

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afdelingsrapport**

Indlagte



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

**Øre-, Næse- og Halsklinikken
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Revideret: 30/11-2009

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.cfk.rm.dk> 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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	82
	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:	71
Besvarelser fra afdelingens patienter:	43
Afdelingens svarprocent:	61%

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

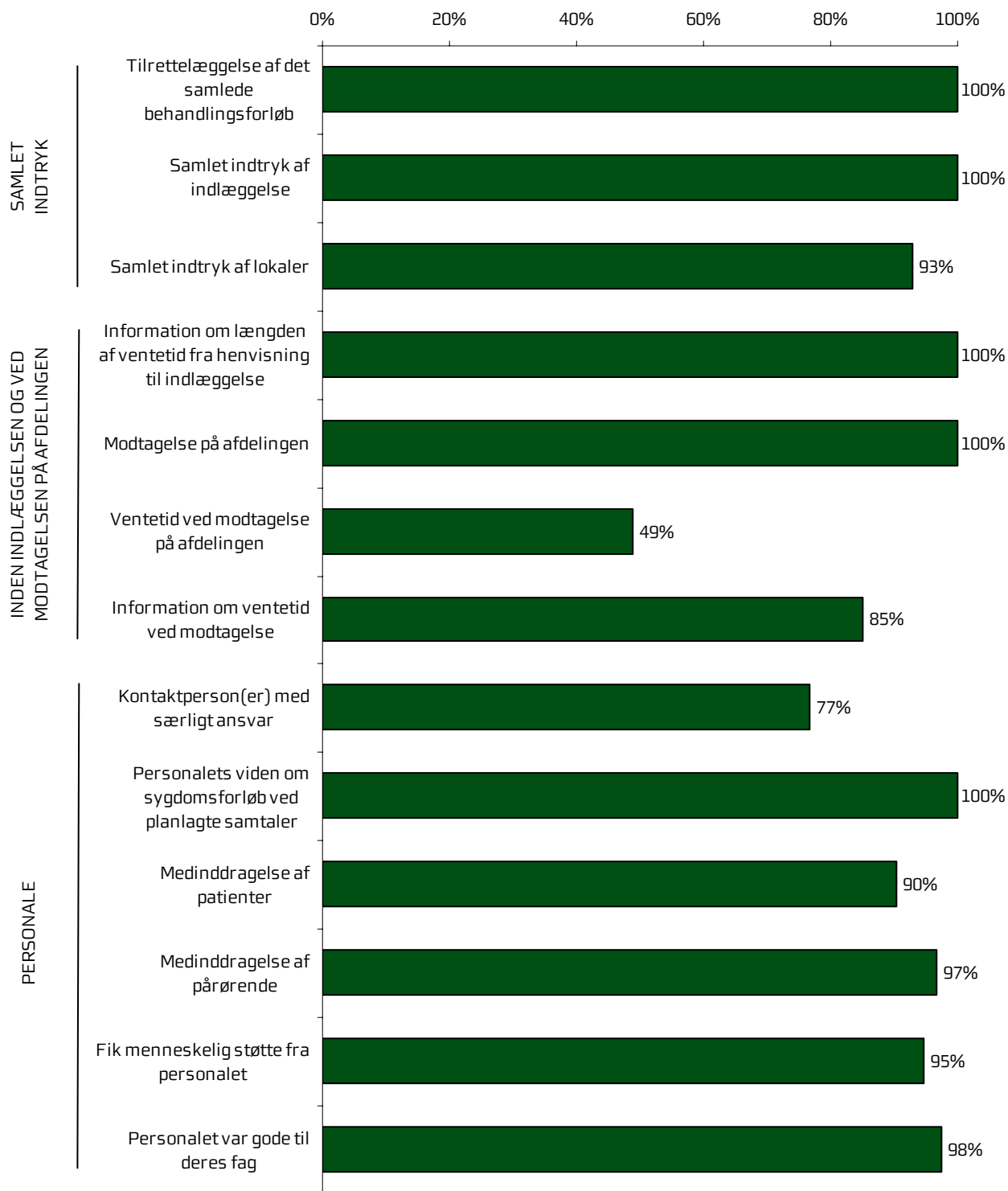
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

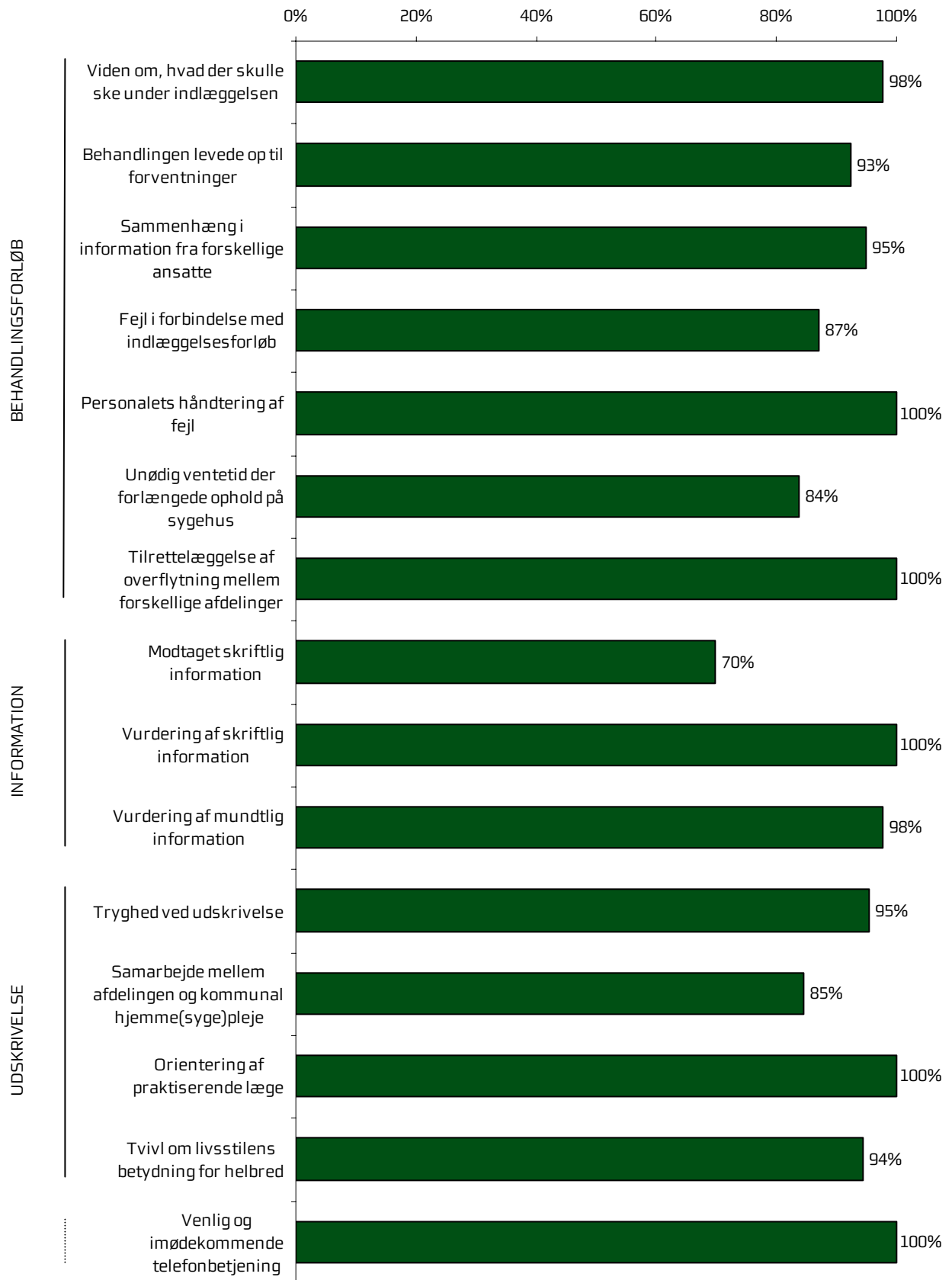
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

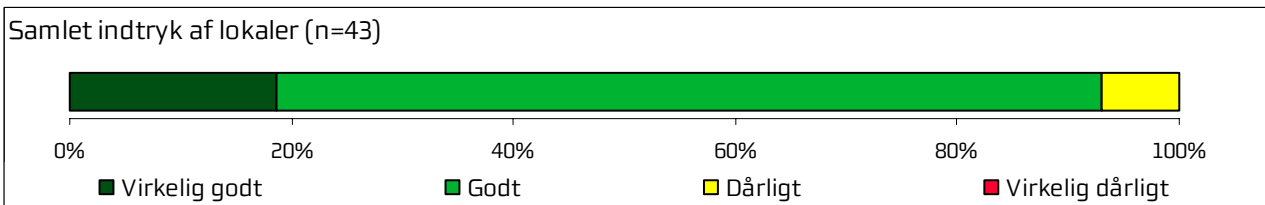
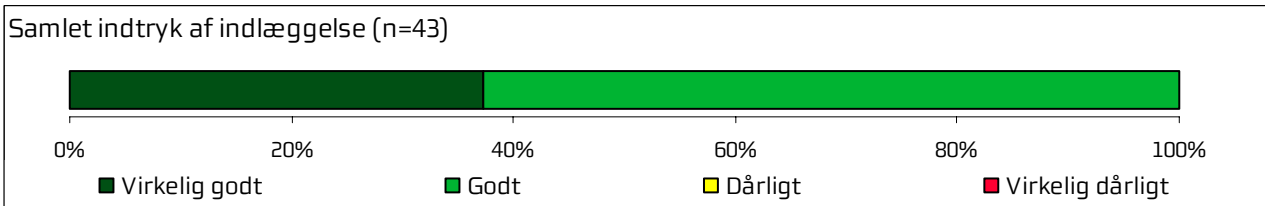
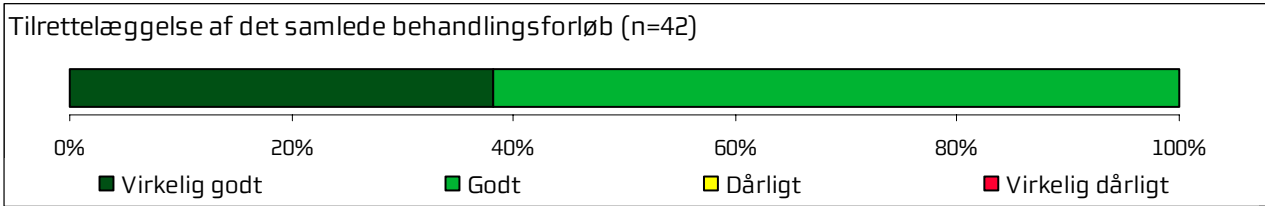
Tilfældige forskelle?

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

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

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

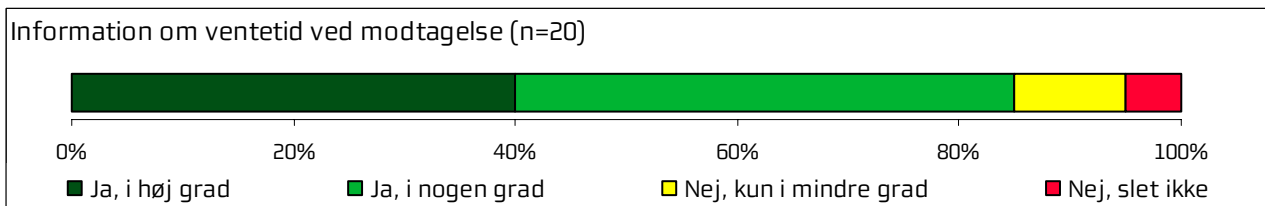
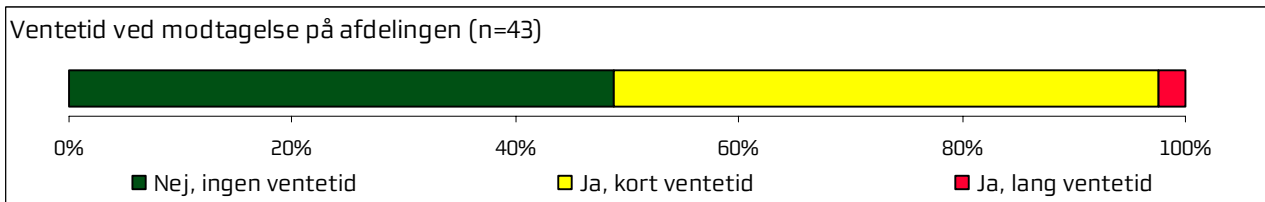
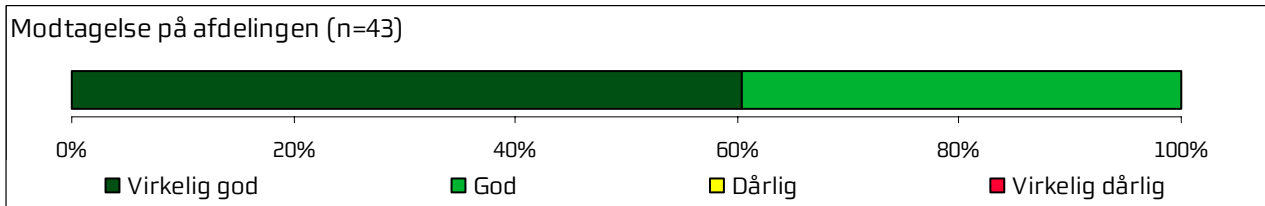
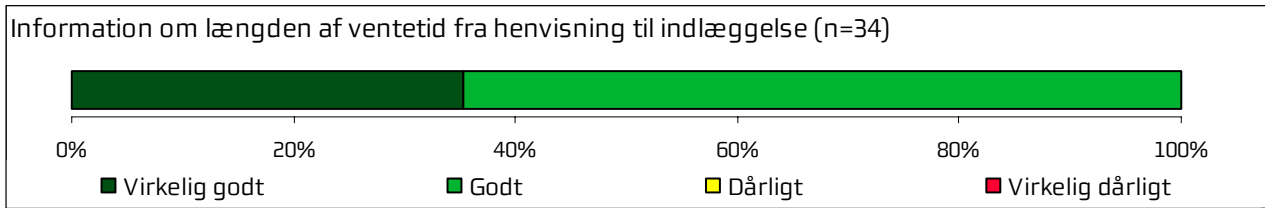
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	96%	87%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	99%	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	95%	86%	90%

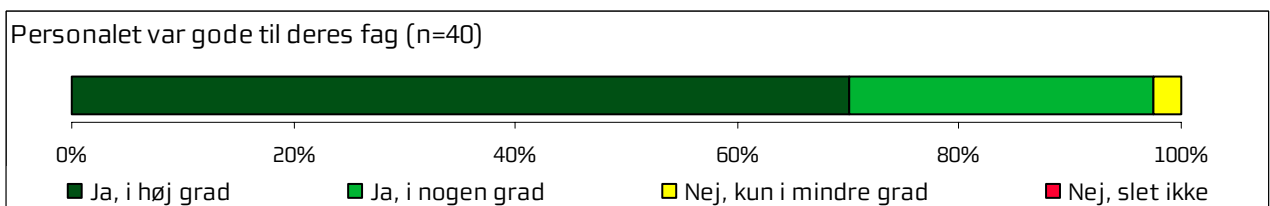
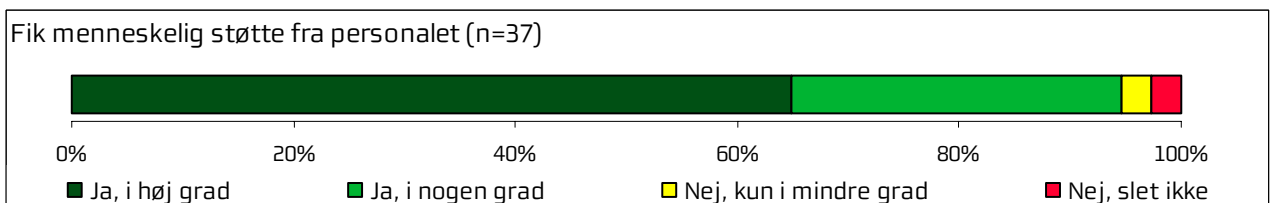
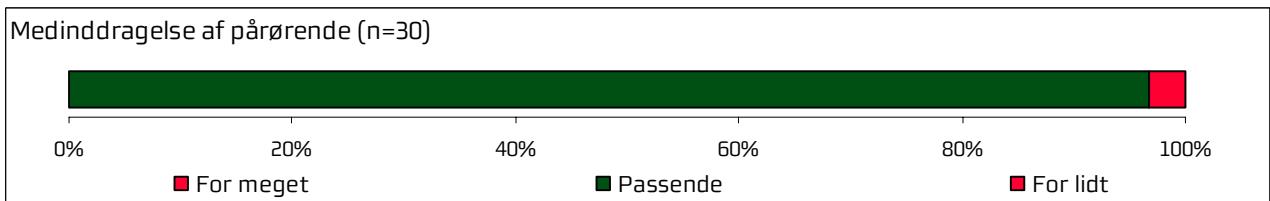
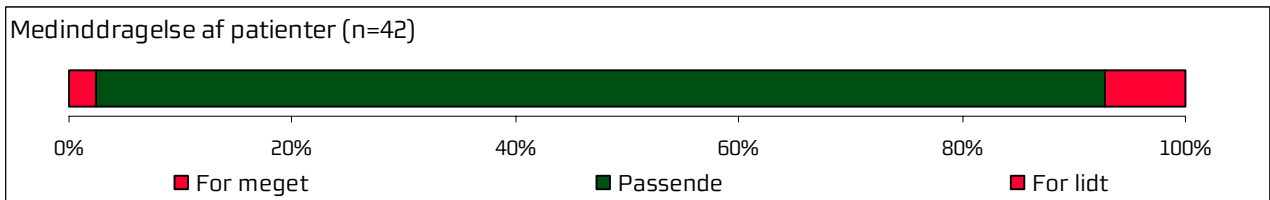
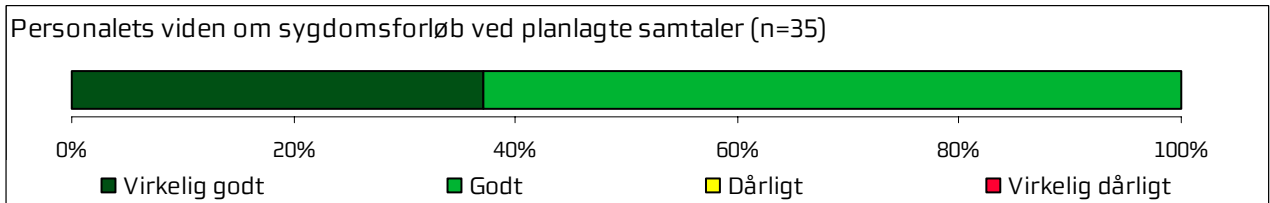
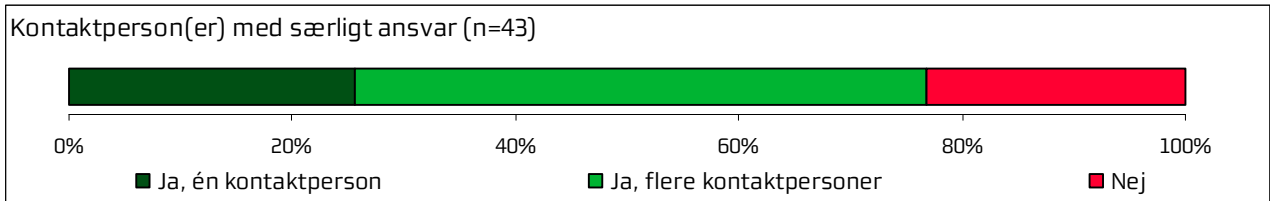
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	96%	73%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	99%	94%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	49%	-	-	60%	35%	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85%	-	-	80%	52%*	63%*

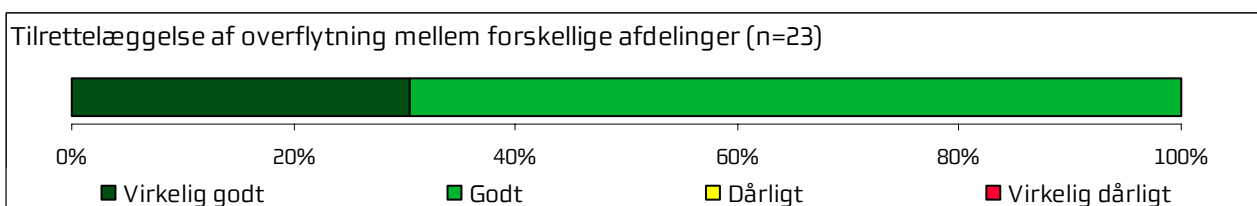
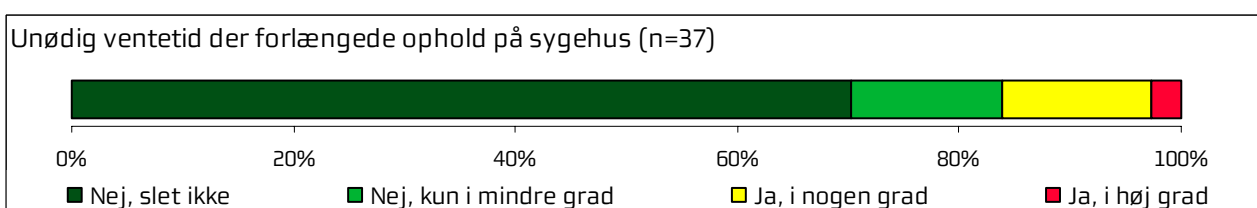
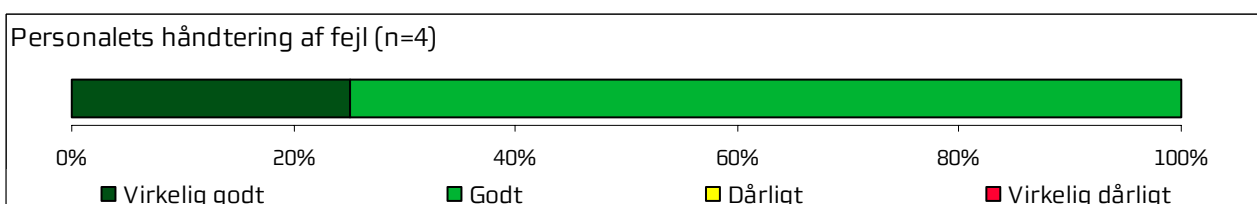
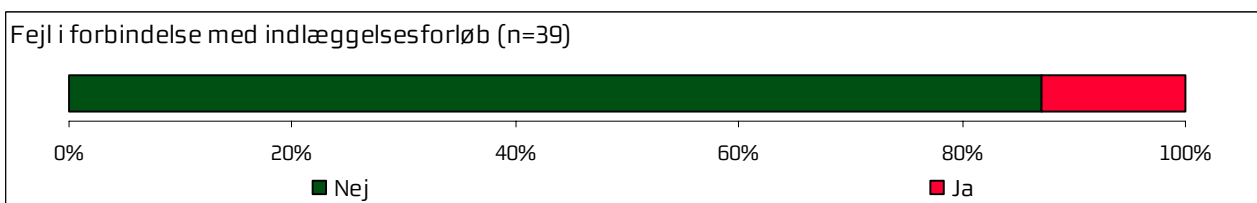
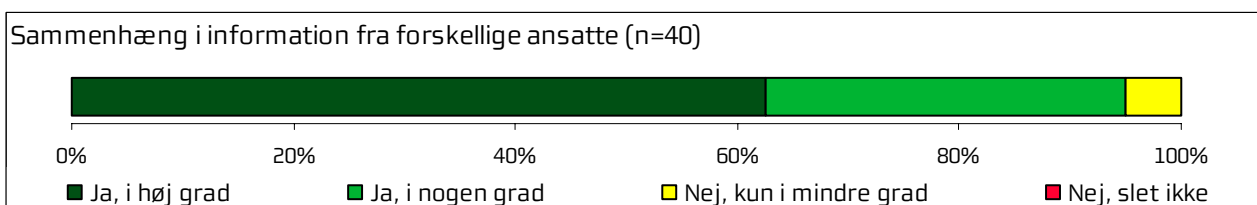
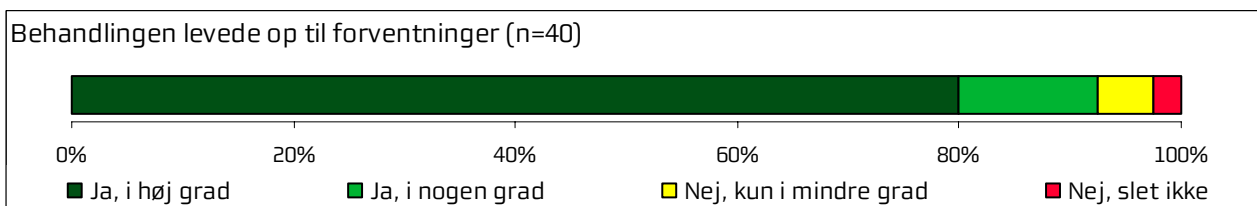
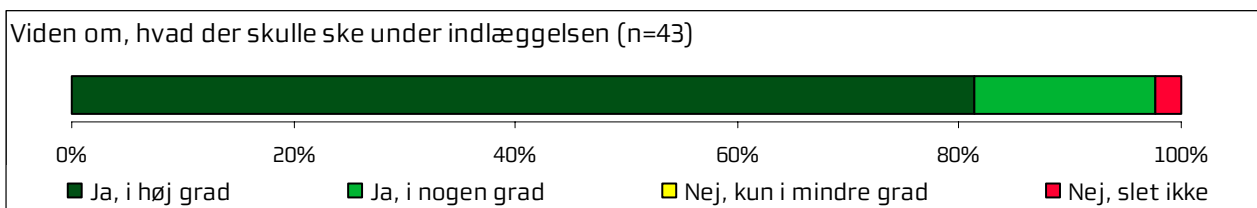
4.3 Personale



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?	77%	-	-	89%	71%	77%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100%	-	-	98%	84%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	95%	83%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	90%	75%*	80%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	95%	84%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	93%	95%

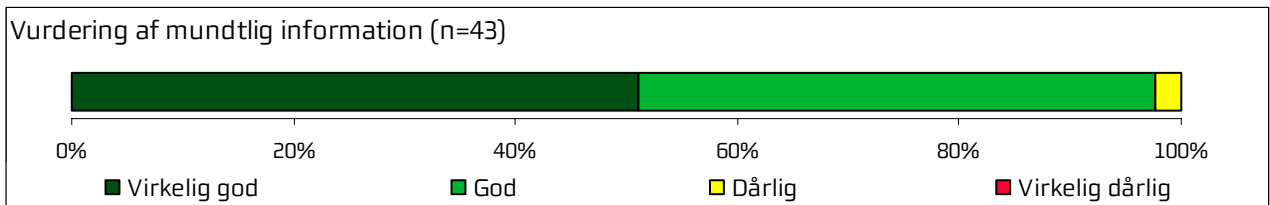
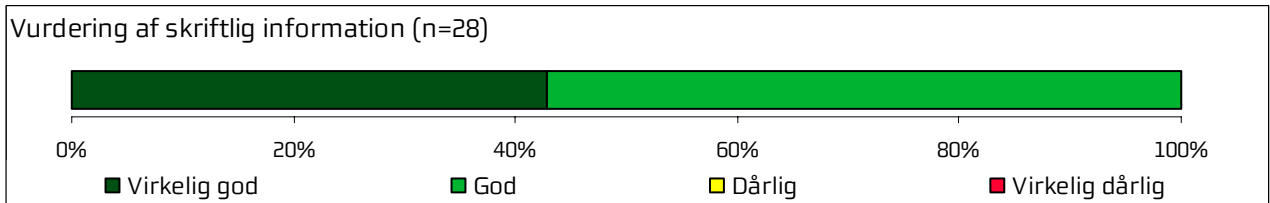
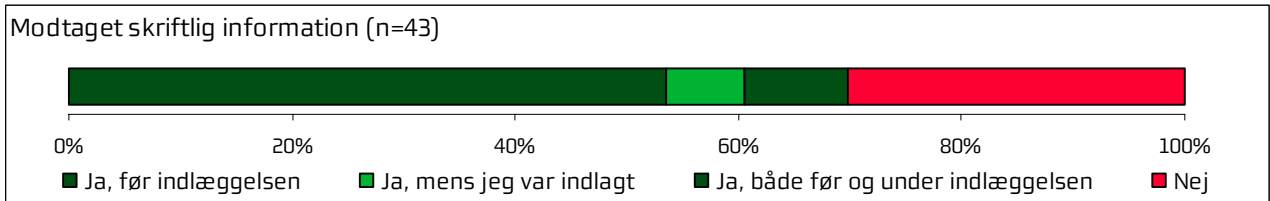
4.4 Behandlingsforløb



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?	98%	-	-	95%	75%*	82%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	90%	84%	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95%	-	-	96%	80%*	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87%	-	-	83%	77%	80%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	94%	52%	62%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	87%	75%	79%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	96%	79%*	86%

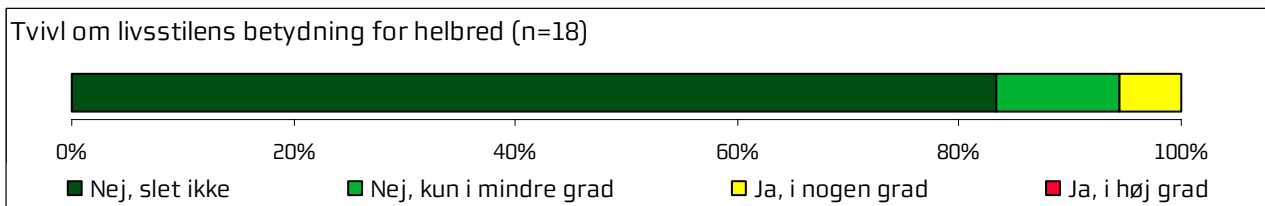
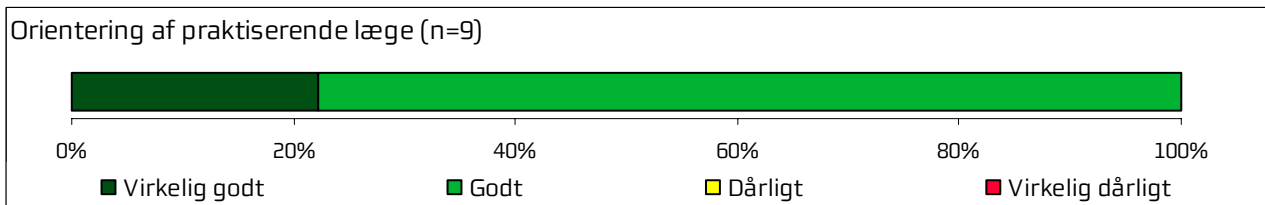
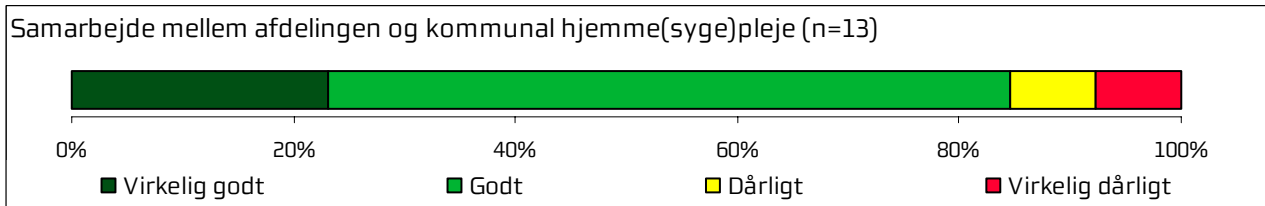
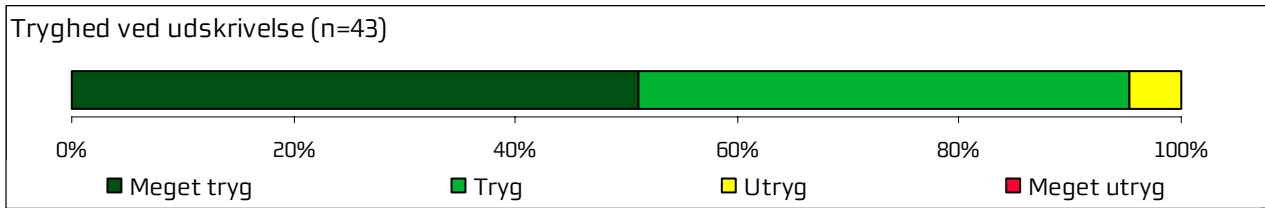
4.5 Information



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?	70%	-	-	66%	32%*	45%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	99%	86%*	91%

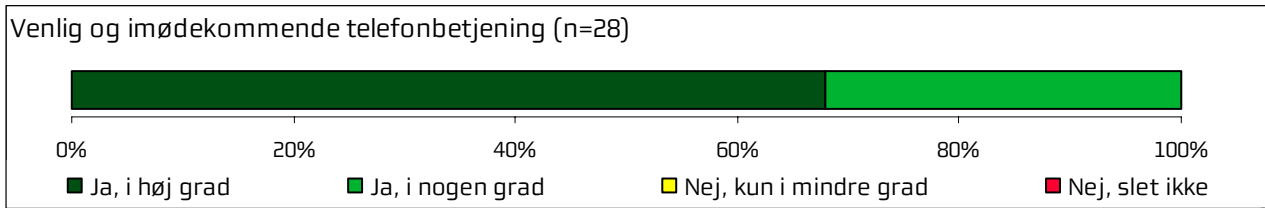
4.6 Udskrivelse



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?	95%	-	-	94%	81%*	84%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100%	-	-	88%	79%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	94%	-	-	84%	70%*	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100%	-	-	98%	91%	96%

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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 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"/>	
5. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
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	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?						

PERSONALE

8. 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"/>		
9. 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"/>

Løbenr.: >>løbnr<<

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. 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"/>
19. 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"/>
20. 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. 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 24					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 23. 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"/>
24. 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"/>	

UDSKRIVELSE

25. 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"/>		
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. 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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
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. Porto 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, hvilken 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 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) 61 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 indlagte 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)		43	71
Køn	Mand	51%	48%
	Kvinde	49%	52%
Alder	0-19 år	47%	44%
	20-39 år	28%	27%
	40-59 år	7%	10%
	60-79 år	14%	14%
	80 år eller derover	5%	6%

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 været indlagt på 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		43	100
Alder	0-19	20	47%
	20-39	12	28%
	40-59	3	7%
	60-79	6	14%
	80-	2	5%
Køn	Mand	22	51%
	Kvinde	21	49%
Skema udfyldt af	Patienten	31	72%
	Pårørende	12	28%
Modersmål	Dansk	43	100%
	Ikke dansk	0	0%
Indlæggelses-type	Akut	5	12%
	Planlagt	38	88%
Afsnit	Afsnit A7	30	71%
	Afsnit D4	12	29%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	62	0	0	42	1
Alder	0-19	60	40	0	0	20	0
	20-39	27	73	0	0	11	1
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	17	83	0	0	6	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	45	55	0	0	22	0
	Kvinde	30	70	0	0	20	1
Skema udfyldt af	Patienten	27	73	0	0	30	1
	Pårørende	67	33	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	38	62	0	0	42	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	0	4	1
	Planlagt	42	58	0	0	38	0
Afsnit	Afsnit A7	21	79	0	0	29	1
	Afsnit D4	75	25	0	0	12	0

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	63	0	0	43
Alder	0-19	60	40	0	0	20
	20-39	17	83	0	0	12
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	33	67	0	0	6
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	55	45	0	0	22
	Kvinde	19	81	0	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	26	74	0	0	31
	Pårørende	67	33	0	0	12
Modersmål	Dansk	37	63	0	0	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	20	80	0	0	5
	Planlagt	39	61	0	0	38
Afsnit	Afsnit A7	23	77	0	0	30
	Afsnit D4	67	33	0	0	12

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		19	74	7	0	43
Alder	0-19	30	70	0	0	20
	20-39	17	67	17	0	12
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	0	100	0	0	6
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	23	68	9	0	22
	Kvinde	14	81	5	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	13	77	10	0	31
	Pårørende	33	67	0	0	12
Modersmål	Dansk	19	74	7	0	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	0	5
	Planlagt	21	71	8	0	38
Afsnit	Afsnit A7	7	83	10	0	30
	Afsnit D4	42	58	0	0	12

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		35	65	0	0	34	2	
Alder	0-19	42	58	0	0	19	0	
	20-39	25	75	0	0	8	2	
	40-59	-	-	-	-	3	0	
	60-79	-	-	-	-	4	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	29	71	0	0	17	1	
	Kvinde	41	59	0	0	17	1	
Skema udfyldt af	Patienten	35	65	0	0	23	2	
	Pårørende	36	64	0	0	11	0	
Modersmål	Dansk	35	65	0	0	34	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	35	65	0	0	34	2	
Afsnit	Afsnit A7	27	73	0	0	22	2	
	Afsnit D4	55	45	0	0	11	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		60	40	0	0	43	0
Alder	0-19	60	40	0	0	20	0
	20-39	58	42	0	0	12	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	83	17	0	0	6	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	68	32	0	0	22	0
	Kvinde	52	48	0	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	58	42	0	0	31	0
	Pårørende	67	33	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	60	40	0	0	43	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses- type	Akut	60	40	0	0	5	0
	Planlagt	61	39	0	0	38	0
Afsnit	Afsnit A7	57	43	0	0	30	0
	Afsnit D4	67	33	0	0	12	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		49	49	2	43	0
Alder	0-19	50	45	5	20	0
	20-39	33	67	0	12	0
	40-59	-	-	-	3	0
	60-79	67	33	0	6	0
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	50	45	5	22	0
	Kvinde	48	52	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	48	52	0	31	0
	Pårørende	50	42	8	12	0
Modersmål	Dansk	49	49	2	43	0
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	60	40	0	5	0
	Planlagt	47	50	3	38	0
Afsnit	Afsnit A7	47	53	0	30	0
	Afsnit D4	58	33	8	12	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		40	45	10	5	20	0
Alder	0-19	40	40	20	0	10	0
	20-39	57	29	0	14	7	0
	40-59	-	-	-	-	1	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	40	50	10	0	10	0
	Kvinde	40	40	10	10	10	0
Skema udfyldt af	Patienten	43	43	7	7	14	0
	Pårørende	33	50	17	0	6	0
Modersmål	Dansk	40	45	10	5	20	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0
	Planlagt	39	44	11	6	18	0
Afsnit	Afsnit A7	43	50	0	7	14	0
	Afsnit D4	20	40	40	0	5	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		26	51	23	43
Alder	0-19	30	60	10	20
	20-39	8	50	42	12
	40-59	-	-	-	3
	60-79	50	33	17	6
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	32	55	14	22
	Kvinde	19	48	33	21
Skema udfyldt af	Patienten	19	55	26	31
	Pårørende	42	42	17	12
Modersmål	Dansk	26	51	23	43
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	60	40	0	5
	Planlagt	21	53	26	38
Afsnit	Afsnit A7	17	53	30	30
	Afsnit D4	50	42	8	12

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		37	63	0	0	35	7	
Alder	0-19	47	53	0	0	19	1	
	20-39	38	63	0	0	8	3	
	40-59	-	-	-	-	2	1	
	60-79	20	80	0	0	5	1	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	37	63	0	0	19	2	
	Kvinde	38	63	0	0	16	5	
Skema udfyldt af	Patienten	35	65	0	0	23	7	
	Pårørende	42	58	0	0	12	0	
Modersmål	Dansk	37	63	0	0	35	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	25	75	0	0	4	1	
	Planlagt	39	61	0	0	31	6	
Afsnit	Afsnit A7	27	73	0	0	22	7	
	Afsnit D4	50	50	0	0	12	0	

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		2	90	7	42
Alder	0-19	0	100	0	20
	20-39	0	100	0	11
	40-59	-	-	-	3
	60-79	17	50	33	6
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	5	90	5	21
	Kvinde	0	90	10	21
Skema udfyldt af	Patienten	3	87	10	30
	Pårørende	0	100	0	12
Modersmål	Dansk	2	90	7	42
	Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	20	60	20	5
	Planlagt	0	95	5	37
Afsnit	Afsnit A7	3	86	10	29
	Afsnit D4	0	100	0	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	97	3	30	13
Alder	0-19	0	100	0	17	3
	20-39	0	86	14	7	5
	40-59	-	-	-	1	2
	60-79	0	100	0	4	2
	80-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	0	94	6	16	6
	Kvinde	0	100	0	14	7
Skema udfyldt af	Patienten	0	95	5	20	11
	Pårørende	0	100	0	10	2
Modersmål	Dansk	0	97	3	30	13
	Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	3	2
	Planlagt	0	96	4	27	11
Afsnit	Afsnit A7	0	95	5	19	11
	Afsnit D4	0	100	0	10	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		65	30	3	3	37	6
Alder	0-19	74	26	0	0	19	1
	20-39	50	30	10	10	10	2
	40-59	-	-	-	-	2	1
	60-79	75	25	0	0	4	2
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	84	16	0	0	19	3
	Kvinde	44	44	6	6	18	3
Skema udfyldt af	Patienten	62	31	4	4	26	5
	Pårørende	73	27	0	0	11	1
Modersmål	Dansk	65	30	3	3	37	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	60	40	0	0	5	0
	Planlagt	66	28	3	3	32	6
Afsnit	Afsnit A7	60	32	4	4	25	5
	Afsnit D4	73	27	0	0	11	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		70	28	3	0	40	3	
Alder	0-19	74	26	0	0	19	1	
	20-39	67	25	8	0	12	0	
	40-59	-	-	-	-	2	1	
	60-79	100	0	0	0	5	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	82	18	0	0	22	0	
	Kvinde	56	39	6	0	18	3	
Skema udfyldt af	Patienten	66	31	3	0	29	2	
	Pårørende	82	18	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	70	28	3	0	40	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	80	20	0	0	5	0	
	Planlagt	69	29	3	0	35	3	
Afsnit	Afsnit A7	63	33	4	0	27	3	
	Afsnit D4	83	17	0	0	12	0	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		81	16	0	2	43	0
Alder	0-19	85	15	0	0	20	0
	20-39	67	25	0	8	12	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	100	0	0	0	6	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	86	9	0	5	22	0
	Kvinde	76	24	0	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	81	16	0	3	31	0
	Pårørende	83	17	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	81	16	0	2	43	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	60	40	0	0	5	0
	Planlagt	84	13	0	3	38	0
Afsnit	Afsnit A7	77	20	0	3	30	0
	Afsnit D4	92	8	0	0	12	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		80	13	5	3	40	2	
Alder	0-19	89	11	0	0	19	0	
	20-39	67	8	17	8	12	0	
	40-59	-	-	-	-	3	0	
	60-79	80	20	0	0	5	1	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	81	10	10	0	21	1	
	Kvinde	79	16	0	5	19	1	
Skema udfyldt af	Patienten	79	11	7	4	28	2	
	Pårørende	83	17	0	0	12	0	
Modersmål	Dansk	80	13	5	3	40	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	50	25	0	25	4	1	
	Planlagt	83	11	6	0	36	1	
Afsnit	Afsnit A7	74	15	7	4	27	2	
	Afsnit D4	92	8	0	0	12	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		63	33	5	0	40	3	
Alder	0-19	79	21	0	0	19	1	
	20-39	50	33	17	0	12	0	
	40-59	-	-	-	-	3	0	
	60-79	60	40	0	0	5	1	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	67	33	0	0	21	1	
	Kvinde	58	32	11	0	19	2	
Skema udfyldt af	Patienten	55	38	7	0	29	2	
	Pårørende	82	18	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	63	33	5	0	40	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	75	25	0	0	4	1	
	Planlagt	61	33	6	0	36	2	
Afsnit	Afsnit A7	54	39	7	0	28	2	
	Afsnit D4	82	18	0	0	11	1	

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		100	0	36	3
Alder	0-19	100	0	16	2
	20-39	100	0	11	0
	40-59	-	-	3	0
	60-79	100	0	5	0
	80-	-	-	1	1
Køn	Mand	100	0	15	3
	Kvinde	100	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	28	1
	Pårørende	100	0	8	2
Modersmål	Dansk	100	0	36	3
	Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	3	1
	Planlagt	100	0	33	2
Afsnit	Afsnit A7	100	0	27	1
	Afsnit D4	100	0	8	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	37
Alder	0-19	94	6	17
	20-39	100	0	11
	40-59	-	-	3
	60-79	100	0	5
	80-	-	-	1
Køn	Mand	100	0	16
	Kvinde	95	5	21
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	28
	Pårørende	100	0	9
Modersmål	Dansk	97	3	37
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	3
	Planlagt	97	3	34
Afsnit	Afsnit A7	96	4	27
	Afsnit D4	100	0	9

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		100	0	35
Alder	0-19	100	0	16
	20-39	100	0	10
	40-59	-	-	3
	60-79	100	0	5
	80-	-	-	1
Køn	Mand	100	0	15
	Kvinde	100	0	20
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	27
	Pårørende	100	0	8
Modersmål	Dansk	100	0	35
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	2
	Planlagt	100	0	33
Afsnit	Afsnit A7	100	0	26
	Afsnit D4	100	0	8

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		85	15	26
Alder	0-19	85	15	13
	20-39	75	25	8
	40-59	-	-	2
	60-79	-	-	3
	80-	-	-	0
Køn	Mand	86	14	14
	Kvinde	83	17	12
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	18
	Pårørende	88	13	8
Modersmål	Dansk	85	15	26
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	2
	Planlagt	88	13	24
Afsnit	Afsnit A7	82	18	17
	Afsnit D4	88	13	8

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		25	75	0	0	4	1
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	-	1	1
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	2	0
	Kvinde	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	3	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	25	75	0	0	4	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	1
	Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Afsnit A7	-	-	-	-	3	1
	Afsnit D4	-	-	-	-	1	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		70	14	14	3	37	2
Alder	0-19	72	11	11	6	18	0
	20-39	70	20	10	0	10	1
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	83	0	17	0	6	0
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	68	11	21	0	19	1
	Kvinde	72	17	6	6	18	1
Skema udfyldt af	Patienten	74	11	11	4	27	2
	Pårørende	60	20	20	0	10	0
Modersmål	Dansk	70	14	14	3	37	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	1
	Planlagt	71	15	12	3	34	1
Afsnit	Afsnit A7	69	12	15	4	26	2
	Afsnit D4	70	20	10	0	10	0

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		30	70	0	0	23	15
Alder	0-19	42	58	0	0	12	6
	20-39	14	86	0	0	7	4
	40-59	-	-	-	-	1	2
	60-79	33	67	0	0	3	2
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	20	80	0	0	10	9
	Kvinde	38	62	0	0	13	6
Skema udfyldt af	Patienten	38	63	0	0	16	12
	Pårørende	14	86	0	0	7	3
Modersmål	Dansk	30	70	0	0	23	15
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsestype	Akut	-	-	-	-	2	2
	Planlagt	33	67	0	0	21	13
Afsnit	Afsnit A7	27	73	0	0	15	12
	Afsnit D4	38	63	0	0	8	2

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		53	7	9	30	43
Alder	0-19	80	0	15	5	20
	20-39	50	0	0	50	12
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	0	33	17	50	6
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	50	9	9	32	22
	Kvinde	57	5	10	29	21
Skema udfyldt af	Patienten	42	10	6	42	31
	Pårørende	83	0	17	0	12
Modersmål	Dansk	53	7	9	30	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	0	20	0	80	5
	Planlagt	61	5	11	24	38
Afsnit	Afsnit A7	43	10	7	40	30
	Afsnit D4	83	0	17	0	12

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		43	57	0	0	28	0
Alder	0-19	42	58	0	0	19	0
	20-39	50	50	0	0	6	0
	40-59	-	-	-	-	1	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	43	57	0	0	14	0
	Kvinde	43	57	0	0	14	0
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	0	0	16	0
	Pårørende	33	67	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	43	57	0	0	28	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1	0
	Planlagt	44	56	0	0	27	0
Afsnit	Afsnit A7	38	63	0	0	16	0
	Afsnit D4	50	50	0	0	12	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		51	47	2	0	43
Alder	0-19	70	30	0	0	20
	20-39	33	58	8	0	12
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	67	33	0	0	6
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	64	32	5	0	22
	Kvinde	38	62	0	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	45	52	3	0	31
	Pårørende	67	33	0	0	12
Modersmål	Dansk	51	47	2	0	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	20	80	0	0	5
	Planlagt	55	42	3	0	38
Afsnit	Afsnit A7	40	57	3	0	30
	Afsnit D4	75	25	0	0	12

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		51	44	5	0	43
Alder	0-19	50	45	5	0	20
	20-39	67	25	8	0	12
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	67	33	0	0	6
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	59	41	0	0	22
	Kvinde	43	48	10	0	21
Skema udfyldt af	Patienten	55	39	6	0	31
	Pårørende	42	58	0	0	12
Modersmål	Dansk	51	44	5	0	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	40	60	0	0	5
	Planlagt	53	42	5	0	38
Afsnit	Afsnit A7	53	43	3	0	30
	Afsnit D4	42	50	8	0	12

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		23	62	8	8	13	3	26
Alder	0-19	40	60	0	0	5	1	14
	20-39	0	100	0	0	4	1	6
	40-59	-	-	-	-	1	0	2
	60-79	50	0	0	50	2	1	3
	80-	-	-	-	-	1	0	1
Køn	Mand	33	67	0	0	6	1	15
	Kvinde	14	57	14	14	7	2	11
Skema udfyldt af	Patienten	22	56	11	11	9	3	18
	Pårørende	25	75	0	0	4	0	8
Modersmål	Dansk	23	62	8	8	13	3	26
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelses-type	Akut	0	0	100	0	1	1	3
	Planlagt	25	67	0	8	12	2	23
Afsnit	Afsnit A7	13	63	13	13	8	3	18
	Afsnit D4	40	60	0	0	5	0	7

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		22	78	0	0	9	33
Alder	0-19	0	100	0	0	3	17
	20-39	100	0	0	0	1	10
	40-59	-	-	-	-	1	2
	60-79	0	100	0	0	3	3
	80-	-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	17	83	0	0	6	16
	Kvinde	33	67	0	0	3	17
Skema udfyldt af	Patienten	25	75	0	0	8	22
	Pårørende	0	100	0	0	1	11
Modersmål	Dansk	22	78	0	0	9	33
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	33	67	0	0	3	2
	Planlagt	17	83	0	0	6	31
Afsnit	Afsnit A7	25	75	0	0	8	21
	Afsnit D4	0	100	0	0	1	11

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?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		83	11	6	0	18	23
Alder	0-19	100	0	0	0	4	16
	20-39	88	0	13	0	8	4
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	67	33	0	0	3	2
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	78	22	0	0	9	13
	Kvinde	89	0	11	0	9	10
Skema udfyldt af	Patienten	81	13	6	0	16	13
	Pårørende	100	0	0	0	2	10
Modersmål	Dansk	83	11	6	0	18	23
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	1
	Planlagt	80	13	7	0	15	22
Afsnit	Afsnit A7	81	13	6	0	16	12
	Afsnit D4	100	0	0	0	1	11

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		68	32	0	0	28	9	5
Alder	0-19	77	23	0	0	13	4	2
	20-39	71	29	0	0	7	2	3
	40-59	-	-	-	-	3	0	0
	60-79	100	0	0	0	4	2	0
	80-	-	-	-	-	1	1	0
Køn	Mand	69	31	0	0	16	4	2
	Kvinde	67	33	0	0	12	5	3
Skema udfyldt af	Patienten	63	37	0	0	19	7	4
	Pårørende	78	22	0	0	9	2	1
Modersmål	Dansk	68	32	0	0	28	9	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsestype	Akut	50	50	0	0	2	3	0
	Planlagt	69	31	0	0	26	6	5
Afsnit	Afsnit A7	65	35	0	0	20	6	3
	Afsnit D4	71	29	0	0	7	3	2







Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Afsnit A7

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 havde problemer med at gennemskue låsen på toilettet lige først og kom f.eks.også til at gå ind men, der var optaget, måske fordi hun heller ikke helt forstod det.	Godt
	2 Der var god plads til mig og min pårørende. God oplevelse!	Virkelig godt
	3 Jeg synes, personalet kunne tale pænere til patienterne - nogle af sygeplejerskerne virker reserve-rede og korte for hovedet. "Det er jo kunder i butikken". Ellers ok indlæggelse og pasning - specielt af praktikanterne.	Godt
	4 Der var ikke stuer nok. Jeg lå på en afdeling med mange ældre, derfor fik jeg en dagligstue for mig selv. Det var ok, men hvis jeg skulle have ligget med ældre på en afdeling som jeg rigtig ikke skulle have været på, ville jeg ikke føle, at det var ok. Jeg var i midten af teenageårene under indlæggelsen.	Godt
	5 Er fuldt ud tilfreds med forløbet. En særlig tak til læge NN - han har været en "god mand".	Virkelig godt
	6 Jeg oplevede desværre, at damen ved siden af mig blødte temmelig meget ud af sit åbne sår, som blev tilset og bandage skiftet, mens vi andre sad og så på og spiste mad. Det var meget ubehageligt. Et forhæng til at trække for ville havde været godt.	Godt



Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var bedt om at skulle møde ind. Jeg skulle ligge på en firemandsstue og de andre patienter sov, da jeg ankom, så jeg syntes, det var svært at finde sig til rette og pakke ud samt skifte til patienttøj uden at vække og forstyrre de andre.	Godt
3	Da jeg kom til Randers Centralsygehus, havde lægen ikke indhentet information fra Århus Kommunehospital. Jeg troede der var fælles EDB/elektroniske journaler.	Godt
5	Tak til NN, som både har ringet og informeret. Et yderst behageligt menneske (gid alle læger var som ham).	Virkelig godt
9	Det var en god oplevelse.	Godt
10	Blev modtaget rigtig godt og kom til undersøgelse med det samme og blev opereret efter få timer. Uheldigvis var lægen, som foretog scanningen, ikke særlig grundig, så han vurderede, at der var tale om en bestemt diagnose, men ved operationen fandt man ikke den givne diagnose.	Godt
12	Alt var fint. I var alle meget søde.	Virkelig godt

Afsnit A7

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Fejloperation, fejldiagnose.	Godt
	11	Fik flere drop, da de var blevet lagt forkert.	Godt



Afsnit A7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes det var svært at ringe med klokken efter sygeplejersken, da jeg egentlig var mobil i forhold til de andre på stuen. Jeg følte mig fjollet og til besvær selvom sygeplejersken bestemt ikke lagde op til det. Jeg tror bare det er vigtigt at de siger: "Ring efter mig, hvis der er noget."	Godt
2	Sår i siden af mund. Den blev åbnet for meget under operation.	Virkelig godt
4	Hvis jeg var alene uden mine forældre, havde der klart været for lidt personale på. Vi klarede os stort set selv!	Godt
5	Tak til NN med flere!	Virkelig godt
7	Synes, det er lidt uheldigt, man skal under fuld narkose tre gange, fordi jeg ikke bliver syet ordentlig. Det var trods alt kun mandlerne, ca. 45 min. Skulle det tage. Det endte med godt 10 timer.	Godt
8	Der gik for lang tid før jeg fik lagt drop så jeg kunne få væske i kroppen (der gik 5-6 timer før det blev lagt).	Godt
9	Jeg fik nogen smertestillende piller, som der var uvished om, ved en sygeplejerske, hvad det var for nogen piller.	Godt
10	Jeg fik en rigtig god behandling af personalet på øre-næse-hals-afdelingen, men måske skulle lægerne kontakte andre afdelinger for råd og vejledning. I mit tilfælde var det jo en læge NN, som løste problemet. Jeg havde ikke behøvet at gå med en stor hævelse og mange smerter i så lang tid, hvis det var blevet opdaget, at det var noget andet i stedet for den stillede diagnose. Det resulterede i en operation HELT UDEN GRUND. Det synes jeg, er rigtig ærgerligt.	Godt



Afsnit D4

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	Vi fik besøg af hospitalsklovn og det skabte stor glæde for både voksne og børn. Ellers var personalet på den afdeling, vi var indlagt på yderst søde og imødekommende - især den sygeplejerske, som håndterede vores "sag". Mit barn havde en kronisk alvorlig lidelse, men hele forløbet blev virkelig tacklet flot, og alle kom derfra med en god oplevelse.	Virkelig godt
	3	Det var rart, at jeg havde min egen stue og tv plus playstation.	Virkelig godt


Afsnit D4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Det var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	4	Der var lang ventetid ved forundersøgelsen til de enkelte undersøgelser.	Godt



Afsnit D4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Personalet glemte at meddele klinikken, at vi var klar til operation, derfor lidt ventetid.	Virkelig godt

Afsnit D4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Det var rigtig godt, og der var ingen ventetid på smertestillende eller sygeplejerske, når jeg havde ondt.	Virkelig godt
	5	Alt i alt en god og professionel behandling. Man føler sig godt modtaget, og man føler, at der er tid.	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.