

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus
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.....	95
	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 kommentarfelt, 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:	305
Besvarelser fra afdelingens patienter:	132
Afdelingens svarprocent:	43%

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

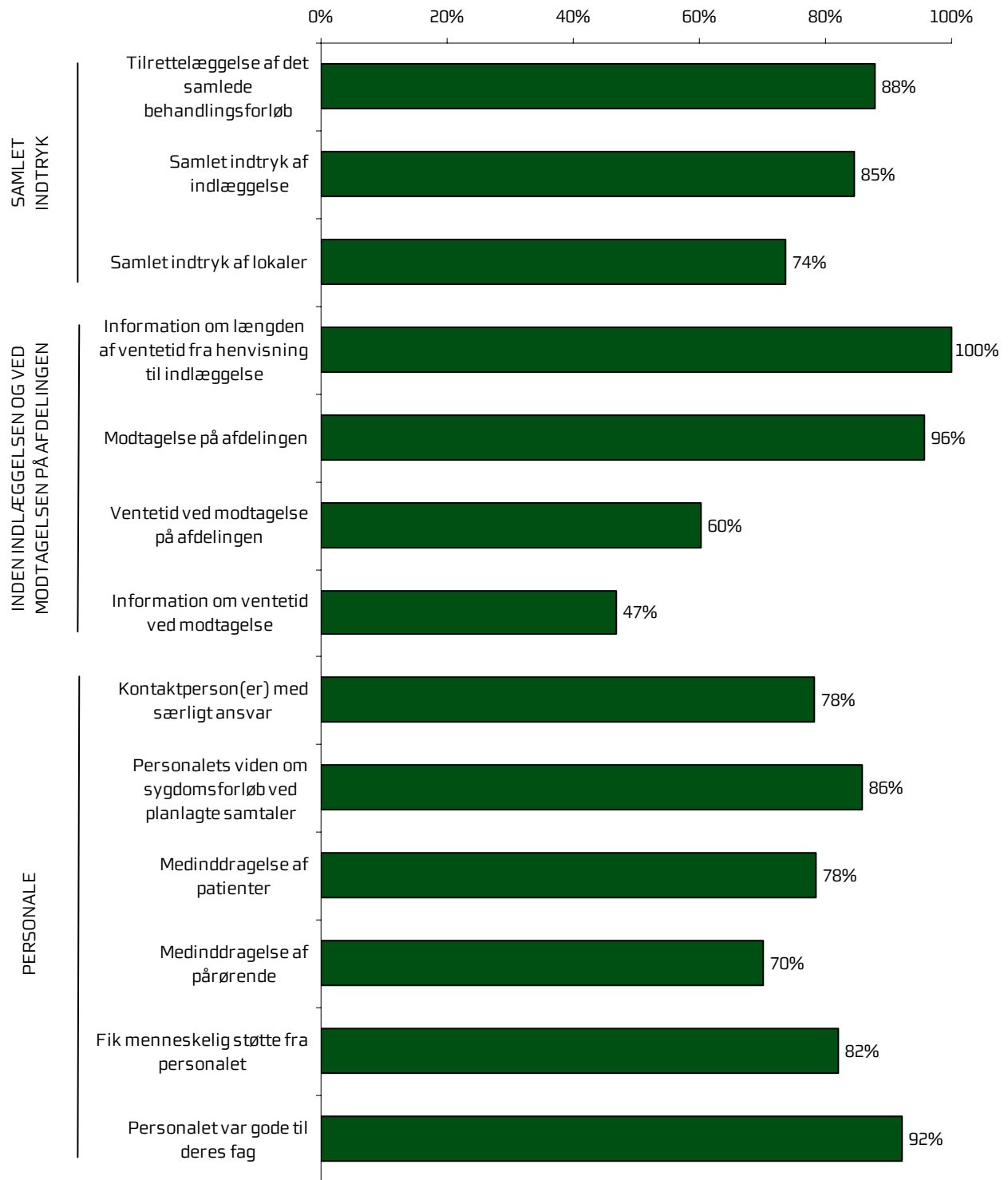
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

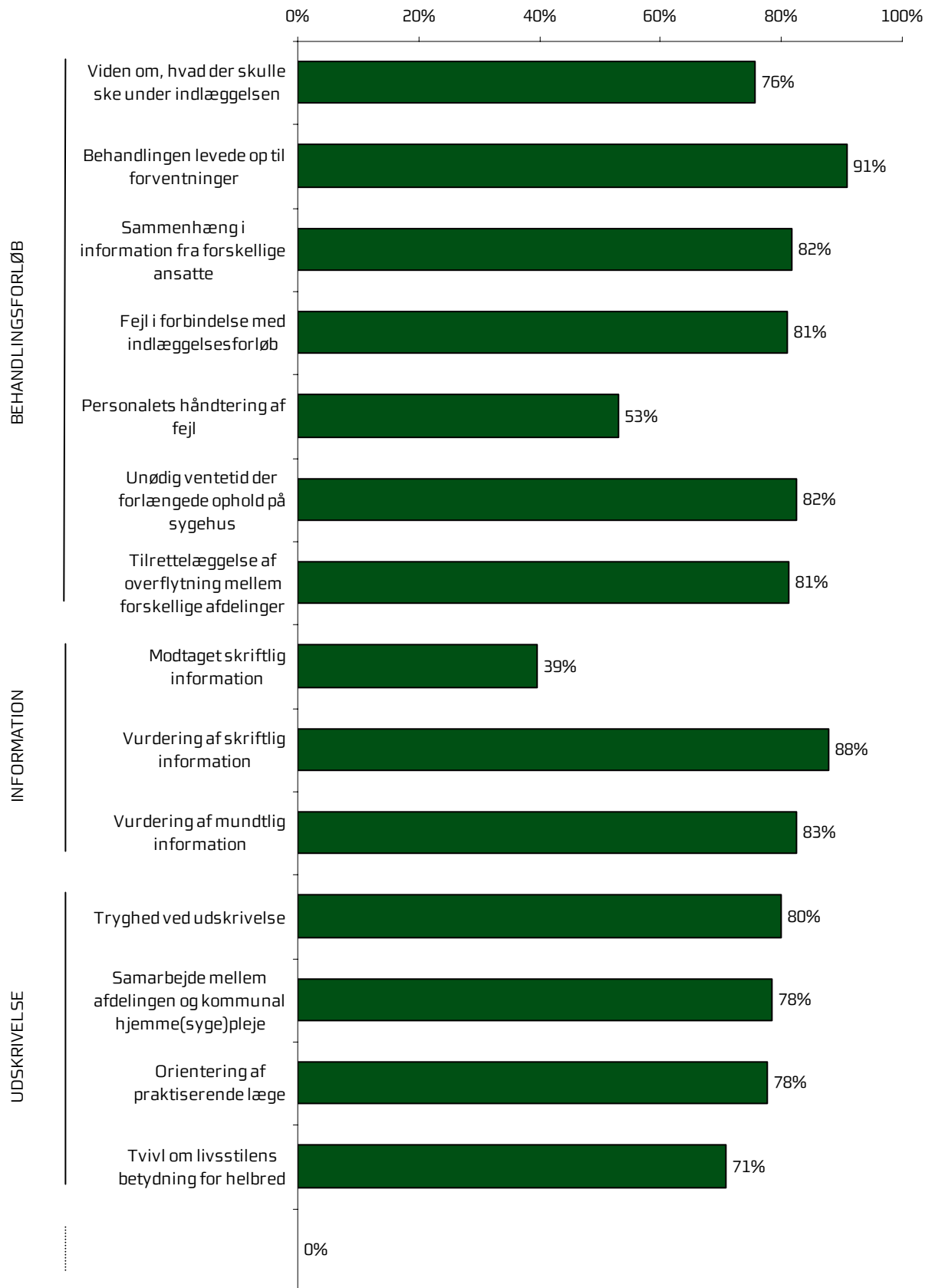
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

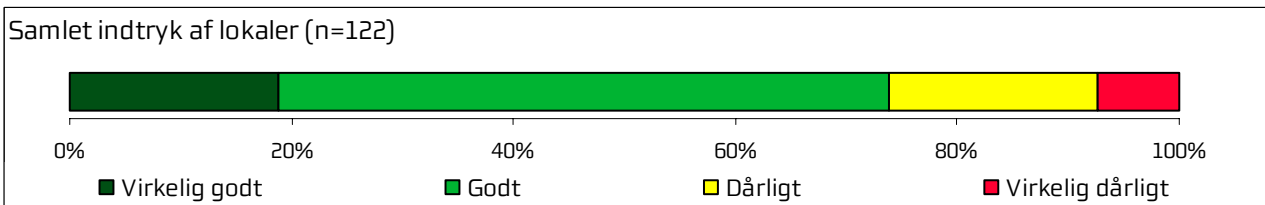
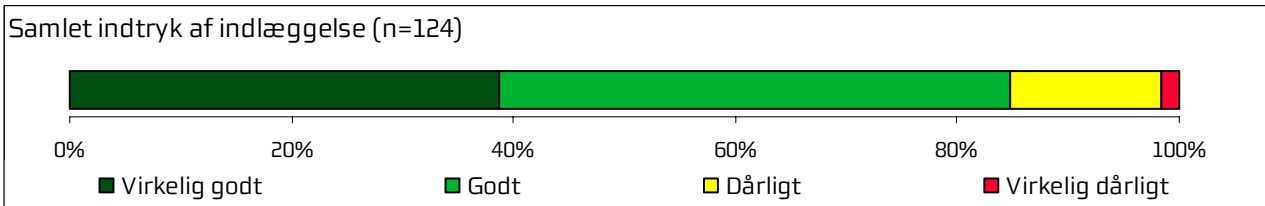
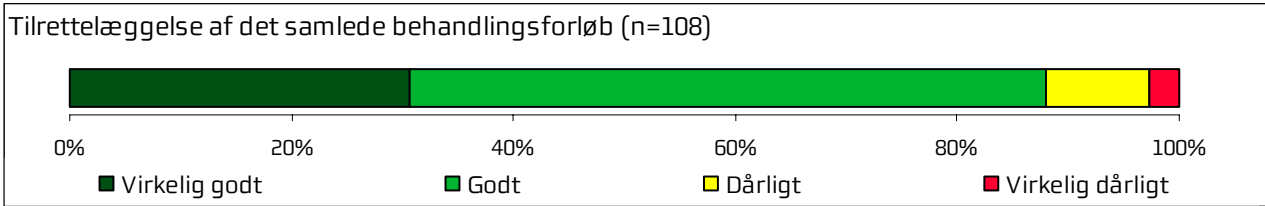
Tilfældige forskelle?

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.

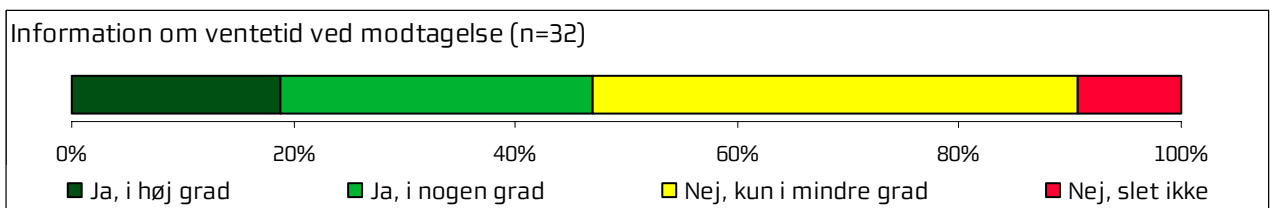
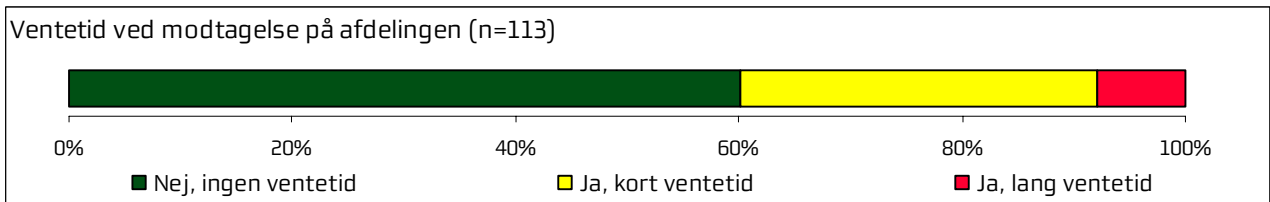
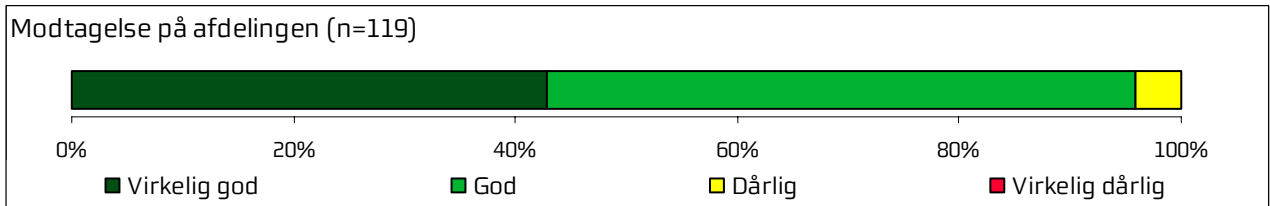
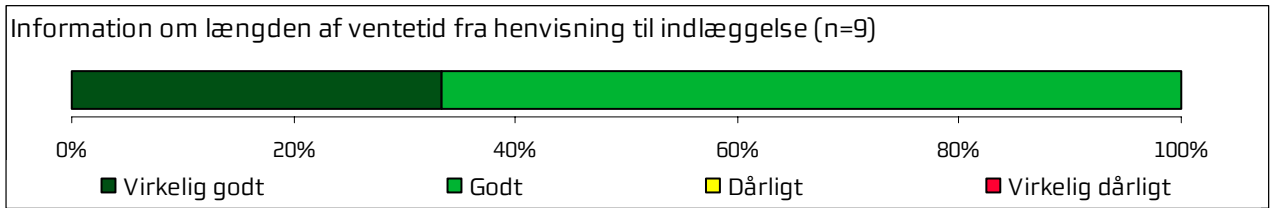
4.1 Samlet indtryk



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?	88%	-	-	99%*	80%	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85%	-	-	99%*	82%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	74%	-	-	92%*	62%*	76%

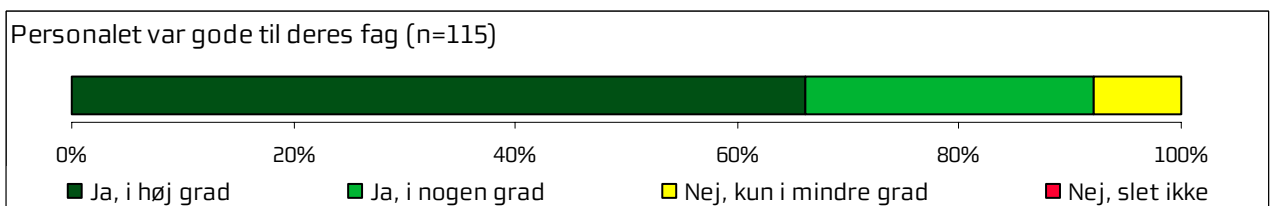
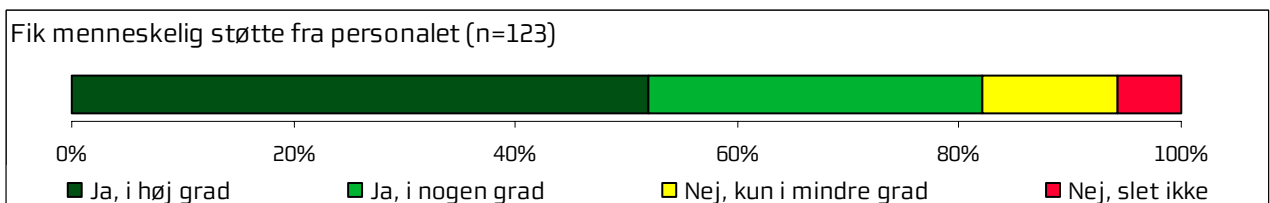
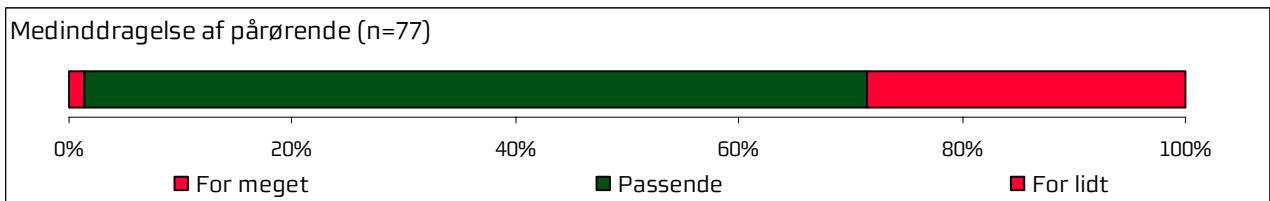
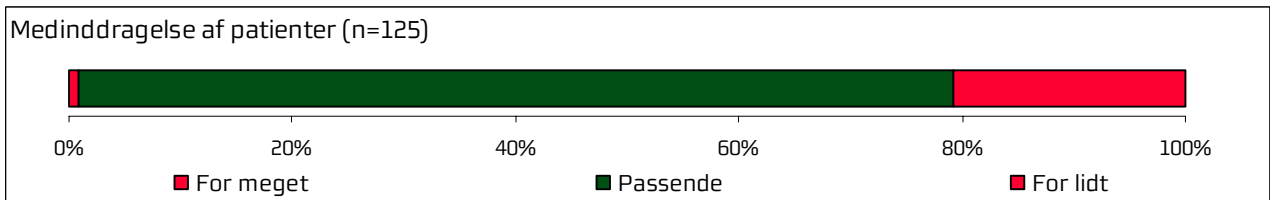
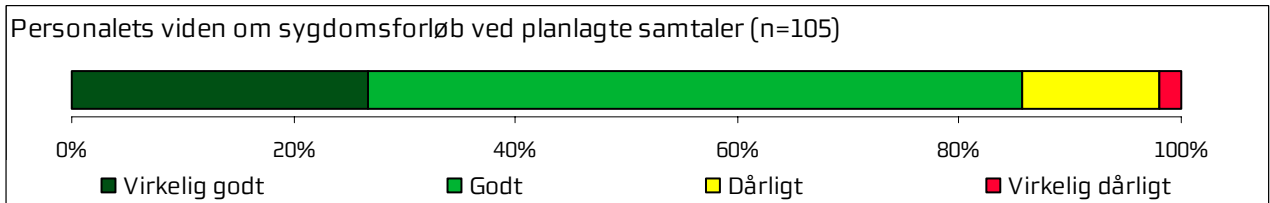
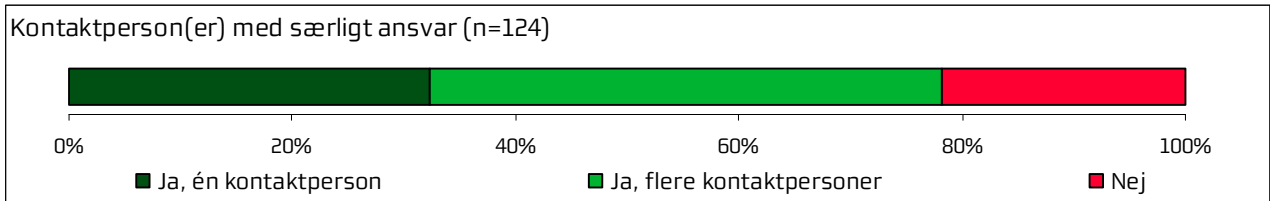
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	-	-	97%	70%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	60%	-	-	68%	32%*	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	47%	-	-	79%*	57%	67%*

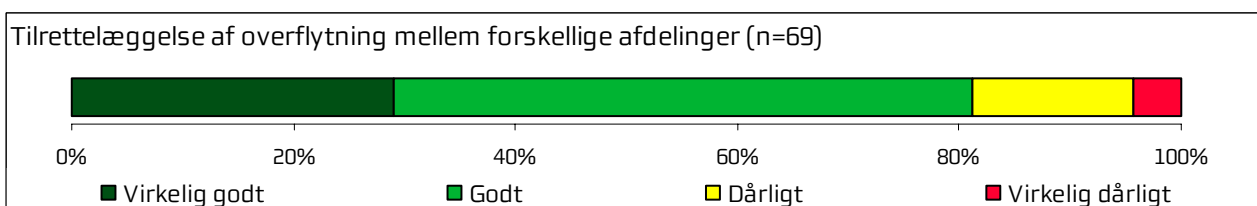
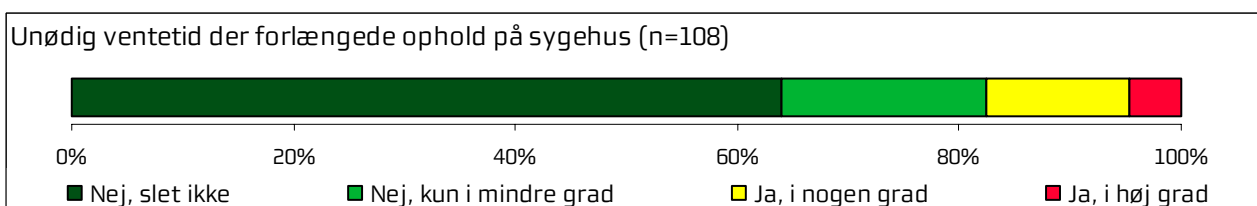
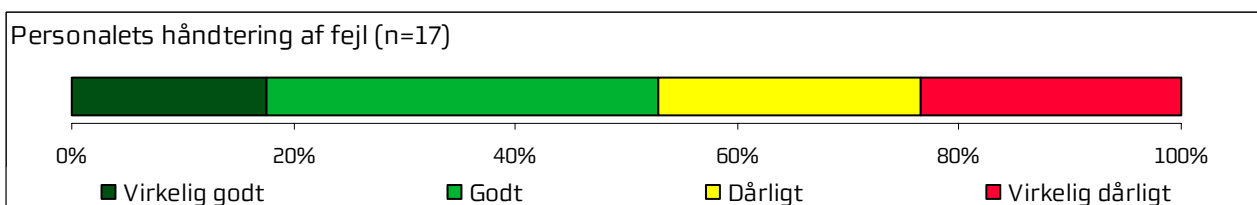
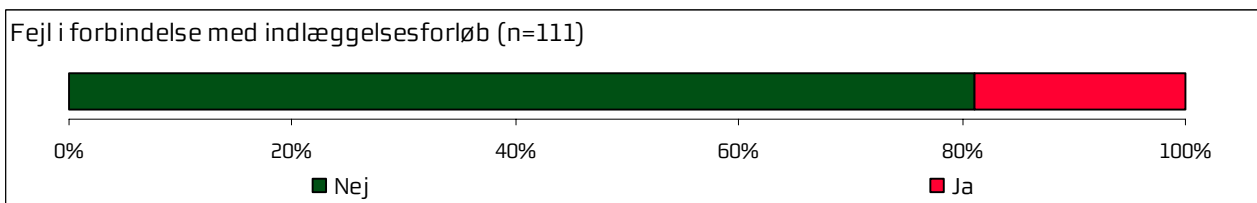
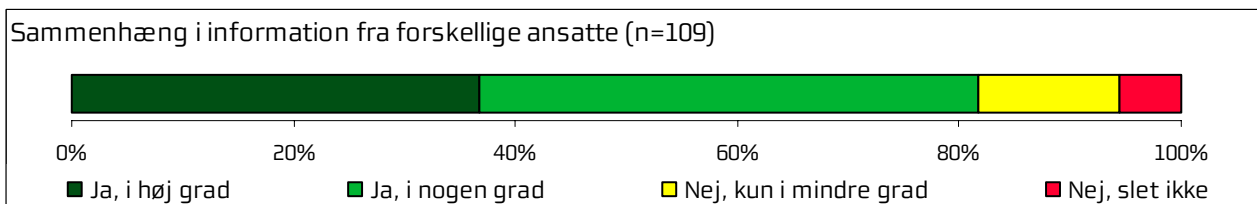
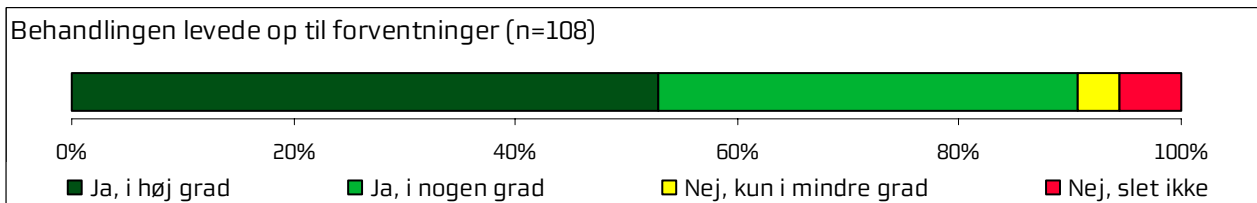
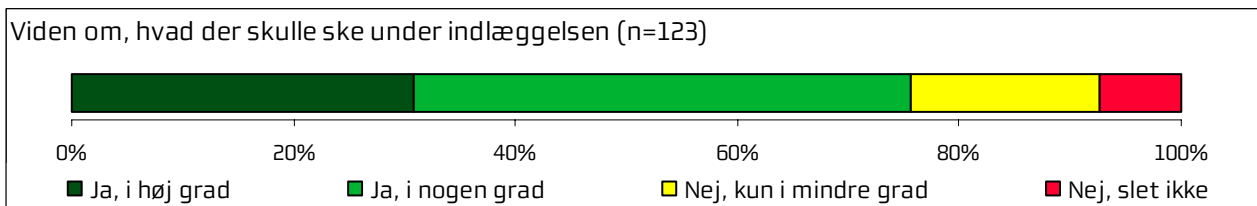
4.3 Personale



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?	78%	-	-	91%*	71%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	97%*	80%	90%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	96%*	79%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70%	-	-	92%*	74%	83%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	82%	-	-	98%*	77%	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92%	-	-	99%*	92%	96%

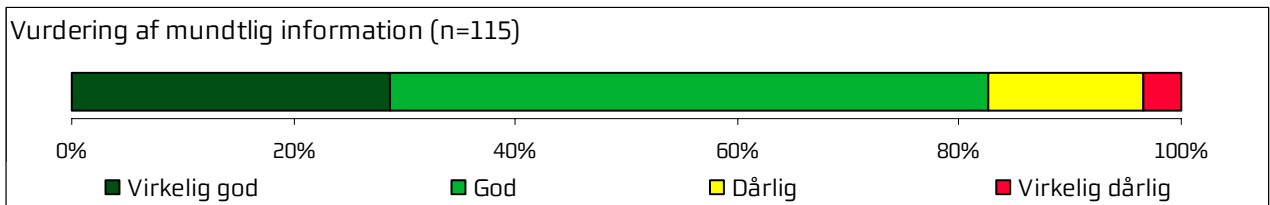
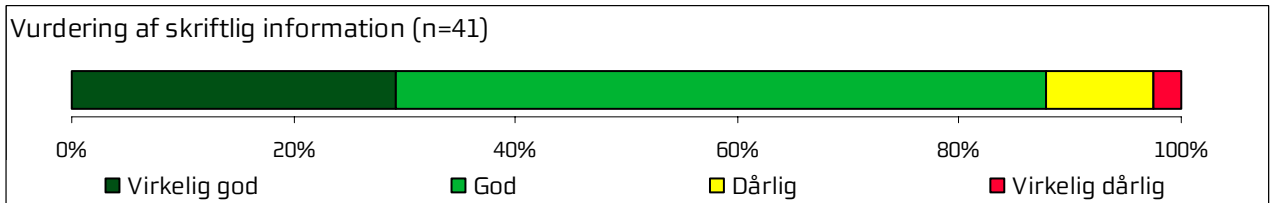
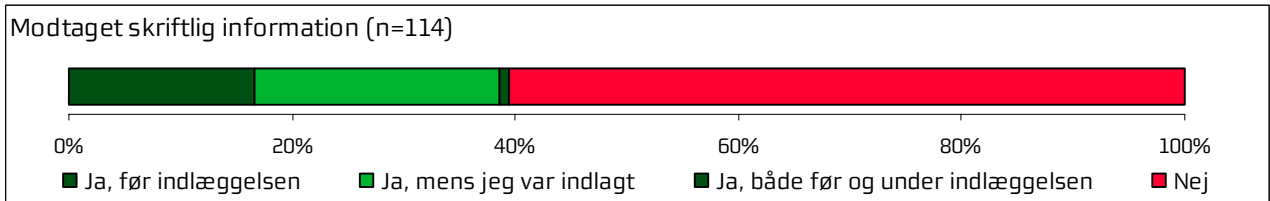
4.4 Behandlingsforløb



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?	76%	-	-	98%*	79%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82%	-	-	97%*	78%	89%
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?	53%	-	-	90%*	49%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	81%	-	-	98%*	75%	89%

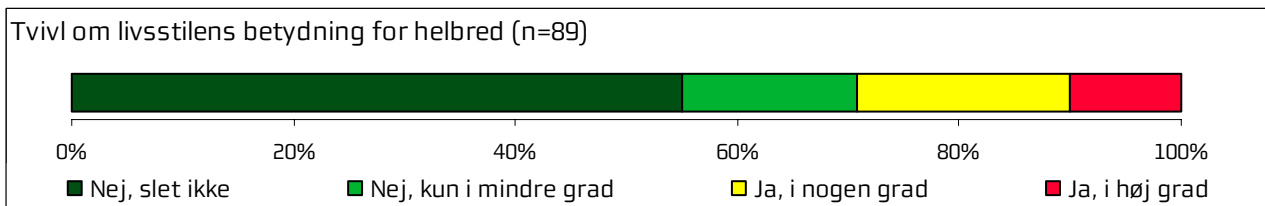
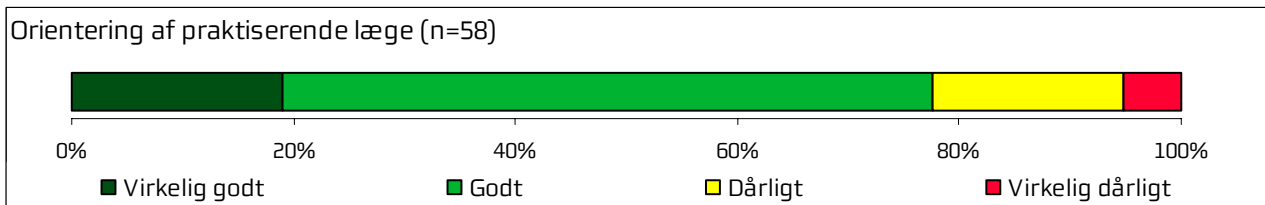
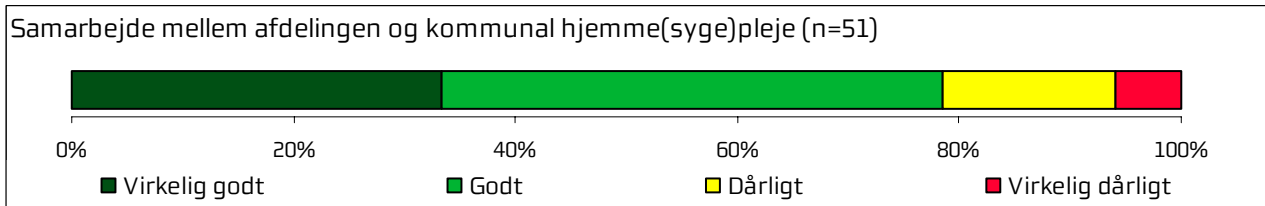
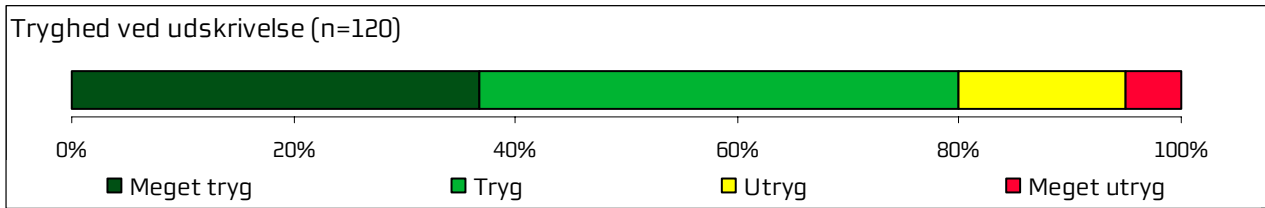
4.5 Information



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?	39%	-	-	68%*	39%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	88%	-	-	100%*	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83%	-	-	98%*	83%	91%*

4.6 Udskrivelse

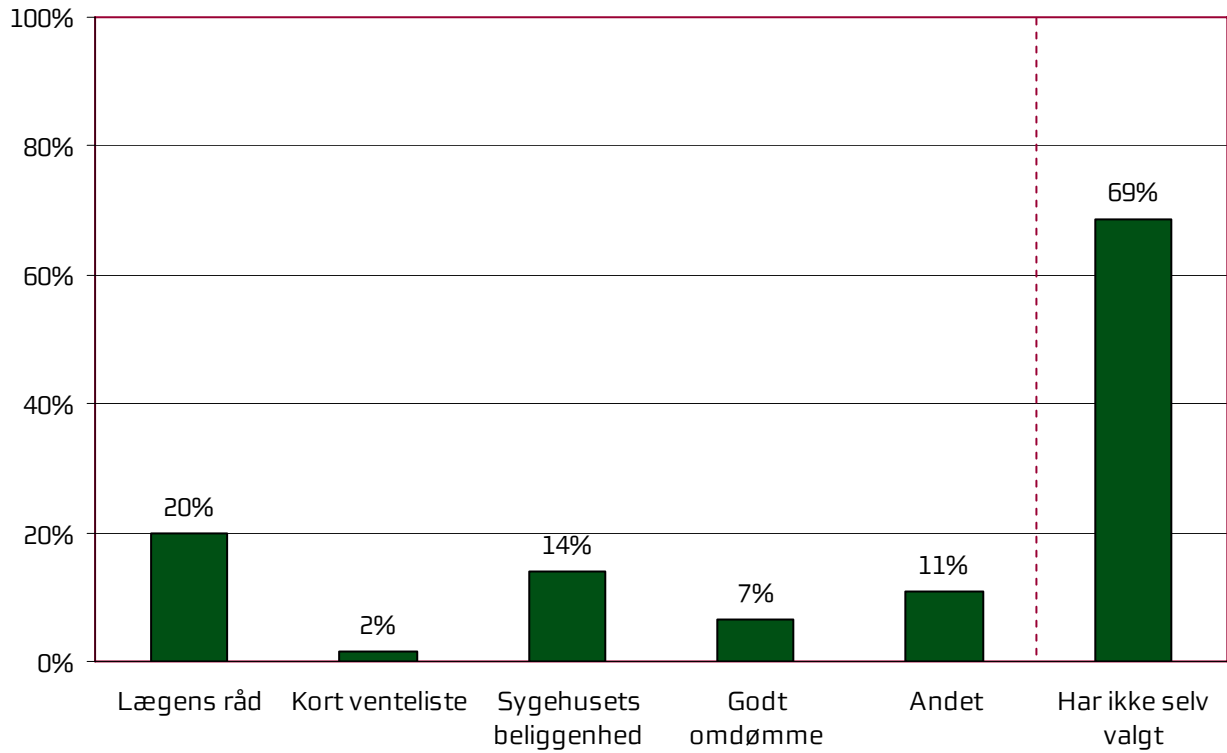


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80%	-	-	95%*	80%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	78%	-	-	95%*	75%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
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"/>	Ikke aktuelt for mig <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) 43 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)		132	305
Køn	Mand	41%	43%
	Kvinde	59%	57%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	9%	12%
	40-59 år	23%	21%
	60-79 år	42%	36%
	80 år eller derover	23%	29%

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		132	100
Alder	0-19	3	2%
	20-39	12	9%
	40-59	31	23%
	60-79	56	42%
	80-	30	23%
Køn	Mand	54	41%
	Kvinde	78	59%
Skema udfyldt af	Patienten	109	88%
	Pårørende	15	12%
Modersmål	Dansk	122	97%
	Ikke dansk	4	3%
Indlæggelses-type	Akut	94	78%
	Planlagt	27	22%
Afsnit	Afsnit M2	50	38%
	Afsnit M3	25	19%
	Afsnit MVA	42	32%
	Patienthotel	8	6%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	5%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	57	9	3	108	16
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	25	67	0	8	12	0
	40-59	50	42	4	4	26	4
	60-79	22	58	18	2	45	5
	80-	32	64	5	0	22	7
Køn	Mand	38	52	5	5	42	9
	Kvinde	26	61	12	2	66	7
Skema udfyldt af	Patienten	32	58	7	3	95	11
	Pårørende	20	50	30	0	10	4
Modersmål	Dansk	30	58	10	3	104	15
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	27	58	12	3	73	15
	Planlagt	37	56	4	4	27	0
Afsnit	Afsnit M2	33	56	9	2	43	6
	Afsnit M3	26	57	13	4	23	0
	Afsnit MVA	24	66	7	3	29	9
	Patienthotel	38	63	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	1

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	46	14	2	124
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	25	58	8	8	12
	40-59	67	20	10	3	30
	60-79	29	51	20	0	51
	80-	32	57	11	0	28
Køn	Mand	45	41	12	2	51
	Kvinde	34	49	15	1	73
Skema udfyldt af	Patienten	39	46	13	2	106
	Pårørende	36	50	14	0	14
Modersmål	Dansk	37	47	14	2	119
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	40	41	17	2	88
	Planlagt	37	56	7	0	27
Afsnit	Afsnit M2	43	45	10	2	49
	Afsnit M3	43	39	17	0	23
	Afsnit MVA	26	50	21	3	38
	Patienthotel	38	63	0	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6

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		19	55	19	7	122
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	8	67	25	0	12
	40-59	20	47	17	17	30
	60-79	16	55	20	8	49
	80-	25	61	14	0	28
Køn	Mand	20	51	18	10	49
	Kvinde	18	58	19	5	73
Skema udfyldt af	Patienten	19	51	21	9	104
	Pårørende	14	79	7	0	14
Modersmål	Dansk	18	56	20	7	117
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	23	50	21	6	86
	Planlagt	7	70	15	7	27
Afsnit	Afsnit M2	17	56	19	8	48
	Afsnit M3	22	43	22	13	23
	Afsnit MVA	19	54	22	5	37
	Patienthotel	25	75	0	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	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		33	67	0	0	9	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	1	
	40-59	43	57	0	0	7	1	
	60-79	-	-	-	-	1	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0	
	Kvinde	20	80	0	0	5	3	
Skema udfyldt af	Patienten	33	67	0	0	9	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	33	67	0	0	9	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	33	67	0	0	9	3	
Afsnit	Afsnit M2	29	71	0	0	7	2	
	Afsnit M3	-	-	-	-	0	1	
	Afsnit MVA	-	-	-	-	0	0	
	Patienthotel	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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		43	53	4	0	119	4
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	27	64	9	0	11	0
	40-59	65	35	0	0	26	2
	60-79	40	54	6	0	52	1
	80-	36	61	4	0	28	0
Køn	Mand	42	54	4	0	48	0
	Kvinde	44	52	4	0	71	4
Skema udfyldt af	Patienten	45	51	4	0	101	2
	Pårørende	36	57	7	0	14	0
Modersmål	Dansk	43	53	4	0	112	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	42	53	5	0	83	4
	Planlagt	37	59	4	0	27	0
Afsnit	Afsnit M2	53	45	2	0	47	1
	Afsnit M3	32	59	9	0	22	0
	Afsnit MVA	32	62	5	0	37	3
	Patienthotel	50	50	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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		60	32	8	113	6
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	64	36	0	11	0
	40-59	52	44	4	27	2
	60-79	63	22	14	49	2
	80-	65	30	4	23	2
Køn	Mand	57	34	9	47	1
	Kvinde	62	30	8	66	5
Skema udfyldt af	Patienten	57	34	8	96	4
	Pårørende	77	15	8	13	1
Modersmål	Dansk	60	32	7	108	5
	Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	62	28	10	79	6
	Planlagt	63	33	4	27	0
Afsnit	Afsnit M2	51	40	9	43	2
	Afsnit M3	52	33	14	21	1
	Afsnit MVA	70	24	5	37	3
	Patienthotel	63	38	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	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		19	28	44	9	32	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	33	42	25	0	12	0
	60-79	17	8	58	17	12	2
	80-	0	25	50	25	4	1
Køn	Mand	29	14	43	14	14	0
	Kvinde	11	39	44	6	18	3
Skema udfyldt af	Patienten	20	30	40	10	30	2
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	19	29	42	10	31	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	19	19	52	10	21	2
	Planlagt	13	38	38	13	8	0
Afsnit	Afsnit M2	8	31	54	8	13	2
	Afsnit M3	13	13	50	25	8	1
	Afsnit MVA	38	38	25	0	8	0
	Patienthotel	-	-	-	-	3	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	46	22	124
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	17	67	17	12
	40-59	30	53	17	30
	60-79	31	37	31	51
	80-	46	39	14	28
Køn	Mand	40	42	18	50
	Kvinde	27	49	24	74
Skema udfyldt af	Patienten	31	50	18	105
	Pårørende	43	14	43	14
Modersmål	Dansk	32	47	20	118
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	29	46	25	89
	Planlagt	35	54	12	26
Afsnit	Afsnit M2	34	45	21	47
	Afsnit M3	42	38	21	24
	Afsnit MVA	26	49	26	39
	Patienthotel	38	63	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	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	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	59	12	2	105	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	27	55	9	9	11	0	
	40-59	40	40	16	4	25	4	
	60-79	22	62	16	0	45	7	
	80-	14	81	5	0	21	8	
Køn	Mand	26	60	12	2	42	7	
	Kvinde	27	59	13	2	63	12	
Skema udfyldt af	Patienten	26	58	13	2	91	14	
	Pårørende	20	70	10	0	10	4	
Modersmål	Dansk	26	59	13	2	100	18	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	27	58	12	3	73	17	
	Planlagt	24	64	12	0	25	1	
Afsnit	Afsnit M2	25	64	9	2	44	4	
	Afsnit M3	25	45	30	0	20	4	
	Afsnit MVA	29	57	11	4	28	10	
	Patienthotel	38	63	0	0	8	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	78	21	125
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	0	83	17	12
	40-59	0	90	10	29
	60-79	2	75	23	53
	80-	0	71	29	28
Køn	Mand	2	80	18	50
	Kvinde	0	77	23	75
Skema udfyldt af	Patienten	0	80	20	108
	Pårørende	0	69	31	13
Modersmål	Dansk	0	79	21	119
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	1	73	26	89
	Planlagt	0	96	4	27
Afsnit	Afsnit M2	2	82	16	50
	Afsnit M3	0	58	42	24
	Afsnit MVA	0	78	22	37
	Patienthotel	0	100	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

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		1	70	29	77	50
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	50	50	8	4
	40-59	0	93	7	14	16
	60-79	3	59	38	32	21
	80-	0	80	20	20	9
Køn	Mand	3	71	26	34	17
	Kvinde	0	70	30	43	33
Skema udfyldt af	Patienten	0	70	30	63	45
	Pårørende	0	73	27	11	3
Modersmål	Dansk	0	72	28	74	47
	Ikke dansk	-	-	-	2	2
Indlæggelses-type	Akut	2	63	36	56	35
	Planlagt	0	100	0	14	13
Afsnit	Afsnit M2	3	63	33	30	20
	Afsnit M3	0	63	38	16	8
	Afsnit MVA	0	73	27	22	17
	Patienthotel	0	100	0	5	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	4	2

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		52	30	12	6	123	3
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	42	25	17	17	12	0
	40-59	63	20	10	7	30	0
	60-79	49	29	18	4	49	3
	80-	48	45	3	3	29	0
Køn	Mand	60	24	10	6	50	1
	Kvinde	47	34	14	5	73	2
Skema udfyldt af	Patienten	51	30	13	6	105	2
	Pårørende	57	36	0	7	14	0
Modersmål	Dansk	52	31	12	6	118	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	51	31	11	7	88	2
	Planlagt	50	38	8	4	26	1
Afsnit	Afsnit M2	52	29	15	4	48	1
	Afsnit M3	46	29	17	8	24	0
	Afsnit MVA	46	38	8	8	37	2
	Patienthotel	88	13	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	0

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		66	26	8	0	115	11
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	55	27	18	0	11	1
	40-59	83	14	3	0	29	1
	60-79	63	27	10	0	48	5
	80-	58	38	4	0	24	4
Køn	Mand	71	16	12	0	49	1
	Kvinde	62	33	5	0	66	10
Skema udfyldt af	Patienten	66	24	9	0	98	9
	Pårørende	62	38	0	0	13	1
Modersmål	Dansk	66	26	8	0	111	9
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	67	25	9	0	81	10
	Planlagt	62	31	8	0	26	0
Afsnit	Afsnit M2	66	27	7	0	44	5
	Afsnit M3	67	19	14	0	21	3
	Afsnit MVA	64	28	8	0	36	3
	Patienthotel	75	25	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	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		31	45	17	7	123	3
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	50	33	17	0	12	0
	40-59	47	30	10	13	30	0
	60-79	26	51	13	9	53	0
	80-	16	52	32	0	25	3
Køn	Mand	31	39	22	8	49	1
	Kvinde	31	49	14	7	74	2
Skema udfyldt af	Patienten	34	49	13	4	104	3
	Pårørende	14	29	36	21	14	0
Modersmål	Dansk	31	45	16	8	117	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	22	51	20	8	87	3
	Planlagt	56	30	11	4	27	0
Afsnit	Afsnit M2	29	48	15	8	48	2
	Afsnit M3	21	50	21	8	24	0
	Afsnit MVA	27	46	22	5	37	1
	Patienthotel	75	25	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	17	17	6	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				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		53	38	4	6	108	14
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	60	20	10	10	10	2
	40-59	74	15	4	7	27	3
	60-79	41	50	5	5	44	5
	80-	48	48	0	4	25	3
Køn	Mand	59	37	2	2	46	5
	Kvinde	48	39	5	8	62	9
Skema udfyldt af	Patienten	55	36	4	5	95	9
	Pårørende	36	55	0	9	11	2
Modersmål	Dansk	52	38	4	6	103	13
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	51	38	5	5	73	13
	Planlagt	52	41	0	7	27	0
Afsnit	Afsnit M2	55	38	3	5	40	6
	Afsnit M3	55	27	9	9	22	1
	Afsnit MVA	44	47	3	6	32	7
	Patienthotel	75	25	0	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	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		37	45	13	6	109	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	33	33	25	8	12	0	
	40-59	57	39	0	4	28	2	
	60-79	31	50	14	5	42	7	
	80-	21	54	17	8	24	4	
Køn	Mand	36	47	11	6	47	2	
	Kvinde	37	44	15	5	62	11	
Skema udfyldt af	Patienten	40	43	14	3	95	9	
	Pårørende	10	60	10	20	10	3	
Modersmål	Dansk	37	46	13	5	103	13	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	31	47	16	6	77	10	
	Planlagt	50	42	4	4	24	2	
Afsnit	Afsnit M2	38	43	15	5	40	6	
	Afsnit M3	27	50	14	9	22	2	
	Afsnit MVA	33	45	15	6	33	5	
	Patienthotel	75	25	0	0	8	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0	

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		90	10	93	17
Alder	0-19	-	-	3	0
	20-39	90	10	10	2
	40-59	92	8	24	4
	60-79	89	11	35	9
	80-	90	10	21	2
Køn	Mand	95	5	38	6
	Kvinde	87	13	55	11
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	80	15
	Pårørende	90	10	10	2
Modersmål	Dansk	90	10	88	17
	Ikke dansk	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	87	13	67	8
	Planlagt	100	0	18	8
Afsnit	Afsnit M2	97	3	35	7
	Afsnit M3	85	15	20	2
	Afsnit MVA	82	18	28	5
	Patienthotel	100	0	7	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	3	2

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		96	4	103
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	12
	40-59	100	0	25
	60-79	93	7	43
	80-	95	5	20
Køn	Mand	98	2	43
	Kvinde	95	5	60
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	89
	Pårørende	92	8	12
Modersmål	Dansk	96	4	98
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	96	4	70
	Planlagt	96	4	25
Afsnit	Afsnit M2	98	2	41
	Afsnit M3	95	5	21
	Afsnit MVA	96	4	28
	Patienthotel	88	13	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

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		93	7	103
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	92	8	12
	40-59	96	4	26
	60-79	93	7	41
	80-	95	5	21
Køn	Mand	93	7	43
	Kvinde	93	7	60
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	89
	Pårørende	100	0	12
Modersmål	Dansk	93	7	98
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	93	7	70
	Planlagt	96	4	25
Afsnit	Afsnit M2	97	3	39
	Afsnit M3	86	14	21
	Afsnit MVA	90	10	30
	Patienthotel	100	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

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		95	5	58
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	9
	40-59	89	11	19
	60-79	94	6	18
	80-	100	0	10
Køn	Mand	96	4	27
	Kvinde	94	6	31
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	51
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	95	5	55
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	95	5	39
	Planlagt	94	6	16
Afsnit	Afsnit M2	95	5	22
	Afsnit M3	100	0	8
	Afsnit MVA	90	10	20
	Patienthotel	100	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	35	24	24	17	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	1	1	
	40-59	0	50	25	25	4	1	
	60-79	25	25	25	25	8	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	0	80	0	20	5	2	
	Kvinde	25	17	33	25	12	0	
Skema udfyldt af	Patienten	20	40	27	13	15	2	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	18	35	24	24	17	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	7	36	29	29	14	1	
	Planlagt	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Afsnit M2	-	-	-	-	3	0	
	Afsnit M3	20	20	20	40	5	0	
	Afsnit MVA	0	50	25	25	8	2	
	Patienthotel	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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		64	19	13	5	108	5
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	17	17	17	12	0
	40-59	70	22	7	0	27	2
	60-79	68	16	11	5	44	2
	80-	57	22	17	4	23	1
Køn	Mand	64	16	16	5	44	3
	Kvinde	64	20	11	5	64	2
Skema udfyldt af	Patienten	62	19	13	5	93	4
	Pårørende	64	18	18	0	11	1
Modersmål	Dansk	63	19	13	5	103	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	64	17	14	4	76	5
	Planlagt	58	25	8	8	24	0
Afsnit	Afsnit M2	69	17	10	5	42	3
	Afsnit M3	55	14	27	5	22	1
	Afsnit MVA	59	26	9	6	34	0
	Patienthotel	71	14	14	0	7	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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		29	52	14	4	69	45
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	17	67	17	0	6	6
	40-59	40	40	13	7	15	14
	60-79	17	70	13	0	30	16
	80-	44	31	19	6	16	9
Køn	Mand	20	57	20	3	30	18
	Kvinde	36	49	10	5	39	27
Skema udfyldt af	Patienten	24	55	17	3	58	39
	Pårørende	50	40	0	10	10	3
Modersmål	Dansk	27	55	14	5	66	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsestype	Akut	29	53	15	4	55	28
	Planlagt	29	43	29	0	7	17
Afsnit	Afsnit M2	44	41	15	0	27	18
	Afsnit M3	17	61	11	11	18	5
	Afsnit MVA	25	50	20	5	20	15
	Patienthotel	0	100	0	0	1	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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		17	22	1	61	114
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	17	8	8	67	12
	40-59	30	27	0	43	30
	60-79	17	19	0	65	48
	80-	0	33	0	67	21
Køn	Mand	19	28	2	51	47
	Kvinde	15	18	0	67	67
Skema udfyldt af	Patienten	19	23	1	57	101
	Pårørende	0	18	0	82	11
Modersmål	Dansk	17	22	1	60	111
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	1	25	1	73	80
	Planlagt	52	19	0	30	27
Afsnit	Afsnit M2	26	12	0	62	42
	Afsnit M3	9	36	5	50	22
	Afsnit MVA	8	18	0	74	38
	Patienthotel	38	38	0	25	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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		29	59	10	2	41	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	29	65	6	0	17	0	
	60-79	41	41	18	0	17	0	
	80-	0	100	0	0	3	2	
Køn	Mand	33	57	5	5	21	2	
	Kvinde	25	60	15	0	20	0	
Skema udfyldt af	Patienten	31	56	10	3	39	2	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	30	58	10	3	40	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	22	67	11	0	18	2	
	Planlagt	26	58	11	5	19	0	
Afsnit	Afsnit M2	29	57	7	7	14	0	
	Afsnit M3	18	64	18	0	11	0	
	Afsnit MVA	50	38	13	0	8	2	
	Patienthotel	33	67	0	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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		29	54	14	3	115
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	20	60	10	10	10
	40-59	56	33	7	4	27
	60-79	25	54	17	4	48
	80-	11	74	15	0	27
Køn	Mand	31	54	13	2	48
	Kvinde	27	54	15	4	67
Skema udfyldt af	Patienten	30	52	14	4	99
	Pårørende	15	69	15	0	13
Modersmål	Dansk	27	55	15	4	110
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	25	54	17	4	81
	Planlagt	37	56	7	0	27
Afsnit	Afsnit M2	28	61	9	2	46
	Afsnit M3	35	35	22	9	23
	Afsnit MVA	21	58	18	3	33
	Patienthotel	63	38	0	0	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5

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		37	43	15	5	120
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	33	42	25	0	12
	40-59	54	39	4	4	28
	60-79	33	45	14	8	49
	80-	24	48	24	3	29
Køn	Mand	40	46	13	2	48
	Kvinde	35	42	17	7	72
Skema udfyldt af	Patienten	42	38	15	5	102
	Pårørende	0	79	21	0	14
Modersmål	Dansk	37	42	16	5	115
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	32	44	18	7	85
	Planlagt	46	42	12	0	26
Afsnit	Afsnit M2	40	40	17	4	48
	Afsnit M3	35	52	9	4	23
	Afsnit MVA	36	39	17	8	36
	Patienthotel	43	57	0	0	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	0	6

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		33	45	16	6	51	8	61
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	0	0	100	0	1	1	10
	40-59	75	25	0	0	8	0	20
	60-79	29	38	24	10	21	4	23
	80-	20	65	10	5	20	3	6
Køn	Mand	41	41	14	5	22	3	23
	Kvinde	28	48	17	7	29	5	38
Skema udfyldt af	Patienten	33	44	15	8	39	7	56
	Pårørende	30	50	20	0	10	1	3
Modersmål	Dansk	33	46	15	6	48	8	59
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelses-type	Akut	30	44	19	7	43	5	37
	Planlagt	50	50	0	0	2	2	22
Afsnit	Afsnit M2	30	40	20	10	20	2	25
	Afsnit M3	36	43	14	7	14	4	5
	Afsnit MVA	42	42	17	0	12	2	23
	Patienthotel	-	-	-	-	0	0	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0	1

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
Alle		19	59	17	5	58	59
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2
	20-39	0	80	20	0	5	7
	40-59	50	30	10	10	10	17
	60-79	15	62	19	4	26	22
	80-	13	69	13	6	16	11
Køn	Mand	23	54	12	12	26	22
	Kvinde	16	63	22	0	32	37
Skema udfyldt af	Patienten	15	60	21	4	47	52
	Pårørende	22	67	0	11	9	5
Modersmål	Dansk	15	62	18	5	55	57
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelses-type	Akut	21	55	19	5	42	41
	Planlagt	0	89	11	0	9	17
Afsnit	Afsnit M2	16	74	11	0	19	27
	Afsnit M3	19	50	31	0	16	6
	Afsnit MVA	26	42	16	16	19	18
	Patienthotel	0	100	0	0	2	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	2	3

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		55	16	19	10	89	28	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2	
	20-39	57	43	0	0	7	5	
	40-59	57	10	24	10	21	7	
	60-79	56	10	20	15	41	8	
	80-	53	26	21	0	19	6	
Køn	Mand	49	18	21	13	39	9	
	Kvinde	60	14	18	8	50	19	
Skema udfyldt af	Patienten	54	16	18	12	76	25	
	Pårørende	64	18	18	0	11	2	
Modersmål	Dansk	55	15	20	10	87	26	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	
Indlæggelses-type	Akut	56	13	21	10	61	23	
	Planlagt	55	30	10	5	20	5	
Afsnit	Afsnit M2	58	27	15	0	33	12	
	Afsnit M3	58	0	21	21	19	3	
	Afsnit MVA	38	19	27	15	26	12	
	Patienthotel	100	0	0	0	7	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	0	25	25	4	1	

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.

Afsnit M2

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 synes generelt personalet er sødt og venligt, men selve afdelingen virker forstyrret, og jeg oplever ventetid og lidt ukonkrete meddelelser.	Dårligt
6	"Acceptabelt".	Godt
7	Hvis man kunne få en fast læge (eller bare tre), fast sygeplejerske/SOSU-assistent. Hvis der var et handicapp toilet flere steder end i modsatte ende af gangen. Hvis madudvalget var noget større. Hvis ikke det trak ind af vinduerne. Hvis der blev gjort ordentligt rent i hvert fald tre gange om ugen og ikke kun rengøring, når man sagde til!!!	Dårligt
9	Blive bedre til at informere og berolige.	Dårligt
14	Akut indlæggelse med professionel og hurtig behandling - helt i top. Blev overført til Skejby, hvor lokaliteterne er virkelig fine. Her mangler der noget på Nørrebrogade, men Skejby er jo også helt nyt.	Virkelig godt
15	Afdelingen gjorde særlig godt: Var meget imødekommende, og tog sig utrolig godt og kærligt af mig. Meget vigtigt og meget positivt var det også, at personalet i høj grad samarbejdede med mine pårørende og lyttede til dem og tog deres inputs meget seriøst, da jeg selv på indlæggelsestidspunktet var for syg til at tage det ansvar. Virkelig højt serviceniveau!!!	Virkelig godt
16	Afdelingen burde straks få nye senge og madrasser. Man ligger i et hul og kan ikke finde hvile.	Godt
18	Tilfældet et enkeltværelse med eget toilet og bad aldeles godt.	Virkelig godt
19	Der var utroligt beskidt på grund af håndværker, der byggede den halve afdeling om.	Virkelig godt
20	Ca. en tredjedel af personalet arbejdede virkelig godt, resten var der ikke for at arbejde.	Dårligt
21	Jeg har altid været glad for at køre til Århus Sygehus, jeg er kommet der lige til for ca. et halvt år siden, nu kører jeg til Randers Sygehus.	Godt
22	Har tidligere været indlagt på M2 og kan kun sige godt om afdelingen, lægen og sygeplejerskerne. Afdelingen har en meget dygtig og venlig læge NN.	Virkelig godt
23	Der er mangel på personalet, de stakler løb rundt og kunne ikke nå det hele, men ellers nogle dejlige piger.	Virkelig godt
24	Fantastisk personale, der skulle have en nedslidt afdeling til at fungere - oven i købet midt i ombygning med larm og svineri. Pas på det personale! Som patient med uddannelse indenfor sundhedsområdet mener jeg mig i stand til at vurdere forholdene.	Virkelig godt

-  25 Jeg er kommet til Århus Sygehus mange gange til kontrol. Er blevet indlagt akut flere gange, hvilket jeg er meget glad for. Er glad for Århus Sygehus. Virkelig godt




Afsnit M2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Indlæggelserne var en del af et videre forløb, så der var ingen ventetid, men altid mundtlig orientering fra gang til gang ved mine samtaler med lægen.	Virkelig godt
4	Søde unge mennesker, dygtige.	Virkelig godt
5	Jeg blev modtaget utrolig hjælpsomt og venligt, straks jeg kom ind og blev sat i behandling med det samme! Da min læge vist havde informeret hospitalet om, at jeg var på vej?	Intet svar
7	Indlæggelsen på Amtssygehuset, for derefter at skulle flyttes til Nørrebrogade dagen efter, er hensynsløs. Som respiratorbruger anvender jeg en kassevogn, som det tager ca. en time at pakke og pakke ud med alle hjælpemidlerne. Endvidere har det været håbløst, at jeg, hver gang jeg har skullet stikkes, har været prøveklud for op til tre forskellige sygeplejersker, sosu-assistenten eller -hjælperen, for til sidst at blive stukket af en ansat som reelt kan det!	Dårligt
8	Jeg lå på et koldt gulv i 1½ time, fordi hjemmeplejen ikke måtte ringe direkte til Falck, og i øvrigt måtte rykke flere gange for en ambulance, igen gennem "tredje person". Det forårsagede en lille lungebetændelse.	Godt
14	Dygtig og kompetent vagtlæge. Indlagde mig akut - og tak for det.	Virkelig godt
15	Virkelig venligt, imødekommende og kompetent personale! Jeg havde en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
17	Jeg var forsøgsperson.	Godt
22	Blev efter eget ønske henvist til M2, hvor jeg fik en meget venlig modtagelse af bl.a. sygeplejerske NN. Blev indlagt med det samme. Fik kort tid efter samtale med læge NN1 efter eget ønske, derefter behandling af læge NN2 og udskrevet. Konklusion: En MEGET GOD OG VENLIG behandling.	Virkelig godt

Afsnit M2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Problemer med at stikke og ramme den rigtige åre.	Dårligt
	7	Al hjertemedicin blev sløjftet.	Dårligt
	20	Personalet svarer ikke ringning.	Dårligt

Afsnit M2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg var til en undersøgelse. Her var min oplevelse, at personalet noget af tiden talte om mig i stedet for med mig. Ikke særlig behageligt! Man er i forvejen sårbar og trænger mest til at blive beroliget.	Dårligt
3	Ingen behandling.	Virkelig godt
7	Fragtagelsen af medicinen forårsagede, at jeg i løbet af det næste halve år ophobede vand i kroppen og endte med, at jeg fik indopereret pacemaker.	Dårligt
9	Jeg kom i isolation på grund af opkastninger, hvilket gjorde mig meget utryg og udløste angstanfald. Jeg blev ikke informeret om det var farligt, hvilket øgede min utryghed.	Dårligt
12	Lå på kirurgisk afdeling efter operationen. Havde fået at vide, at jeg nok blev udskrevet fra kirurgisk afdeling og hjem - kun hvis det var nødvendigt, skulle jeg overflyttes til medicinsk afdeling. Blev overflyttet til medicinsk afdeling dagen efter uden nogen forklaring.	Godt
14	God, kompetent behandling lige fra læge NN, sygeplejersker og sygehjælpere. De skal alle have STOR ros.	Virkelig godt
15	Igen: Et meget professionelt forløb, dygtigt personale. Meget positiv oplevelse!	Virkelig godt
16	Jeg var til scanning og blev kørt på Skejby. Undersøgelsen varede en halv time, men jeg blev først kørt tilbage til Amtssygehuset efter seks timers venten!	Godt
20	Besvarer ikke ringning med klokken samtidig med, at man tydeligt kan høre deres private samtale fra personalestuen. Personalet svært at komme i kontakt med, da de ofte var bag en lukket dør for at spise.	Dårligt
24	Så vidt jeg kan vurdere, forløb det godt - jeg følte mig informeret hele tiden. Rigtig godt personale på trods af pressede arbejdsforhold og megen brug af vikarer: Kun én enkelt vikar (nat) virkede ikke kompetent, jeg er flov over at indrømme, at jeg smed hende ud!	Virkelig godt

Afsnit M2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Der var alt for mange forskellige ansatte, der havde hver deres mening om min sygdom. Jeg fik slet ikke nogen fornemmelse af, hvem der havde ansvaret, og det ansvar jeg sædvanligvis kan tage for mig selv, blev ikke taget alvorligt. Jeg kunne mærke, at droppet en aften/nat lå helt forkert og min dele af min krop svulmede helt op, men det sagde sygeplejersken, at det ikke betød noget. Næste dag hed det sig, at jeg havde vand i kroppen, men væsketallene var ok! I øvrigt var sengen og gardinerne beskidte af bræk og blod.	Dårligt
8	Spørgsmål: Må en nattevagt ikke selv ringe 112 i en nødsituation efter en persons fald i hjemmet? Mine kommentarer: Hvis en borger efter et fald og efter, at hjemmeplejens telefon har kontaktet sygeplejersken, er nødt til at ligge et par timer lige inden for en kold yderdør med en begyndende infektion, vil en hospitalsindlæggelse som regel blive resultatet. Hvis 112-hjælpen kommer straks, vil hospitalsindlæggelse måske kunne undgås. Spørgsmål: Hvor tidligt eller sent skal lokalcentret og patientens læge have besked fra hospitalet om udskrivning af en patient? Mine kommentarer: Med de forskellige sammenlægninger indenfor lokalcentrene, kan der nemt opstå fejlmeldinger fra sygehus til leverandøren af plejen således, at beskeden ikke når de rette personer. En borger, der hører dårligt og er nervøs for at blive udskrevet, kommer også nemt til at svare forkert på de forskellige spørgsmål, der stilles i en meget belastende situation. Summa summarum: Der bør følge en person med borgeren fra hospital til eget hjem. Spørgsmål: Hvem skal sørge for anden personlig bistand i hjemmet umiddelbart efter udskrivelsen fra hospitalet efter en traumatisk indlæggelse (patienten kan ikke bevæge sig rundt i hjemmet uden anden persons hjælp)? Mine kommentarer: Hvis borgeren måske, i lettere konfus tilstand, ankommer til sit hjem f.eks. om eftermiddagen, og leverandøren af pleje sender en person om aftenen, er borgeren i en hjælpeløs tilstand og overladt til sig selv i den mellemliggende tid. Summa summarum igen: Der bør følge en person med borgeren fra hospital til eget hjem. Spørgsmål: Hvem skal sørge for eventuelle hjælpemidler i patientens hjem straks efter udskrivelsen? Mine kommentarer: Borgeren er overladt til sig selv og levering af plejen uden, at de nødvendige hjælpemidler er tilstede samtidig med udskrivelsen. En hjælpeløs borger kan ikke vurdere omfanget af de nødvendige hjælpemidler. Spørgsmål: Kontakt til apotek, når patienten ikke kan åbne yderdøren i hjemmet?	Godt
9	Jeg ville nok under alle omstændigheder være blevet utryk, da det er en del min lidelse.	Dårligt
10	Til overførelse anden afdeling: Det var en meget dårlig oplevelse. Det hele virkede inkompetent. Jeg havde den oplevelse, at den ene hånd ikke vidste, hvad den anden lavede. Min diagnose blev der ikke taget hensyn til. Trods der er lavet en pakke angående behandlingen, skulle der gå over to måneder, inden jeg kom i behandling.	Godt
11	Blev indlagt igen efter nogle uger med samme symptomer, så behandlingen var næppe tilstrækkelig.	Dårligt
13	Jeg var meget tilfreds med opholdet (særlig maden)!	Godt
15	Igen meget positiv oplevelse. Højt informationsniveau, også til pårørende, så vi var aldrig i tvivl om	Virkelig godt

Bilag 5

status og videre forløb, da jeg blev udskrevet.





Afsnit M3

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, at afdelingen fungerer rigtig godt og har en formidabel patientpleje. De fleste er meget positive og har altid tid til et smil, og det varmer, når man er indlagt. Så jeg kan kun sige positive ting om M2.	Virkelig godt
✎	2 1. Bedre hygiejne blandt personalet - håndvask inden pleje af hver patient. 2. Meget større rengøring: håndvaske, toiletter, gulvvask m.v. 3. Stresset personale. 4. Bedre lyttere til den enkelte patient og dennes pårørende. 5. For mange afløser, som giver utrolig meget uro på afdelingen, fordi de ikke kender afdelingens rutiner, sygdomsforløb m.v. Alt i alt en meget dårlig oplevelse. Derfor kunne jeg ikke komme hjem hurtigt nok.	Dårligt
✎	3 Bedre lokaler og møbler, større toiletter og baderum samt eneværelse kunne i høj grad ønskes.	Godt
✎	4 Det var en dårlig periode, jeg var indlagt. Der blev bygget om på to etager.	Intet svar
✎	6 Afdelingen var midt i en ombygning/omflytning. Det var tydeligt, at ting var under forandring, men det klarede personalet rigtig flot.	Virkelig godt
✎	7 Undersøgelsesresultater skulle med det samme føres i journal - nye resultater og datoer hurtigere. Ellers meget godt, alt ok.	Virkelig godt
✎	8 Da akut indlæggelsesårsag kan vende til bage i hjemmet, besøgt afdeling da efterfølgning med ny medicin lykkes, har været oppe sige hej til afdelingspersonalet. Det var dejligt at have fast kontaktperson i indlæggelsestiden. Samt god pleje. Det er nu også godt at blive udskrevet, da medpatient er oppe flere gange om natten, og søvnmangel ikke kunne undgås.	Virkelig godt
✎	9 Kunne gøre noget bedre: brev.	Dårligt
✎	10 Deres behandling (serviceniveauet) var særdeles godt. Blev forkælet. Personalet var menneskelige, maden rigtig god, sund og alsidig.	Virkelig godt
✎	11 Virkelig venligt personale. Altid klar til at hjælpe.	Virkelig godt
✎	13 Meget dårlige senge. Var umuligt for mig at rykke op i sengen - ingen hjælpemidler. Skrallede (larm).	Godt




Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
	8	Før indlæggelse, blev jeg anbragt af ambulance, efter ambulancefolket konfererede med læge fra mit hjem, til anbringelse som akut ambulans, og de overgav mig til en sygeplejerske. Efter ambulancefolket gik, blev jeg overfuset af sygeplejerske, at min tilstand ikke var slem nok.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt på Amtssygehuset - otte dage efter fra Amtssygehuset til Kommunehospitalet Århus B6, indlagt et par uger. Senere indlagt med efterhånden lavere hyppighed. Har lige været på Kommunehospitalet i dag - skulle have en samtale med lægen angående min sygdom, men atter en ny læge. Så yderligere ventetid.	Dårligt
	12	Den anden afdeling havde glemt at give besked til M2.	Godt

Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fik udleveret forkert medicin. Gjorde selv opmærksom på det overfor personalet.	Dårligt
	7	Ventetidsoplysning om behandlinger fra afdeling A-B.	Virkelig godt
	8	Ja, navn stavet forkert.	Virkelig godt

Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	1. Der var en utrolig dårlig hygiejne blandt plejepersonalet. 2. Meget beskidt på afdelingen. 3. For mange afløsere, særligt aftenvagter, som ikke havde kendskab til mit sygeforløb. 4. Stresset og fortravlet personale, som ikke havde tid til den nødvendige omsorg og pleje. 5. Fejl ved medicineringen. 6. Forskellig information ved de forskellige læger. En læge mente jeg skulle have ilt i hjemmet, en anden syntes det ikke. Jeg blev ikke lyttet til som patient. Udskrevet uden at blive færdigbehandlet/udredt.	Dårligt
3	Kompliceret tilfælde.	Godt
6	1) Mødte den samme læge flere dage i træk (meget positivt). 2) Manglede information vedrørende at der ikke var 'klassisk' stuegang, men at man skulle bede om at tale med lægen. 3) Gode informationer mht. fremadrettet handling og mere viden om årsager. 4) God stemning - god ordning mht. spisning (opholdsstue).	Virkelig godt
7	Da jeg blev indlagt, sagde journalen alkohol, krampe, depression, forgiftning. Ved afsluttende evaluering siger lægen, at det var en anden alvorlig diagnose, vidste du ikke det? Nej, svarer jeg temmelig forundret. Da var der gået ca. en måned.	Virkelig godt
8	Følge op på behandling. Virkelig, virkelig godt, man kan kontakte kontaktpersonen i træffetiden og telefonnummer til samme sygeplejerske. Vedkommende rigtig god til at ringe, selv når der er ændring i tidspunkt. Ved aftalte konsultationer god tid til at lytte, derfor god kommunikation også ved lægekonsultationer. Man mærker, man ikke hører under "maskiner", men at man er et menneske, da omsorg ikke mangler, når den nye sygdom er konstateret.	Virkelig godt
10	Rigtig god behandling.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede et godt samarbejde med afdeling T4 Skejby, som udførte behandlingen, dagen efter jeg fik en anden operation på N, Århus Kommunehospital.	Virkelig godt

Afsnit M3



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	1. For hurtigt udskrevet uden ordentlig information. 2. Blev derfor indlagt igen. 3. Anden udskrivelse af en sygeplejerske, uden den nødvendige hjælp og støtte.	Dårligt
4	Jeg blev ikke henvist til fysioterapi, før jeg gjorde opmærksom på, at man har krav på træning med dårlige lunger. Jeg kunne have begyndt at gå, men lå i sengen i 14 dage og gik kun på toilet.	Intet svar
5	Min far er en yderst velbevaret ældre herre, og han har været rigtig godt tilfreds. Det har vi som pårørende også.	Virkelig godt
7	Jeg har meget ros til sygehus og personale, men når man er til undersøgelse et andet sted, er det ikke altid resultaterne kommer til at følge patienten. De er på sygehuset, men ikke i journalen, som den næste læge skal bruge (lidt tid) ved sin undersøgelse næste dag. Derfor måtte jeg selv fortælle det hver gang. Det giver lidt utryghed. Ellers er jeg meget glad for den store hjælp.	Virkelig godt
8	Uundværlige kurser sammen MED dem, som har kendt til den nye sygdom, man ikke vidste, man havde, da de oplysninger, man ikke vidste på "sygepleje"-kurser, havde de. Stort point, at familien har mulighed for at være med i kurser, så de får oplysning om det forskellige sygdommes udbredelse kan opstå. Dette er med til at forebygge udviklingen delt på patienten, og hvis det viser sig og hvilken måde kan vise sig, at nærmeste familie kan få denne sygdom, så familien bliver i tidlig alder kan starte forebyggelse.	Virkelig godt
10	Skulle i forbindelse med udskrivelse have genoptræning i anden kommune, end hvor jeg var indlagt, men fik det aldrig på grund af noget papirarbejde, der trak ud i forbindelse med regionsammenlægning.	Virkelig godt
13	Nogle gange ved min læge behandlingsforløbet.	Godt
14	En læge på M3 havde åbenbart ikke læst journalen, han vurderede kun min sygdom og vidste ikke, at jeg var blevet opereret for anden lidelse. En anden læge fortalte mig, at de muligvis kunne nøjes med at amputere en mindre del og jeg nøjedes med en meget lille amputation, og det er jeg meget taknemmelig for.	Virkelig godt

Afsnit MVA

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 oplevede at blive kørt til forskellige afdelinger og lå derefter i sengen og ventede på at komme ind til forskellige undersøgelser. I flere tilfælde lå jeg fastende i flere timer og ventede uden at blive informeret om så lang ventetid. Det er frustrerende at ligge der hjælpeløs og knap nok vide, hvor man er, og hvad klokken er. Håber, I kan gøre en større indsats for først at flytte patienter til undersøgelser senere, hvis der er lang ventetid.	Godt
3	På en visitationsafdeling er der hele tiden meget uro. Der kommer nye patienter ind på stuen om natten og alt lys bliver tændt adskillige gange, og der er mange, der hele tiden farer ud og ind. Blodprøver, læger og sygeplejersker, og der er megen snak, når en patient skal udredes. Det kunne måske foregå på en tom stue. Men derudover fungerede alt tilfredsstillende.	Virkelig godt
4	Jeg var meget imponeret over den professionalisme og venlighed, jeg mødte.	Virkelig godt
6	Der mangler tv på stuen, tiden kan føles lang uden.	Godt
7	Hurtigere handling i forbindelse med modtagelsen og handling af diverse undersøgelser.	Dårligt
10	Ret "papir"-fejl, og sæt ekspeditionstiden ned.	Godt
11	Mere faste behandlere (læger og plejere).	Godt
12	De var gode til at spørge, om jeg manglede noget. De var gode at snakke med.	Virkelig godt
13	For langt til wc.	Dårligt
14	Personalet var meget skiftende (nye og vikar). Det faste personale burde være mere interesseret i at få arbejdet gjort. Større effektivitet ved pleje, kontakt, hjælp m.v. Tage ansvar i stedet for at håbe, at en anden (aftenvagt) vil gøre de nødvendige plejeopgaver.	Dårligt
15	Blev akut indlagt med sygdom, som viste sig at være en anden sygdom. Blev behandlet fint. Derefter en forkert diagnose fra lægevagt, som blev observeret af læge fra afdeling M - viste sig at være noget andet. Fin service fra afdeling M med videresendelse til en anden afdeling for at sikre eftervirkninger fra sygdommen. Fin behandling.	Virkelig godt
17	Blev placeret i firesengsstue med udskiftning af patienter dag og nat - ingen ro! Ingen toilet i forbindelse med stuen. Stort set ingen opholdsstue.	Dårligt
18	Informere ALLE patienter om deres forløb. Præsenter sig selv ved vagtskifte. Informere patienter om afdelingens faciliteter og åbningstider for hoveddøren.	Virkelig dårligt
19	Føler mig svigtet ved udskrivning.	Godt

-  20 Personalet var flinke, søde mennesker. Havde kontakt med flere læger, hvoraf den ene satte mig i behandling dog uden at spørge mig først! Afdelingen var under ombygning, så derfor var det ind imellem kaotisk. Dårligt
-  21 Rengøring. Mulighed for tv/blade/med mere. Mulighed for noget at spise udenfor tiderne. De var utrolig professionelle og rare=) Godt




Afsnit MVA

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Indlæggelsen foregik i forbindelse med en henvisning fra egen læge til skadestuen. Da der skulle foretages en undersøgelse i forbindelse med eventuel en eventuel lidelse, blev jeg indlagt, da der var ventetid på undersøgelsen. Resten af indlæggelsen (to døgn) var en fejltagelse, indtil jeg blev overført til det rigtige ambulatorium på Århus Sygehus.	Intet svar
4	Jeg fik en meget venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig godt
5	Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt, og følte at jeg blev kigget skævt på, da jeg blev indlagt på grund af, at jeg havde spist for mange piller, men ikke i forbindelse med et selvmordsforsøg.	Dårligt
8	Blev indlagt. I nogle dage gennemgik jeg en i alle måder for mig imaginerende behandlingsforløb fra alle sider. Den sidste personlige samtale med afdeling M's læge NN blev jeg orienteret om lægens kontakt med min læge, og det betød meget for mig og tak for det. Stor tak og med venlig hilsen.	Intet svar
9	Venlig modtagelse.	Godt
10	Der er meget stress og uro.	Godt
22	Venligt personale. Blev grundigt undersøgt. Tak for det.	Godt

Afsnit MVA

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Forkert isat drop.	Virkelig godt
	14	Manglende pleje.	Dårligt
	16	Behandlet for for stort medicinindtag, men havde kun drukket alkohol.	Dårligt








Afsnit MVA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Undersøgelser og behandling forekom meget professionel og effektiv.	Virkelig godt
6	Selve behandlingsforløbet var ok på afdeling M. Videre forløb på afdeling V har ikke fungeret særlig tilfredsstillende. Der skete kun noget, når vi selv tog kontakten. En undersøgelse der normalt ventes på i to måneder, tog fire måneder.	Godt
10	Det er da godt, jeg selv har 100 % overblik over medicinering - journal ikke opdateret. Der er mange kontekstfejl i journalen.	Godt
14	En del af personalet var uden kendskab til faget! Manglende interesse for pleje. Låang ventetid for basispleje med stor ubehag for patienten som følge. (Lå våd i mange timer.)	Dårligt
17	Blev præsenteret for for mange, der var under oplæring ved bl.a. blodprøver og indsætning af nål og rapportskrivning. Ventetid på varslede samtale med læger kunne vare op til otte timer! Pga. kongres og møder.	Dårligt
18	Jeg oplevede, at personalet kom ind på stuen og præsenterede sig for mine medpatienter, men at ingen af dem kiggede over på mig eller kom og informerede mig om mit forløb på afdelingen. Jeg følte, at jeg lå meget alene med uvisheden om, hvad der skulle ske, og hvor længe jeg skulle være indlagt. De få aftaler, jeg fik lavet med personalet, blev ikke overholdt. Følte mig overset og overladt til mig selv, hvor jeg havde brug for støtte og informationer.	Virkelig dårligt




Afsnit MVA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Egen læge fik ikke udskrivningsbrev, førend vi rykkede for det. I det hele taget er der en meget lille forståelse og samarbejde fra hospitalets side, når pårørende beder om information, da patienten selv har meget lidt forståelse for egen situation og altid svarer, "at det går godt". Hilsen pårørende.	Godt
	9	Jeg fik god forklaring. Jeg fik smertestillende piller med hjem. Jeg fik kopi af ansøgning til kommunen om tilskud til mig om fysioterapi.	Godt
	10	Fejl i medicindosering og journal kontekst betyder en masse "bøvl" ved egen læge. Eksempelvis at epikrise ikke er modtaget efter TRE uger.	Godt
	17	Der blev udført supplerende undersøgelser uger til måneder efterfølgende.	Dårligt
	18	Følte mig utryk ved at skulle hjem uden en plan over, hvad der videre skulle ske - men lettet over at kunne komme hjem i trygge rammer frem for at blive overset af personalet.	Virkelig dårligt
	20	Afdelingen havde glemt at give hjemmeplejen besked på, at jeg var udskrevet. Så jeg kom hjem til et tomt hus.	Dårligt
	21	Følte ikke, at jeg var klar. Alt for træt, afkræftet. Havde brug for medicin i maske, også hjemme!	Godt

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	Jeg fik en fin og venlig behandling.	Virkelig godt
	2	God indlæggelse. Personalet var søde og imødekommende, men bedre patientinformation efterlyses. Borger var i tvivl om, hvorfor han var indlagt, og hvad der skulle ske under indlæggelsen	Virkelig godt
	3	Gjorde det godt, men for lidt personale især i weekend.	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
	3	Lidt kaotisk et døgn.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Var tryk, da jeg fik en kontaktperson.	Godt


Patienthotel

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	Utrolig søde sygeplejersker og plejere. Desværre får de stress af at skulle løbe stærkt hele tiden - for lille bemanning.	Godt
	2	Jeg kommer planmæssigt på afdelingen på grund af min sygdom. Jeg fik pumpe ved indlæggelse. Det team, der har med insulinpumper at gøre, er et godt sammensmeltet team. Seriøse, sjove, empatiske.	Virkelig godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Det har været en helt igennem positiv oplevelse. NN1 og NN2 var utroligt gode til at vejlede og til at lytte. Det betød, at rigtig mange spørgsmål blev besvaret i løbet af ugen. Desuden var det rart at udveksle erfaringer med de tre andre patienter i forløbet samt ved diætisten at få genopfrisket tingene/få nye inputs.	Godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	<p>Jeg synes, det var utrolig positivt at være blevet udstyret med telefonnumre til enhver tænkelig situation. Det giver en stor sikkerhed at vide, at der altid er en, man kan få fat på dag eller nat, hvis der opstår akutte problemer. Det var også dejligt at opleve, at holdningen var "hellere en gang for meget end en gang for lidt".</p>	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.