

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Gynækologisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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	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.....	78
	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:	66
Besvarelser fra afdelingens patienter:	43
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

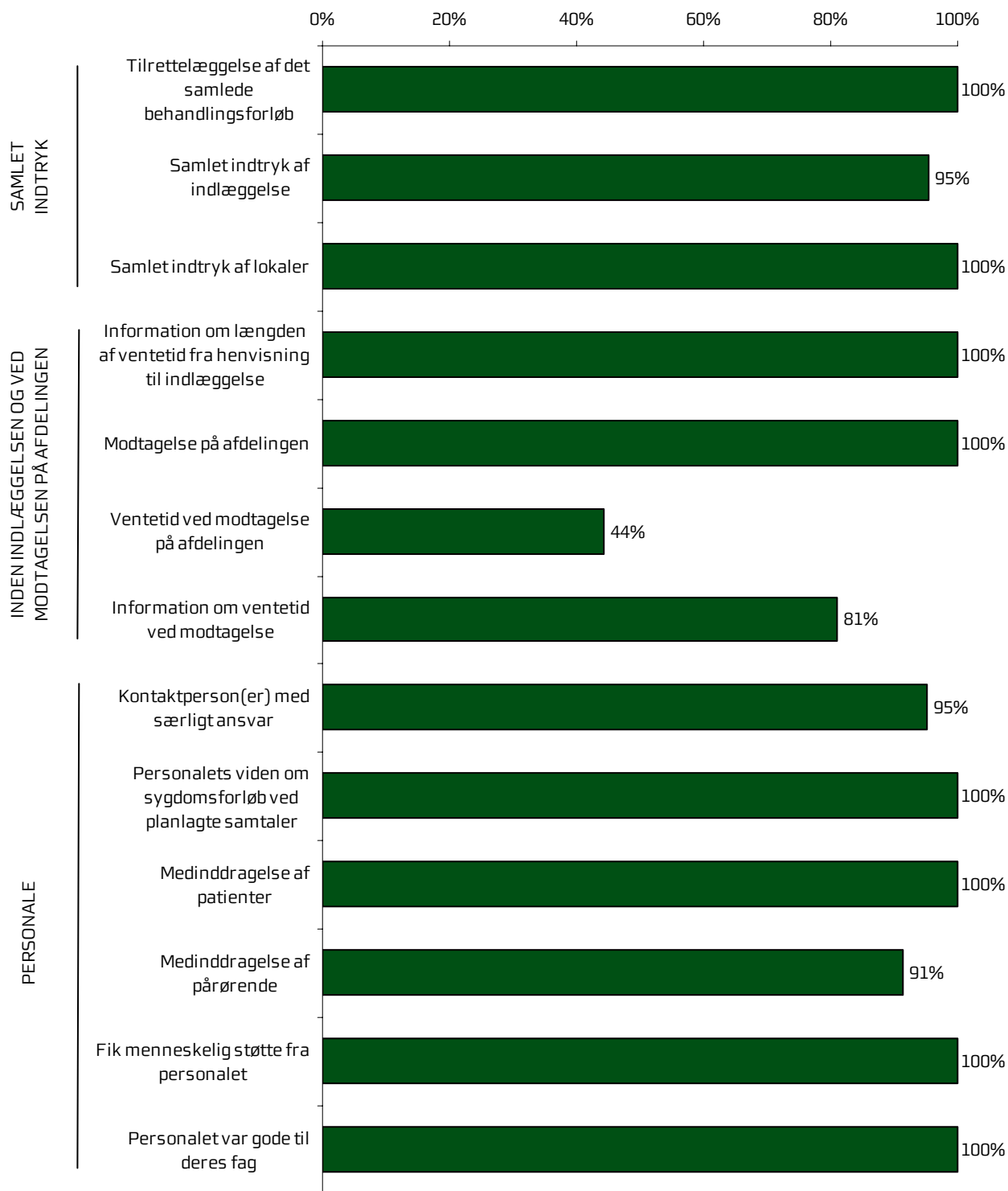
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

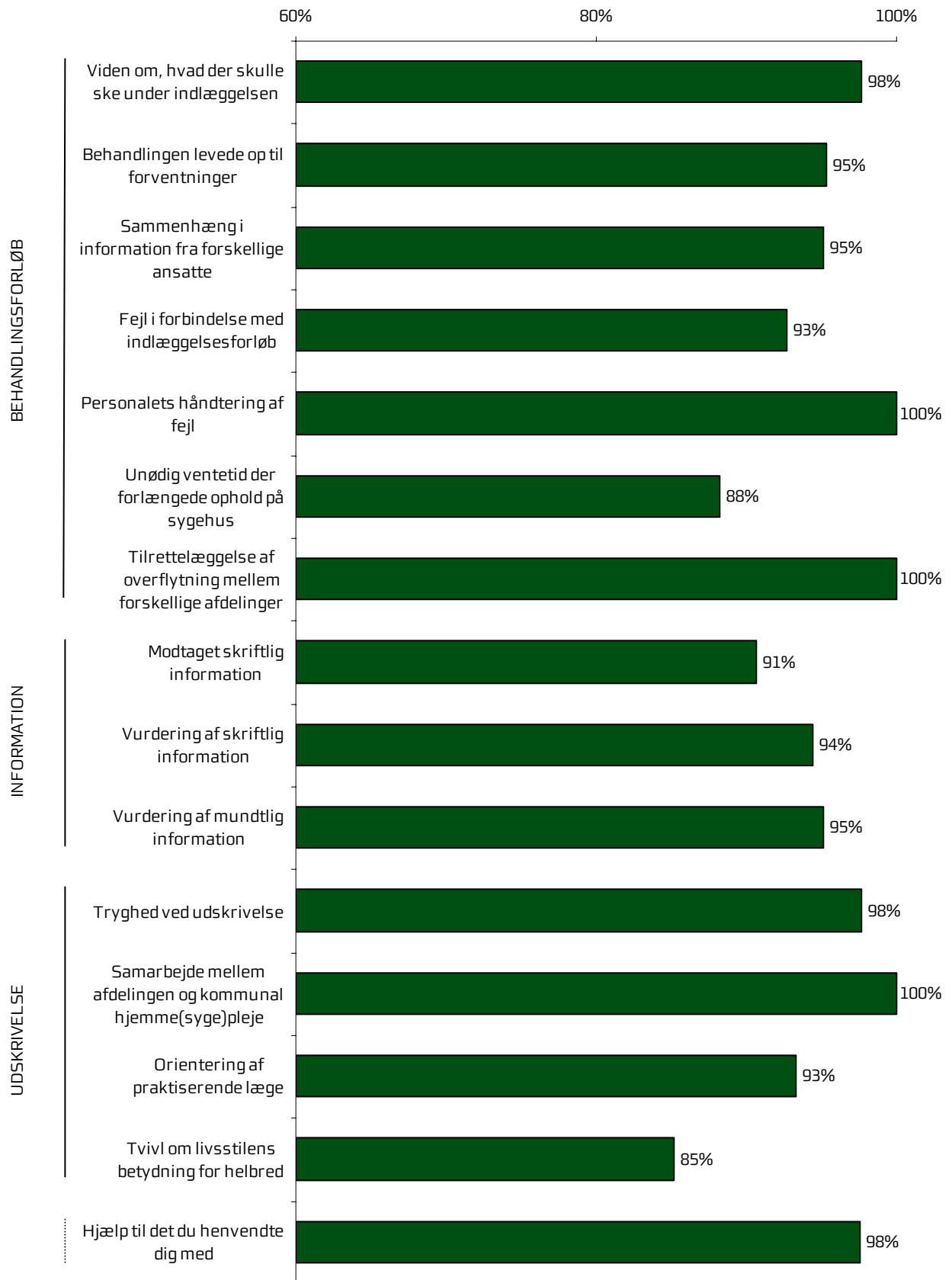
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

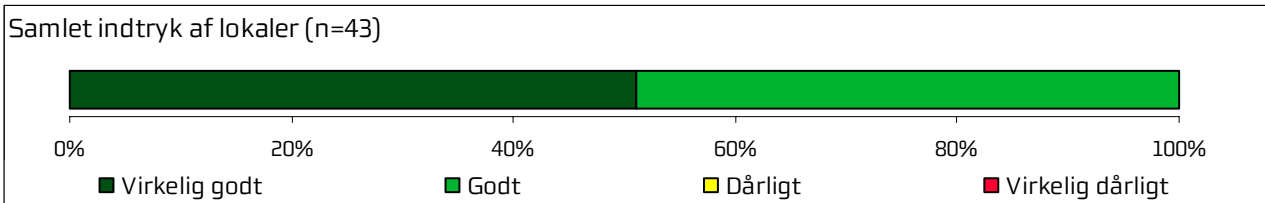
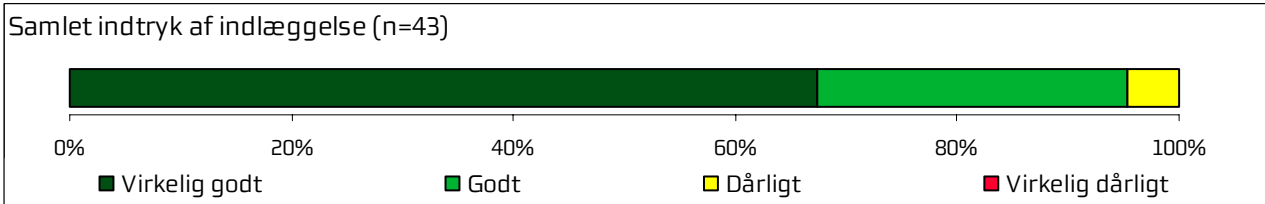
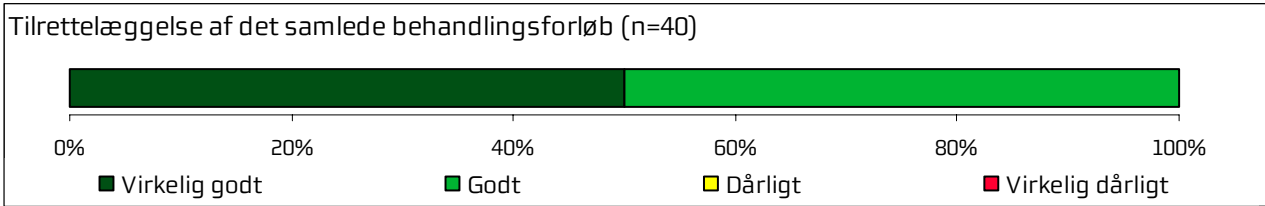
Tilfældige forskelle?

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.

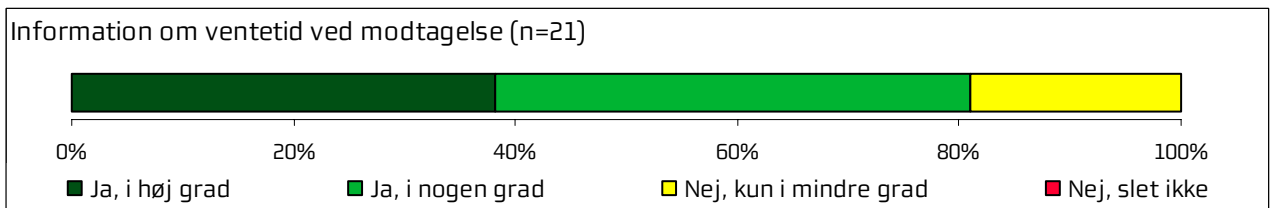
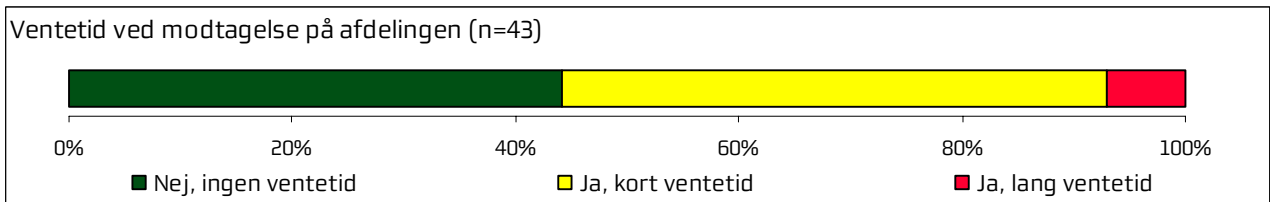
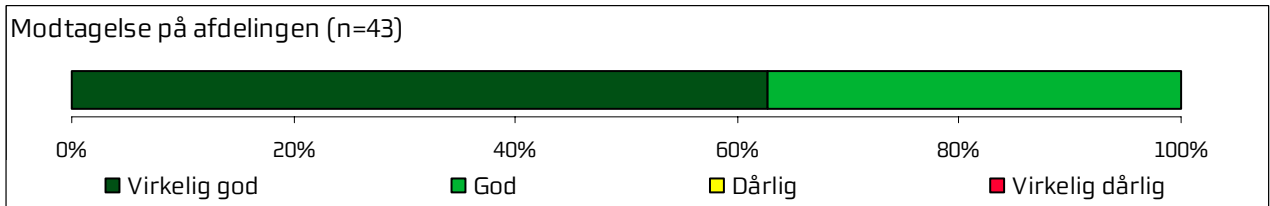
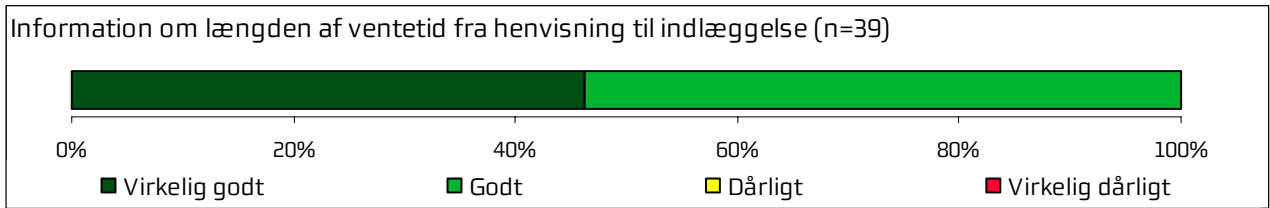
4.1 Samlet indtryk



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?	100%	-	-	97%	88%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	96%	91%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100%	-	-	89%*	78%*	84%*

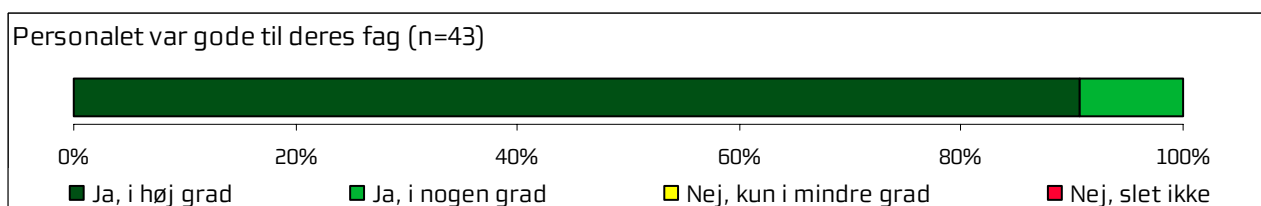
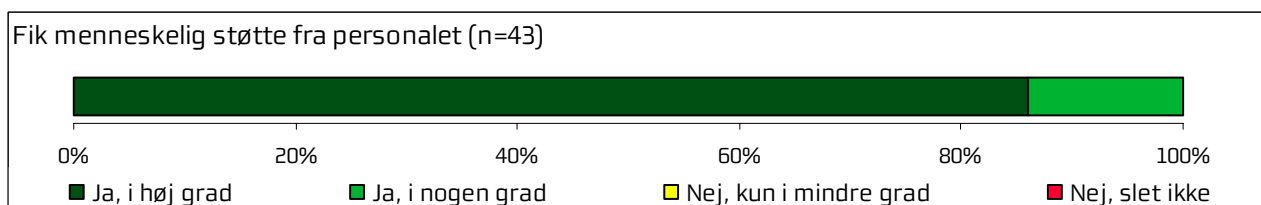
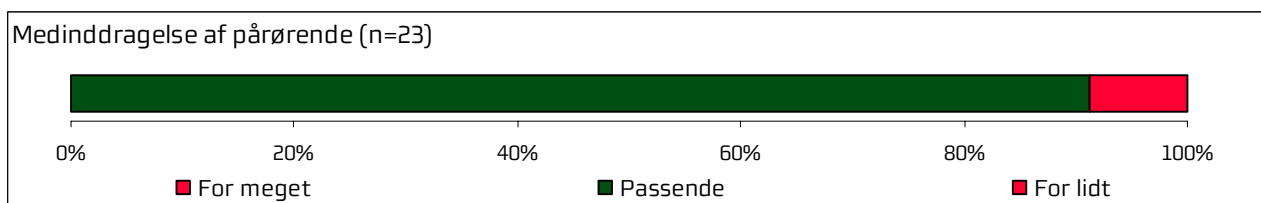
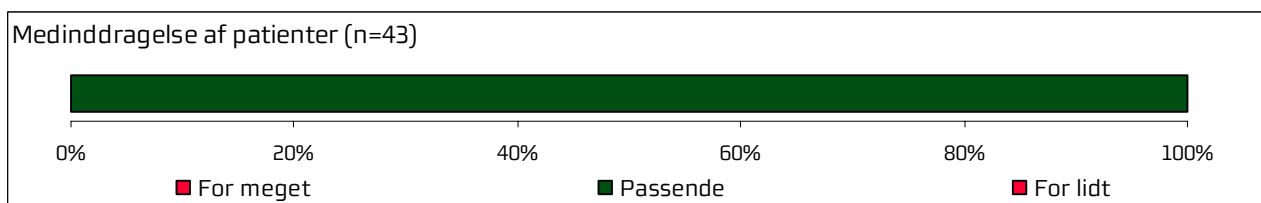
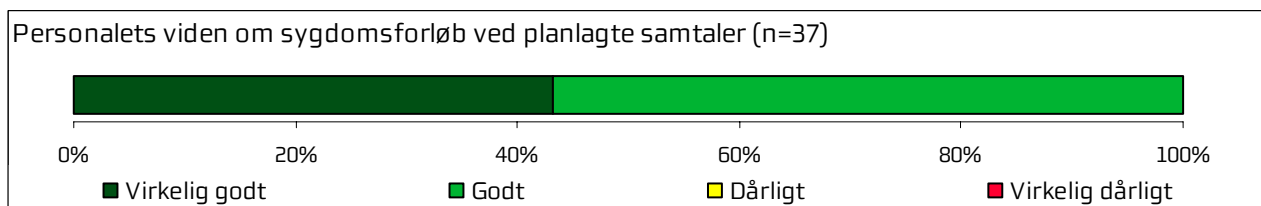
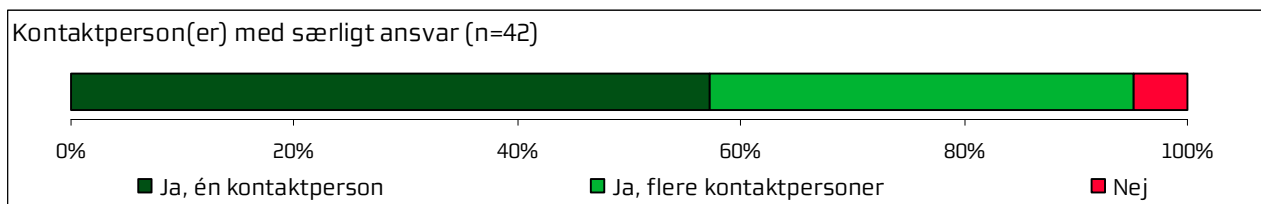
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	-	-	95%	94%	95%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	98%	94%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	44%	-	-	58%	56%	56%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81%	-	-	76%	65%	72%

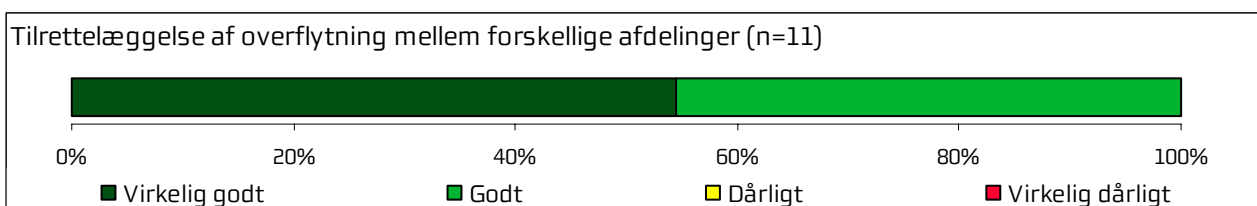
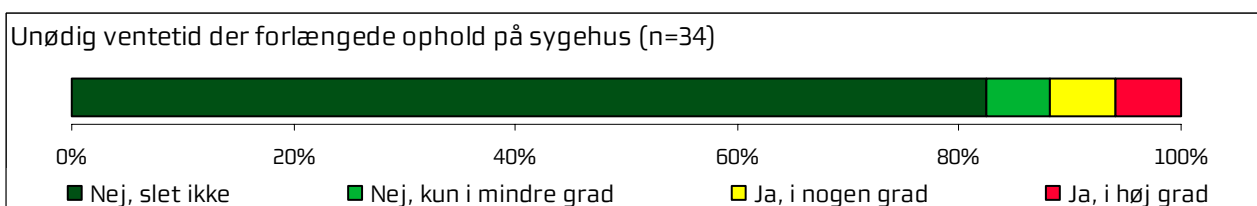
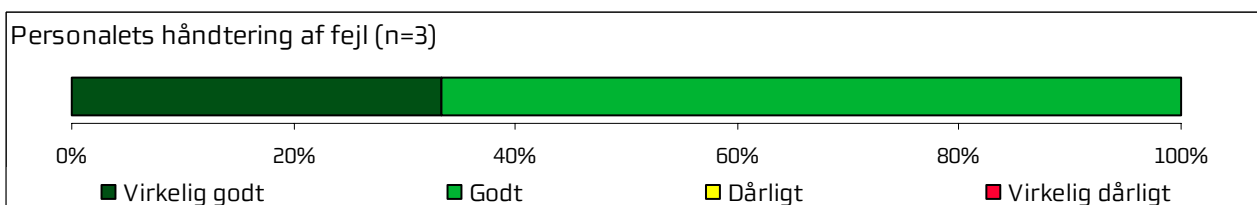
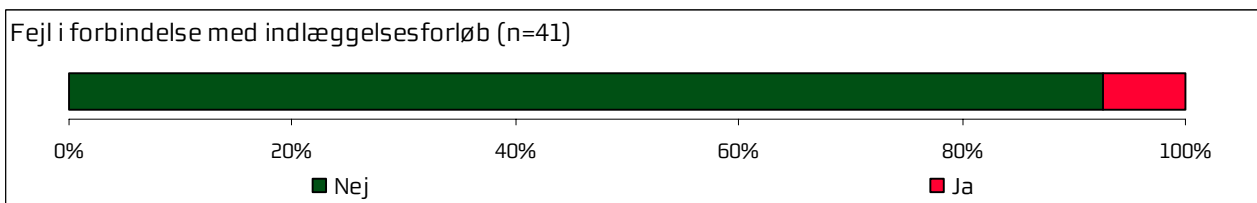
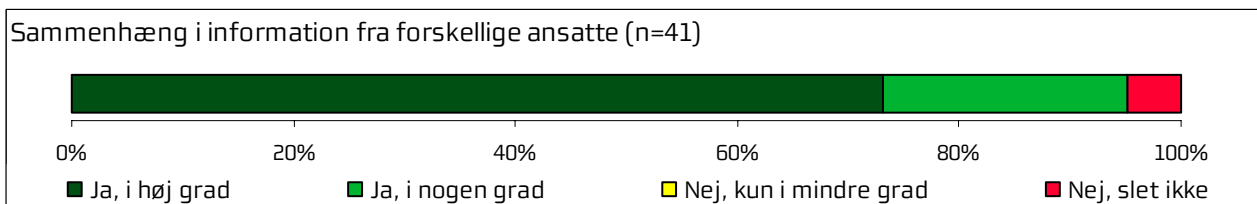
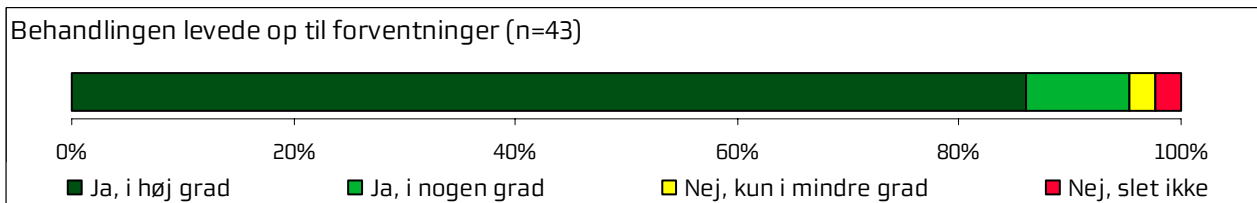
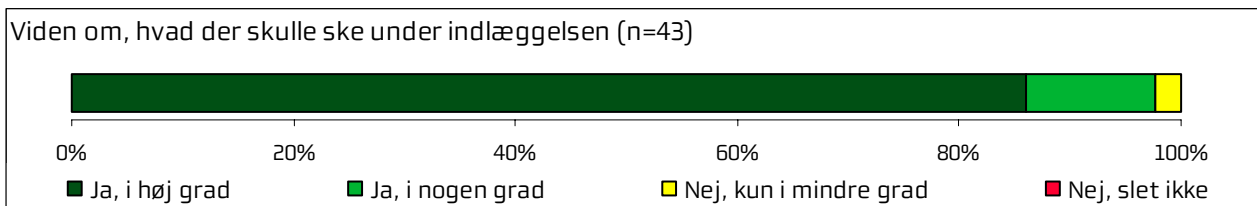
4.3 Personale



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?	95%	-	-	85%	76%*	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100%	-	-	95%	86%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100%	-	-	93%	86%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	88%	78%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100%	-	-	93%	90%*	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	97%	94%	96%

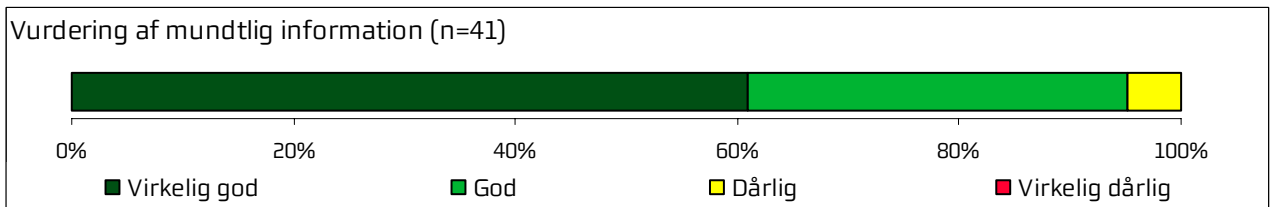
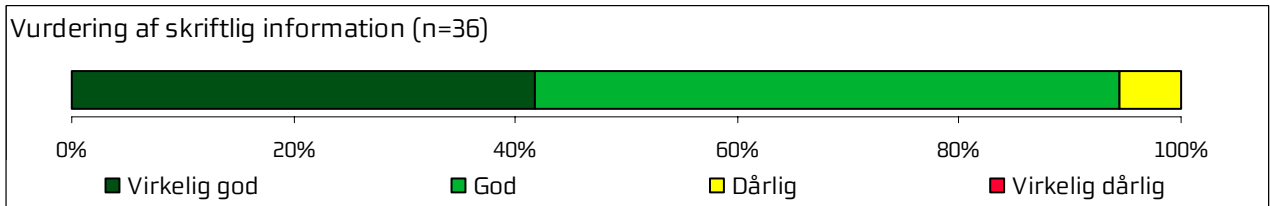
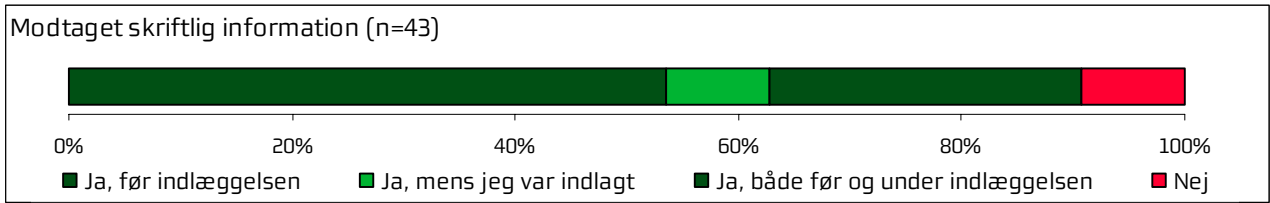
4.4 Behandlingsforløb



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?	98%	-	-	97%	77%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	92%	88%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95%	-	-	93%	83%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93%	-	-	83%	80%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	75%	71%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88%	-	-	90%	78%	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	91%	88%	89%

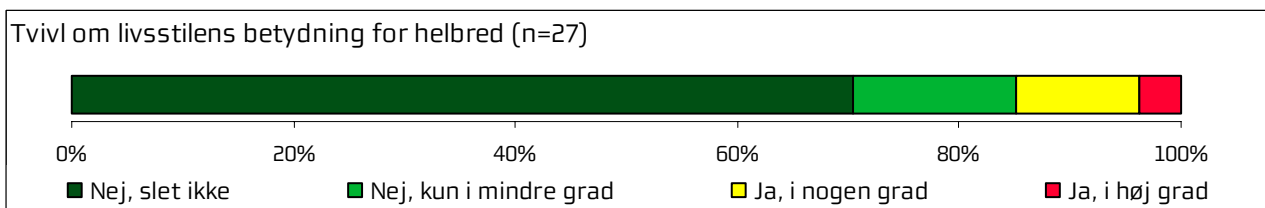
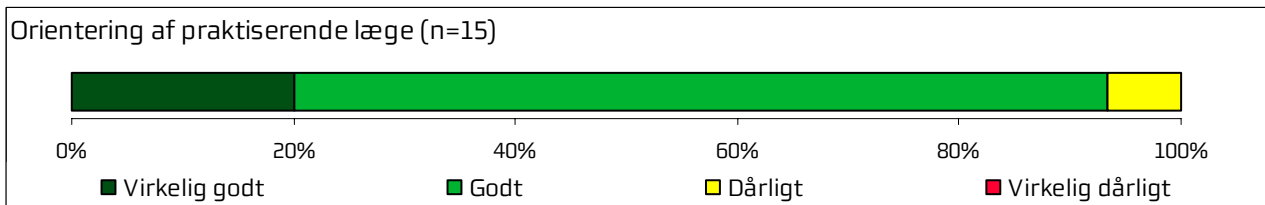
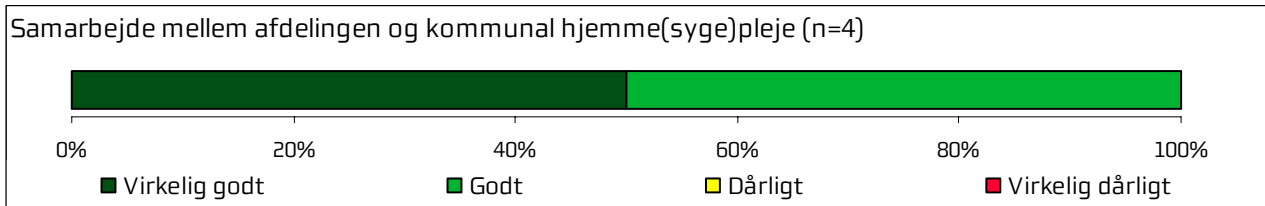
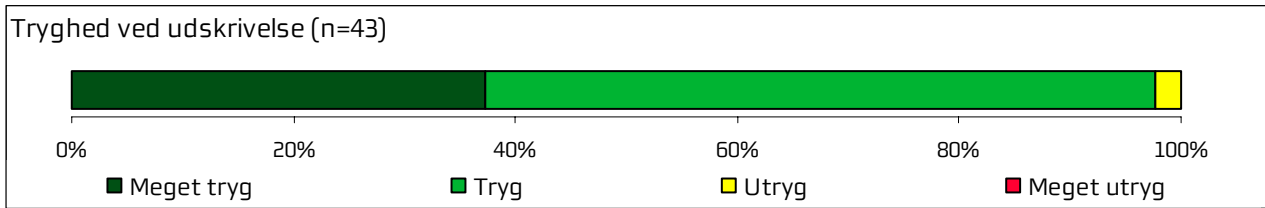
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	91%	-	-	76%*	39%*	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94%	-	-	99%	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95%	-	-	94%	86%	90%

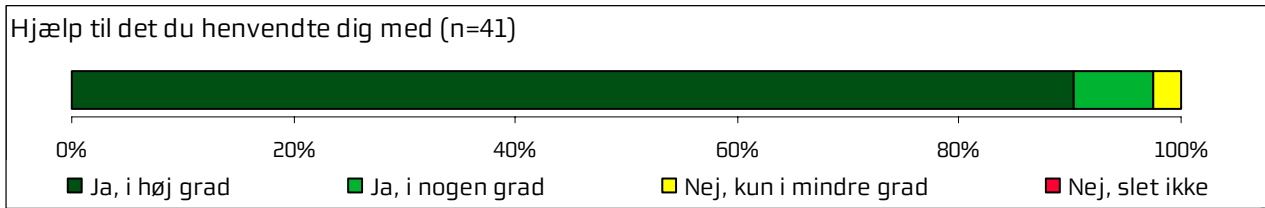
4.6 Udskrivelse



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?	98%	-	-	88%	87%*	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	93%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93%	-	-	88%	84%	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	74%	70%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98%	-	-	98%	93%	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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <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?	<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 <input type="checkbox"/>	Ja, kort ventetid <input type="checkbox"/>	Nej, ingen ventetid <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <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 ved 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	<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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

Løbnr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></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. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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. 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)		43	66
Køn	Mand	0%	0%
	Kvinde	100%	100%
Alder	0-19 år	0%	2%
	20-39 år	14%	23%
	40-59 år	30%	32%
	60-79 år	51%	41%
	80 år eller derover	5%	3%

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		43	100
Alder	0-19	0	0%
	20-39	6	14%
	40-59	13	30%
	60-79	22	51%
	80-	2	5%
Køn	Mand	0	0%
	Kvinde	43	100%
Skema udfyldt af	Patienten	40	98%
	Pårørende	1	2%
Modersmål	Dansk	40	93%
	Ikke dansk	3	7%
Indlæggelses-type	Akut	2	5%
	Planlagt	39	95%
Afsnit	Afsnit G1	43	100%

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		50	50	0	0	40	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	40	60	0	0	5	1
	40-59	54	46	0	0	13	0
	60-79	48	52	0	0	21	0
	80-	-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	50	50	0	0	40	2
Skema udfyldt af	Patienten	49	51	0	0	37	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	49	51	0	0	37	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	1
	Planlagt	50	50	0	0	38	1
Afsnit	Afsnit G1	50	50	0	0	40	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		67	28	5	0	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	50	50	0	0	6
	40-59	77	15	8	0	13
	60-79	64	32	5	0	22
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	67	28	5	0	43
Skema udfyldt af	Patienten	65	30	5	0	40
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	65	30	5	0	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2
	Planlagt	67	28	5	0	39
Afsnit	Afsnit G1	67	28	5	0	43

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		51	49	0	0	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	50	50	0	0	6
	40-59	54	46	0	0	13
	60-79	50	50	0	0	22
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	51	49	0	0	43
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	0	0	40
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	50	50	0	0	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2
	Planlagt	49	51	0	0	39
Afsnit	Afsnit G1	51	49	0	0	43

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		46	54	0	0	39	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	40	60	0	0	5	0	
	40-59	42	58	0	0	12	0	
	60-79	45	55	0	0	20	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	46	54	0	0	39	0	
Skema udfyldt af	Patienten	42	58	0	0	36	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	42	58	0	0	36	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	46	54	0	0	39	0	
Afsnit	Afsnit G1	46	54	0	0	39	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		63	37	0	0	43	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	67	33	0	0	6	0
	40-59	62	38	0	0	13	0
	60-79	59	41	0	0	22	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	63	37	0	0	43	0
Skema udfyldt af	Patienten	60	40	0	0	40	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	60	40	0	0	40	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0
	Planlagt	64	36	0	0	39	0
Afsnit	Afsnit G1	63	37	0	0	43	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		44	49	7	43	0
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	50	50	0	6	0
	40-59	31	54	15	13	0
	60-79	45	50	5	22	0
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	44	49	7	43	0
Skema udfyldt af	Patienten	43	50	8	40	0
	Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	48	45	8	40	0
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	2	0
	Planlagt	44	49	8	39	0
Afsnit	Afsnit G1	44	49	7	43	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		38	43	19	0	21	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	22	67	11	0	9	0
	60-79	33	33	33	0	9	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	38	43	19	0	21	0
Skema udfyldt af	Patienten	35	45	20	0	20	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	28	50	22	0	18	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	35	45	20	0	20	0
Afsnit	Afsnit G1	38	43	19	0	21	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		57	38	5	42
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	33	67	0	6
	40-59	46	54	0	13
	60-79	67	24	10	21
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	57	38	5	42
Skema udfyldt af	Patienten	56	38	5	39
	Pårørende	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	56	38	5	39
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	2
	Planlagt	56	38	5	39
Afsnit	Afsnit G1	57	38	5	42

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		43	57	0	0	37	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	60	40	0	0	5	1	
	40-59	45	55	0	0	11	1	
	60-79	37	63	0	0	19	3	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	43	57	0	0	37	5	
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	0	0	34	5	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	38	62	0	0	34	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1	1	
	Planlagt	40	60	0	0	35	3	
Afsnit	Afsnit G1	43	57	0	0	37	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	100	0	43
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	0	100	0	6
	40-59	0	100	0	13
	60-79	0	100	0	22
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	0	100	0	43
Skema udfyldt af	Patienten	0	100	0	40
	Pårørende	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	0	100	0	40
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	2
	Planlagt	0	100	0	39
Afsnit	Afsnit G1	0	100	0	43

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	91	9	23	20
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	0	100	0	4	2
	40-59	0	100	0	7	6
	60-79	0	82	18	11	11
	80-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	0	91	9	23	20
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	20	20
	Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	0	95	5	20	20
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	0	2
	Planlagt	0	91	9	22	17
Afsnit	Afsnit G1	0	91	9	23	20

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		86	14	0	0	43	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	100	0	0	0	6	0
	40-59	85	15	0	0	13	0
	60-79	82	18	0	0	22	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	86	14	0	0	43	0
Skema udfyldt af	Patienten	85	15	0	0	40	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	85	15	0	0	40	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0
	Planlagt	85	15	0	0	39	0
Afsnit	Afsnit G1	86	14	0	0	43	0

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		91	9	0	0	43	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	100	0	0	0	6	0	
	40-59	85	15	0	0	13	0	
	60-79	91	9	0	0	22	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	91	9	0	0	43	0	
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	0	0	40	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	90	10	0	0	40	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	90	10	0	0	39	0	
Afsnit	Afsnit G1	91	9	0	0	43	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		86	12	2	0	43	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	67	33	0	0	6	0
	40-59	100	0	0	0	13	0
	60-79	82	14	5	0	22	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	86	12	2	0	43	0
Skema udfyldt af	Patienten	85	13	3	0	40	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	85	13	3	0	40	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0
	Planlagt	87	10	3	0	39	0
Afsnit	Afsnit G1	86	12	2	0	43	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		86	9	2	2	43	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	83	17	0	0	6	0	
	40-59	92	0	0	8	13	0	
	60-79	82	14	5	0	22	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	86	9	2	2	43	0	
Skema udfyldt af	Patienten	85	10	3	3	40	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	85	10	3	3	40	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	85	10	3	3	39	0	
Afsnit	Afsnit G1	86	9	2	2	43	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		73	22	0	5	41	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	83	17	0	0	6	0	
	40-59	77	15	0	8	13	0	
	60-79	65	30	0	5	20	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	73	22	0	5	41	1	
Skema udfyldt af	Patienten	71	24	0	5	38	1	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	71	24	0	5	38	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	71	24	0	5	38	0	
Afsnit	Afsnit G1	73	22	0	5	41	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	39	3
Alder	0-19	-	-	0	0
	20-39	100	0	6	0
	40-59	100	0	13	0
	60-79	100	0	18	3
	80-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	0	0
	Kvinde	100	0	39	3
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	36	3
	Pårørende	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	100	0	36	3
	Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	1	1
	Planlagt	100	0	36	2
Afsnit	Afsnit G1	100	0	39	3

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	40
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	6
	40-59	92	8	12
	60-79	95	5	20
	80-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	95	5	40
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	37
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	95	5	37
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	2
	Planlagt	94	6	36
Afsnit	Afsnit G1	95	5	40

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		98	2	41
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	6
	40-59	92	8	13
	60-79	100	0	20
	80-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	98	2	41
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	38
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	97	3	38
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	2
	Planlagt	97	3	37
Afsnit	Afsnit G1	98	2	41

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		94	6	17
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	3
	40-59	80	20	5
	60-79	100	0	9
	80-	-	-	0
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	94	6	17
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	16
	Pårørende	-	-	0
Modersmål	Dansk	93	7	15
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	-	-	1
	Planlagt	93	7	15
Afsnit	Afsnit G1	94	6	17

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		33	67	0	0	3	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	2	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	3	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	-	-	-	-	3	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Afsnit G1	-	-	-	-	3	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		82	6	6	6	34	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	83	0	17	0	6	0
	40-59	80	10	0	10	10	1
	60-79	82	6	6	6	17	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	82	6	6	6	34	1
Skema udfyldt af	Patienten	81	6	6	6	32	1
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	81	6	6	6	31	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1	0
	Planlagt	81	6	6	6	32	1
Afsnit	Afsnit G1	82	6	6	6	34	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		55	45	0	0	11	24
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	33	67	0	0	3	3
	40-59	67	33	0	0	3	8
	60-79	60	40	0	0	5	12
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	55	45	0	0	11	24
Skema udfyldt af	Patienten	60	40	0	0	10	23
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	56	44	0	0	9	23
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsestype	Akut	-	-	-	-	0	1
	Planlagt	55	45	0	0	11	22
Afsnit	Afsnit G1	55	45	0	0	11	24

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	9	28	9	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	17	33	17	33	6
	40-59	38	0	62	0	13
	60-79	68	9	14	9	22
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	53	9	28	9	43
Skema udfyldt af	Patienten	53	10	28	10	40
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	53	10	28	10	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2
	Planlagt	54	10	31	5	39
Afsnit	Afsnit G1	53	9	28	9	43

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		42	53	6	0	36	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	46	54	0	0	13	0
	60-79	44	50	6	0	18	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	42	53	6	0	36	0
Skema udfyldt af	Patienten	42	52	6	0	33	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	39	55	6	0	33	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	41	53	6	0	34	0
Afsnit	Afsnit G1	42	53	6	0	36	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		61	34	5	0	41
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	67	33	0	0	6
	40-59	77	15	8	0	13
	60-79	52	43	5	0	21
	80-	-	-	-	-	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	61	34	5	0	41
Skema udfyldt af	Patienten	61	34	5	0	38
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	58	37	5	0	38
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1
	Planlagt	63	32	5	0	38
Afsnit	Afsnit G1	61	34	5	0	41

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	60	2	0	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0
	20-39	33	67	0	0	6
	40-59	46	54	0	0	13
	60-79	32	64	5	0	22
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	37	60	2	0	43
Skema udfyldt af	Patienten	33	65	3	0	40
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	38	60	3	0	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2
	Planlagt	41	56	3	0	39
Afsnit	Afsnit G1	37	60	2	0	43

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		50	50	0	0	4	1	35
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	0
	20-39	100	0	0	0	1	0	5
	40-59	-	-	-	-	0	0	12
	60-79	33	67	0	0	3	1	17
	80-	-	-	-	-	0	0	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	50	50	0	0	4	1	35
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	0	0	4	1	33
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål	Dansk	33	67	0	0	3	1	33
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	1	1
	Planlagt	50	50	0	0	4	0	32
Afsnit	Afsnit G1	50	50	0	0	4	1	35

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	73	7	0	15	26	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	40	40	20	0	5	1	
	40-59	33	67	0	0	3	10	
	60-79	0	100	0	0	7	14	
	80-	-	-	-	-	0	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	20	73	7	0	15	26	
Skema udfyldt af	Patienten	15	77	8	0	13	26	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	23	69	8	0	13	25	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1	1	
	Planlagt	21	79	0	0	14	23	
Afsnit	Afsnit G1	20	73	7	0	15	26	

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		70	15	11	4	27	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	75	0	25	0	4	2	
	40-59	80	20	0	0	10	3	
	60-79	62	15	15	8	13	7	
	80-	-	-	-	-	0	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	70	15	11	4	27	13	
Skema udfyldt af	Patienten	69	15	12	4	26	12	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	71	17	8	4	24	13	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	71	17	8	4	24	12	
Afsnit	Afsnit G1	70	15	11	4	27	13	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		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		90	7	2	0	41	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	80	20	0	0	5	1	
	40-59	100	0	0	0	13	0	
	60-79	86	10	5	0	21	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	90	7	2	0	41	2	
Skema udfyldt af	Patienten	89	8	3	0	38	2	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	89	8	3	0	38	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	2	0	
	Planlagt	92	5	3	0	37	2	
Afsnit	Afsnit G1	90	7	2	0	41	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 G1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Afdelingen kan højt anbefales.	Virkelig godt
3	Jeg synes, afdelingen gjorde det godt.	Virkelig godt
4	Sørge for, at der er ro om natten fra andre indlagte, der sover om dagen i stedet.	Virkelig godt
6	Afdelingens personale var i høj grad imødekommende, venlige og lydhøre.	Virkelig godt
8	De passede mig rigtig godt. Der manglede noget overtøj (ligesom overcoat). Jeg havde slet ikke mit eget overtøj. Jeg gik rundt uden overcoat. Det var lidt en skam.	Virkelig godt
10	Jeg har kun mødt kompetente læger, sygeplejersker under mit sygdomsforløb, der gjorde alt for at mindske mine gener, en stor ros til gynækologisk afdeling i Silkeborg.	Virkelig godt
11	Jeg synes, afdelingen gjorde det rigtig godt. Jeg var imponeret over, hvor hjælpsomt og venligt personalet var. Desuden synes jeg, at både lægerne og sygeplejerskerne var gode til at informere og sikre sig, at jeg forstod, hvad der skulle ske under operationen og det der skal ske fremover.	Virkelig godt
12	Maden kunne være meget bedre, den var direkte dårlig. Sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
13	Afdelingen kunne måske sørge for, at patienter (dagen efter operationen) tog lidt varmt tøj på, måske en badekåbe, for at forhindre en forkølelse eller anden infektion. Vi patienter har det lidt varmt, når vi ligger på sygehuset og glemmer at tage varmere tøj på, når vi går tur ude på gangen osv. Jeg blev selv meget forkølet, da jeg kom hjem fra sygehuset og gik selv rundt i for lidt tøj, mens jeg var indlagt.	Virkelig godt
17	Syntes, at alt personalet var utroligt dygtige og gode til at tage hånd om patienten. Alle var/er smilende og venlige.	Godt
18	Man bør nok undgå at ligge kvinder under fertilitetsbehandling på samme stue som patienter, som skal have foretaget frivillig abort.	Godt
19	Jeg vil gerne udtrykke min store tilfredshed med den behandling, jeg fik af personalet på afdelingen. Under min indlæggelse nåede jeg at stifte bekendtskab med fire sygeplejersker, som alle var yderst kompetente og venlige, og som trods et stort arbejdspress gav sig tid til grundigt at informere mig om, hvordan jeg skulle forholde mig, efter jeg var blevet udskrevet.	Virkelig godt
21	Jeg fik efter operationen en spinalhovedpine. Det var virkelig godt, at jeg havde tilbud om telefonisk rådgivning. Endvidere fik jeg en komplikation med arvævet, som skulle behandles ambulantly nogle gange. SÅ god behandling af NN og øvrigt personale.	Godt







Afsnit G1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Operationen var planlagt vinter 2008, men blev fem dage før flyttet til tidlig forår 2009. Dette gav anledning til meget "ballade" og store frustrationer - både menneskeligt/personligt og ikke mindst på arbejdspladsen. Der var ansat vikar, og alt var planlagt. Vikaren måtte "afskediges" - mange arrangementer og møder måtte flyttes. Det griber rigtig meget ind i arbejdslivet at flytte en operation. Mentalt var jeg også indstillet på operationen i vinteren 2008 og blev ked af udsættelsen. Jeg har forståelse for, at akutte patienter har førsteret, vil blot fortælle, hvor mange og store konsekvenser en udsættelse af operationer har.	Virkelig godt
 5	Forløbet før min indlæggelse var MEGET kaotisk. Var først indskrevet ambulant, og bliver først sendt hjem efter medicinering.	Virkelig godt
 12	Jeg fik fjernet en polyp i livmoderen i efteråret 2008. Det viste sig at være kræft. Jeg fik først fjernet livmoder og æggestokke fire måneder senere. For lang ventetid.	Virkelig godt
 14	Det var rigtig rart. Alle ville mig det bedste.	Godt
 15	Skulle opereres om formiddagen. Mødte fastende. Blev først opereret sidst på eftermiddagen. Lang ventetid.	Virkelig godt
 16	Jeg havde natlæge om aftenen, som ringede til sygehuset, hvor jeg så kunne komme til om formiddagen dagen efter.	Virkelig godt

Afsnit G1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg oplevede IKKE fejl.	Virkelig godt
	7	Det kan være lidt hårdt at høre på gråd fra nyfødte babyer på afdelingen, når man er indlagt i forbindelse med muligvis livmoderhalskræft.	Godt
	8	Jeg var meget tilfreds gennem mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
	9	Skulle opereres på indlæggelsesdagen, men måtte vente til næste dag, så måtte turen om igen med udtømning og faste. Lidt belastende, men forståeligt pga. travlhed!	Dårligt
	12	Jeg fik udleveret smertestillende piller. Jeg påpegede, at jeg havde lært, at de kunne forårsage blodpropper. Det vidste man godt, og jeg fik at vide, at de ville blive forbudt senere. Hvorfor udleverede man dem så til mig??	Virkelig godt
	21	Jeg havde en klar aftale om spinalbedøvelse, men det var kun, fordi jeg selv var "vågen", at [man] fastholdt den plan, [og] jeg ikke blev lagt i narkose.	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.