

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling V
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.....	77
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	161
Besvarelser fra afdelingens patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	52%

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

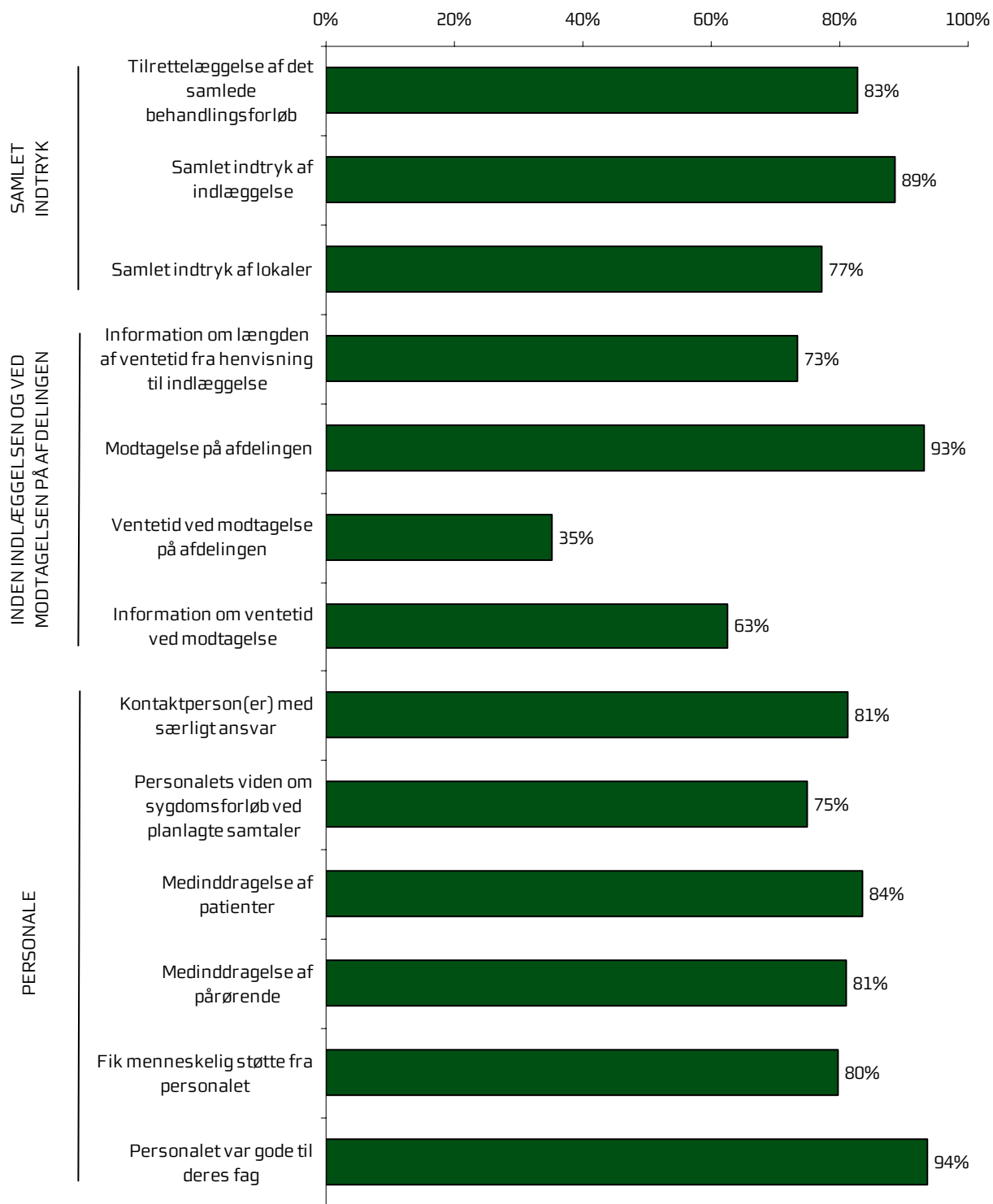
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

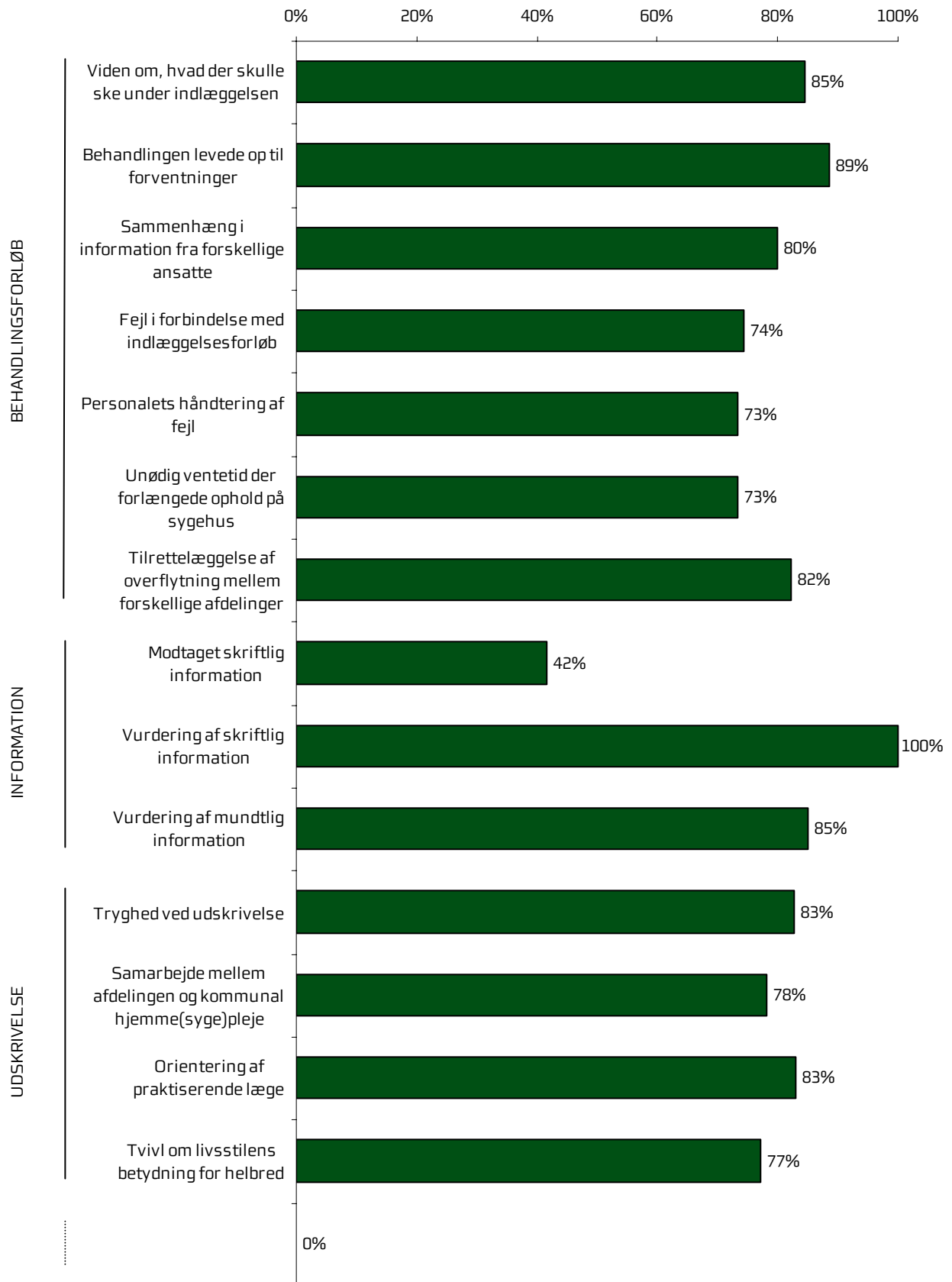
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

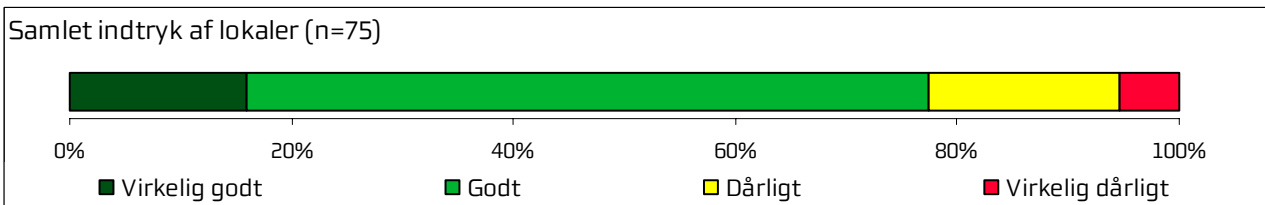
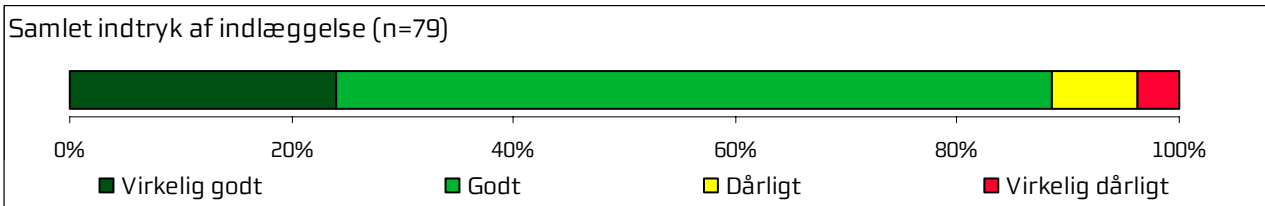
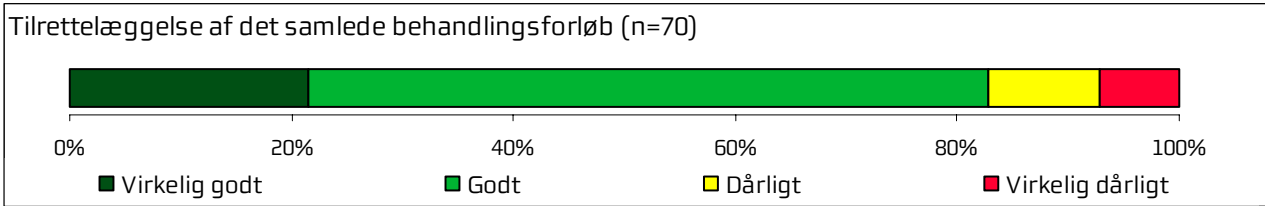
Tilfældige forskelle?

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.

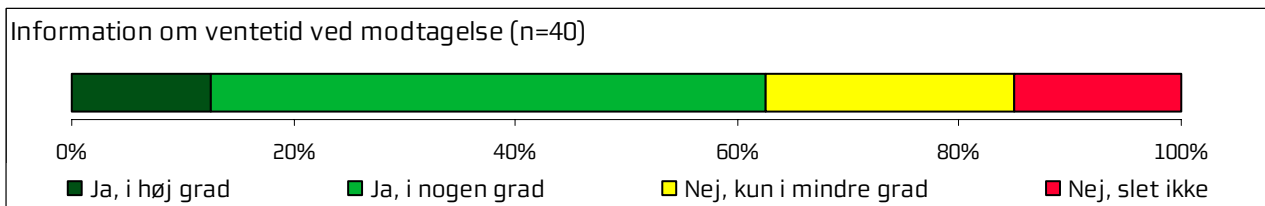
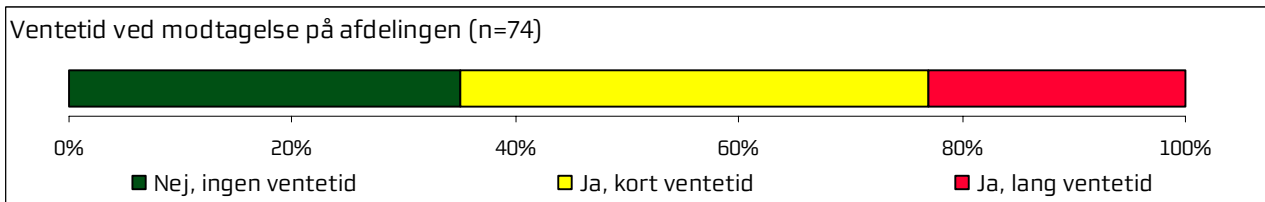
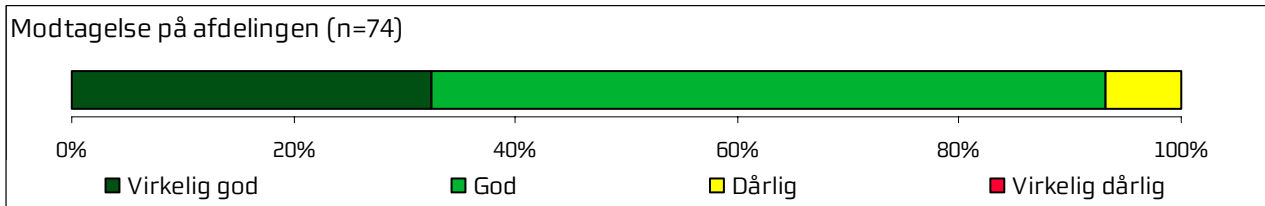
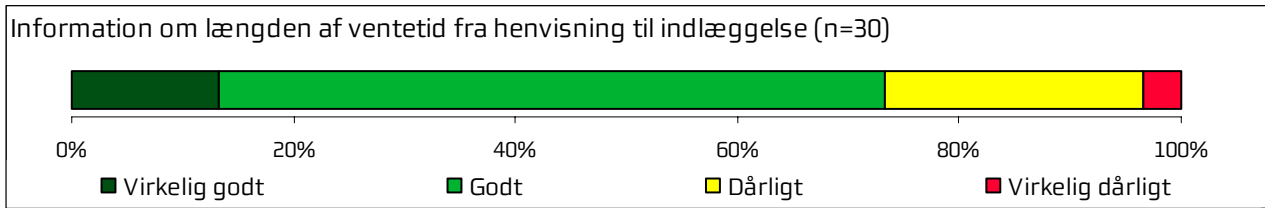
4.1 Samlet indtryk



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?	83%	-	-	99%*	81%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89%	-	-	99%*	81%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77%	-	-	92%*	62%*	76%

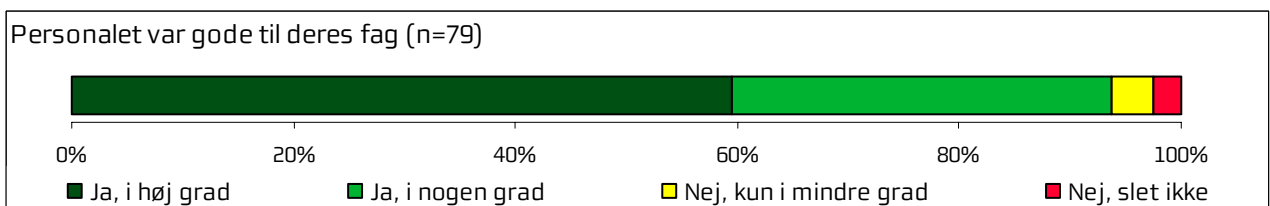
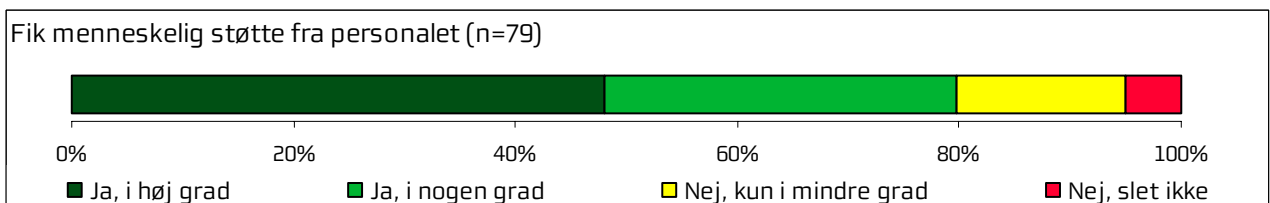
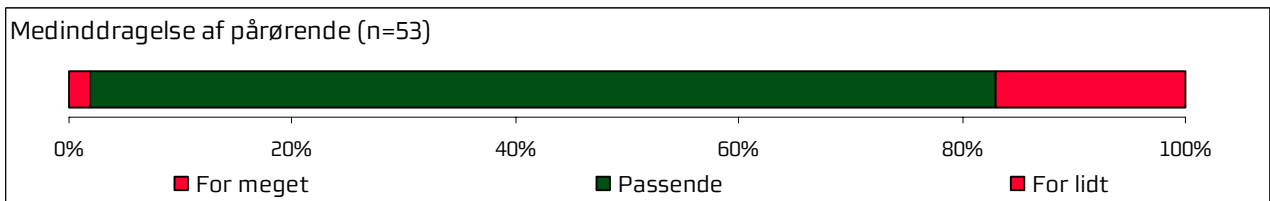
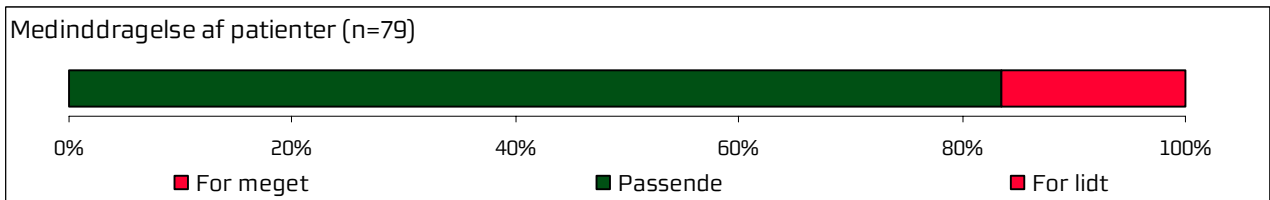
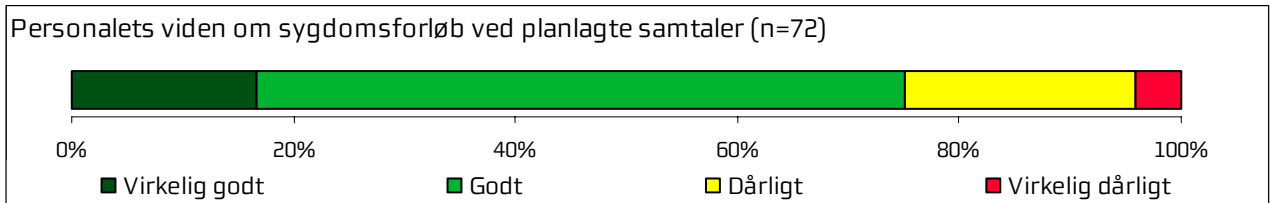
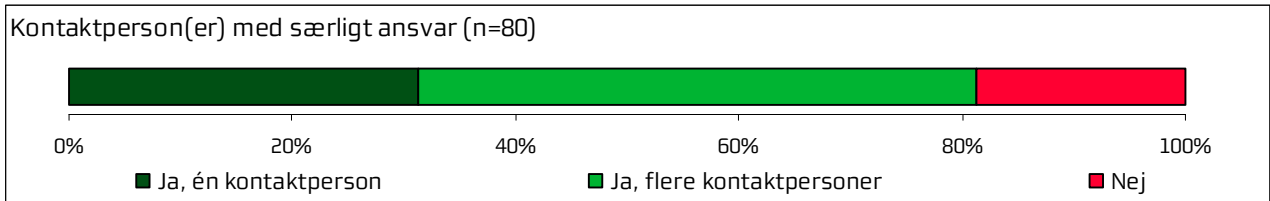
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	73%	-	-	100%*	74%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	35%	-	-	68%*	32%	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	79%*	54%	67%

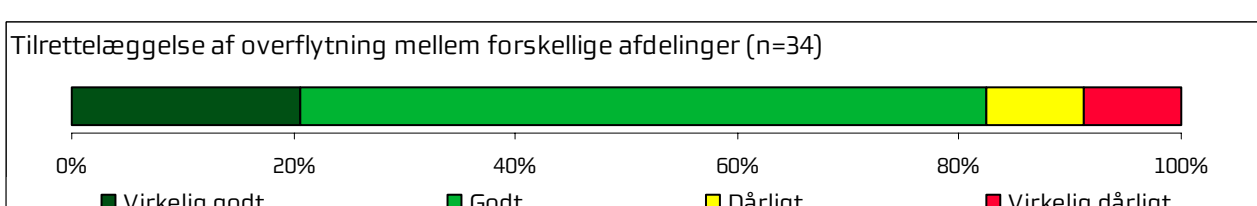
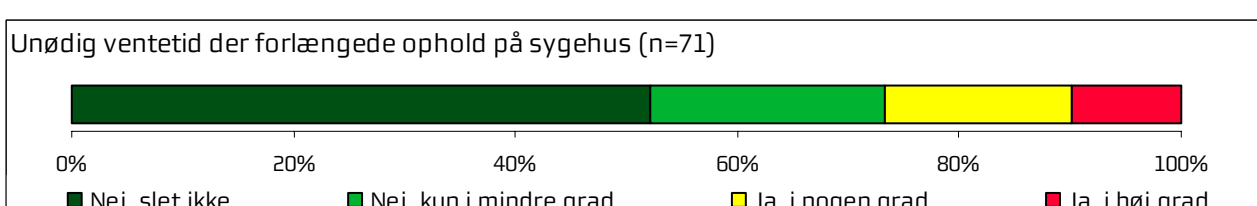
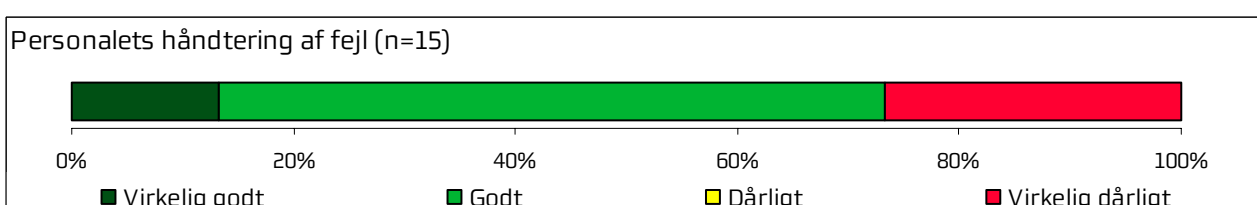
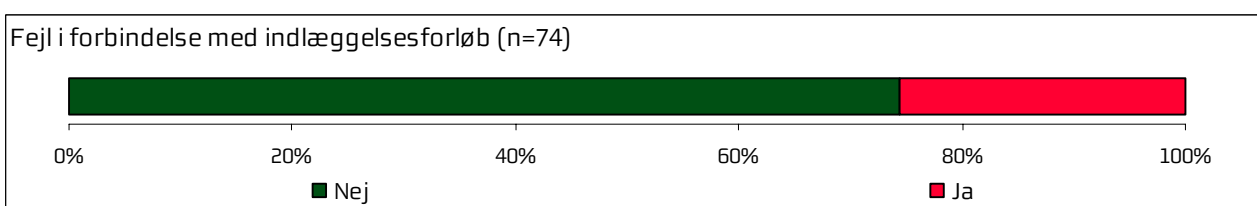
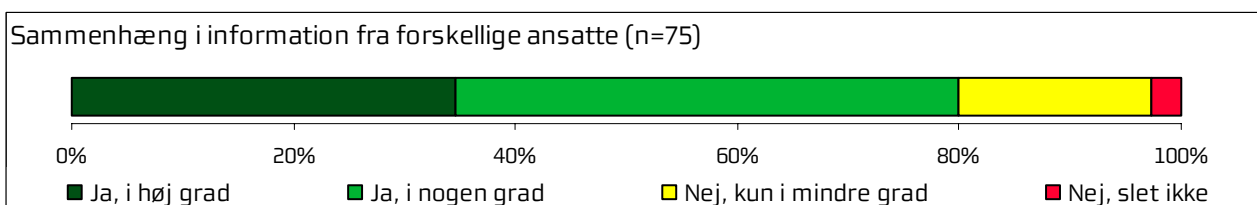
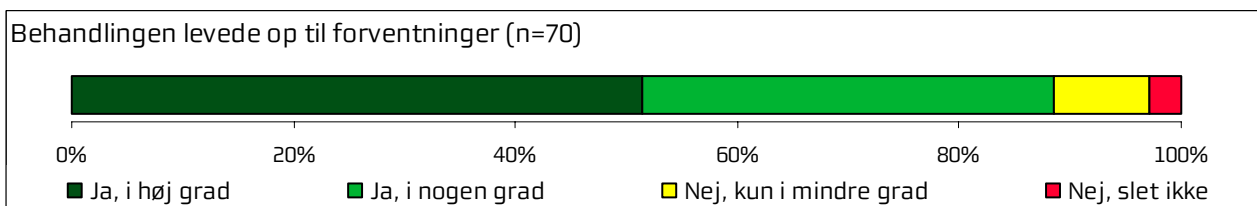
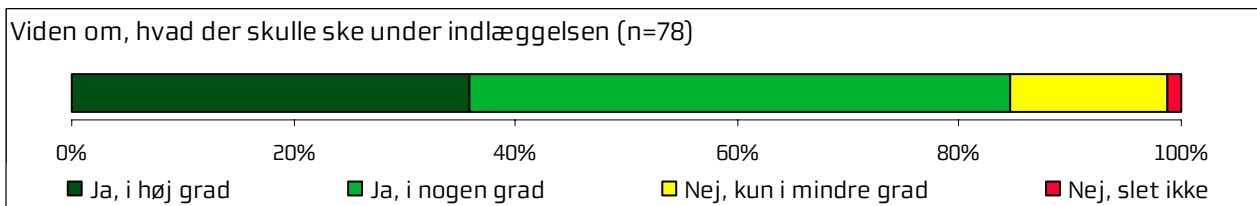
4.3 Personale



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?	81%	-	-	91%*	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	75%	-	-	97%*	82%	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84%	-	-	96%*	78%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	92%	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	80%	-	-	98%*	78%	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	99%*	92%	96%

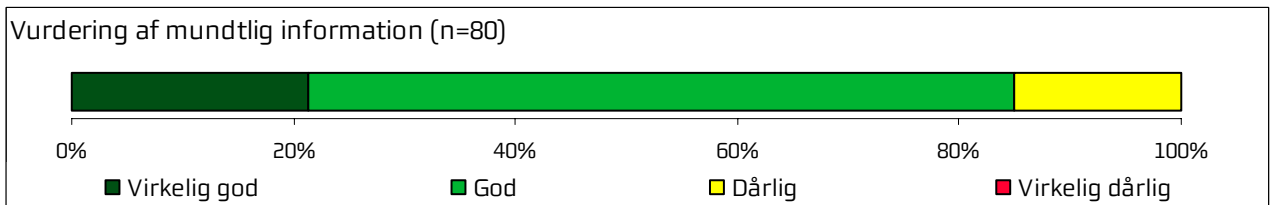
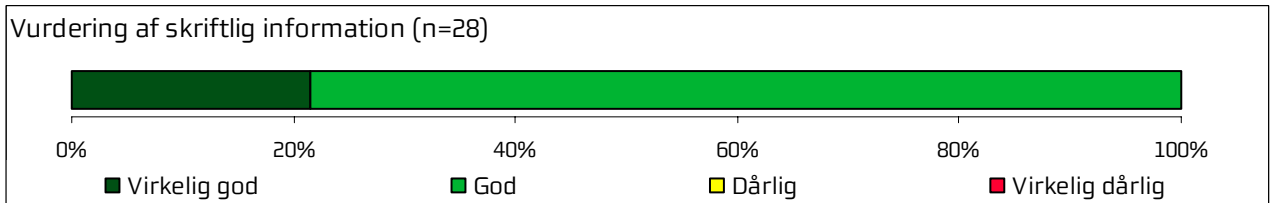
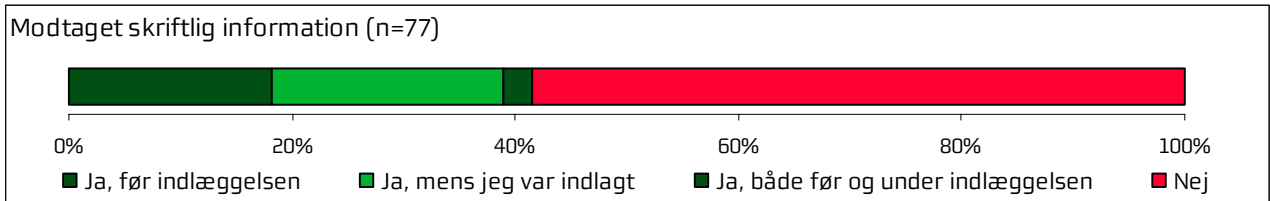
4.4 Behandlingsforløb



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?	85%	-	-	98%*	77%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	97%*	80%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	97%*	79%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74%	-	-	88%*	72%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	90%	49%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	73%	-	-	96%*	72%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	82%	-	-	98%*	76%	89%

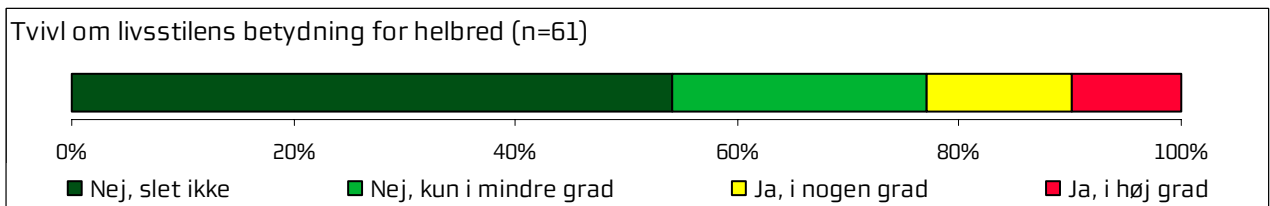
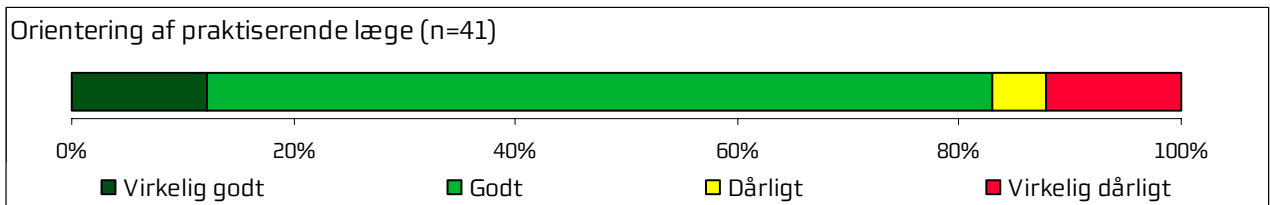
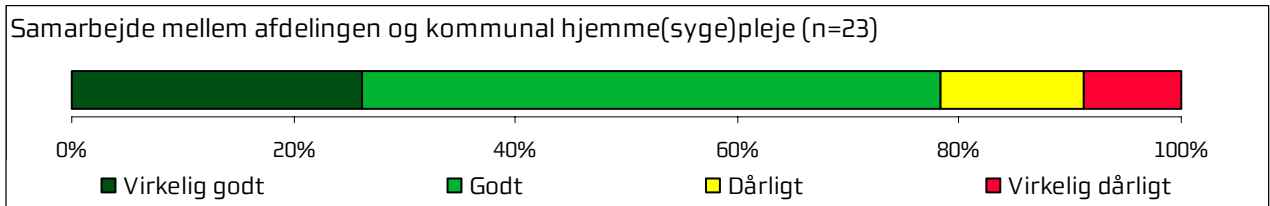
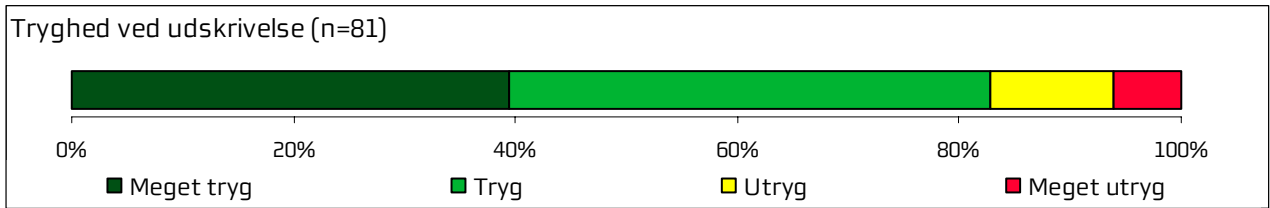
4.5 Information



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?	42%	-	-	68%*	39%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85%	-	-	98%*	82%	91%

4.6 Udskrivelse

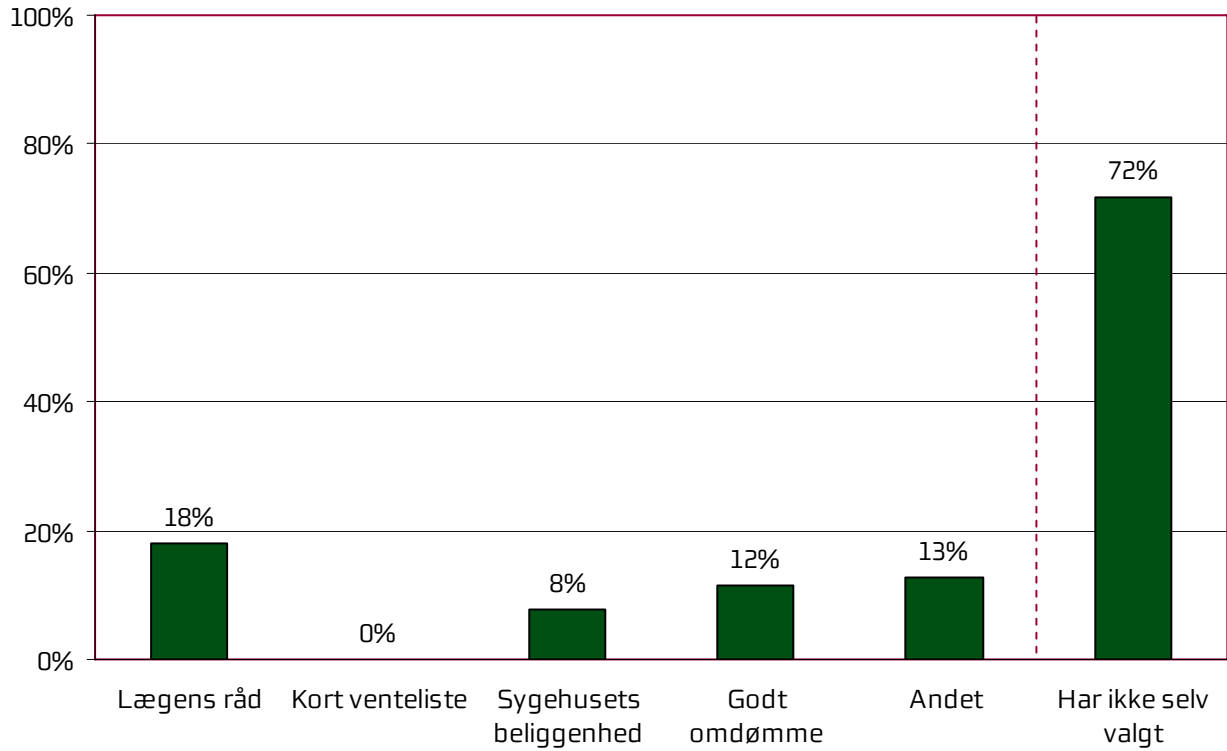


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83%	-	-	95%*	79%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	78%	-	-	95%	76%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	81%	65%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja	Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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)		84	161
Køn	Mand	54%	54%
	Kvinde	46%	46%
Alder	0-19 år	0%	2%
	20-39 år	14%	17%
	40-59 år	36%	35%
	60-79 år	38%	35%
	80 år eller derover	12%	10%

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		84	100
Alder	0-19	0	0%
	20-39	12	14%
	40-59	30	36%
	60-79	32	38%
	80-	10	12%
Køn	Mand	45	54%
	Kvinde	39	46%
Skema udfyldt af	Patienten	71	92%
	Pårørende	6	8%
Modersmål	Dansk	77	100%
	Ikke dansk	0	0%
Indlæggelses-type	Akut	45	57%
	Planlagt	34	43%
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	83	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	61	10	7	70	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	9	73	18	0	11	0	
	40-59	19	63	11	7	27	2	
	60-79	29	54	7	11	28	1	
	80-	25	75	0	0	4	3	
Køn	Mand	28	48	15	10	40	3	
	Kvinde	13	80	3	3	30	3	
Skema udfyldt af	Patienten	20	63	11	6	64	4	
	Pårørende	50	50	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	20	62	10	7	69	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	17	60	11	11	35	6	
	Planlagt	23	65	10	3	31	0	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	21	61	10	7	70	5	

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		24	65	8	4	79
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	18	64	18	0	11
	40-59	17	69	14	0	29
	60-79	34	55	0	10	29
	80-	20	80	0	0	10
Køn	Mand	28	56	9	7	43
	Kvinde	19	75	6	0	36
Skema udfyldt af	Patienten	23	66	9	3	70
	Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål	Dansk	24	64	8	4	76
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	23	61	9	7	44
	Planlagt	23	71	6	0	31
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	24	64	8	4	78

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		16	61	17	5	75
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	11	67	22	0	9
	40-59	14	50	21	14	28
	60-79	11	71	18	0	28
	80-	40	60	0	0	10
Køn	Mand	15	58	20	8	40
	Kvinde	17	66	14	3	35
Skema udfyldt af	Patienten	16	60	18	6	67
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	16	60	18	5	73
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	21	50	21	7	42
	Planlagt	7	76	14	3	29
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	16	61	18	5	74

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?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		13	60	23	3	30	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	0	54	46	0	13	0	
	60-79	23	69	8	0	13	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	13	67	13	7	15	0	
	Kvinde	13	53	33	0	15	0	
Skema udfyldt af	Patienten	11	59	26	4	27	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	11	59	26	4	27	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	13	60	23	3	30	0	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	13	60	23	3	30	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		32	61	7	0	74	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	17	83	0	0	12	0	
	40-59	41	52	7	0	27	2	
	60-79	29	64	7	0	28	2	
	80-	43	43	14	0	7	1	
Køn	Mand	29	61	11	0	38	4	
	Kvinde	36	61	3	0	36	1	
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	6	0	65	3	
	Pårørende	100	0	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	33	61	6	0	69	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	32	62	5	0	37	5	
	Planlagt	30	61	9	0	33	0	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	32	61	7	0	74	4	

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		35	42	23	74	7
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	33	42	25	12	0
	40-59	35	38	27	26	4
	60-79	38	45	17	29	2
	80-	29	43	29	7	1
Køn	Mand	43	38	20	40	5
	Kvinde	26	47	26	34	2
Skema udfyldt af	Patienten	34	43	23	65	4
	Pårørende	75	25	0	4	1
Modersmål	Dansk	38	41	22	69	6
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	38	41	22	37	6
	Planlagt	30	42	27	33	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	35	42	23	74	6

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		13	50	23	15	40	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	25	25	38	13	8	0
	40-59	13	50	19	19	16	1
	60-79	8	62	15	15	13	1
	80-	-	-	-	-	3	1
Køn	Mand	15	50	25	10	20	0
	Kvinde	10	50	20	20	20	3
Skema udfyldt af	Patienten	14	51	19	16	37	3
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	14	51	19	16	37	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	16	47	26	11	19	2
	Planlagt	10	50	20	20	20	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	13	50	23	15	40	3

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		31	50	19	80
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	0	67	33	12
	40-59	52	38	10	29
	60-79	32	48	19	31
	80-	0	75	25	8
Køn	Mand	29	49	22	45
	Kvinde	34	51	14	35
Skema udfyldt af	Patienten	35	46	19	69
	Pårørende	20	80	0	5
Modersmål	Dansk	33	48	19	75
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	28	53	19	43
	Planlagt	36	45	18	33
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	32	49	19	79

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		17	58	21	4	72	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	8	58	33	0	12	0	
	40-59	19	54	23	4	26	3	
	60-79	14	62	17	7	29	2	
	80-	40	60	0	0	5	3	
Køn	Mand	18	53	23	8	40	4	
	Kvinde	16	66	19	0	32	4	
Skema udfyldt af	Patienten	18	56	23	3	62	7	
	Pårørende	20	80	0	0	5	0	
Modersmål	Dansk	18	57	21	4	68	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	14	60	20	6	35	7	
	Planlagt	15	58	24	3	33	1	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	17	58	21	4	72	7	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	84	16	79
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	0	92	8	12
	40-59	0	86	14	28
	60-79	0	77	23	31
	80-	0	88	13	8
Køn	Mand	0	84	16	44
	Kvinde	0	83	17	35
Skema udfyldt af	Patienten	0	86	14	69
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	0	84	16	74
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	79	21	42
	Planlagt	0	91	9	33
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	0	83	17	78

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		2	81	17	53	27
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	0	86	14	7	5
	40-59	0	87	13	15	13
	60-79	4	70	26	23	8
	80-	0	100	0	8	1
Køn	Mand	3	81	16	32	12
	Kvinde	0	81	19	21	15
Skema udfyldt af	Patienten	2	86	12	43	26
	Pårørende	0	60	40	5	0
Modersmål	Dansk	2	81	17	48	27
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	3	72	24	29	14
	Planlagt	0	95	5	21	12
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	2	81	17	52	27

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		48	32	15	5	79	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	33	33	25	8	12	0
	40-59	43	36	21	0	28	1
	60-79	53	27	10	10	30	1
	80-	67	33	0	0	9	1
Køn	Mand	47	35	12	7	43	2
	Kvinde	50	28	19	3	36	1
Skema udfyldt af	Patienten	46	35	14	4	69	1
	Pårørende	60	20	20	0	5	0
Modersmål	Dansk	47	33	15	5	75	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	44	26	23	7	43	2
	Planlagt	47	44	6	3	32	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	48	32	15	5	79	2

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		59	34	4	3	79	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	42	50	8	0	12	0
	40-59	61	29	7	4	28	1
	60-79	62	34	0	3	29	2
	80-	70	30	0	0	10	0
Køn	Mand	62	31	5	2	42	3
	Kvinde	57	38	3	3	37	0
Skema udfyldt af	Patienten	59	35	4	1	69	1
	Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	60	33	4	3	75	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	60	31	7	2	42	3
	Planlagt	55	42	0	3	33	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	59	34	4	3	79	2

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		36	49	14	1	78	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	17	67	17	0	12	0	
	40-59	41	45	14	0	29	1	
	60-79	40	40	17	3	30	1	
	80-	29	71	0	0	7	3	
Køn	Mand	37	42	19	2	43	2	
	Kvinde	34	57	9	0	35	3	
Skema udfyldt af	Patienten	36	49	13	1	67	4	
	Pårørende	75	25	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	36	49	14	1	72	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	25	45	28	3	40	5	
	Planlagt	44	56	0	0	34	0	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	36	48	14	1	77	5	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	37	9	3	70	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	25	67	8	0	12	0	
	40-59	46	33	17	4	24	5	
	60-79	64	29	4	4	28	3	
	80-	67	33	0	0	6	3	
Køn	Mand	59	32	7	2	41	4	
	Kvinde	41	45	10	3	29	7	
Skema udfyldt af	Patienten	47	41	8	3	59	10	
	Pårørende	100	0	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	50	39	8	3	64	11	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	46	43	5	5	37	7	
	Planlagt	57	30	13	0	30	3	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	51	38	9	3	69	11	

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		35	45	17	3	75	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	8	67	25	0	12	0	
	40-59	37	48	11	4	27	1	
	60-79	40	33	23	3	30	1	
	80-	50	50	0	0	6	4	
Køn	Mand	37	37	21	5	43	1	
	Kvinde	31	56	13	0	32	5	
Skema udfyldt af	Patienten	35	46	17	2	65	4	
	Pårørende	50	50	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	34	46	17	3	70	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	33	46	15	5	39	5	
	Planlagt	34	47	19	0	32	1	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	35	45	18	3	74	6	

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	67	7
Alder	0-19	-	-	0	0
	20-39	90	10	10	2
	40-59	89	11	27	1
	60-79	92	8	26	2
	80-	75	25	4	2
Køn	Mand	95	5	38	3
	Kvinde	83	17	29	4
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	60	6
	Pårørende	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	89	11	65	6
	Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	85	15	39	1
	Planlagt	96	4	25	6
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	89	11	66	7

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	72
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	12
	40-59	93	7	27
	60-79	96	4	28
	80-	100	0	5
Køn	Mand	95	5	41
	Kvinde	97	3	31
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	64
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	96	4	69
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	95	5	38
	Planlagt	100	0	31
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	96	4	71

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		89	11	72
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	12
	40-59	85	15	27
	60-79	89	11	28
	80-	80	20	5
Køn	Mand	88	12	41
	Kvinde	90	10	31
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	64
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	90	10	69
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	89	11	38
	Planlagt	87	13	31
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	89	11	71

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		79	21	39
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	8
	40-59	61	39	18
	60-79	92	8	13
	80-	-	-	0
Køn	Mand	78	22	23
	Kvinde	81	19	16
Skema udfyldt af	Patienten	80	20	35
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	81	19	36
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	79	21	19
	Planlagt	79	21	19
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	79	21	38

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		13	60	0	27	15	3
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	22	44	0	33	9	2
	60-79	-	-	-	-	3	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	0	40	0	60	5	3
	Kvinde	20	70	0	10	10	0
Skema udfyldt af	Patienten	8	69	0	23	13	3
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	13	60	0	27	15	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	10	60	0	30	10	2
	Planlagt	0	75	0	25	4	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	13	60	0	27	15	3

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		52	21	17	10	71	8
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	58	8	25	8	12	0
	40-59	56	16	24	4	25	3
	60-79	43	36	4	18	28	1
	80-	67	0	33	0	6	4
Køn	Mand	43	30	15	13	40	3
	Kvinde	65	10	19	6	31	5
Skema udfyldt af	Patienten	57	20	15	8	61	6
	Pårørende	50	50	0	0	4	1
Modersmål	Dansk	56	20	15	9	66	7
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	51	23	13	13	39	6
	Planlagt	54	21	21	4	28	2
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	53	21	16	10	70	8

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		21	62	9	9	34	42
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	0	100	0	0	1	11
	40-59	20	67	7	7	15	12
	60-79	25	50	13	13	16	12
	80-	0	100	0	0	2	7
Køn	Mand	13	63	13	13	24	16
	Kvinde	40	60	0	0	10	26
Skema udfyldt af	Patienten	18	71	4	7	28	37
	Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål	Dansk	22	66	6	6	32	39
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsestype	Akut	19	57	10	14	21	23
	Planlagt	9	82	9	0	11	17
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	21	64	6	9	33	42

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		18	21	3	58	77
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	17	17	17	50	12
	40-59	7	37	0	56	27
	60-79	31	10	0	59	29
	80-	11	11	0	78	9
Køn	Mand	21	26	0	52	42
	Kvinde	14	14	6	66	35
Skema udfyldt af	Patienten	19	22	1	57	67
	Pårørende	20	0	0	80	5
Modersmål	Dansk	18	21	1	60	73
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	3	35	3	60	40
	Planlagt	36	6	3	55	33
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	18	20	3	59	76

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		21	79	0	0	28	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	0	100	0	0	5	1
	40-59	22	78	0	0	9	1
	60-79	25	75	0	0	12	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	29	71	0	0	17	1
	Kvinde	9	91	0	0	11	1
Skema udfyldt af	Patienten	19	81	0	0	26	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	19	81	0	0	26	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	31	69	0	0	13	1
	Planlagt	14	86	0	0	14	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	19	81	0	0	27	2

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		21	64	15	0	80
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	17	75	8	0	12
	40-59	22	59	19	0	27
	60-79	26	58	16	0	31
	80-	10	80	10	0	10
Køn	Mand	29	51	20	0	45
	Kvinde	11	80	9	0	35
Skema udfyldt af	Patienten	23	62	14	0	69
	Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	22	64	15	0	74
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	22	56	22	0	45
	Planlagt	19	75	6	0	32
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	20	65	15	0	79

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		40	43	11	6	81
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	50	42	8	0	12
	40-59	41	34	17	7	29
	60-79	40	57	3	0	30
	80-	20	30	20	30	10
Køn	Mand	49	42	9	0	43
	Kvinde	29	45	13	13	38
Skema udfyldt af	Patienten	41	44	10	4	70
	Pårørende	20	40	0	40	5
Modersmål	Dansk	39	45	9	7	76
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	35	40	16	9	43
	Planlagt	47	47	6	0	34
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	40	44	10	6	80

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		26	52	13	9	23	6	50
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	0	100	0	0	1	1	10
	40-59	42	33	17	8	12	1	15
	60-79	20	60	0	20	5	1	23
	80-	0	80	20	0	5	3	2
Køn	Mand	45	45	0	9	11	1	30
	Kvinde	8	58	25	8	12	5	20
Skema udfyldt af	Patienten	29	59	12	0	17	5	47
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	0
Modersmål	Dansk	23	55	14	9	22	5	48
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelses-type	Akut	29	53	12	6	17	5	21
	Planlagt	20	60	20	0	5	1	26
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	23	55	14	9	22	6	50

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		12	71	5	12	41	39	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	0	75	0	25	4	8	
	40-59	13	69	0	19	16	12	
	60-79	19	63	13	6	16	14	
	80-	0	100	0	0	5	5	
Køn	Mand	13	70	9	9	23	20	
	Kvinde	11	72	0	17	18	19	
Skema udfyldt af	Patienten	12	76	3	9	34	35	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	13	72	3	13	39	36	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	17	67	4	13	24	20	
	Planlagt	6	81	6	6	16	16	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	13	70	5	13	40	39	

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		54	23	13	10	61	18	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	63	13	13	13	8	4	
	40-59	48	28	12	12	25	3	
	60-79	58	17	17	8	24	6	
	80-	50	50	0	0	4	5	
Køn	Mand	60	20	14	6	35	8	
	Kvinde	46	27	12	15	26	10	
Skema udfyldt af	Patienten	50	27	13	10	52	16	
	Pårørende	50	0	25	25	4	1	
Modersmål	Dansk	51	25	14	11	57	17	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	55	24	12	9	33	9	
	Planlagt	54	25	8	13	24	9	
Afsnit	Medicinsk Afdeling V	53	23	13	10	60	18	

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.

Medicinsk Afdeling V

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	Afdelingen er specialisten på det område, jeg skal behandles - de har levet op til mine forventninger.	Virkelig godt
3	Det var som om, de ikke vidste, at jeg kom. Jeg stod på gangen i flere timer. Der var ingen sengeplads til mig! Det var ikke særligt trygt.	Godt
4	Personalet gør, hvad de kan. Afdelingen virker kaotisk.	Godt
5	Savner svar fra prøverne efter en indlæggelse.	Godt
6	Der mangler opholdsrum for dem, der kan gå oppe! Der er ikke nogen besøgsrum.	Godt
7	Indlæggelse i helligdage, der blev der gjort alt for mig. Jeg er blevet helbredt indtil videre, så jeg er tilfreds.	Godt
8	Orientering om hvad der skulle foregå, blev jeg underrettet om hele tiden.	Godt
13	Bedre information - og rigtig information. At blive set og hørt som menneske og ikke blot som et nummer, der hurtigst muligt skal udskrives. Ros til maden - også selvom jeg var småt spisende. Ros til rengøringen, der i det mindste kunne komme med godt humør. Ros til portører, der virkede meget kompetente.	Dårligt
14	Det er lidt hovski snovski at udtale sig om noget så væsentligt på baggrund af en enkelt patients enkeltstående oplevelse af næsten to ugers indlæggelse. Imidlertid var jeg rystet over den måde tingene forløb på på afdelingen, og det vil jeg gerne give min vurdering af. Først og fremmest vil jeg sige: "Gudskelov, at der er sundhedsassistenter ansat på afdelingen". Det var gennemgående dem, der leverede den gode pleje og omsorg - måske de har bedst tid. Der er for meget topstyring med kedelige normer i forhold til at lytte til mig og prøve at gøre mit ophold sundere og rarere for mig. Det er ikke rimeligt i 2009, at jeg skal løbe panden mod den mur, der hedder: "Sådan plejer vi ikke at gøre", el. lign. udtryk, der viser manglende selvstændighed og forandringsvillighed. Jeg mødte en del fjendtlighed, fordi jeg tillod mig at fortælle, hvad jeg mente om beslutningerne. Kritik var omsonst og ikke velkommen. Jeg ved godt, at sygeplejerskerne har travlt, og at dette er meget generaliserende.	Virkelig dårligt
15	Afdelingen gjorde meget særligt godt hele vejen igennem; sygeplejersker, læger og speciallæger. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
17	Der kunne godt være et tv ved hver seng.	Godt
18	Jeg hører til på dagsafsnittet afdeling V. Har kontaktlæge NN samt kontaktsygeplejerske NN. Uden dem havde ingen af de behandlinger samt positive oplevelser kunnet lade sig gøre.	Godt

-  19 Kommunikationen sygeplejersker og læger imellem var mangelfuld. Ved vagtskifte stod nyt personale stort set uvidende. Godt
-  21 Fremtidig undersøgelse med faste forinden kan planlægges med dato og klokkeslæt (så man undgår at blive akut patient måske). Manglende lokaler til samtaler mellem læger/patienter og pårørende - lig man bliver af og til anmodet om at forlade opholdsstuen i perioder. Godt
-  22 Der var intet samarbejde med mig om hvilken medicin, jeg skulle have, ej heller hvilke bivirkninger, der var, selvom de er ganske alvorlige. Godt
-  23 Min oplevelse på sygehuset var meget god. Virkelig godt
-  24 Det virkelige problem på afdeling V består i elendige lokaler. Jeg har både tidligere og efter min indlæggelse fulgt forløb i dagsafsnittet og ambulatoriet, hvor dette er ekstremt tydeligt. Det virker bare som om, at afdelingen rent fysisk er for lille, og det er meget utidssvarende med flersengsstuer og få fælles toiletter til patienter med dårlige maver. Samtaler med læger og øvrigt personel foregår som oftest i rum, der afgjort ikke er beregnet til dette. Godt
-  26 Udviste rettidig omhu. Sørge for at kunne dansk. Lytte. Virkelig dårligt
-  28 Jeg er yderst utilfreds med lægerne på Randers Regionshospital. Jeg har været indlagt der af flere omgange med samme sygdom. Der har været fejloperationer, hvilket har resulteret i yderst dårlig livskvalitet, og jeg ønsker derfor aldrig at blive indlagt på Randers Hospital igen. Virkelig godt
-  29 Det var til tider lidt generende med andre indlagte patienter på sengestuen. Specielt om natten kunne der være uro/snorken, der gjorde det vanskeligt at sove. Godt
-  30 Oplevede personalet som søde og rare mennesker. Virkelig godt
-  32 Personalet er meget venligt og positivt. Personalet bør forberede sig mere forud for et forløb, da tingene ellers kan virke tilfældige og derved så tvivl om validiteten af den givne information. Det gælder også lægerne. Dårligt
-  35 Grundet isolation blev jeg iblandt glemt til frokost eller kaffe. Trods blodmangel kunne jeg ikke få blod, men fik blod på et andet sygehus senere. Virkelig dårligt
-  36 Det er frustrerende at sidde på gangen og vente, der er så meget uro. Godt
-  37 Venligt, imødekommende personale overalt. Godt
-  38 Opstarten af behandlingen og indlæggelsen er ok. Men herefter, når det kommer til de mere rutineprægede arbejdsopgaver, er der mange kritisable situationer. Har valgt afdeling V pga. nærheden til en anden afdeling på Skejby Sygehus, hvor jeg er meget tilfreds med at komme. Jeg har en klar opfattelse af, at lægerne er utrolig konfliktsky i samarbejdet med sygeplejepersonalet. Hvis jeg påpeger mangler til lægen, sker der intet, hvis det handler om kritik til plejepersonalet og deres måde at udføre deres arbejde på. Selvfølgelig er der også positive og meget søde og hjælpsomme mennesker på afdelingen, der tydeligvis brænder for deres job. Og tak for det. Dårligt

Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Rammerne er trange, men personalet gør alt, hvad der er muligt for at gøre det bedste for deres patienter.	Virkelig godt
2	Blev ikke informeret om eventuel ventetid, men blev til gengæld indkaldt forholdsvis hurtigt.	Virkelig godt
9	Efter en nat med mange smerter i benet, hvor jeg forgæves havde forsøgt vagtlæge, kørte min datter mig på skadestuen. En venlig læge konstaterede diagnosen, og jeg blev omgående indlagt og behandlet med penicillin. Jeg blev lagt i seng og talte med læge derefter: "Du skal indlægges". Inden skulle jeg have min første indsprøjtning. Det gjorde meget ondt, og jeg spurgte, om jeg skulle have så ondt. Nej det er fordi vi ikke har haft tid til at fortynde det.	Godt
14	Jeg bad min kone tilkalde vagtlægen, fordi jeg havde store smerter. Da vagtlægen ankom, havde jeg høj feber og aner ikke, at han har kaldt en ambulance. Jeg har heller ingen erindring om, at jeg kastede op, mens han var der. Det fik den uheldige konsekvens, at da han mente at have set blod i opkastet, blev jeg visiteret til en overvågningsstue. Fejlen blev erkendt efter undersøgelse, der kun viste en rødmen. Jeg blev så overført til en anden stue. Jeg havde stadig meget ondt og høj feber. Jeg blev røntgenfotograferet. Alt gik hen over hovedet på mig, og jeg havde ikke set en læge, siden lægen fra den første undersøgelse kom op på stuen og meddelte mig resultatet. Næste formiddag blev jeg under kraftig protest flyttet over på patienthotellet.	Virkelig dårligt
17	Nej, kun godt!	Godt
24	Blev indlagt akut om aftenen, hvor der ikke var så meget at se til for personalet.	Godt
27	Perfekt modtagelse, god og forståelig information om, hvad der blev gjort og hvorfor, og også god info om næste "skridt". Alt i alt 100 % ok.	Virkelig godt
31	Ja, jeg fik ikke ret meget at vide.	Intet svar

Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Fik lagt drop for sent.	Godt
13	Ikke medicin til tiden.	Dårligt
14	Jeg har stadig mén af mange nåle på oversiden af hånden i løbet af ligeså mange dage. Det kan dog være mine årer, der ikke dur.	Virkelig dårligt
16	Mistede ting.	Virkelig godt
18	Aflyst operation/manglende viden.	Godt
26	Stort set alt gik galt.	Virkelig dårligt
33	Kommunikationsproblemer mellem sygehusene.	Intet svar
34	Fejl medicin skrevet i journal.	Godt
38	Jeg skulle lave afføring i et bækken, hvorefter personalet skulle undersøge denne. Det skete ikke en eneste gang, bl.a. fordi der blev forbyttet bækkener, og nogle af personalet "ikke havde tid".	Dårligt

Medicinsk Afdeling V

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Muligheden for at min mand kunne bo på patienthotel og være nær mig, har været virkelig godt for os begge. Han var aldrig i vejen.	Virkelig godt
9	Jeg syntes, det var hårdt så syg, jeg var efter, at jeg var kommet i seng. Igen i tøjet, med taxa til Kommunehospitalet, tale med læge og sygeplejerske. OM NATTEN fortalte jeg nattesygeplejersken, hvor ondt det gjorde med indsprøjtningen. Det skal jeg nok sørge for at få fortyndet - og det gjorde ikke ondt! I de følgende dage skulle jeg selv gøre opmærksom på, om det VAR fortyndet.	Godt
11	Godt og solidt plejepersonale lige fra SOSU-elever til læge. Fagligt utrolig godt "rustet" til opgaven.	Virkelig godt
13	Manglende svar på prøver. Prøver der blev væk! Manglende information om, hvad der skulle ske og hvorfor. Manglende forståelse af min helbredstilstand. Fx diarre, men skulle selv hente mad på trods af, at det løb ud af mig, når jeg stod op. Der gik to dage, før jeg fik tilbudt en ble! Manglende forståelse af min psykiske tilstand.	Dårligt
20	Kan ikke forstå, hvordan dunke med urin kan blive væk og blodprøver ikke dukker op.	Dårligt
21	Undersøgelse aflyst på grund af akutte patienter, hvilket jeg ligeledes var. Men måtte herefter vente et døgn ekstra før undersøgelse kunne foretages. Havde således fastet i 16-17 timer!	Godt
25	Var indlagt til undersøgelse akut. Fik ingen diagnose og behandling, da sygdommen gik i sig selv.	Godt
31	Ja, at man skal have mange forskellige læger med hver sine svar, og når man kommer til afdelingen, så skal man selv fortælle, hvad man fejler.	Intet svar
35	Var i isolation efter ophold i udlandet. Prøver bortkommet mellem sygehus og Skejby. Forlængede min isolation i undersøgelsesrum med flere dage.	Virkelig dårligt
38	Jeg skulle have lavet en kikkertundersøgelse på en anden afdeling. Personalet glemte blot at fortælle til portøren, at jeg skulle bringes hen på den anden afdeling, hvilket bevirkede, at jeg kom en time for sent.	Dårligt

Medicinsk Afdeling V

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	For mig ville det være ok, hvis jeg igen skulle blive indlagt på afdelingen - patienten er i centrum.	Virkelig godt
9	De undskyldte meget, at de måtte sende mig hjem, da der lå fire meget syge på gangen. Jeg er ikke vanskelig, og jeg synes, personalet gjorde, hvad de kunne for mig, med den overbelægning der var.	Godt
10	Fik forskellige diagnoser.	Godt
12	Jeg fik ved udskrivelsen udleveret recept til medicin, der kræver speciel ansøgning (kan ikke købes på apotek). Efterfølgende har jeg fået medicinen udleveret på sygehuset.	Godt
13	Jeg modtog kun skriftlig information, da jeg indviede i et forskningsprojekt. Jeg modtog intet skriftligt omkring sygdom/behandling. Der var ingen snak/kontakt omkring dette. Men i forsommeren havde min egen læge intet modtaget! Andet: Har selv måttet rykke for svar på samtale - aftale om samtale - og hvad der videre skulle ske. Lever stadig i uvished om, hvad årsagen er. Har en samtale efter sommerferien.	Dårligt
14	Da jeg fik at vide, at jeg kunne udskrives, ventede jeg meget længe på, at der skulle komme en læge og "udskrive" mig. Da det ikke skete, gik jeg selv på jagt efter den eftertragtede vare. Det lykkedes langt om længe at koble mig på en anden fra stuen, der skulle udskrives. Det skete på gangen, da lægerne ofte render forgæves for at finde et egnet ledigt lokale.	Virkelig dårligt
20	Snakker med en læge, der siger, at det ikke lige er mit speciale, du skal have en ny tid. Men hører aldrig noget. Må selv ringe dertil igen. De siger, det har de glemt. Så der går yderligere tre uger, før jeg får en tid. Mit forløb har nu varet nogle år. Bliver bare kastet fra den ene afdeling til den anden. Men det er jo ikke noget, jeg dør af, for så var jeg sgu død.	Dårligt
31	Jeg synes bare, at der skal være mere tale om vores sygdom, så vi kan forstå det.	Intet svar
38	Jeg fik indtil flere forskellige forklaringer fra plejepersonalet i forbindelse med min sygdom. De var tilsyneladende ikke enige i linjen og fremtiden for mit sygdomsforløb. Da jeg skulle udskrives, blev sygeplejersken informeret om at udfylde papirerne og sørge for, at jeg fik udleveret medicin, som jeg skulle have med hjem. Dette skete bare ikke. Jeg informerede aftenholdet om, at jeg ventede på at blive udskrevet, hvilket de absolut ikke havde hørt noget om. Kun efter at jeg havde insistet på, at de læste i journalen, indvilligede de i at udlevere medicinen og lade mig gå. Praktiserende læge skal ikke underrettes. Jeg er tilknyttet en anden afdeling, hvor jeg behandles for en anden sygdom. Lægen på denne afdeling skal informeres. Informationen hertil er meget ringe, hvis den overhovedet eksisterer. Min tilknyttede læge har flere gange selv måttet rette henvendelse til afdeling V for at få informationer om medicinering. Noget af den medicin jeg modtager på afdeling V, er absolut ikke heldig i sammenhæng med anden medicin, jeg modtager.	Dårligt

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.