

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Reumatologisk Afdeling U
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.....	84
	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:	78
Besvarelser fra afdelingens patienter:	51
Afdelingens svarprocent:	65%

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

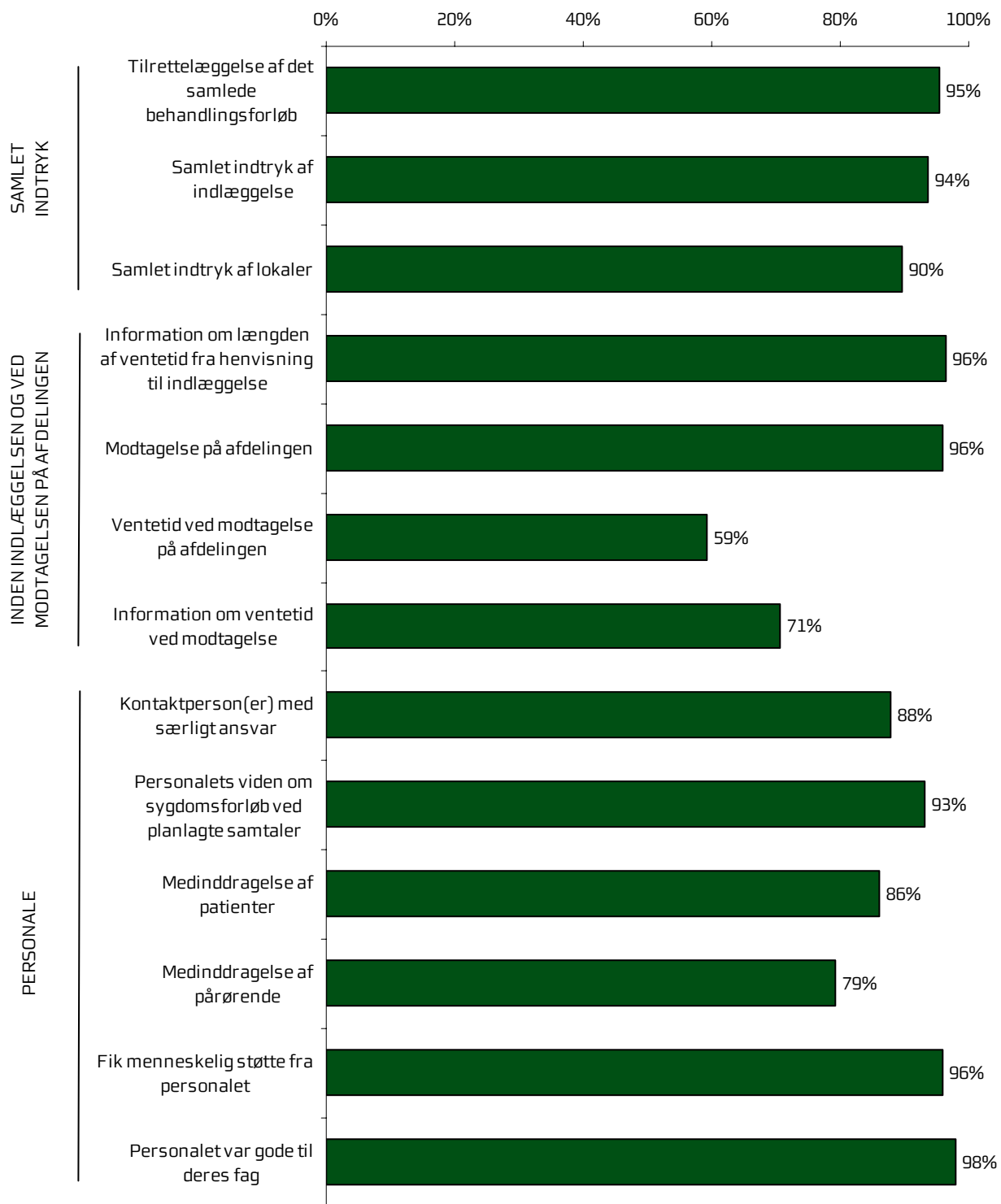
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

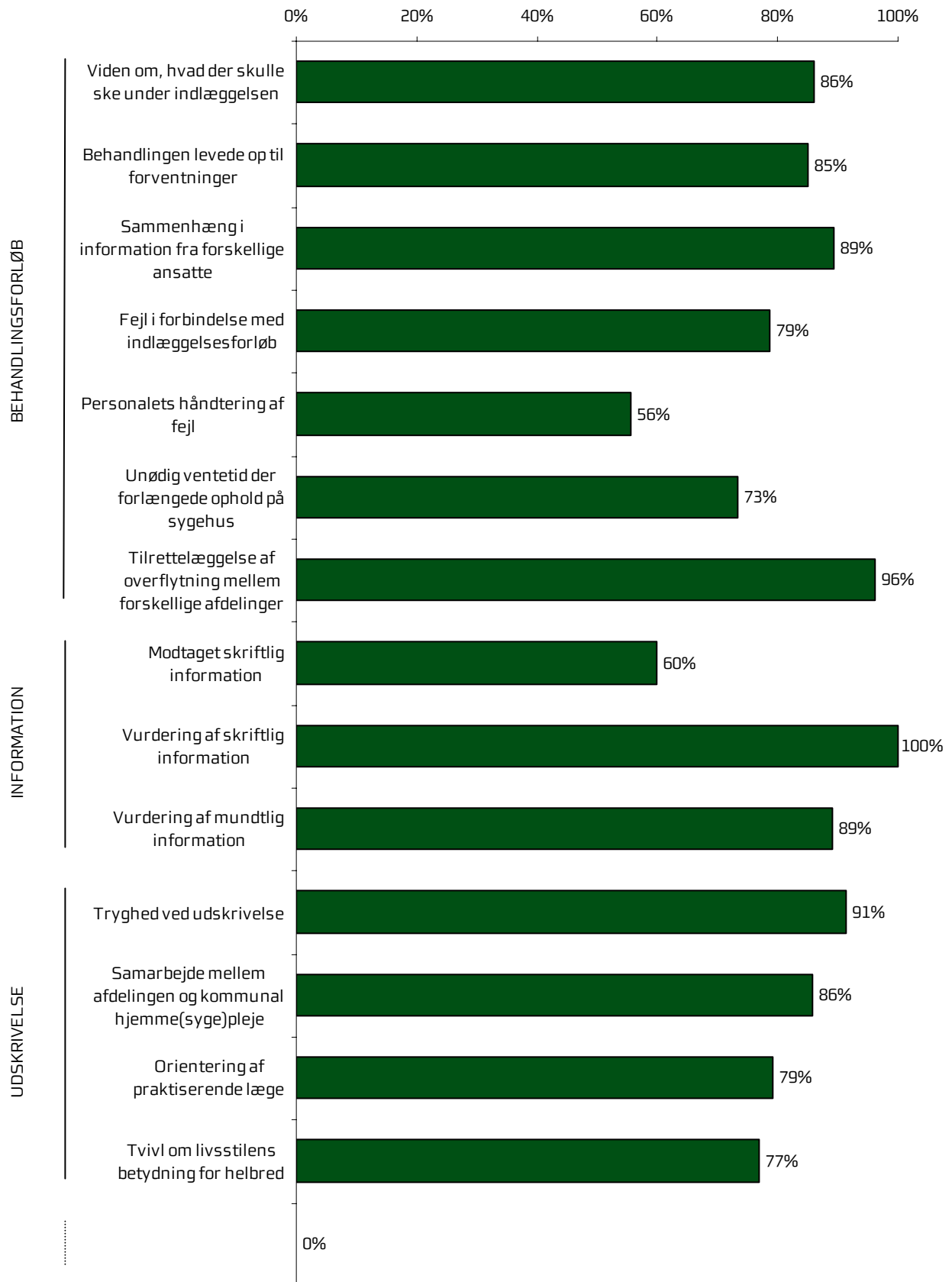
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

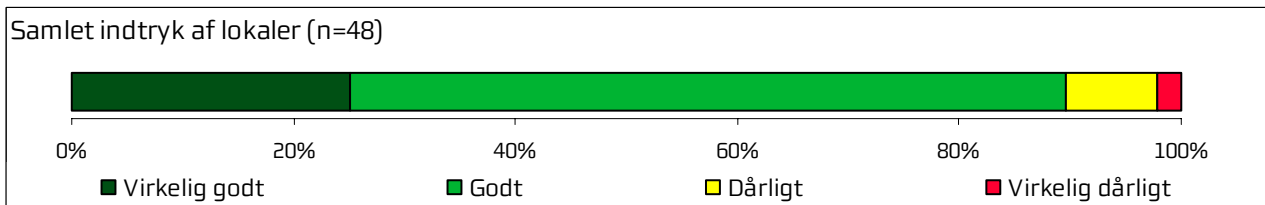
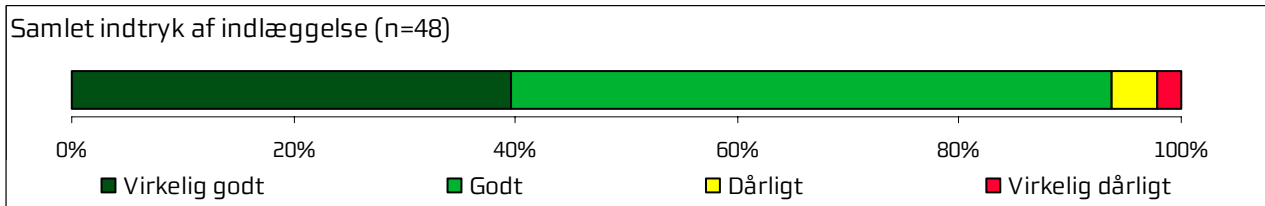
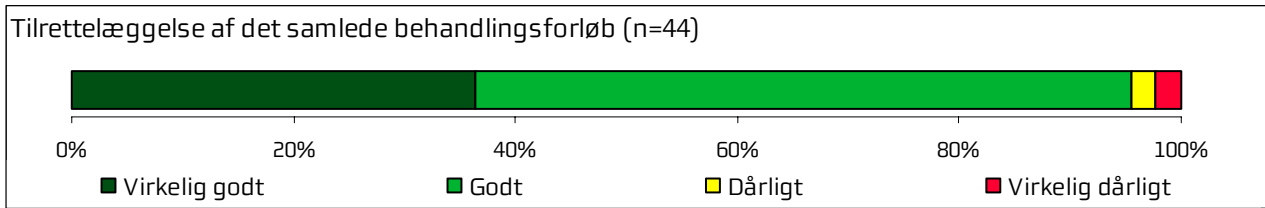
Tilfældige forskelle?

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.

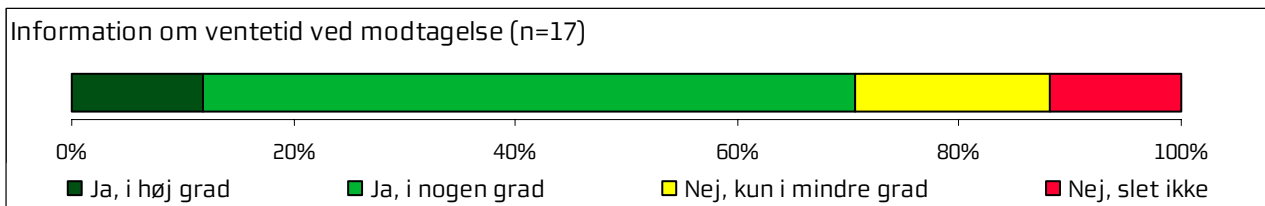
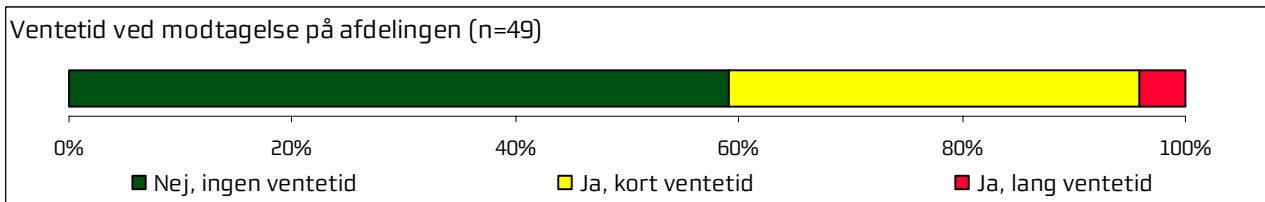
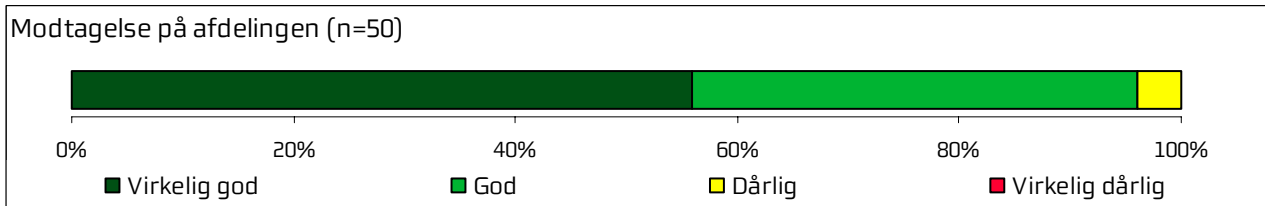
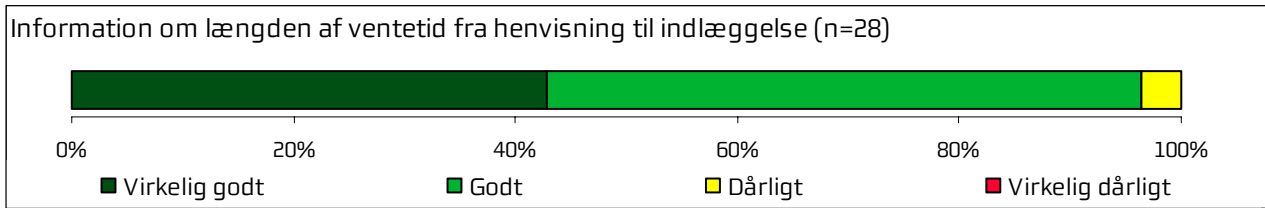
4.1 Samlet indtryk



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?	95%	-	-	99%	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	99%	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90%	-	-	92%	62%*	76%*

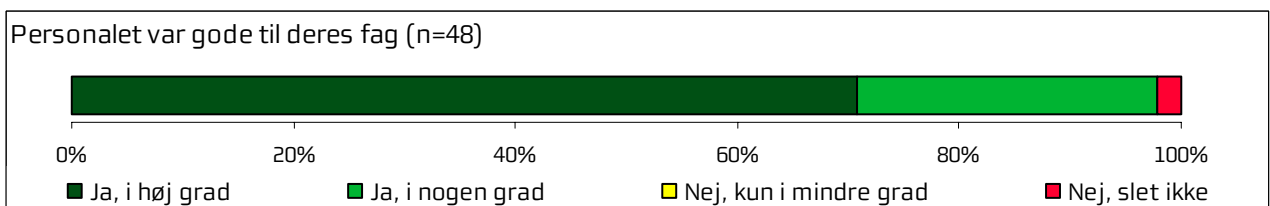
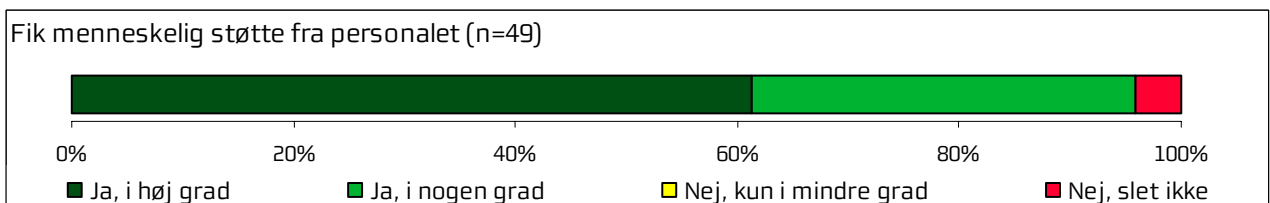
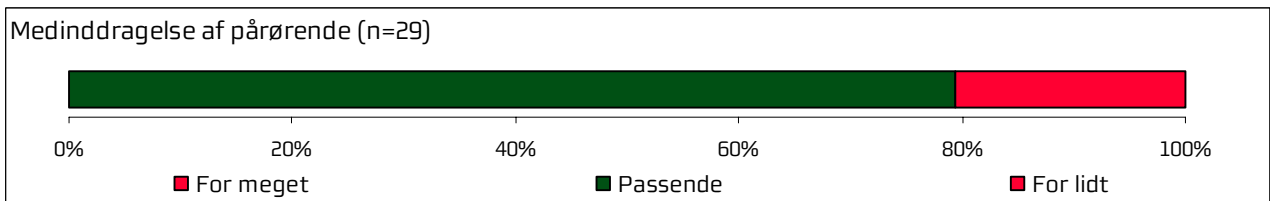
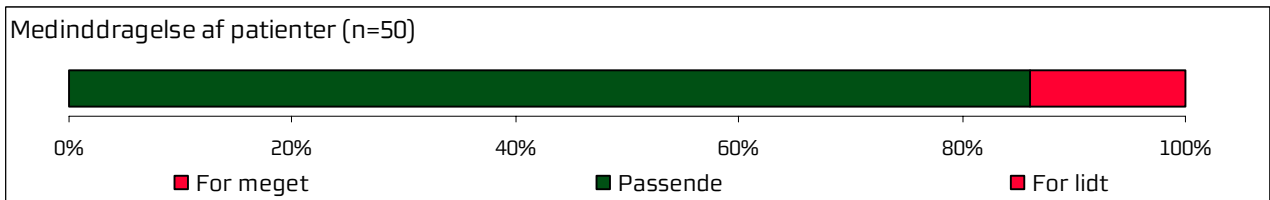
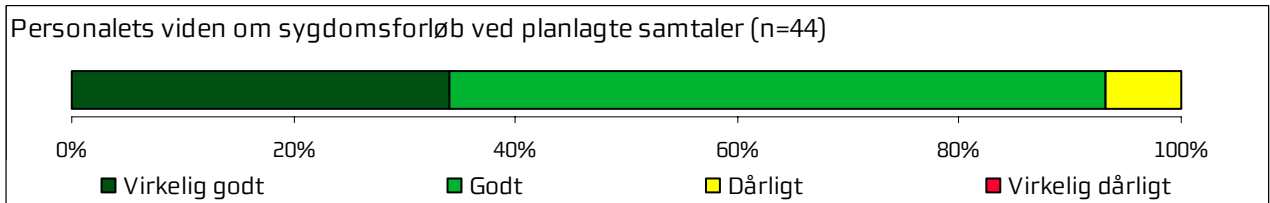
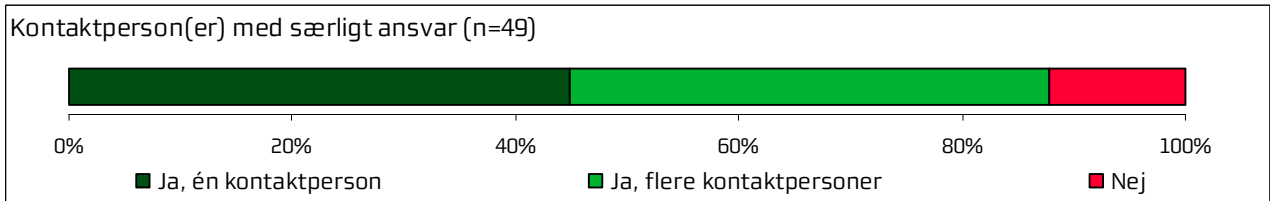
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	96%	-	-	100%	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	59%	-	-	68%	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	79%	54%	66%

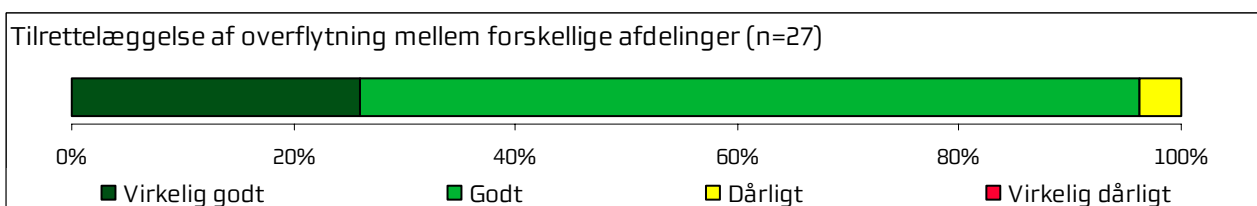
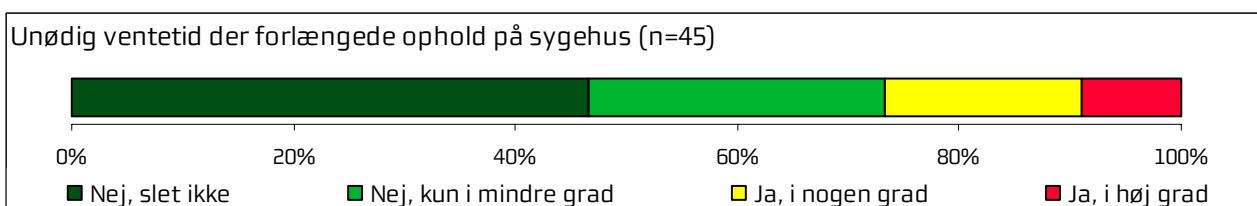
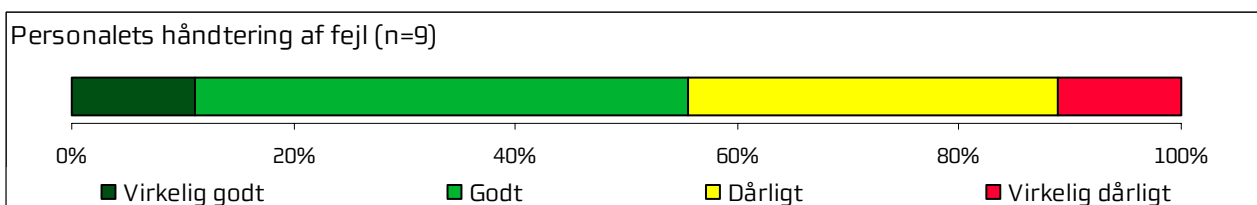
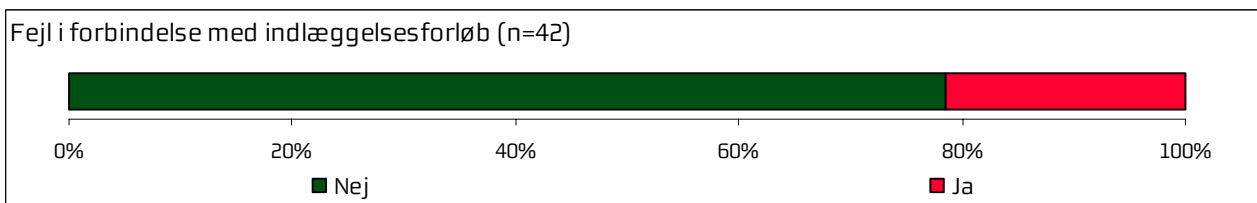
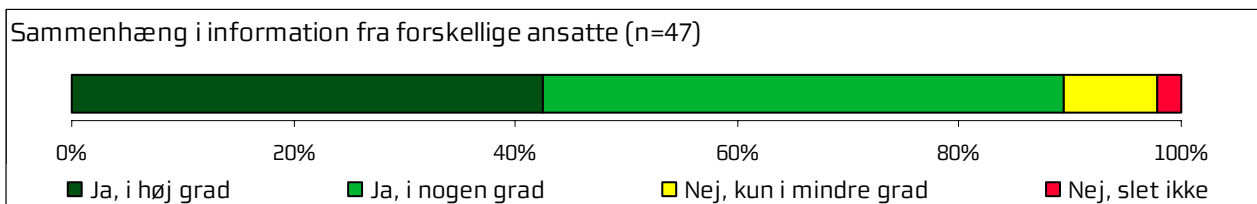
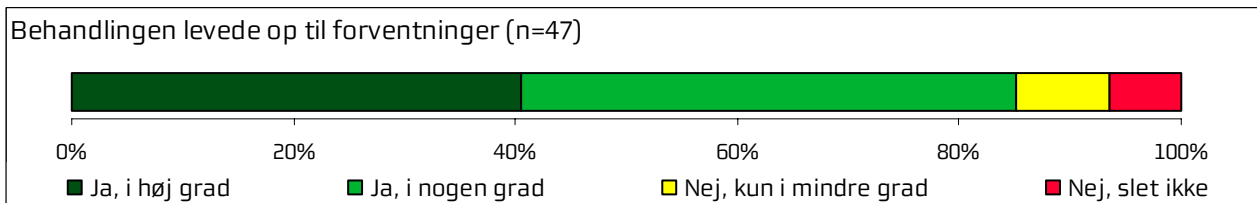
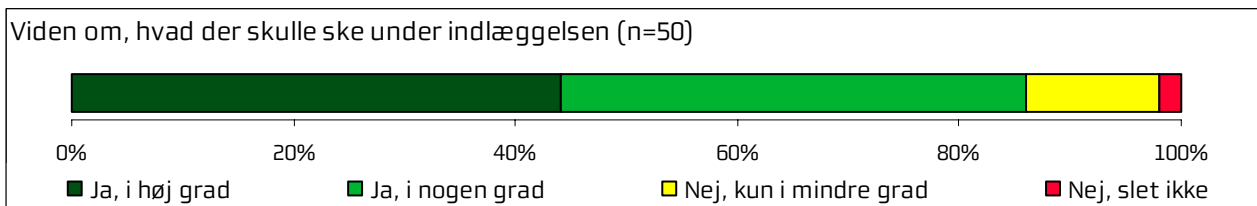
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88%	-	-	91%	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	97%	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	96%*	78%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	92%	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	92%	96%

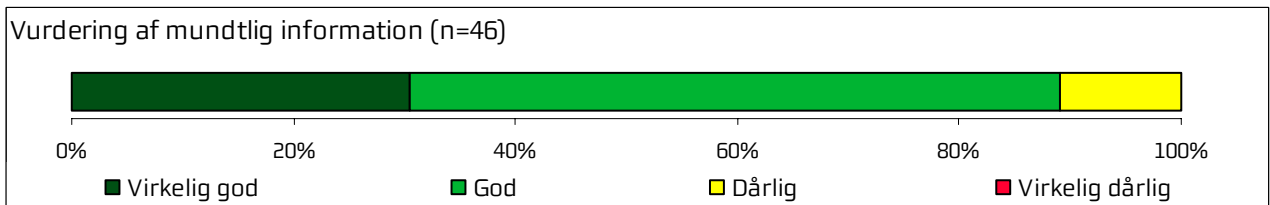
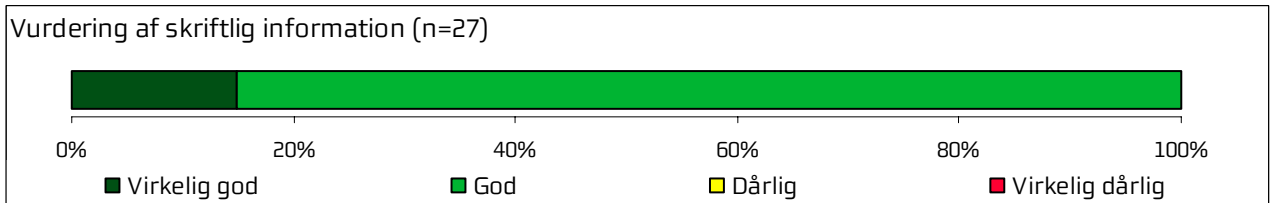
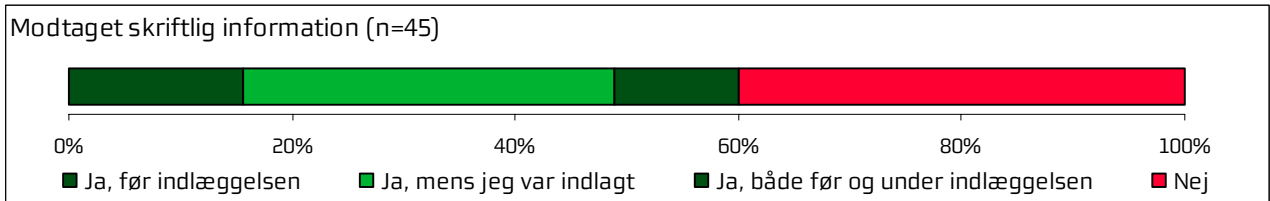
4.4 Behandlingsforløb



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?	86%	-	-	98%*	77%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	97%*	81%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	97%	77%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79%	-	-	88%	71%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56%	-	-	90%*	49%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	73%	-	-	96%*	72%	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	76%*	88%

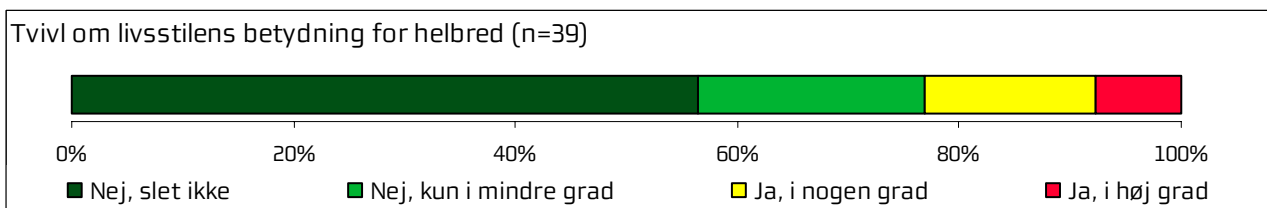
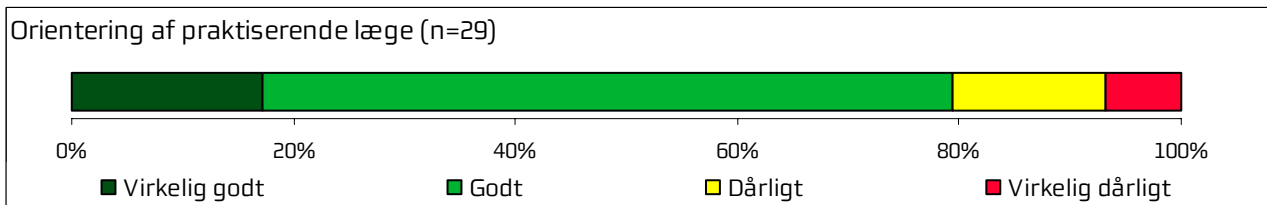
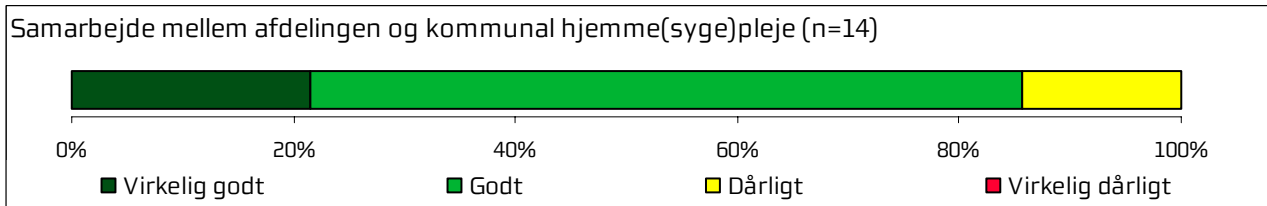
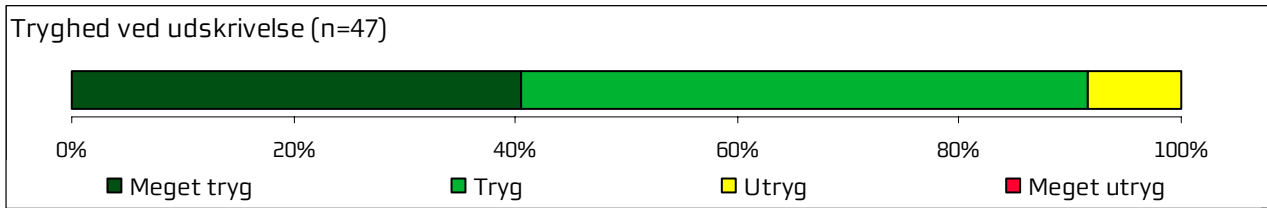
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	60%	-	-	68%	39%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	98%	81%	91%

4.6 Udskrivelse

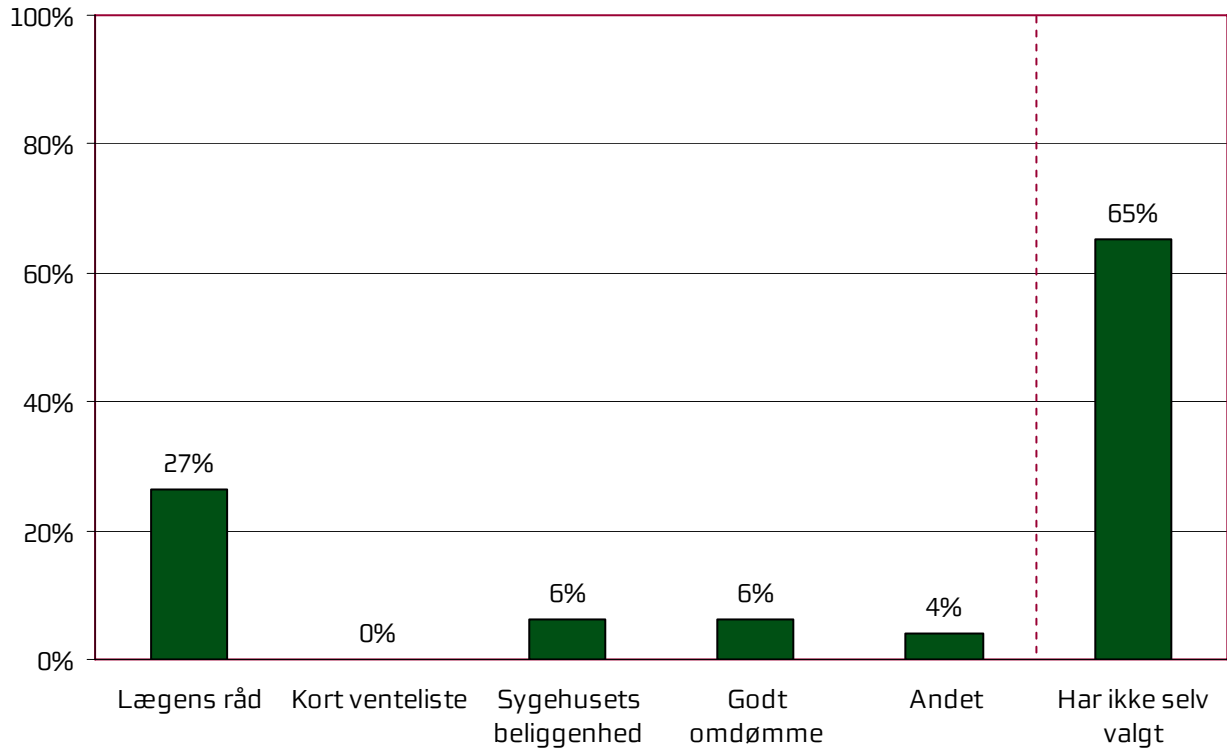


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79%	-	-	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:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

PERSONALE

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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) 65 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)		51	78
Køn	Mand	37%	37%
	Kvinde	63%	63%
Alder	0-19 år	2%	4%
	20-39 år	16%	17%
	40-59 år	37%	37%
	60-79 år	41%	37%
	80 år eller derover	4%	5%

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		51	100
Alder	0-19	1	2%
	20-39	8	16%
	40-59	19	37%
	60-79	21	41%
	80-	2	4%
Køn	Mand	19	37%
	Kvinde	32	63%
Skema udfyldt af	Patienten	47	94%
	Pårørende	3	6%
Modersmål	Dansk	48	94%
	Ikke dansk	3	6%
Indlæggelses-type	Akut	18	36%
	Planlagt	32	64%
Afsnit	Patienthotel	11	23%
	Reumatologisk Afdeling U	36	77%

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		36	59	2	2	44	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	43	57	0	0	7	1	
	40-59	17	72	6	6	18	1	
	60-79	56	44	0	0	16	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	50	50	0	0	16	2	
	Kvinde	29	64	4	4	28	1	
Skema udfyldt af	Patienten	37	59	2	2	41	3	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	37	59	2	2	41	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	31	63	6	0	16	0	
	Planlagt	41	56	0	4	27	3	
Afsnit	Patienthotel	38	50	13	0	8	1	
	Reumatologisk Afdeling U	39	58	0	3	33	2	

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		40	54	4	2	48
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	25	63	13	0	8
	40-59	39	50	6	6	18
	60-79	47	53	0	0	19
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	44	56	0	0	18
	Kvinde	37	53	7	3	30
Skema udfyldt af	Patienten	41	52	5	2	44
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	42	51	4	2	45
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	35	59	6	0	17
	Planlagt	43	50	3	3	30
Afsnit	Patienthotel	40	50	10	0	10
	Reumatologisk Afdeling U	43	51	3	3	35

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		25	65	8	2	48
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	13	75	0	13	8
	40-59	26	68	5	0	19
	60-79	33	56	11	0	18
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	28	67	6	0	18
	Kvinde	23	63	10	3	30
Skema udfyldt af	Patienten	25	64	9	2	44
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	27	62	9	2	45
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	29	53	12	6	17
	Planlagt	23	70	7	0	30
Afsnit	Patienthotel	33	67	0	0	9
	Reumatologisk Afdeling U	25	64	8	3	36

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		43	54	4	0	28	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	54	46	0	0	13	1	
	60-79	27	73	0	0	11	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	22	78	0	0	9	0	
	Kvinde	53	42	5	0	19	1	
Skema udfyldt af	Patienten	41	56	4	0	27	1	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	38	58	4	0	26	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	43	54	4	0	28	1	
Afsnit	Patienthotel	38	63	0	0	8	0	
	Reumatologisk Afdeling U	50	44	6	0	18	1	

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		56	40	4	0	50	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	57	43	0	0	7	1
	40-59	58	37	5	0	19	0
	60-79	57	43	0	0	21	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	58	42	0	0	19	0
	Kvinde	55	39	6	0	31	1
Skema udfyldt af	Patienten	57	39	4	0	46	1
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	57	38	4	0	47	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	50	44	6	0	18	0
	Planlagt	61	35	3	0	31	1
Afsnit	Patienthotel	45	55	0	0	11	0
	Reumatologisk Afdeling U	60	34	6	0	35	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		59	37	4	49	2
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	25	75	0	8	0
	40-59	50	44	6	18	1
	60-79	85	15	0	20	1
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	68	32	0	19	0
	Kvinde	53	40	7	30	2
Skema udfyldt af	Patienten	56	40	4	45	2
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	59	37	4	46	2
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	59	35	6	17	1
	Planlagt	61	35	3	31	1
Afsnit	Patienthotel	45	55	0	11	0
	Reumatologisk Afdeling U	65	29	6	34	2

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		12	59	18	12	17	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	20	60	20	0	5	1
	40-59	13	50	13	25	8	0
	60-79	-	-	-	-	3	0
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	0	83	0	17	6	0
	Kvinde	18	45	27	9	11	2
Skema udfyldt af	Patienten	12	59	18	12	17	2
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	13	63	13	13	16	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	0	40	40	20	5	1
	Planlagt	17	67	8	8	12	0
Afsnit	Patienthotel	0	83	17	0	6	0
	Reumatologisk Afdeling U	22	44	22	11	9	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		45	43	12	49
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	50	38	13	8
	40-59	42	37	21	19
	60-79	47	53	0	19
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	50	39	11	18
	Kvinde	42	45	13	31
Skema udfyldt af	Patienten	46	43	11	46
	Pårørende	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	46	43	11	46
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	29	47	24	17
	Planlagt	55	42	3	31
Afsnit	Patienthotel	45	45	9	11
	Reumatologisk Afdeling U	44	44	12	34

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	59	7	0	44	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	67	17	17	0	6	2	
	40-59	18	71	12	0	17	2	
	60-79	42	58	0	0	19	1	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	33	67	0	0	18	1	
	Kvinde	35	54	12	0	26	5	
Skema udfyldt af	Patienten	37	56	7	0	41	6	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	37	56	7	0	41	6	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	44	44	13	0	16	1	
	Planlagt	29	68	4	0	28	4	
Afsnit	Patienthotel	30	60	10	0	10	1	
	Reumatologisk Afdeling U	37	57	7	0	30	5	

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	86	14	50
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	75	25	8
	40-59	0	84	16	19
	60-79	0	95	5	20
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	0	95	5	19
	Kvinde	0	81	19	31
Skema udfyldt af	Patienten	0	85	15	47
	Pårørende	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	0	85	15	47
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	0	88	12	17
	Planlagt	0	88	13	32
Afsnit	Patienthotel	0	82	18	11
	Reumatologisk Afdeling U	0	89	11	35

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	79	21	29	20
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	0	67	33	6	2
	40-59	0	64	36	11	8
	60-79	0	100	0	11	8
	80-	-	-	-	0	2
Køn	Mand	0	86	14	14	4
	Kvinde	0	73	27	15	16
Skema udfyldt af	Patienten	0	77	23	26	20
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	0	77	23	26	20
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	0	77	23	13	4
	Planlagt	0	81	19	16	15
Afsnit	Patienthotel	0	83	17	6	5
	Reumatologisk Afdeling U	0	80	20	20	14

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	35	0	4	49	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	29	71	0	0	7	1
	40-59	63	26	0	11	19	0
	60-79	75	25	0	0	20	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	72	28	0	0	18	1
	Kvinde	55	39	0	6	31	1
Skema udfyldt af	Patienten	62	33	0	4	45	2
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	63	33	0	4	46	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	53	41	0	6	17	1
	Planlagt	68	29	0	3	31	1
Afsnit	Patienthotel	80	10	0	10	10	1
	Reumatologisk Afdeling U	60	37	0	3	35	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		71	27	0	2	48	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	38	63	0	0	8	0
	40-59	67	28	0	6	18	1
	60-79	85	15	0	0	20	1
	80-	-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	79	21	0	0	19	0
	Kvinde	66	31	0	3	29	3
Skema udfyldt af	Patienten	70	27	0	2	44	3
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	73	24	0	2	45	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	78	22	0	0	18	0
	Planlagt	67	30	0	3	30	2
Afsnit	Patienthotel	70	30	0	0	10	1
	Reumatologisk Afdeling U	74	24	0	3	34	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		44	42	12	2	50	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	38	25	38	0	8	0
	40-59	26	58	11	5	19	0
	60-79	60	40	0	0	20	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	42	58	0	0	19	0
	Kvinde	45	32	19	3	31	0
Skema udfyldt af	Patienten	43	43	13	2	47	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	43	43	13	2	47	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	35	47	18	0	17	0
	Planlagt	50	41	6	3	32	0
Afsnit	Patienthotel	45	45	9	0	11	0
	Reumatologisk Afdeling U	49	37	11	3	35	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		40	45	9	6	47	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	50	25	13	13	8	0	
	40-59	24	65	6	6	17	2	
	60-79	47	42	5	5	19	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	42	53	0	5	19	0	
	Kvinde	39	39	14	7	28	3	
Skema udfyldt af	Patienten	41	43	9	7	44	3	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	43	43	7	7	44	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	53	35	12	0	17	0	
	Planlagt	34	52	3	10	29	3	
Afsnit	Patienthotel	20	60	10	10	10	1	
	Reumatologisk Afdeling U	47	41	6	6	34	1	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		43	47	9	2	47	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	25	50	13	13	8	0	
	40-59	53	35	12	0	17	2	
	60-79	47	53	0	0	19	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	56	44	0	0	18	1	
	Kvinde	34	48	14	3	29	2	
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	9	2	44	3	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	45	45	7	2	44	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	41	47	6	6	17	0	
	Planlagt	45	48	7	0	29	3	
Afsnit	Patienthotel	55	36	9	0	11	0	
	Reumatologisk Afdeling U	44	44	9	3	32	3	

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		97	3	37	9
Alder	0-19	-	-	1	0
	20-39	100	0	7	1
	40-59	91	9	11	5
	60-79	100	0	16	3
	80-	-	-	2	0
Køn	Mand	100	0	15	3
	Kvinde	95	5	22	6
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	34	9
	Pårørende	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	97	3	34	9
	Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	100	0	16	0
	Planlagt	95	5	20	9
Afsnit	Patienthotel	100	0	7	2
	Reumatologisk Afdeling U	96	4	27	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	39
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	86	14	7
	40-59	93	7	14
	60-79	100	0	16
	80-	-	-	1
Køn	Mand	94	6	16
	Kvinde	96	4	23
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	36
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	94	6	36
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	93	7	15
	Planlagt	96	4	24
Afsnit	Patienthotel	100	0	7
	Reumatologisk Afdeling U	93	7	29

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		88	13	40
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	43	57	7
	40-59	100	0	14
	60-79	100	0	16
	80-	-	-	2
Køn	Mand	94	6	16
	Kvinde	83	17	24
Skema udfyldt af	Patienten	86	14	37
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	89	11	37
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	80	20	15
	Planlagt	92	8	24
Afsnit	Patienthotel	100	0	7
	Reumatologisk Afdeling U	83	17	30

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		84	16	19
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	4
	40-59	100	0	6
	60-79	78	22	9
	80-	-	-	0
Køn	Mand	80	20	10
	Kvinde	89	11	9
Skema udfyldt af	Patienten	88	12	17
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	88	12	17
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	86	14	7
	Planlagt	83	17	12
Afsnit	Patienthotel	-	-	3
	Reumatologisk Afdeling U	86	14	14

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		11	44	33	11	9	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	-	-	-	-	2	0
	60-79	-	-	-	-	2	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0
	Kvinde	0	40	40	20	5	0
Skema udfyldt af	Patienten	13	38	38	13	8	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	13	50	25	13	8	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	4	0
	Planlagt	20	40	20	20	5	0
Afsnit	Patienthotel	-	-	-	-	1	0
	Reumatologisk Afdeling U	0	50	38	13	8	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		47	27	18	9	45	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	63	13	13	13	8	0
	40-59	29	35	24	12	17	0
	60-79	53	24	18	6	17	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	29	29	29	12	17	0
	Kvinde	57	25	11	7	28	1
Skema udfyldt af	Patienten	45	29	19	7	42	1
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	48	26	19	7	42	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	60	20	13	7	15	1
	Planlagt	41	28	21	10	29	0
Afsnit	Patienthotel	50	20	20	10	10	0
	Reumatologisk Afdeling U	50	28	13	9	32	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		26	70	4	0	27	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	20	60	20	0	5	3	
	40-59	20	80	0	0	10	7	
	60-79	36	64	0	0	11	7	
	80-	-	-	-	-	0	2	
Køn	Mand	25	75	0	0	12	5	
	Kvinde	27	67	7	0	15	14	
Skema udfyldt af	Patienten	25	71	4	0	24	19	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	25	71	4	0	24	19	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelsestype	Akut	25	67	8	0	12	4	
	Planlagt	27	73	0	0	15	14	
Afsnit	Patienthotel	33	67	0	0	6	4	
	Reumatologisk Afdeling U	28	67	6	0	18	15	

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		16	33	11	40	45
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	25	25	13	38	8
	40-59	16	26	16	42	19
	60-79	13	40	7	40	15
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	22	44	0	33	18
	Kvinde	11	26	19	44	27
Skema udfyldt af	Patienten	17	33	12	38	42
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	14	33	12	40	42
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	0	47	13	40	15
	Planlagt	24	28	10	38	29
Afsnit	Patienthotel	22	33	11	33	9
	Reumatologisk Afdeling U	15	33	12	39	33

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		15	85	0	0	27	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	20	80	0	0	5	0
	40-59	9	91	0	0	11	0
	60-79	22	78	0	0	9	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	8	92	0	0	12	0
	Kvinde	20	80	0	0	15	0
Skema udfyldt af	Patienten	15	85	0	0	26	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	16	84	0	0	25	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	11	89	0	0	9	0
	Planlagt	17	83	0	0	18	0
Afsnit	Patienthotel	0	100	0	0	6	0
	Reumatologisk Afdeling U	20	80	0	0	20	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		30	59	11	0	46
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	57	14	0	7
	40-59	29	53	18	0	17
	60-79	37	63	0	0	19
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	32	63	5	0	19
	Kvinde	30	56	15	0	27
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	12	0	43
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	33	58	9	0	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	19	75	6	0	16
	Planlagt	38	52	10	0	29
Afsnit	Patienthotel	50	40	10	0	10
	Reumatologisk Afdeling U	27	64	9	0	33

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	51	9	0	47
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	50	38	13	0	8
	40-59	41	47	12	0	17
	60-79	37	58	5	0	19
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	50	44	6	0	18
	Kvinde	34	55	10	0	29
Skema udfyldt af	Patienten	40	51	9	0	43
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	43	48	9	0	44
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	38	50	13	0	16
	Planlagt	43	50	7	0	30
Afsnit	Patienthotel	67	33	0	0	9
	Reumatologisk Afdeling U	34	57	9	0	35

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	64	14	0	14	0	33
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	1
	20-39	0	67	33	0	3	0	5
	40-59	0	100	0	0	1	0	16
	60-79	38	50	13	0	8	0	11
	80-	-	-	-	-	2	0	0
Køn	Mand	17	67	17	0	6	0	12
	Kvinde	25	63	13	0	8	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	18	64	18	0	11	0	33
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
Modersmål	Dansk	23	62	15	0	13	0	32
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelses-type	Akut	20	60	20	0	5	0	9
	Planlagt	25	63	13	0	8	0	24
Afsnit	Patienthotel	25	25	50	0	4	0	6
	Reumatologisk Afdeling U	20	80	0	0	10	0	24

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	62	14	7	29	20	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	0	0	50	50	2	6	
	40-59	18	55	18	9	11	8	
	60-79	23	69	8	0	13	6	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	7	80	13	0	15	4	
	Kvinde	29	43	14	14	14	16	
Skema udfyldt af	Patienten	19	58	15	8	26	20	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	19	59	15	7	27	19	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	Akut	11	78	11	0	9	7	
	Planlagt	21	53	16	11	19	13	
Afsnit	Patienthotel	14	71	14	0	7	4	
	Reumatologisk Afdeling U	21	63	11	5	19	16	

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		56	21	15	8	39	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	43	29	14	14	7	1	
	40-59	60	27	13	0	15	4	
	60-79	64	14	7	14	14	5	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	47	29	12	12	17	2	
	Kvinde	64	14	18	5	22	8	
Skema udfyldt af	Patienten	58	22	14	6	36	10	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	61	22	11	6	36	10	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	57	14	21	7	14	2	
	Planlagt	58	25	8	8	24	8	
Afsnit	Patienthotel	56	22	11	11	9	2	
	Reumatologisk Afdeling U	56	19	19	7	27	8	


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg var derude i vinteren, og jeg syntes, der var pyntet så fantastisk flot til jul, at man heller ikke følte, man var på et sygehus. Stor ros.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Næsten aldrig samme læge to gange til samtale, efter diverse undersøgelser og igennem hele forløbet.	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
	3	Jeg boede på patienthotellet	Godt
	4	Jeg boede på patienthotellet og var ovenud tilfreds. Både lokaliteterne og maden var udover det sædvanlige for et hospitalsophold. Man følte sig mere som menneske end patient. Da jeg fik problemer i en weekend, blev det også klaret akut, og jeg fik behandling. FANTASTISK.	Virkelig godt

Patienthotel

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg var MEGET opkørt, stresset og ked af det, da jeg ankom til afdelingen (vi måtte have vejhjælp fra Falck, da vi fik problemer med bilen, og jeg måtte ringe og meddele, at jeg blev forsinket). Men jeg blev mødt af en meget venlig og smilende sygeplejerske, som straks viste mig ind til en lige så venlig, smilende og humoristisk læge, som straks fik mig til at falde til ro. TAK FOR DET.	Virkelig godt
	5	Har generelt haft en rigtig positiv oplevelse af hospitalerne i Århus :-)	Virkelig godt



Patienthotel

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Glemt bestilling af scanning.	Intet svar


Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Undersøgelserne var tilrettelagt dårligt. Der var manglende koordinering, der bevirker alt for lang ventetid (og spildtid) mellem undersøgelserne. Jeg var indlagt (på patienthotellet) i fire dage, det kunne sagtens have været klaret på to dage.	Godt
	4	Jeg havde en fornemmelse af, at én af lægerne ikke havde haft tid til at læse min journal grundigt. Men det blev der kraftigt rådet bod på, da han var meget lyttende og derved satte sig godt ind i mit sygdomsforløb, og jeg fik bestemt det indtryk, at han var meget dygtig til sit arbejde.	Virkelig godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg bliver indlagt og udskrevet, fordi lægerne, nu efter et halvt år endnu ikke har fundet ud af, hvad jeg fejler. Så jeg veksler mellem indlæggelse og ambulante behandling.	Intet svar

Reumatologisk Afdeling U

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 fik en rigtig god behandling. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for. Mellem afdelingen og kommuner har der også været et godt samarbejde, da jeg har fået det, jeg havde brug for.	Virkelig godt
3	Jeg har det godt med at komme på afdeling U. Jeg er i de bedste hænder.	Virkelig godt
5	Jeg var glad for at være på den afdeling og synes, at ALLE var rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
6	Godt - sygeplejerske, alle var søde.	Godt
7	Få nedbragt ventetid til planlagte aftaler/undersøgelser. Bedre overholdelse af aftaler, irriterende at vente over en time på grund af, at lægen er bagud med tidsplanen.	Godt
10	De kunne godt have behandlet patienten lidt bedre!	Godt
11	Det er et venligt, ansvarsbevidst og dygtigt personale. Gode til at forklare, hvad de gør. Selvom der er travlt, mærker man det ikke.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede det skræmmende, at der blev sat så meget fokus på et fejltrin, jeg begik for mange år siden. Kunne have ønsket, der var fokus på en anden årsag til min sygdom. Det har efterfølgende fået den betydning for mig, at jeg ikke skal indlægges/undersøges på et hospital igen.	Intet svar
13	Alt ok.	Virkelig godt
14	Det trækker ind ad vinduerne! Det er en ny læge, der går stuegang hver dag. Det er frustrerende, at det ikke bare er en eller to læger, der tilser mig som patient. Tv'erne hænger i loftet - svært at holde til at kigge op ad længere tid ad gangen. Stolene i opholdsstuen er for dårlige til os gigtpatienter! Stor og konstant udskiftning i personalet.	Godt
15	Lytte mere til, hvordan patienten har det og ikke kun vurdere blodprøver, billeder m.m. Det er som regel rigtigt, som patienten føler.	Dårligt
17	Jeg oplevede som patient, at de psykologisk sociale arbejdsophold er gode. Der er en god og positiv stemning, og patienter bliver mødt respektfuldt og ligeværdigt.	Godt
18	Der er et minus på afdeling U, at der ikke er el-senge til alle patienter.	Virkelig godt
19	Man føler sig altid velkommen på afdelingen, den, som skal hjælpe en til rette, er altid velforberedt både angående sygdom, og hvad man har brug for hjælp til at udføre. Man føler, at man kan spørge om alt, der er ikke noget, der hedder "dumme spørgsmål", kan de ikke svare, finder de ud af det. En super god afdeling.	Virkelig godt
20	Afdelingen har vist stor forståelse for mig, da jeg skulle køre langt.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg synes, man får en virkelig god behandling.	Virkelig godt
4	Jeg havde haft det rigtig skidt op til, og ambulatoriet havde været rigtig gode til at tage min henvendelse og min tilstand alvorligt. Lægerne var gode til at kontakte mig personligt og lave aftaler med mig, når de synes, det var nødvendigt og til sidst indlægge mig. Jeg følte i høj grad min tilstand blev taget seriøst, og at jeg var i gode hænder.	Godt
5	Jeg blev ringet op fra afdelingen, at jeg skulle møde til indlæggelse næste morgen.	Virkelig godt
8	Jeg tror den delvist negative oplevelse skyldtes, at personalet ikke helt vidste, hvordan min situation var - jeg så meget mere rask ud, end jeg reelt var. Ydermere tog meget simple ting, som fx. at måle min puls, lang tid, da ingen personer fra det omkringværende personale havde et ur på sig.	Godt
9	Har intet at klage over. Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
11	God modtagelse.	Virkelig godt
12	Ved undersøgelse på dermato-venerologisk afdeling fandt man flere forhøjede tal. Der gik ikke lang tid, førend jeg hørte fra reumatologisk afdeling U, og det, synes jeg, er meget tilfredsstillende.	Intet svar
13	Helt ok.	Virkelig godt
15	Det var lidt ensomt. Jeg følte ikke, at jeg fik noget ud af at blive indlagt.	Dårligt
16	Da jeg stadig går til kontrol på afdelingen, jeg blev indlagt akut på, havde jeg i nogen tid før den akutte indlæggelse haft kontakt med afdelingen, idet jeg mente, at min sygdom var i aktivitet, men først efter den anden hjemsendelse, blev jeg taget alvorligt.	Godt
17	Min situation er speciel derved, da jeg har været indlagt mange gange på afdelingen. Jeg kender det faste personale, de kender mig. Vi har et frit og jævnyrdigt forhold, og jeg kan spørge ved mindste tvivl.	Godt
20	Der var god information om behandlingen, jeg skulle have.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	De glemte mig under behandlingen.	Godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg oplevede at faste fra sen aften til en undersøgelse næste dag. Men da en sygeplejerske ikke havde bestilt rigtig medicin til undersøgelsen, kunne den ikke laves. Fik jeg først at vide efter at have fastet i 12 timer - SURT.	Virkelig dårligt
3	Jeg er meget tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
4	Jeg havde et par sygeplejersker som kontaktpersoner, men blev tilset af mange forskellige læger. Alt i alt var de alle meget omsorgsfulde og sat godt ind i det hele. Jeg synes imidlertid det er vigtigt, at lægen har min historie og ikke bare deres interne journal, så det betød stadig, at jeg til hver 'konsultation' skulle fortælle min sygehistorie igen. Jeg var ikke særlig tilfreds med min konsultation hos NN - han lyttede ikke særlig meget efter, hvad jeg som patient fortalte. Men måske kommunikerede vi bare dårligt med hinanden, det kan jeg ikke vurdere.	Godt
8	Helt fint behandlingsforløb og rigtig godt personale.	Godt
9	Godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
13	Helt ok.	Virkelig godt
17	Jeg oplever altid, at jeg er i de bedste hænder på reumatologisk afdeling i Århus med stor kompetence hos personalet på de forskellige niveauer.	Godt
20	Har været meget seriøs og med stor forståelse for mine problemer.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Den information, jeg modtog, var mest angående min medicin. Med min sygdom er der mange ting ved ens sygdom, der er vanskelig at forstå, og jeg kunne godt bruge flere informationer om, hvad det er, 'der er galt', hvad der sker i din krop lige nu andet end "der er aktivitet". Ikke at jeg ikke følte mig velkommen til at spørge, men som patient kan det være vanskeligt at finde ud af, hvilke spørgsmål man skal stille, når ens viden er så begrænset. Men det er muligvis mere ambulatoriets opgave.	Godt
6	Min sygdom er der få læger der har kendskab til - var ofte det svar jeg fik af lægestuderende. Lægen vidste lidt mere. Alle henviste til speciallægen, som jeg ikke talte med ved/under behandling. Kun ved aftalt møde.	Godt
8	Helt fin udskrivelse. Igen super sødt personale.	Godt
9	Var godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
12	Jeg havde en underlig fornemmelse efter udskrivning af ikke at have været taget alvorligt. Jeg skal dog understrege, at jeg var meget tilfreds med mange af de undersøgelser, der blev foretaget.	Intet svar
13	OK.	Virkelig 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.