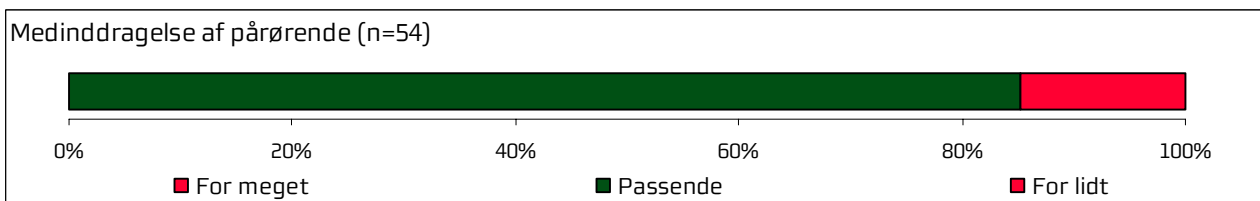
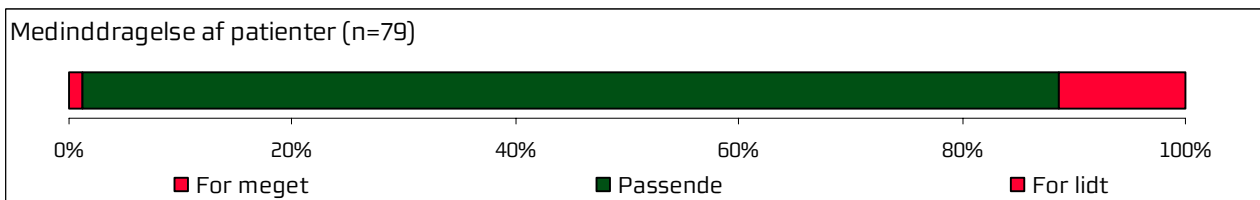
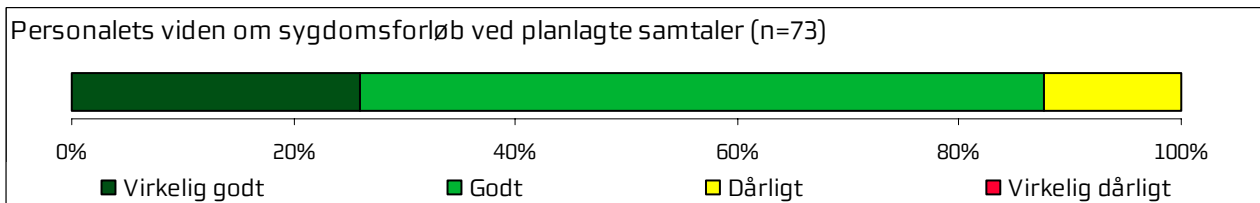
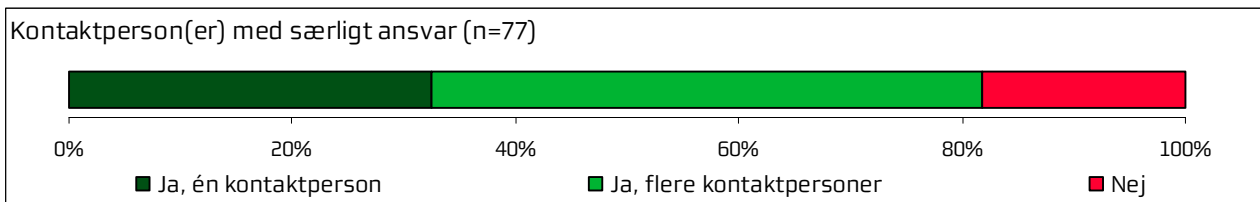
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	100%	-	-	98%	70%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	54%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	79%	54%*	66%

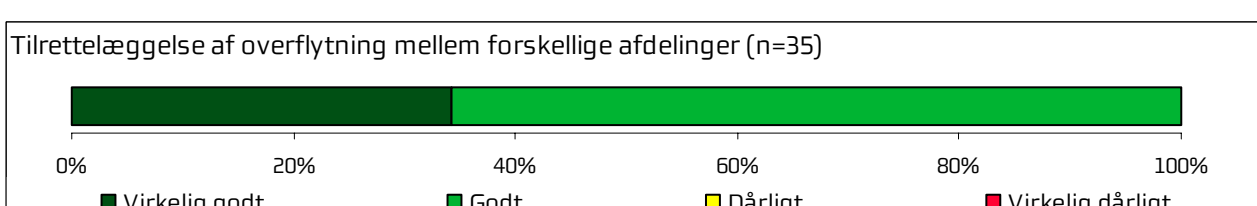
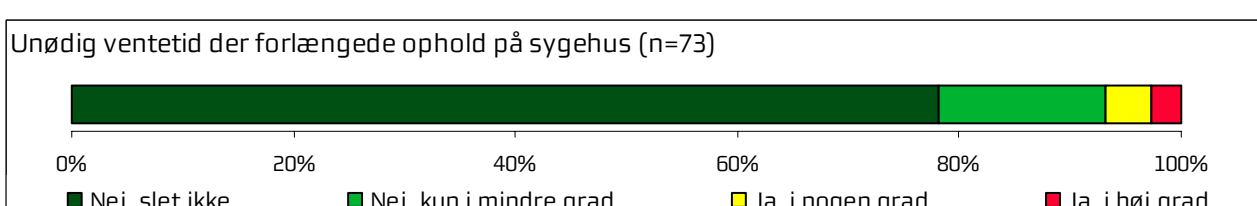
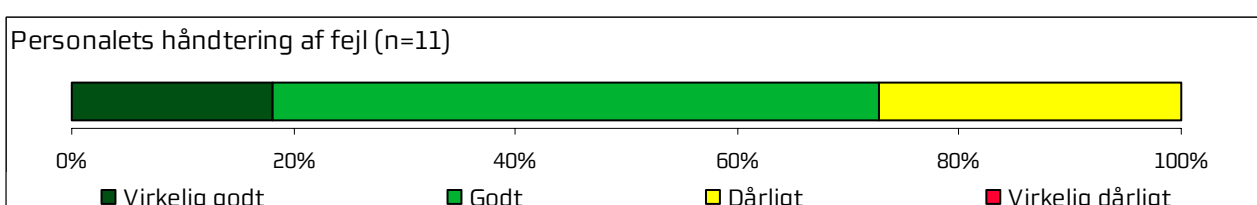
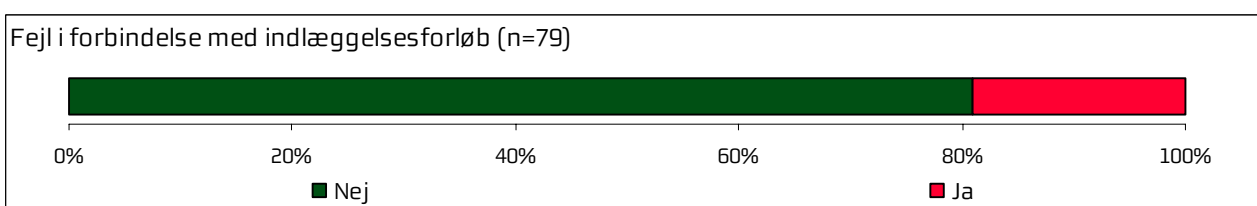
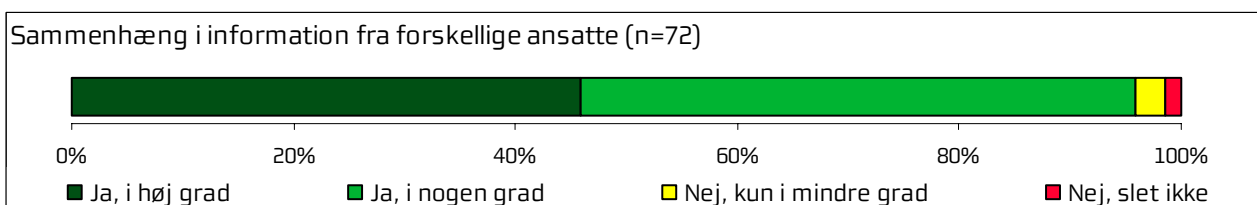
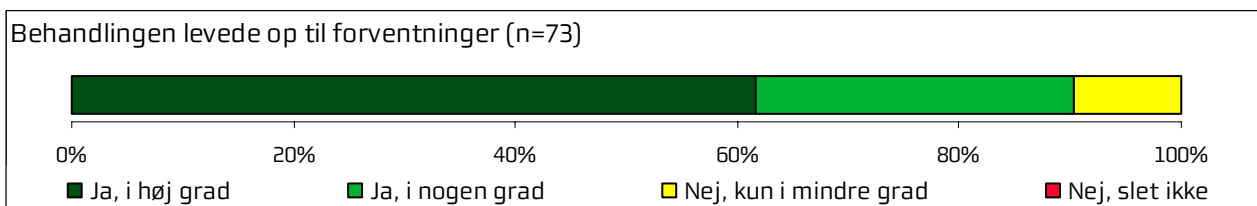
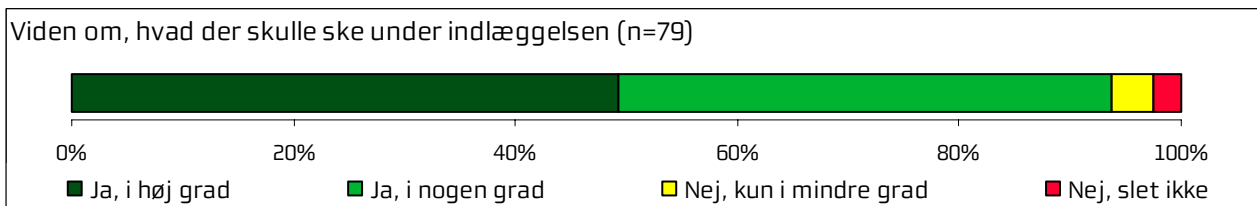
4.3 Personale



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?	82%	-	-	91%	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	97%*	79%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	96%*	78%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	92%	73%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	92%	96%

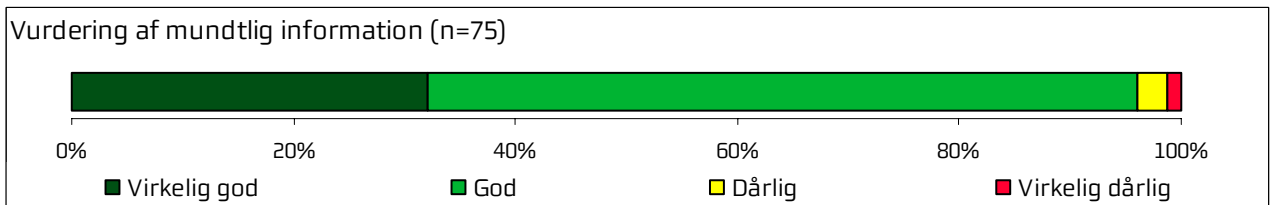
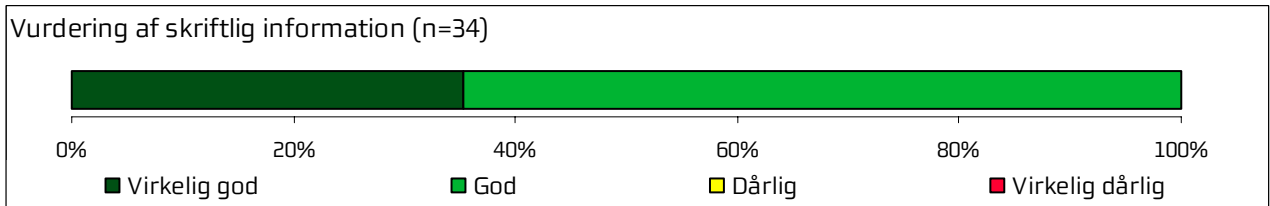
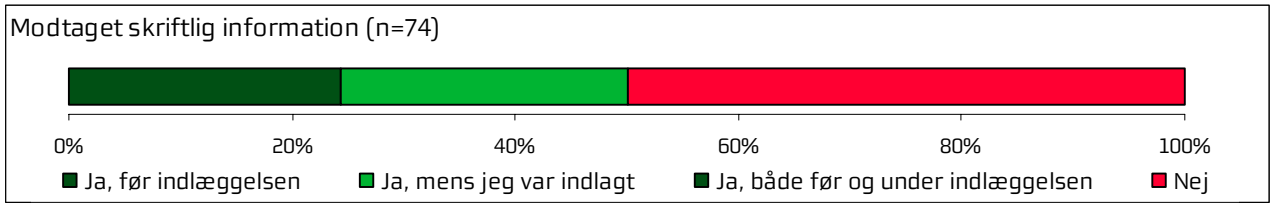
4.4 Behandlingsforløb



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?	94%	-	-	98%	77%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96%	-	-	96%	77%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	88%	71%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	90%	49%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93%	-	-	96%	67%*	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	97%	76%*	88%*

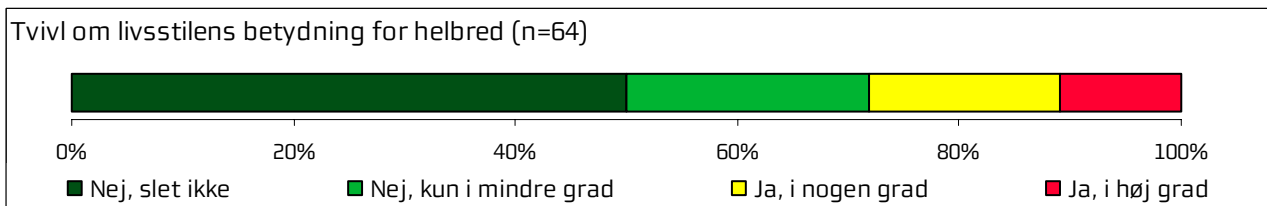
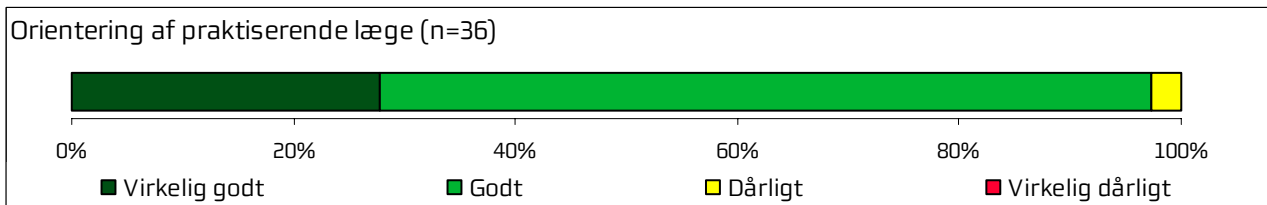
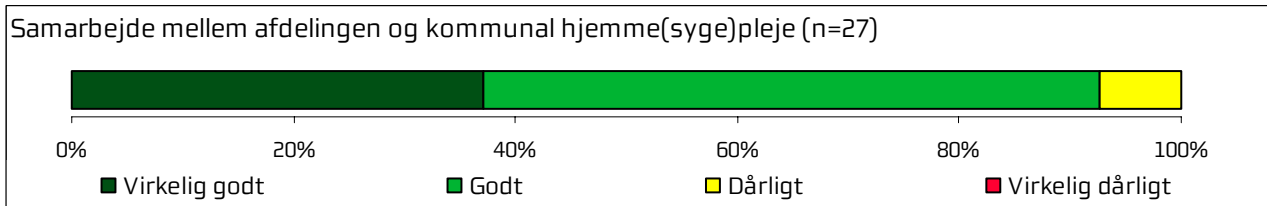
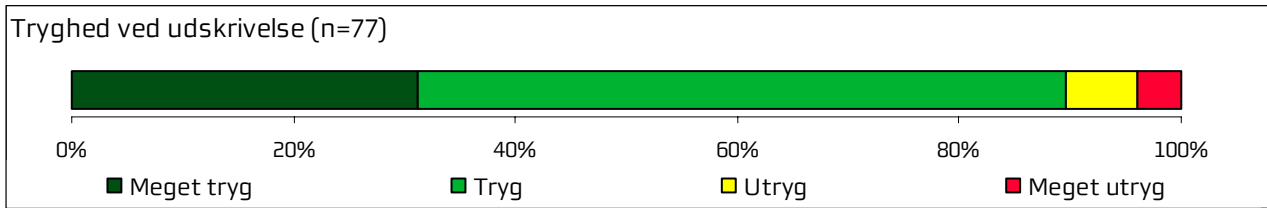
4.5 Information



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?	50%	-	-	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?	96%	-	-	98%	81%*	91%

4.6 Udskrivelse

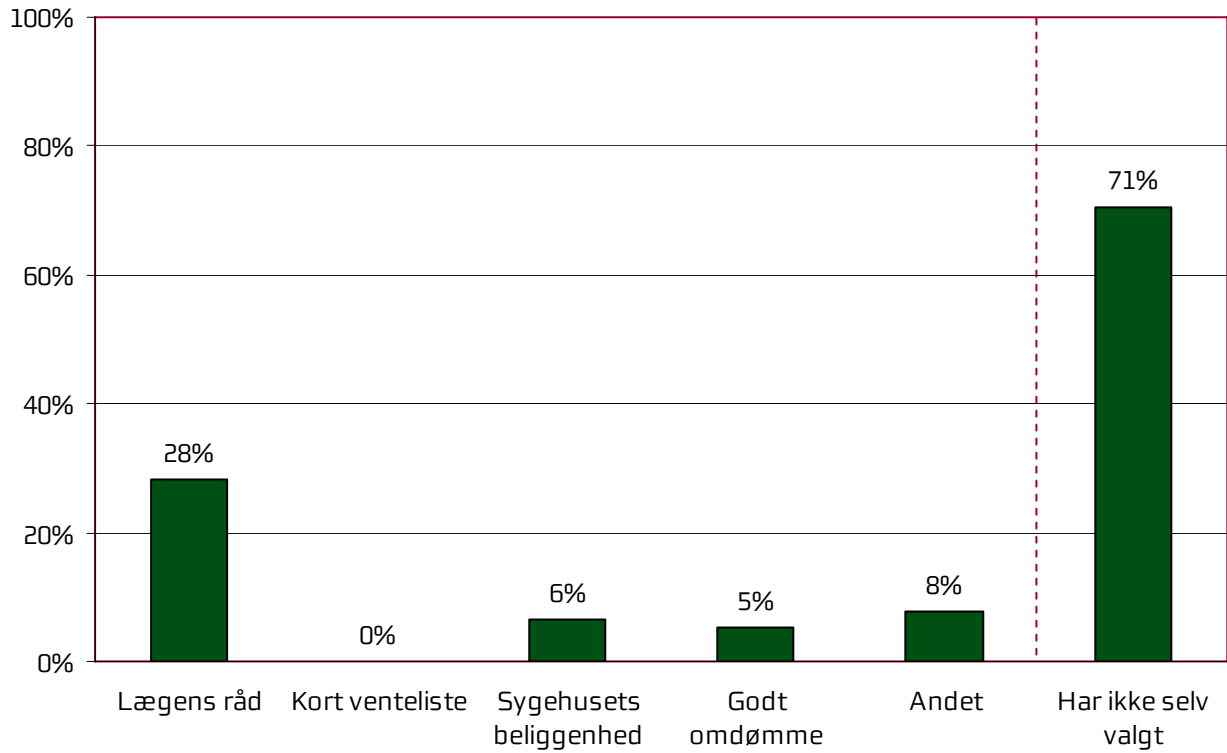


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90%	-	-	95%	79%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	97%	-	-	96%	78%*	84%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	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:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>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)?</p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p>						
<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) 60 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)		81	134
Køn	Mand	58%	57%
	Kvinde	42%	43%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	6%	13%
	40-59 år	27%	24%
	60-79 år	56%	51%
	80 år eller derover	10%	11%

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		81	100
Alder	0-19	1	1%
	20-39	5	6%
	40-59	22	27%
	60-79	45	56%
	80-	8	10%
Køn	Mand	47	58%
	Kvinde	34	42%
Skema udfyldt af	Patienten	70	96%
	Pårørende	3	4%
Modersmål	Dansk	74	94%
	Ikke dansk	5	6%
Indlæggelses-type	Akut	55	71%
	Planlagt	22	29%
Afsnit	Afdeling R170	28	35%
	Afdeling R70	46	57%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	9%

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		32	66	1	0	71	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	20	80	0	0	5	0	
	40-59	30	70	0	0	20	1	
	60-79	31	67	2	0	42	3	
	80-	67	33	0	0	3	3	
Køn	Mand	33	64	2	0	42	4	
	Kvinde	31	69	0	0	29	3	
Skema udfyldt af	Patienten	30	68	2	0	63	7	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	30	68	2	0	66	7	
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	22	78	0	0	49	5	
	Planlagt	55	45	0	0	20	1	
Afsnit	Afdeling R170	27	73	0	0	22	6	
	Afdeling R70	35	65	0	0	43	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	0	

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		39	57	4	0	79
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	20	80	0	0	5
	40-59	38	62	0	0	21
	60-79	42	53	4	0	45
	80-	29	57	14	0	7
Køn	Mand	40	55	4	0	47
	Kvinde	38	59	3	0	32
Skema udfyldt af	Patienten	41	56	3	0	70
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	39	57	4	0	74
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	38	58	4	0	55
	Planlagt	43	57	0	0	21
Afsnit	Afdeling R170	50	50	0	0	28
	Afdeling R70	36	60	4	0	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		12	62	19	6	77
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	0	40	20	40	5
	40-59	14	48	29	10	21
	60-79	11	69	18	2	45
	80-	17	83	0	0	6
Køn	Mand	9	67	20	4	46
	Kvinde	16	55	19	10	31
Skema udfyldt af	Patienten	10	64	19	7	70
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	10	63	21	7	72
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	6	66	21	8	53
	Planlagt	24	52	19	5	21
Afsnit	Afdeling R170	7	79	14	0	28
	Afdeling R70	14	53	21	12	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	0	6

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		29	71	0	0	7	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	2	0	
	60-79	40	60	0	0	5	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0	
	Kvinde	-	-	-	-	3	0	
Skema udfyldt af	Patienten	33	67	0	0	6	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	33	67	0	0	6	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	29	71	0	0	7	0	
Afsnit	Afdeling R170	-	-	-	-	1	0	
	Afdeling R70	40	60	0	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					Antal patienter n	Det ved jeg ikke n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %			
Alle		41	55	4	0	76	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	40	40	20	0	5	0	
	40-59	37	58	5	0	19	0	
	60-79	40	58	2	0	45	0	
	80-	50	50	0	0	6	1	
Køn	Mand	42	56	2	0	45	0	
	Kvinde	39	55	6	0	31	1	
Skema udfyldt af	Patienten	37	58	4	0	67	1	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	38	58	4	0	71	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	43	53	4	0	51	1	
	Planlagt	36	59	5	0	22	0	
Afsnit	Afdeling R170	48	48	4	0	27	0	
	Afdeling R70	40	56	5	0	43	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0	

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		54	42	4	72	4
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	5	0
	40-59	50	50	0	18	1
	60-79	54	39	7	41	3
	80-	57	43	0	7	0
Køn	Mand	56	39	5	41	3
	Kvinde	52	45	3	31	1
Skema udfyldt af	Patienten	55	41	5	64	4
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	54	42	4	67	4
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	68	32	0	47	4
	Planlagt	27	59	14	22	0
Afsnit	Afdeling R170	68	28	4	25	1
	Afdeling R70	54	44	2	41	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6	0

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		34	41	3	21	29	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	11	56	0	33	9	0
	60-79	40	40	7	13	15	1
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	44	25	6	25	16	0
	Kvinde	23	62	0	15	13	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	40	4	20	25	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	37	41	4	19	27	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	36	36	0	29	14	0
	Planlagt	36	43	7	14	14	1
Afsnit	Afdeling R170	43	57	0	0	7	0
	Afdeling R70	35	29	6	29	17	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	5	0

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		32	49	18	77
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	20	60	20	5
	40-59	30	60	10	20
	60-79	36	44	20	45
	80-	33	33	33	6
Køn	Mand	37	46	17	46
	Kvinde	26	55	19	31
Skema udfyldt af	Patienten	33	52	14	69
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	33	49	18	72
	Ikke dansk	20	60	20	5
Indlæggelses- type	Akut	32	51	17	53
	Planlagt	38	43	19	21
Afsnit	Afdeling R170	32	54	14	28
	Afdeling R70	35	44	21	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	6

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 n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		26	62	12	0	73	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	40	60	0	0	5	0	
	40-59	32	53	16	0	19	2	
	60-79	24	62	14	0	42	3	
	80-	0	100	0	0	6	2	
Køn	Mand	23	65	12	0	43	4	
	Kvinde	30	57	13	0	30	3	
Skema udfyldt af	Patienten	27	62	11	0	63	7	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	25	61	13	0	67	7	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	25	65	10	0	48	7	
	Planlagt	32	59	9	0	22	0	
Afsnit	Afdeling R170	38	54	8	0	26	2	
	Afdeling R70	20	70	10	0	40	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	43	43	0	7	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	87	11	79
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	100	0	5
	40-59	0	90	10	21
	60-79	0	86	14	44
	80-	13	75	13	8
Køn	Mand	2	85	13	46
	Kvinde	0	91	9	33
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	69
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	1	86	12	73
	Ikke dansk	0	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	2	85	13	54
	Planlagt	0	100	0	22
Afsnit	Afdeling R170	0	89	11	28
	Afdeling R70	2	87	11	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	85	15	54	26
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	0	100	0	4	1
	40-59	0	90	10	10	11
	60-79	0	79	21	34	11
	80-	0	100	0	5	3
Køn	Mand	0	85	15	34	13
	Kvinde	0	85	15	20	13
Skema udfyldt af	Patienten	0	87	13	46	24
	Pårørende	-	-	-	2	1
Modersmål	Dansk	0	84	16	51	23
	Ikke dansk	0	100	0	3	2
Indlæggelses-type	Akut	0	86	14	35	20
	Planlagt	0	94	6	16	6
Afsnit	Afdeling R170	0	82	18	17	11
	Afdeling R70	0	88	12	33	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	4	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		57	36	4	3	77	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	20	80	0	0	5	0
	40-59	68	26	5	0	19	1
	60-79	56	38	4	2	45	0
	80-	57	29	0	14	7	1
Køn	Mand	62	36	0	2	45	1
	Kvinde	50	38	9	3	32	1
Skema udfyldt af	Patienten	57	37	4	1	68	1
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	56	38	4	3	72	1
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	54	41	2	4	54	0
	Planlagt	70	20	10	0	20	2
Afsnit	Afdeling R170	58	35	8	0	26	1
	Afdeling R70	62	31	2	4	45	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		75	22	3	0	76	4
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	0	5	0
	40-59	74	21	5	0	19	2
	60-79	75	23	2	0	44	1
	80-	86	14	0	0	7	1
Køn	Mand	73	25	2	0	44	3
	Kvinde	78	19	3	0	32	1
Skema udfyldt af	Patienten	76	23	2	0	66	4
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	74	23	3	0	70	4
	Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	76	20	4	0	51	4
	Planlagt	73	27	0	0	22	0
Afsnit	Afdeling R170	77	23	0	0	26	2
	Afdeling R70	79	16	5	0	43	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	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		49	44	4	3	79	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	0	5	0
	40-59	48	48	0	5	21	0
	60-79	49	44	7	0	45	0
	80-	43	43	0	14	7	0
Køn	Mand	43	52	4	0	46	0
	Kvinde	58	33	3	6	33	0
Skema udfyldt af	Patienten	47	47	3	3	70	0
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	49	44	4	3	73	0
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	46	46	4	4	54	0
	Planlagt	59	41	0	0	22	0
Afsnit	Afdeling R170	57	39	4	0	28	0
	Afdeling R70	50	41	5	5	44	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

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		62	29	10	0	73	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	75	25	0	0	4	1	
	40-59	70	20	10	0	20	0	
	60-79	55	34	11	0	44	1	
	80-	75	25	0	0	4	2	
Køn	Mand	67	23	9	0	43	2	
	Kvinde	53	37	10	0	30	2	
Skema udfyldt af	Patienten	63	28	9	0	64	4	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	63	27	10	0	67	4	
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	61	27	12	0	49	4	
	Planlagt	67	29	5	0	21	0	
Afsnit	Afdeling R170	60	32	8	0	25	1	
	Afdeling R70	73	15	12	0	41	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	0	

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	50	3	1	72	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	60	40	0	0	5	0	
	40-59	55	40	5	0	20	0	
	60-79	36	60	2	2	42	3	
	80-	75	25	0	0	4	3	
Køn	Mand	38	57	2	2	42	4	
	Kvinde	57	40	3	0	30	2	
Skema udfyldt af	Patienten	44	52	3	0	63	6	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	44	52	3	2	66	6	
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	49	47	2	2	49	4	
	Planlagt	38	62	0	0	21	1	
Afsnit	Afdeling R170	46	54	0	0	26	2	
	Afdeling R70	54	41	3	3	39	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7	0	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		92	8	72	4
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	75	25	4	1
	40-59	89	11	19	1
	60-79	95	5	40	2
	80-	88	13	8	0
Køn	Mand	95	5	43	1
	Kvinde	86	14	29	3
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	62	4
	Pårørende	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	92	8	66	4
	Ikke dansk	80	20	5	0
Indlæggelses-type	Akut	94	6	49	4
	Planlagt	90	10	21	0
Afsnit	Afdeling R170	96	4	26	1
	Afdeling R70	88	13	40	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

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		95	5	75
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	5
	40-59	100	0	20
	60-79	93	7	42
	80-	86	14	7
Køn	Mand	93	7	43
	Kvinde	97	3	32
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	65
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	94	6	69
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	94	6	52
	Planlagt	95	5	21
Afsnit	Afdeling R170	96	4	27
	Afdeling R70	95	5	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6

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		99	1	75
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	5
	40-59	100	0	20
	60-79	98	2	42
	80-	100	0	7
Køn	Mand	98	2	43
	Kvinde	100	0	32
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	65
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	99	1	69
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	98	2	52
	Planlagt	100	0	21
Afsnit	Afdeling R170	100	0	27
	Afdeling R70	100	0	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6

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		87	13	39
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	4
	40-59	100	0	11
	60-79	76	24	21
	80-	-	-	3
Køn	Mand	81	19	26
	Kvinde	100	0	13
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	36
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	86	14	36
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	87	13	30
	Planlagt	100	0	7
Afsnit	Afdeling R170	79	21	19
	Afdeling R70	100	0	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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		18	55	27	0	11	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	-	-	-	-	2	0
	60-79	17	50	33	0	6	3
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	17	33	50	0	6	3
	Kvinde	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af	Patienten	18	55	27	0	11	2
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	20	50	30	0	10	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	29	57	14	0	7	3
	Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Afdeling R170	33	67	0	0	3	3
	Afdeling R70	17	50	33	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		78	15	4	3	73	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	60	40	0	0	5	0
	40-59	82	12	0	6	17	2
	60-79	77	14	7	2	44	0
	80-	83	17	0	0	6	0
Køn	Mand	73	18	7	2	45	1
	Kvinde	86	11	0	4	28	1
Skema udfyldt af	Patienten	75	17	5	3	64	2
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	77	16	4	3	69	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	85	11	2	2	53	0
	Planlagt	61	28	11	0	18	2
Afsnit	Afdeling R170	88	8	4	0	24	1
	Afdeling R70	76	18	4	2	45	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	0	25	4	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		34	66	0	0	35	40
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	1
	40-59	75	25	0	0	4	15
	60-79	30	70	0	0	23	20
	80-	25	75	0	0	4	4
Køn	Mand	29	71	0	0	21	23
	Kvinde	43	57	0	0	14	17
Skema udfyldt af	Patienten	31	69	0	0	29	36
	Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål	Dansk	33	67	0	0	33	37
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsestype	Akut	30	70	0	0	20	31
	Planlagt	40	60	0	0	15	7
Afsnit	Afdeling R170	36	64	0	0	11	15
	Afdeling R70	30	70	0	0	20	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	4	1

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		24	26	0	50	74
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	20	60	0	20	5
	40-59	33	14	0	52	21
	60-79	23	28	0	50	40
	80-	14	29	0	57	7
Køn	Mand	29	31	0	40	42
	Kvinde	19	19	0	63	32
Skema udfyldt af	Patienten	25	26	0	49	65
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	25	26	0	49	69
	Ikke dansk	20	20	0	60	5
Indlæggelses-type	Akut	8	34	0	58	50
	Planlagt	67	10	0	24	21
Afsnit	Afdeling R170	23	35	0	42	26
	Afdeling R70	24	21	0	55	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	0	50	6

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		35	65	0	0	34	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	40	60	0	0	10	0
	60-79	44	56	0	0	18	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	41	59	0	0	22	1
	Kvinde	25	75	0	0	12	0
Skema udfyldt af	Patienten	35	65	0	0	31	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	34	66	0	0	32	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	26	74	0	0	19	1
	Planlagt	47	53	0	0	15	0
Afsnit	Afdeling R170	43	57	0	0	14	1
	Afdeling R70	35	65	0	0	17	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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		32	64	3	1	75
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	40	60	0	0	5
	40-59	45	55	0	0	20
	60-79	28	67	2	2	43
	80-	17	67	17	0	6
Køn	Mand	34	61	2	2	44
	Kvinde	29	68	3	0	31
Skema udfyldt af	Patienten	32	65	3	0	68
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	28	68	3	1	71
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	30	66	2	2	53
	Planlagt	37	63	0	0	19
Afsnit	Afdeling R170	33	67	0	0	27
	Afdeling R70	29	67	2	2	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6

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		31	58	6	4	77
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	20	60	0	20	5
	40-59	33	62	5	0	21
	60-79	33	58	7	2	43
	80-	14	57	14	14	7
Køn	Mand	33	56	7	4	45
	Kvinde	28	63	6	3	32
Skema udfyldt af	Patienten	31	58	7	3	67
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	30	59	7	4	71
	Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	35	56	6	4	52
	Planlagt	23	68	9	0	22
Afsnit	Afdeling R170	27	73	0	0	26
	Afdeling R70	39	48	9	5	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7

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		37	56	7	0	27	4	46
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	0	100	0	0	2	0	3
	40-59	67	33	0	0	6	0	15
	60-79	31	62	8	0	13	4	26
	80-	20	60	20	0	5	0	2
Køn	Mand	27	73	0	0	11	3	30
	Kvinde	44	44	13	0	16	1	16
Skema udfyldt af	Patienten	33	62	5	0	21	3	43
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	1
Modersmål	Dansk	35	61	4	0	23	4	44
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	0	2
Indlæggelses-type	Akut	47	53	0	0	15	4	33
	Planlagt	27	55	18	0	11	0	11
Afsnit	Afdeling R170	25	67	8	0	12	3	12
	Afdeling R70	60	40	0	0	10	1	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	69	3	0	36	41	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	25	75	0	0	4	1	
	40-59	50	50	0	0	8	13	
	60-79	16	79	5	0	19	25	
	80-	25	75	0	0	4	2	
Køn	Mand	19	76	5	0	21	23	
	Kvinde	40	60	0	0	15	18	
Skema udfyldt af	Patienten	24	73	3	0	33	35	
	Pårørende	-	-	-	-	1	2	
Modersmål	Dansk	24	73	3	0	33	38	
	Ikke dansk	100	0	0	0	2	3	
Indlæggelses-type	Akut	33	67	0	0	24	28	
	Planlagt	10	80	10	0	10	12	
Afsnit	Afdeling R170	17	83	0	0	12	16	
	Afdeling R70	36	59	5	0	22	20	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	2	5	

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		50	22	17	11	64	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	20	40	20	20	5	0	
	40-59	53	11	32	5	19	2	
	60-79	50	25	11	14	36	8	
	80-	67	33	0	0	3	3	
Køn	Mand	50	25	11	14	36	8	
	Kvinde	50	18	25	7	28	5	
Skema udfyldt af	Patienten	55	18	15	13	55	13	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	52	19	17	12	58	13	
	Ikke dansk	40	40	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	57	17	17	10	42	10	
	Planlagt	32	32	21	16	19	3	
Afsnit	Afdeling R170	50	23	18	9	22	5	
	Afdeling R70	51	17	17	14	35	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	0	

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.








Afdeling R170

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 kunne ønske, man havde en kontaktperson på afdelingen, der tog hånd om en både fysisk og psykisk, mens man var indlagt i isolation. Jeg synes, der var mange vikarer.	Godt
✎	2 Det samlede personale var yderst fagligt kompetent samtidig med, at der var en stor menneskelig forståelse for min situation. Alt var til et "12-tal" fra personalet. Afdelingens fysiske forhold kunne være bedre.	Virkelig godt
✎	3 God stemning/trygt miljø!!	Virkelig godt
✎	4 Afdelingen har et godt personale generelt, som er meget dygtige på deres områder.	Virkelig godt
✎	5 Jeg har egentlig ikke kritik, men skulle man gøre noget bedre, så kunne de "små" interne ventetider og træden vande-situationer godt reduceres eller elimineres. Men hold op, hvor er personalet super...	Virkelig godt
✎	7 Altid dejligt personale.	Virkelig godt
✎	8 Gode afdelinger 170 og 70. Bedre lokaliteter end på Århus Kommunehospital. Mere kontakt til personale, mere personligt. Maden var også bedre hos jer med cafeen og de søde piger, alt sammen positivt. Men nu sad jeg jo også hos min mand næsten syv timer. Hvad der undrer os!! Hvorfor edb-systemet ikke er kørt sammen, altså mellem vores tre store hospitaler her i Århus.	Virkelig godt
✎	14 Jeg har fast tilknytning til afdelingen og får altid venlig modtagelse af personalet.	Godt






Afdeling R170

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Ca. tre måneders ventetid fra jeg fik at vide, jeg havde en akut lidelse, til jeg fik diagnosen og kom i behandling.	Godt
	2	Generelt var det en god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
	4	I modtagelsen kan der godt opstå lidt ventetid på den indlæggende læge.	Virkelig godt
	5	De er super på hæmatologisk modtagelse, afdeling R og ambulatoriet. De tager virkelig hånd om patienten. Man føler sig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
	6	Alt vedrørende min indlæggelse er efterhånden ren rutine, da jeg gennem en lang årrække har været indlagt med jævne mellemrum. Det drejer sig hos mig om kronisk sygdom.	Godt
	12	Fik meget god information om videre forløb.	Godt
	13	Blev indlagt akut på Kommunehospitalet. Undersøgelser udsat uden information. Meget dårlig oplevelse. Fra det øjeblik jeg blev indlagt på Amtssygehuset, har jeg kun positive oplevelser.	Virkelig godt

Afdeling R170

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Et fantastisk dygtigt, engageret og kompetent personale.	Virkelig godt
	7	For hurtig udmelding.	Virkelig godt
	8	Fejlinformation.	Virkelig godt
	9	Hjemsendelse ved første besøg, ny indlæggelse dagen efter.	Godt
	13	Forsikringspapirer ikke indsendt rettidigt.	Virkelig godt




Afdeling R170

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Fik en god pleje og moralsk opbakning, da jeg fysisk og psykisk var længst nede. FANTASTISK!	Virkelig godt
4	Lægerne på afdelingen er meget dygtige og ved, hvad de har med at gøre samt den faste sygeplejerske (kontaktperson) ved også meget.	Virkelig godt
5	Hæmatologisk afdeling 170 bærer tydeligt præg af, at afdelingens faggrupper (læger, sygeplejersker) taler sammen. Der opleves en fin sammenhæng og kontinuitet i handlingerne. En god og varm afdeling.	Virkelig godt
6	Ved enkelte lejligheder kan der være lang ventetid på blodet, dels fra blodbanken eller Skejby.	Godt
7	For hurtig udmelding omkring sygdom som senere blev trukket tilbage.	Virkelig godt
10	Da min sidste indlæggelse skete i isolation vil jeg anbefale, at afdelingen har udpeget en kontaktperson til patienten, sådan at vedkommende afser tid til at komme på stuen til en snak - og ikke kun i forbindelse med behandling. Min slags behandling er faktisk hårdt!	Godt
11	Jeg fik for nogle år siden konstateret min sygdom, har fået behandling hver måned lige siden. Det første, jeg fik at vide, var, at sygdommen ikke er arvelig og ikke smitsom. Men ikke kan helbredes. Det var derfor et stort spørgsmålstegn, da min kone fik konstateret sygdommen et år senere??? Vi får nu begge samme behandling hver måned på hæmatologisk afdeling R, Aarhus Sygehus, Tage Hansens Gade. Jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke afdelingen for den altid venlige modtagelse og behandling, vi får hver gang. Det er noget, der varmer os, når man er " langt nede ". Det hører til i superligaen.	Godt

Afdeling R170

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	At lægerne på afdeling og min praktiserende læge melder det samme ud til evt. kommunen til sygedagpengeafdelingen der, så to parter er enige.	Virkelig godt
	6	Er en enlig, aleneboende, ældre dame uden specifikke handicaps, men som almindeligvis har det noget svært med de daglige gøremål, føler kræfterne er meget små.	Godt
	13	Jeg kan ikke forstå, at kommunen ikke tager over i forbindelse med genoptræning.	Virkelig godt

Afdeling R70

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
3	Frokost og middag så rigtig indbydende ud. Også alle mellemmåltider blev pænt serveret, og så indbydende ud. Der var både kage, kiks, ost, frugt og chokolade samt diverse drikkevarer.	Virkelig godt
5	Afdelingen var meget fleksibel, og lod mig tage hjem imellem behandlingerne. Det betød meget for mig. R7 er helt fantastisk, og jeg vil bedømme den til meget god.	Virkelig godt
7	En mere personlig modtagelse så man føler, man er blevet budt velkommen og har drikkevarer. Det er virkelig dejligt, at der er en "café", hvor man kan snakke med de andre patienter, mens man spiser.	Godt
9	Bad - og toiletforhold under al kritik. Stammer fra Gorm den Gamle.	Godt
10	Under mit lange sygdomsforløb har jeg altid fået en god behandling.	Virkelig godt
11	Personalet på afdeling 170 er meget søde og dygtige, trods stor travlhed! Systemet med "kontakt-læge" har fungeret dårligt for mit vedkommende! Også "roser" til personalet i modtagelsen.	Godt
12	Blev henvist af en læge på Randers Sygehus. Blev indlagt et par dage efter prøvetagning. Jeg er godt tilfreds med de tiltag, der blev gjort. Ok.	Virkelig godt
13	Informere bedre til patienten.	Godt
14	Jeg blev overført fra Randers Sygehus, som ikke kunne operere for sygdommen.	Virkelig godt
15	Toiletforholdene/bad kunne være bedre. Jeg kunne ønske mig færre vikarer. Nogle af dem virker ikke særlig kompetente.	Virkelig godt
17	Jeg vil her sige, at alle, på de afdelinger, jeg har været tilknyttet, har været enormt søde, forstående og hjælpsomme.	Godt

Afdeling R70**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Personalet på hæmatologisk afdeling R var meget søde og gode til at give information, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
5	Bedre information om, hvornår man kan forvente afklaring/svar. Hvad skal der ske og hvornår?	Virkelig godt
6	Det er de gange, jeg har været indlagt, altid gået nemt og gnidningsløst.	Godt
7	Jeg blev bare puttet i en seng. Ikke tilbudt drikkevarer eller spurgt om behov. Der gik vist 30-45 minutter, før sygeplejersken kom igen og tog sig af dette. Jeg kunne selvfølgelig selv have henvendt mig, men det var jeg for syg til at tænke over.	Godt
9	Måtte faktisk indlægge mig selv, da ingen andre ville.	Godt
10	Jeg har altid fået en fin modtagelse, både på Århus Sygehus og på Rigshospitalet.	Virkelig godt
13	Nej, det fungerede, som det skulle.	Godt
17	Alle var yderst professionelle og meget flinke.	Godt



Afdeling R70

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Min kontaktlæge NN har været fantastisk dygtig og behagelig.	Godt
	5	Læger og sygeplejersker var kompetente og veluddannede. Plejepersonale usikre, ubehjælpssomme og inkompetente.	Virkelig godt
	10	For mange forskellige læger.	Virkelig godt
	12	God behandling hele vejen i behandlingen, hvad enten jeg er inde en dag eller flere dage.	Virkelig godt
	14	Jeg var først indlagt på Randers Sygehus, hvor de konstaterede sygdom, så jeg blev henvist til Århus Sygehus Tage Hansens Gade, hvor jeg skulle gennemgå en behandling, som har virket over al forventning.	Virkelig godt
	16	De vikarer, de fik, er ikke dygtige nok.	Virkelig godt
	17	Eneste ting der kunne bidrage til bekymring, er den ventetid der opstod hyppigt, grundet acceleratorene der brød sammen.	Godt



Afdeling R70

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Meget utilfredsstillende at blive overflyttet til patienthotellet i slutningen af forløbet. Meget utrygt at komme fra enestue i skærpet hygiejne til at blive total overladt til sig selv på hotelværelse pga. overbelægning!	Godt
	8	Var blevet lovet liggende transport hjem, bor langt væk. Men fik taxa og yderligere rejse alene.	Dårligt


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
	1	De er rigtig søde alle steder.	Virkelig godt
	2	Lægerne burde lytte til min egen følelse af sygdommens forløb. Sygeplejerskerne var meget gode, lægerne ikke.	Dårligt

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	Der er meget ventetid i modtagelsen, men selve afdeling R170 er rigtig god.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fejlbehandlet.	Dårligt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Var indlagt nogle gange, men sendt hjem efter 24 timer tre gange - trods feber. Fire gange fik jeg endelig behandling over seks dage. Sygdomsforløb varede mindre end 14 dage.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk Dårligt
	2 Først efter nogle indlæggelser og behandling var jeg tryk. Ellers var jeg meget utryk.	

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.