

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Dermato-Venerologisk Afdeling S
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	75
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	87
Besvarelser fra afdelingens patienter:	57
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

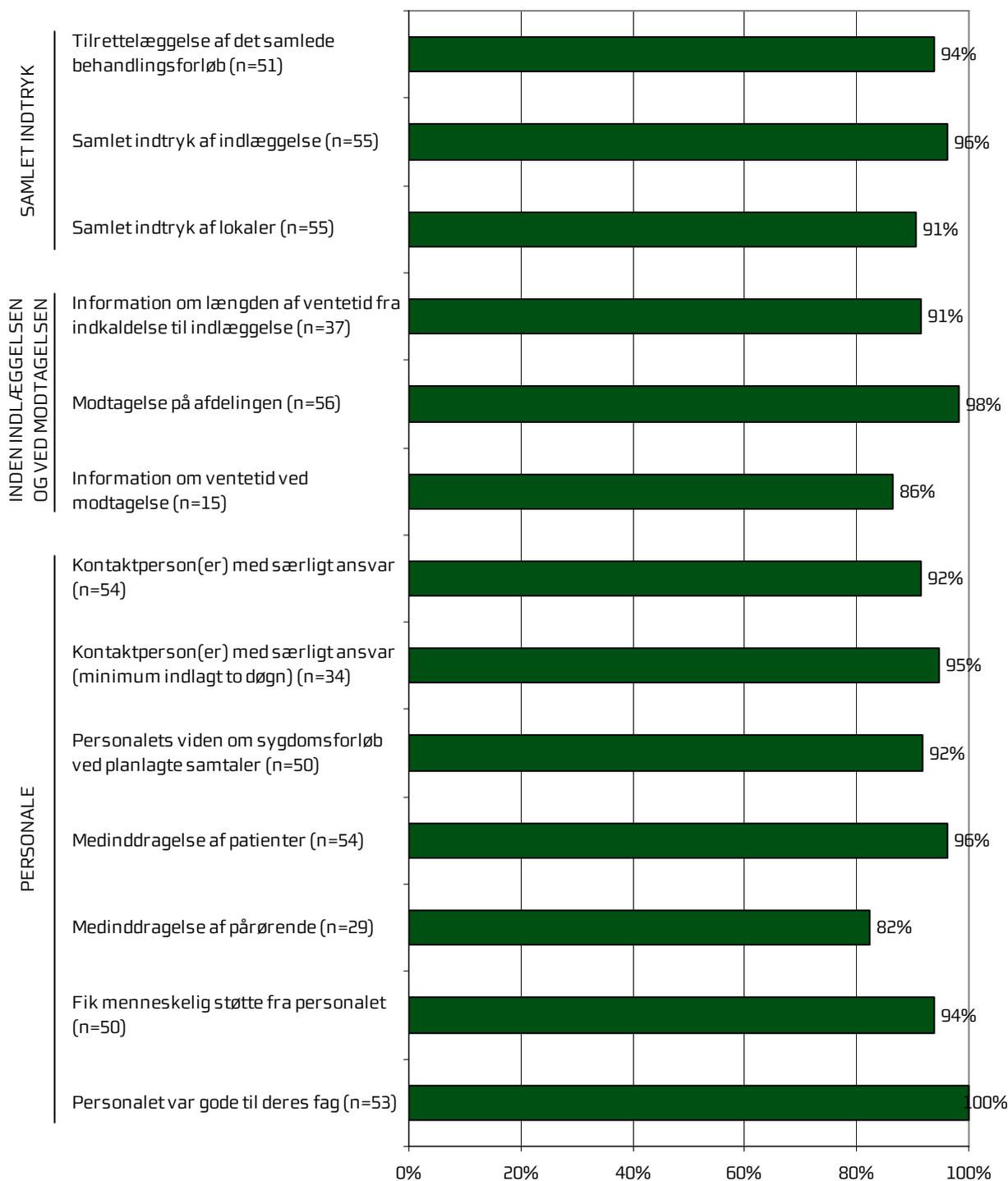
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

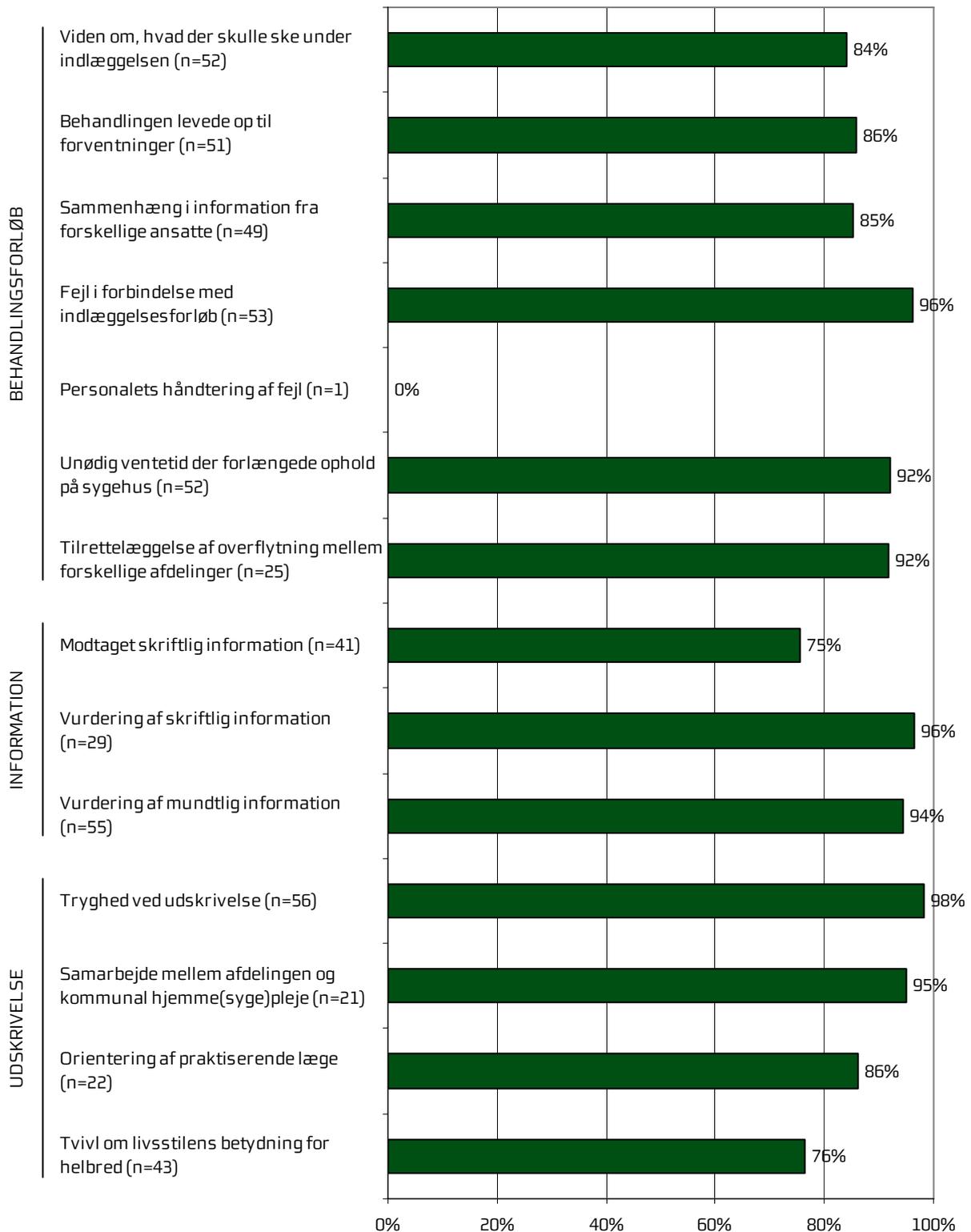
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Dermato-Venerologisk Afdeling S

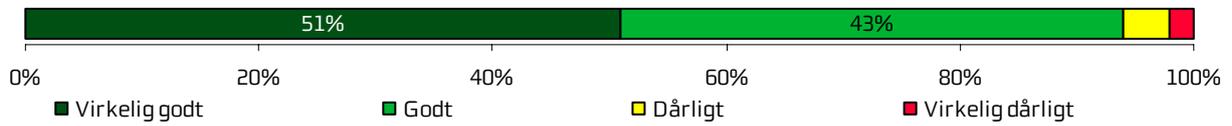
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

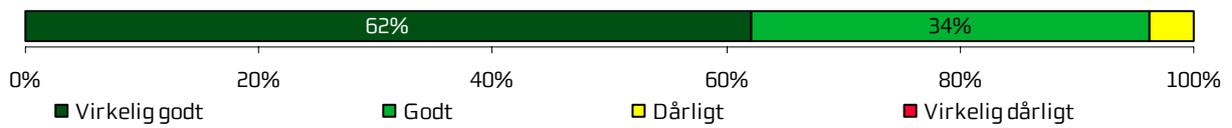
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

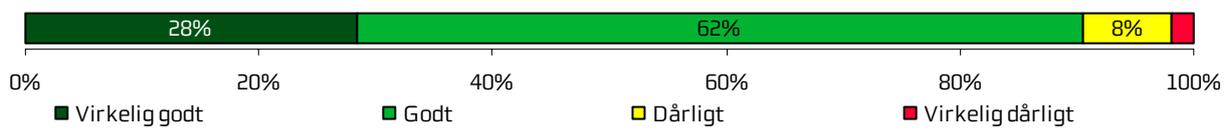
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=55)



Samlet indtryk af lokaler (n=55)



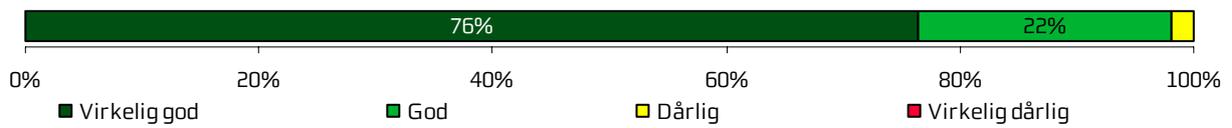
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	100 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	100 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	69 %	97 %	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=37)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



Information om ventetid ved modtagelse (n=15)



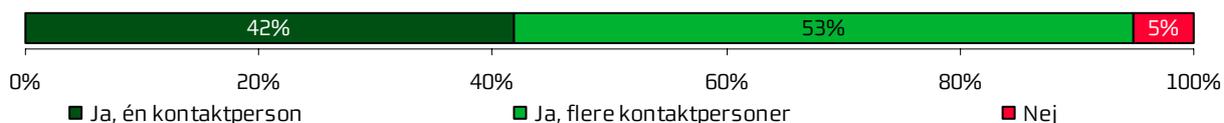
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		91 %	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	100 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		86 %	92 %	86 %	65 %	75 %

Personale

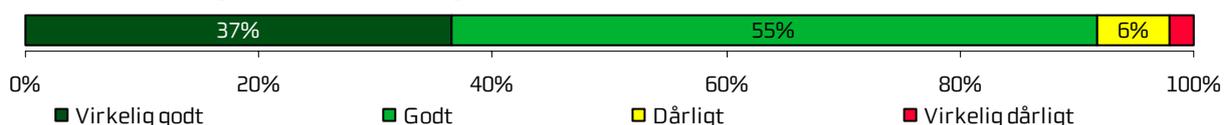
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=54)



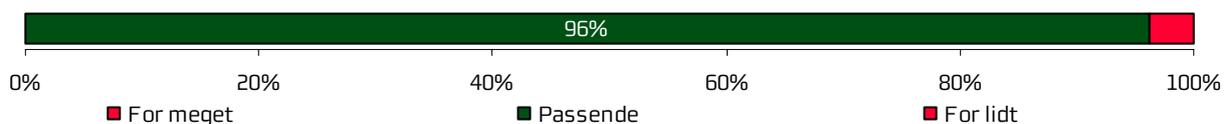
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



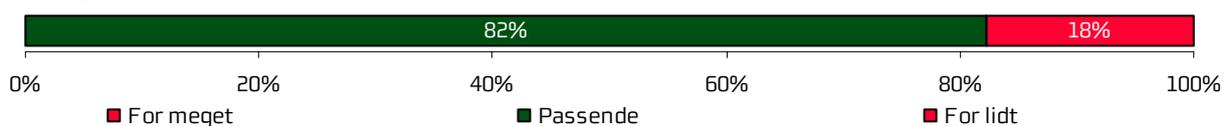
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=50)



Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=50)



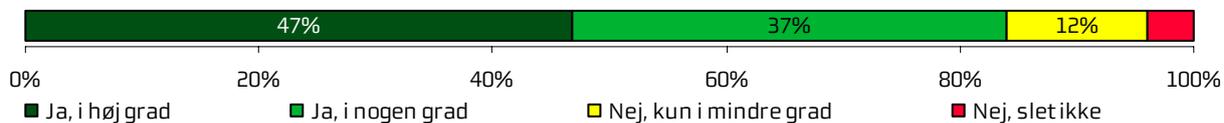
Personalet var gode til deres fag (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		92 %	92 %	92 %	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		95 %	-	93 %	76 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	92 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	97 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	87 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	100 %	98 %	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

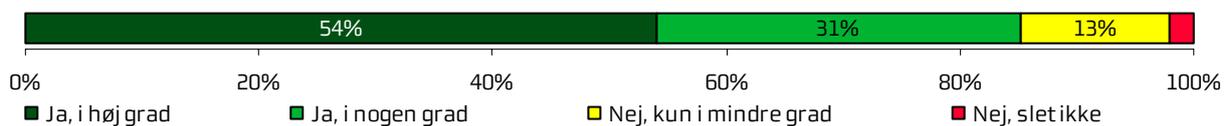
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=52)



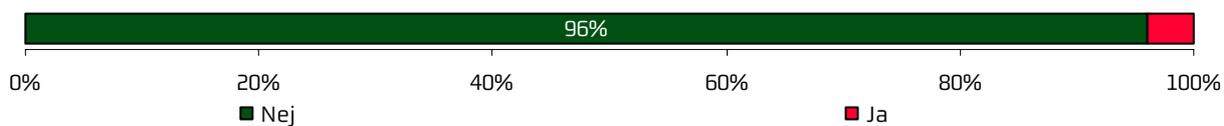
Behandlingen levede op til forventninger (n=51)



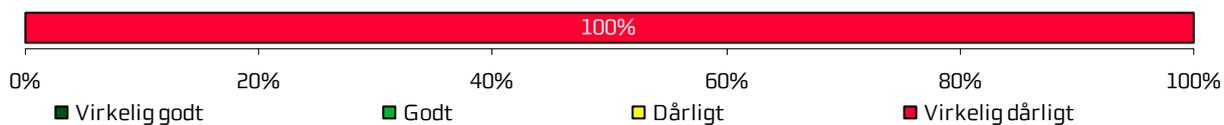
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



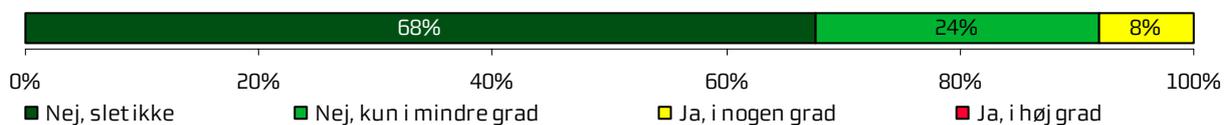
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=53)



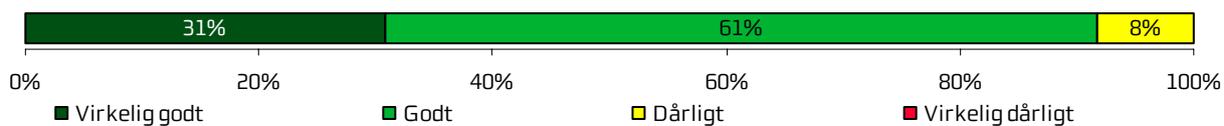
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



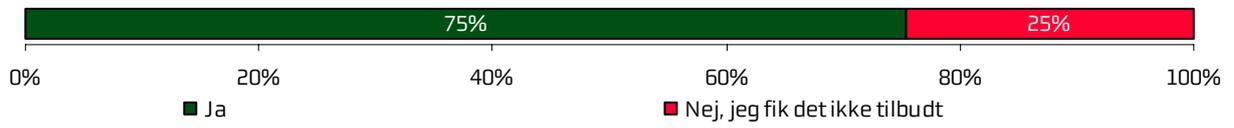
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=25)



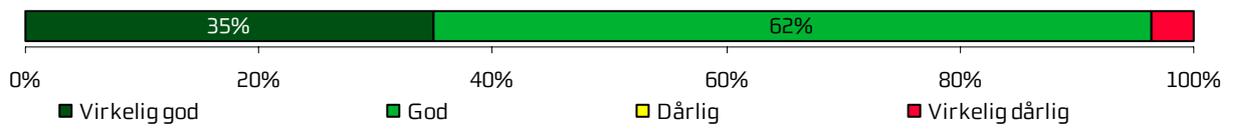
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	84 %	97 % *	78 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	95 %	95 % *	88 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	100 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		96 %	-	95 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		92 %	94 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		92 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

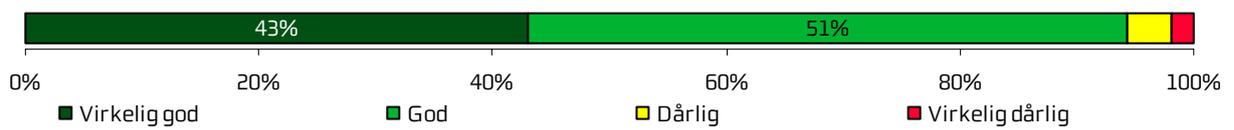
Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



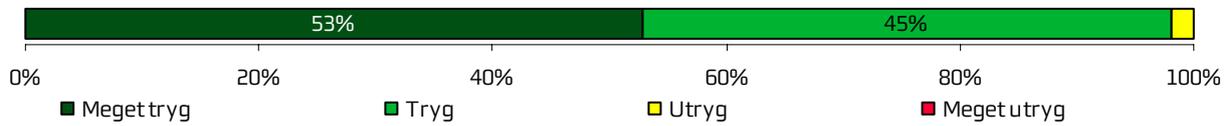
Vurdering af mundtlig information (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	97 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

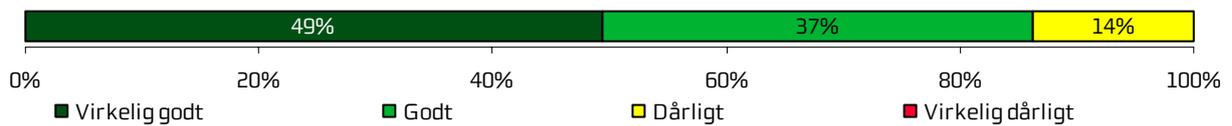
Tryghed ved udskrivelse (n=56)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



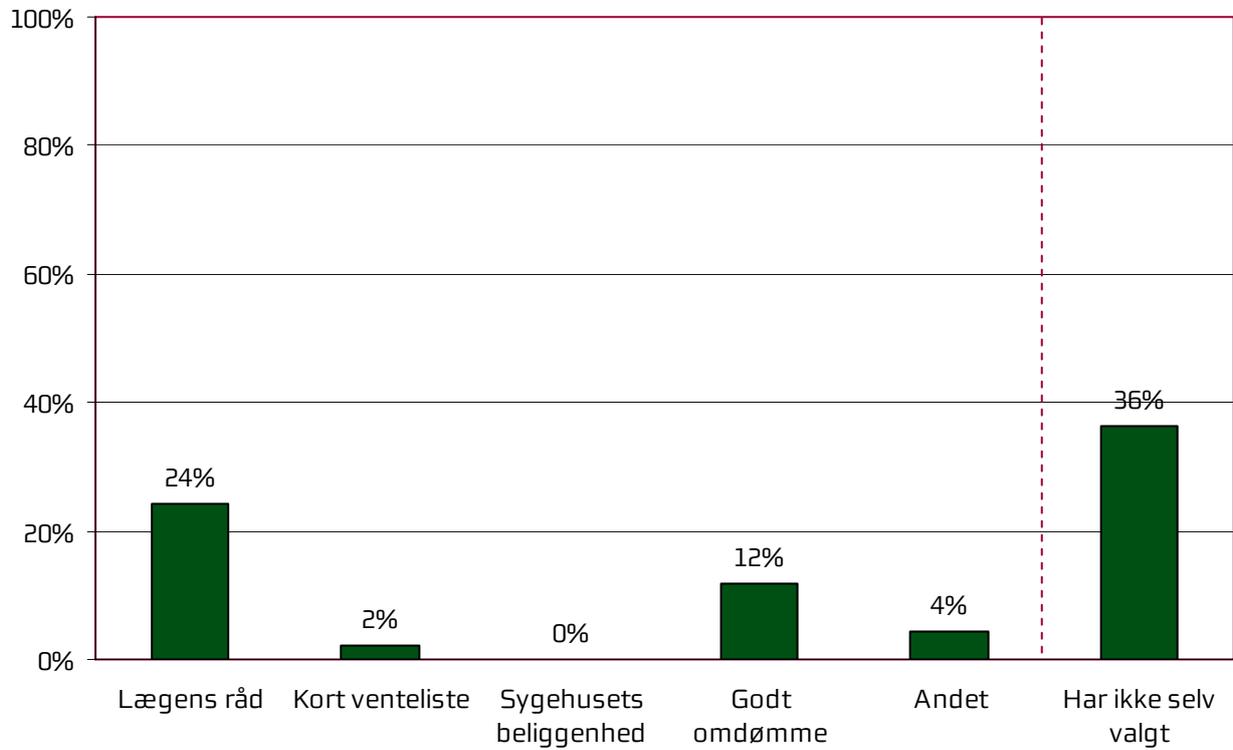
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		98 %	92 %	96 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	78 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		86 %	86 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	68 %	81 %	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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"/>			
7. 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"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, 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 kendte ikke 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for 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 patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	66%	100%
Køn		
Mand	46%	47%
Kvinde	54%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	9%
20-39 år	11%	14%
40-59 år	28%	25%
60-79 år	39%	39%
80- år	16%	13%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		57		100%
Køn				
Mand		26		46%
Kvinde		31		54%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		7%
20-39 år		6		11%
40-59 år		16		28%
60-79 år		22		39%
80- år		9		16%
Skema udfyldt af				
Patienten		45		87%
Pårørende		7		13%
Modersmål				
Dansk		53		98%
Ikke dansk		1		2%
Indlæggelsesform				
Akut		16		28%
Planlagt		41		72%
Afsnit				
Patienthotel S		7		12%
Sengeafsnit S1		50		88%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	43	4	2	51	1
Køn						
Mand	47	44	9	0	23	0
Kvinde	54	42	0	4	28	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	65	35	0	0	6	0
40-59 år	73	20	0	7	15	0
60-79 år	31	64	5	0	20	1
80-år	69	16	16	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	38	5	2	42	1
Pårørende	43	57	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	52	42	4	2	48	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	43	0	0	14	0
Planlagt	49	43	6	3	37	1
Afsnit						
Patienthotel S	50	50	0	0	6	0
Sengeafsnit S1	51	42	4	2	45	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	34	4	0	55
Køn					
Mand	57	39	4	0	26
Kvinde	67	29	4	0	29
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	82	18	0	0	6
40-59 år	73	20	7	0	15
60-79 år	56	44	0	0	22
80- år	73	27	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	64	34	2	0	44
Pårørende	53	30	18	0	6
Modersmål					
Dansk	62	34	4	0	52
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	87	13	0	0	15
Planlagt	53	42	5	0	40
Afsnit					
Patienthotel S	50	50	0	0	6
Sengeafsnit S1	63	33	4	0	49

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	62	8	2	55
Køn					
Mand	22	70	8	0	26
Kvinde	34	55	7	4	29
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	30	53	18	0	6
40-59 år	33	53	7	7	15
60-79 år	31	64	5	0	22
80- år	23	63	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	33	57	7	2	44
Pårørende	18	65	18	0	6
Modersmål					
Dansk	30	60	8	2	52
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	20	60	20	0	15
Planlagt	32	63	3	3	40
Afsnit					
Patienthotel S	50	50	0	0	6
Sengeafsnit S1	27	63	8	2	49

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	53	6	3	37	0	20
Køn							
Mand	38	49	13	0	16	0	10
Kvinde	39	55	0	5	21	0	10
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	3
40-59 år	63	25	0	13	8	0	8
60-79 år	37	57	6	0	17	0	5
80-år	61	39	0	0	5	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	41	52	4	4	30	0	15
Pårørende	-	-	-	-	4	0	3
Modersmål							
Dansk	41	50	6	3	35	0	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	16
Planlagt	39	53	6	3	37	0	4
Afsnit							
Patienthotel S	17	83	0	0	6	0	1
Sengeafsnit S1	42	48	6	3	31	0	19

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	76	22	2	0	56
Køn					
Mand	81	19	0	0	26
Kvinde	73	24	4	0	30
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	65	35	0	0	6
40-59 år	94	0	6	0	16
60-79 år	77	23	0	0	22
80- år	73	27	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	81	16	2	0	45
Pårørende	53	47	0	0	6
Modersmål					
Dansk	79	20	2	0	53
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	80	20	0	0	15
Planlagt	75	22	3	0	41
Afsnit					
Patienthotel S	86	14	0	0	7
Sengeafsnit S1	76	22	2	0	49

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	41	7	7	15	4
Køn						
Mand	20	80	0	0	5	1
Kvinde	59	21	10	10	10	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	3
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	10	10	10	3
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	38	46	8	8	13	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	37	47	8	8	13	4
Afsnit						
Patienthotel S	-	-	-	-	1	0
Sengeafsnit S1	43	43	7	7	14	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	46	8	54
Køn				
Mand	43	49	8	26
Kvinde	47	43	9	28
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	35	65	0	6
40-59 år	41	48	12	15
60-79 år	52	43	5	21
80- år	40	37	23	8
Skema udfyldt af				
Patienten	48	44	8	43
Pårørende	65	35	0	6
Modersmål				
Dansk	46	45	9	51
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	50	43	7	14
Planlagt	43	48	9	40
Afsnit				
Patienthotel S	29	43	29	7
Sengeafsnit S1	47	47	6	47

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	53	5	34
Køn				
Mand	41	54	5	20
Kvinde	43	51	5	14
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	40	60	0	10
60-79 år	58	42	0	12
80- år	18	50	32	6
Skema udfyldt af				
Patienten	48	49	3	26
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	43	51	6	31
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	50	43	7	14
Planlagt	36	61	4	20
Afsnit				
Patienthotel S	-	-	-	4
Sengeafsnit S1	43	53	3	30

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	55	6	2	50	6
Køn						
Mand	28	63	10	0	21	5
Kvinde	43	49	4	4	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	12	88	0	0	6	0
40-59 år	55	32	6	6	16	0
60-79 år	23	77	0	0	17	5
80- år	69	31	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	55	3	3	41	4
Pårørende	35	47	18	0	6	0
Modersmål						
Dansk	38	53	6	2	48	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	62	0	0	13	2
Planlagt	36	53	9	3	37	4
Afsnit						
Patienthotel S	71	29	0	0	7	0
Sengeafsnit S1	33	58	7	2	43	6

Tabel 16. 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
	%	%	%	n
Alle	0	96	4	54
Køn				
Mand	0	96	4	24
Kvinde	0	96	4	30
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	94	6	16
60-79 år	0	95	5	22
80- år	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	45
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	96	4	51
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	13
Planlagt	0	95	5	41
Afsnit				
Patienthotel S	0	100	0	7
Sengeafsnit S1	0	96	4	47

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	82	18	29	25
Køn					
Mand	0	73	27	11	14
Kvinde	0	88	12	18	11
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	100	0	5	1
40-59 år	0	100	0	5	11
60-79 år	0	54	46	9	11
80- år	0	83	17	6	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	78	22	19	24
Pårørende	0	82	18	6	0
Modersmål					
Dansk	0	81	19	27	24
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	75	25	8	7
Planlagt	0	85	15	21	18
Afsnit					
Patienthotel S	-	-	-	3	4
Sengeafsnit S1	0	81	19	26	21

Tabel 18. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	18	4	2	50	4
Køn						
Mand	76	19	5	0	21	4
Kvinde	76	17	4	4	29	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	82	18	0	0	6	0
40-59 år	86	7	0	7	14	0
60-79 år	74	20	5	0	19	3
80-år	69	16	16	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	12	5	3	40	3
Pårørende	65	35	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	76	17	4	2	47	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	23	0	0	13	2
Planlagt	75	16	6	3	37	2
Afsnit						
Patienthotel S	83	17	0	0	6	0
Sengeafsnit S1	75	18	5	2	44	4

Tabel 19. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	22	0	0	53	3
Køn						
Mand	83	17	0	0	24	2
Kvinde	74	26	0	0	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	53	0	0	6	0
40-59 år	93	7	0	0	15	1
60-79 år	79	21	0	0	20	2
80-år	87	13	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	42	3
Pårørende	82	18	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	79	21	0	0	50	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	15	0
Planlagt	78	22	0	0	38	3
Afsnit						
Patienthotel S	100	0	0	0	7	0
Sengeafsnit S1	76	24	0	0	46	3

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	37	12	4	52	3
Køn						
Mand	38	44	13	4	23	3
Kvinde	54	32	11	4	29	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	36	43	21	0	5	1
40-59 år	67	20	7	7	15	0
60-79 år	41	39	15	5	21	1
80-år	53	31	16	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	30	15	5	42	2
Pårørende	21	79	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	50	34	13	4	49	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	23	15	0	13	2
Planlagt	42	42	11	5	39	1
Afsnit						
Patienthotel S	83	17	0	0	6	0
Sengeafsnit S1	43	39	13	4	46	3

Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	42	10	4	51	5
Køn						
Mand	31	46	23	0	22	4
Kvinde	54	38	0	7	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	65	35	0	0	6	0
40-59 år	56	29	7	7	14	2
60-79 år	33	52	15	0	20	2
80- år	58	42	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	40	10	3	41	4
Pårørende	21	57	21	0	5	1
Modersmål						
Dansk	44	40	11	4	48	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	46	8	0	13	2
Planlagt	43	40	11	6	38	3
Afsnit						
Patienthotel S	71	29	0	0	7	0
Sengeafsnit S1	41	43	11	5	44	5

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	31	13	2	49	5
Køn						
Mand	52	35	13	0	23	3
Kvinde	56	27	12	4	26	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	35	18	0	6	0
40-59 år	73	20	0	7	15	1
60-79 år	39	44	17	0	18	2
80-år	65	18	18	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	29	13	3	39	4
Pårørende	57	43	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	53	31	13	2	46	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	23	8	0	13	2
Planlagt	48	34	15	3	36	3
Afsnit						
Patienthotel S	83	17	0	0	6	1
Sengeafsnit S1	51	33	14	2	43	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	53
Køn			
Mand	96	4	25
Kvinde	96	4	28
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	100	0	6
40-59 år	94	6	16
60-79 år	95	5	20
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	44
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	96	4	51
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	93	7	14
Planlagt	97	3	39
Afsnit			
Patienthotel S	100	0	7
Sengeafsnit S1	96	4	46

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	1	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	1	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	1
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Patienthotel S	-	-	-	-	0	0
Sengeafsnit S1	-	-	-	-	1	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	24	8	0	52	3
Køn						
Mand	74	13	13	0	23	2
Kvinde	63	33	4	0	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	53	0	0	6	0
40-59 år	85	7	7	0	14	1
60-79 år	69	17	15	0	21	1
80-år	84	16	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	5	0	42	2
Pårørende	43	57	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	69	24	6	0	49	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	93	7	0	0	14	1
Planlagt	58	31	11	0	38	2
Afsnit						
Patienthotel S	57	43	0	0	7	0
Sengeafsnit S1	69	22	9	0	45	3

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	61	8	0	25	3	26
Køn							
Mand	22	56	22	0	9	3	14
Kvinde	36	64	0	0	16	0	12
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1	1
40-59 år	50	50	0	0	6	0	9
60-79 år	31	69	0	0	9	2	10
80-år	-	-	-	-	3	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	35	65	0	0	19	3	21
Pårørende	-	-	-	-	4	0	2
Modersmål							
Dansk	32	60	9	0	24	3	24
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	33	50	17	0	6	1	8
Planlagt	30	65	6	0	19	2	18
Afsnit							
Patienthotel S	-	-	-	-	3	0	3
Sengeafsnit S1	27	64	9	0	22	3	23

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	47	10	25	41	11
Køn						
Mand	16	53	11	21	19	5
Kvinde	20	42	10	28	22	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	12	58	22	7	14	2
60-79 år	7	50	7	35	14	6
80- år	0	40	0	60	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	13	54	12	20	34	10
Pårørende	57	21	0	21	5	0
Modersmål						
Dansk	17	48	10	25	40	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	9	55	9	27	11	2
Planlagt	21	45	11	24	30	9
Afsnit						
Patienthotel S	60	20	0	20	5	2
Sengeafsnit S1	14	50	11	25	36	9

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	62	0	4	29	0
Køn						
Mand	31	62	0	8	13	0
Kvinde	38	62	0	0	16	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	66	34	0	0	12	0
60-79 år	13	87	0	0	8	0
80-år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	64	0	0	25	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	36	61	0	4	28	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	57	0	0	7	0
Planlagt	32	63	0	5	22	0
Afsnit						
Patienthotel S	-	-	-	-	4	0
Sengeafsnit S1	36	60	0	4	25	0

Tabel 29. 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
	%	%	%	%	n
Alle	43	51	4	2	55
Køn					
Mand	31	65	4	0	25
Kvinde	54	39	4	4	30
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	30	70	0	0	6
40-59 år	62	32	0	6	16
60-79 år	34	66	0	0	21
80- år	60	27	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	48	50	0	2	45
Pårørende	35	65	0	0	6
Modersmål					
Dansk	45	49	4	2	52
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	47	47	7	0	15
Planlagt	42	53	3	3	40
Afsnit					
Patienthotel S	57	43	0	0	7
Sengeafsnit S1	42	52	4	2	48

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	45	2	0	56
Køn					
Mand	49	47	4	0	26
Kvinde	56	44	0	0	30
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	82	18	0	0	6
40-59 år	75	25	0	0	16
60-79 år	36	64	0	0	22
80- år	46	40	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	61	36	2	0	45
Pårørende	18	82	0	0	6
Modersmål					
Dansk	56	42	2	0	53
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	53	47	0	0	15
Planlagt	53	45	3	0	41
Afsnit					
Patienthotel S	71	29	0	0	7
Sengeafsnit S1	51	47	2	0	49

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	48	48	0	5	21	2	32
Køn							
Mand	25	63	0	13	8	1	16
Kvinde	62	38	0	0	13	1	16
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0	2
40-59 år	-	-	-	-	4	0	12
60-79 år	44	56	0	0	9	1	11
80- år	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	49	51	0	0	16	2	26
Pårørende	-	-	-	-	2	0	4
Modersmål							
Dansk	47	48	0	5	19	2	31
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	33	50	0	17	6	0	8
Planlagt	53	47	0	0	15	2	24
Afsnit							
Patienthotel S	-	-	-	-	2	0	5
Sengeafsnit S1	47	47	0	5	19	2	27

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	37	14	0	22	34
Køn						
Mand	44	33	22	0	9	17
Kvinde	53	39	8	0	13	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	-	-	-	-	3	3
40-59 år	60	40	0	0	5	11
60-79 år	40	40	20	0	10	12
80-år	-	-	-	-	3	5
Skema udfyldt af						
Patienten	41	41	18	0	17	28
Pårørende	-	-	-	-	3	3
Modersmål						
Dansk	50	35	15	0	20	33
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	5	10
Planlagt	40	42	18	0	17	24
Afsnit						
Patienthotel S	-	-	-	-	1	6
Sengeafsnit S1	48	38	14	0	21	28

Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	28	14	9	43	11
Køn						
Mand	48	33	19	0	21	4
Kvinde	49	22	9	19	22	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	65	18	18	0	6	0
40-59 år	57	14	14	14	14	2
60-79 år	45	30	19	6	16	5
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	54	19	17	9	35	9
Pårørende	15	64	0	21	5	0
Modersmål						
Dansk	47	27	15	10	40	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	15	23	8	13	1
Planlagt	46	33	10	10	30	10
Afsnit						
Patienthotel S	-	-	-	-	3	4
Sengeafsnit S1	48	28	15	10	40	7

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Patienthotel S	Samlet indtryk
 1	Specialistbehandling vigtigt.	Godt
 2	Har igennem de sidste år jævnligt været indlagt på patienthotellet. Har altid følt mig særdeles godt behandlet. Er [ældre] og [det er min ægtefælle også]. Det har været meget værdifuldt for os, at [min ægtefælle] har kunnet bo på patienthotellet sammen med mig, når jeg har skullet være der i [flere dage].	Virkelig godt
 5	Har været indlagt flere gange på samme afdeling og har altid været godt tilfreds, både med behandling og personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
 1	Det var rart, at både sygeplejersker og serviceassistenter gav sig tid til at snakke og gjorde opholdet rart. Det betyder meget som patient, at personalet er venligt og smilende, da man jo selv mangler overskud og har brug for omsorg. Og at møde smil og glade personaler er også omsorg.	Virkelig godt
 2	Bedre bade- og toiletforhold. Bedre undersøgelsesrum, så det ikke ville være nødvendigt at blive undersøgt og behandlet på sin egen stue, hvor der er andre patienter. Rigtig søde og medfølelse personale.	Virkelig godt
 3	Det ville være dejligt med enmandsstuer. Eller et stk. fjernsyn pr. seng inklusiv head-set, således at der kan læses, medens den anden ser tv.	Virkelig godt
 4	Alt i alt synes jeg, det var OKAY. Det knob dog med at finde ud af spisetiderne, som jeg ikke altid syntes passede, men når det så kom, var det VIRKELIG GODT, flere retter at vælge imellem, både frokost og aften. PS: Det var da det uvæsentligste, men alligevel, for patienter er det dejligt at have noget at glæde sig til. Herfra er det ros. (Jeg har været indlagt på fire forskellige hospitaler, ikke alle steder lige godt).	Virkelig godt
 5	Personalet var bare søde og imødekommende.	Godt
 6	Ved indkaldelse til S1, husk at angive, det er bygning 13. Mange patienter løber forgæves fra den ene bygning til den anden, da adressen er P.P. Ørumsgade.	Godt
 7	Det virkede, som om det var en lærling, der skulle stikke dropet i hånden på mig, for det var som om, at lægen antydede, at det skulle gøres anderledes. Det gjorde rimelig ondt, og jeg fik et større blå mærke, som ikke forsvandt, før der var gået over en uge. Det var det eneste lidt ubehagelige, da jeg er bange for nåle. Ellers var det hele fint.	Godt
 8	Som hustru er det jo et problem, at man ikke har fundet ud af, hvad for en [hudlidelse]. Har ikke fundet nogen løsning efter et år, men jeg ved godt, at personalet gør et stort stykke arbejde. En stor tak til personalet. Synes dog, de bliver sendt for tidligt hjem.	Godt

- ✎ 10 Jeg har fået en god behandling lige fra første gang, jeg kom. Det så ikke godt ud, der var mange smerter, men de er bare gode til at hjælpe en. Jeg har været bange for at skulle have benet sat af, men nu er det snart helet. Super dejligt, jeg er så glad. Man forstår ikke, at man kan have så stor smerte, men nu er det bedre. Det eneste man ikke får hjælp til er, at det er meget dyrt at være syg i så lang tid. Virkelig godt
- ✎ 11 Jeg er særdeles godt tilfreds. Jeg er kommet på afdelingen gennem mange år. Jeg er glad for, at jeg kan ringe direkte til afdelingen i forbindelse med sygdomsudbrud eller lignende. Der bliver altid sørget for enten et opkald fra læge eller sygeplejerske. Tak for det, afdeling S1. Virkelig godt
- ✎ 12 Toiletforhold dårlige. Kun tre toiletter og de er fælles for mænd og kvinder, hvilket ofte bevirkede, at der var vådt på gulvet omkring toilettet. Virkelig godt
- ✎ 13 Som tidligere nævnt var min indlæggelse kort og måske atypisk. Havde jeg været længere tid på afdelingen, ville svarene på nogle af spørgsmålene måske være anderledes. Med hensyn til information, blev jeg godt informeret både mundtligt og skriftligt, men om en sygdom jeg ikke lider af. Under forløbet blev jeg spurgt, om man måtte foretage en HIV-test, hvilket jeg naturligvis sagde ja til. Da resultatet af HIV-testen og andre prøver var kommet, var min kone og jeg til samtale hos en læge. Lægen fortalte bare, at prøverne var normale. Både min kone og jeg måtte spørge direkte til HIV- testen, som heldigvis var negativ. Jeg mener, at lægen i den situation straks bør fortælle, at prøven er negativ og ikke bare normal. Til slut vil jeg gerne rose medarbejderne på afdelingen, som alle har været venlige, imødekommende og altid hjælpsomme. Dårligt
- ✎ 16 God behandling! Desværre ingen diagnose givet?! Godt
- ✎ 17 Skræmmende, frustrerende, at der ikke er overførsel af data, journal m.v. mellem sygehusene. Skulle efterfølgende til tjek på [et andet hospital]. Her var intet gensidigt indblik/info på tværs af de to afdelinger, hvilket betød, at jeg startede fra "0". Hvem er du? Alder? Højde? Vægt? Sygdomsforløb? Etc. Resourcespild. Godt
- ✎ 19 Mægtig god forplejning - fin, fin kost. Badeforhold og toiletter kunne være bedre. Godt
- ✎ 21 Som pårørende finder jeg, at kommunikationen mellem "aktørerne" - i dette tilfælde [speciallæger], egen læge [] og hospitalet - kunne have været bedre. Jeg opfattede, at den har svære kår. Intet svar
- ✎ 25 De skulle sætte sig mere ind i patientens situation. Maden var rigtig god. De skulle informere noget mere, når man ankommer. Jeg har ikke været indlagt før og vidste ikke, hvordan det forskellige foregår. Jeg følte hele tiden, at jeg skulle finde personalet og spørge, når der var et og andet. Jeg havde f.eks. brug for et par krykker, det havde jeg snakket med lægen om ved ankomsten. Og selvom det først var den efterfølgende dag, så fik jeg dem først efter flere timer dagen efter, selvom jeg havde spurgt flere gange i god tid (jeg havde meget stærke smerter i den ene fod og måtte derfor hinke rundt). Så havde det været skønt om man fik tilbudt, at maden blev serveret. Jeg skulle hele tiden spørge selv - og det synes jeg faktisk var meget nedværdigende! Dette var desværre mine oplevelser, men jeg håber, de vil være anderledes, hvis jeg skal indlægges på afdelingen igen. :) Virkelig dårligt

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Patienthotel S	Samlet indtryk
 1	Kort ventetid.	Godt
 2	Er altid velorganiseret.	Virkelig godt
 3	Det skal siges, at jeg "kun" har overnattet på patienthotellet i forbindelse med tidligere behandlinger [].	Intet svar
ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
 4	Nej, jeg synes, alt var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
 5	Der var tale om hurtig indlæggelse efter konsultation på afdeling.	Godt
 6	Jeg er indlagt i hver uge og bliver ikke indkaldt.	Godt
 9	Jeg blev indlagt akut. Derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
 14	Overført fra andet sygehus akut.	Godt
 15	[I foråret] søgte min læge konsultation på Marselisborg Hospital. [Ti dage] efter fik jeg indkaldelse til at møde [i efteråret]. Det, syntes jeg, var lang tid. Så tog lægen kontakt til sygehuset. Resultatet blev, at jeg kom til [tidligere på efteråret]. Det var jeg rigtig glad for, selvom tiden var lang.	Intet svar
 17	Jeg blev overført, ingen ventetid.	Godt
 18	Blev indlagt akut. Det gik hurtigt, og jeg var velinformeret.	Virkelig godt
 19	Når man har ondt, er det rart med en hurtig ekspedition.	Godt
 20	Var til kontrol, lægen ville have mig indlagt akut, men der var ingen plads før [ugen efter].	Godt
 21	Blev akut indlagt.	Intet svar
 22	Først fik vi et brev, hvor der ikke stod noget om indlæggelse. Efter vi så havde snakket med en læge, fik vi besked om, at NN skulle indlægges. Da vi så kom til datoen for indlæggelsen, kunne vi få lov at tage hjem efter undersøgelse.	Intet svar
 23	Der var god kommunikation mellem [to læger] - Hurtig indlæggelse.	Godt
 25	Jeg skulle møde klokken ti og fik først anvist stue kl. 11.40.	Virkelig dårligt

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Patienthotel S	Samlet indtryk
 2	Føler altid, at jeg bliver taget godt imod på patienthotellet.	Virkelig godt
 4	Søde sygeplejersker :)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
 5	Kom ind på stuen med det samme.	Godt
 9	Selvom der var fuldt booket på afdelingen, blev jeg godt modtaget og informeret.	Virkelig godt
 18	Jeg blev modtaget pænt, fik hilst på mine sygeplejersker.	Virkelig godt
 19	Venlig og rar.	Godt
 23	Jeg blev isoleret med det samme, men alle var opmærksomme på mig og mine behov.	Godt

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Håndtering af fejl
	10	Der var ingen fejl. De var super dygtige.	Intet svar
	14	Blev for tidligt udskrevet. Var herhjemme i 40 minutter, så ringede de fra afdelingen, at jeg skulle indlægges på sygehuset igen.	Intet svar
	16	Bad var ikke bestilt! Bad blev aflyst uden besked.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	25	Jeg fik intet at vide om forløbet, og følte i høj grad, at personalet ikke havde sat sig ind i det. Blev først ordentligt smertedækket efter godt et døgn, selvom jeg gentagne gange havde spurgt om smertestillende. Skulle hele tiden selv spørge efter det, og det kunne tage op til tre timer, inden jeg fik noget, selvom jeg tidsmæssigt gerne måtte få noget.	Virkelig dårligt

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Patienthotel S	Samlet indtryk
 1	Længere ventetid før/efter vs. på diverse hospitaler.	Godt
 4	Godt forløb :)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
 5	Flyttede dog stue tre gange på fire dage.	Godt
 6	Behandling ligger fast i hver uge, dels på en afdeling, dels på en anden.	Godt
 10	Jeg er meget tilfreds med dem på afdelingen og sårcenteret. De er bare så dygtige til deres arbejde. Fra jeg kom første gang. Der er sket så store fremskridt, helt enestående.	Virkelig godt
 13	Min indlæggelse var nok atypisk, da jeg kun var indlagt i tre dage og overnattede hjemme. Når undersøgelser og prøvetagning var overstået, måtte jeg gerne tage hjem, da der alligevel ikke skete mere den dag. Min indlæggelse havde derfor mest karakter af en ambulant behandling. Med hensyn til min sygdom havde jeg nok forventet, at lægerne på en specialafdeling havde set noget lignende og derfor kunne finde en diagnose rimelig hurtigt. Det jeg oplever er "nu prøver vi lige denne behandling en tid, og hvis det ikke hjælper, prøver vi noget andet " og det gør vi stadig.	Dårligt
 22	Blev sat i taxi til anden afdeling uden at være informeret om, hvor vi skulle hen.	Intet svar
 24	Meget god behandling.	Virkelig godt

Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
	3	Sygehuset gav en udmærket vejledning i sund livsstil.	Virkelig godt
	10	Der er et rigtigt godt samarbejde mellem [de to kommuner]. De samarbejder rigtigt godt, det er dejligt.	Virkelig godt
	18	Jeg har virkelig været glad for mit behandlingsforløb. Personalet prøvede alle alternativer for at hjælpe mig.	Virkelig godt
	21	Mener at indlæggelsen skyldtes medicinforgiftning.	Intet svar
	25	Jeg fik ingen vejledning om, hvordan jeg skulle forholde mig, selvom jeg efterlyste det.	Virkelig dårligt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.