

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Geriatrisk Afdeling G
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.....	76
	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:	143
Besvarelser fra afdelingens patienter:	78
Afdelingens svarprocent:	55%

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

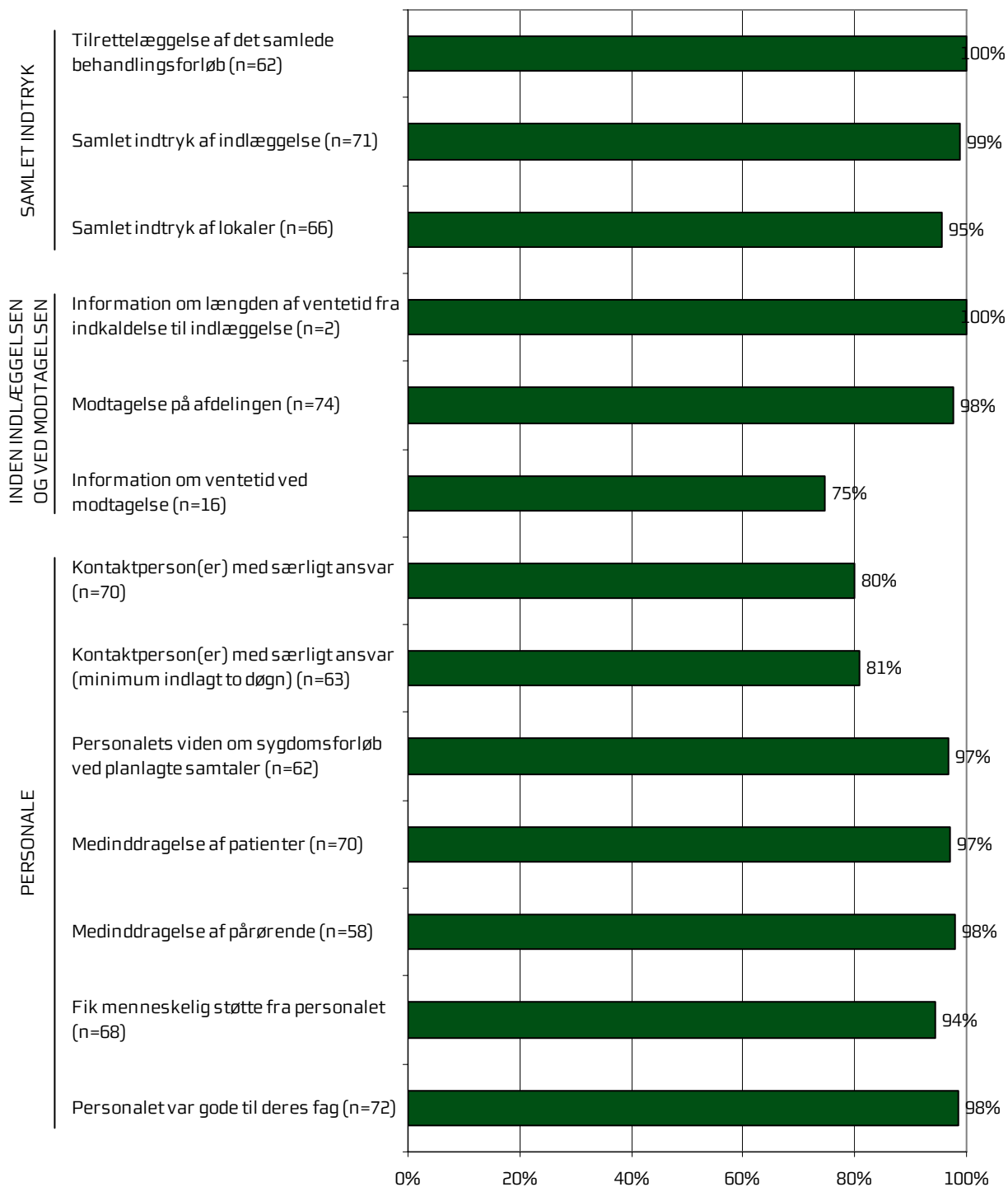
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

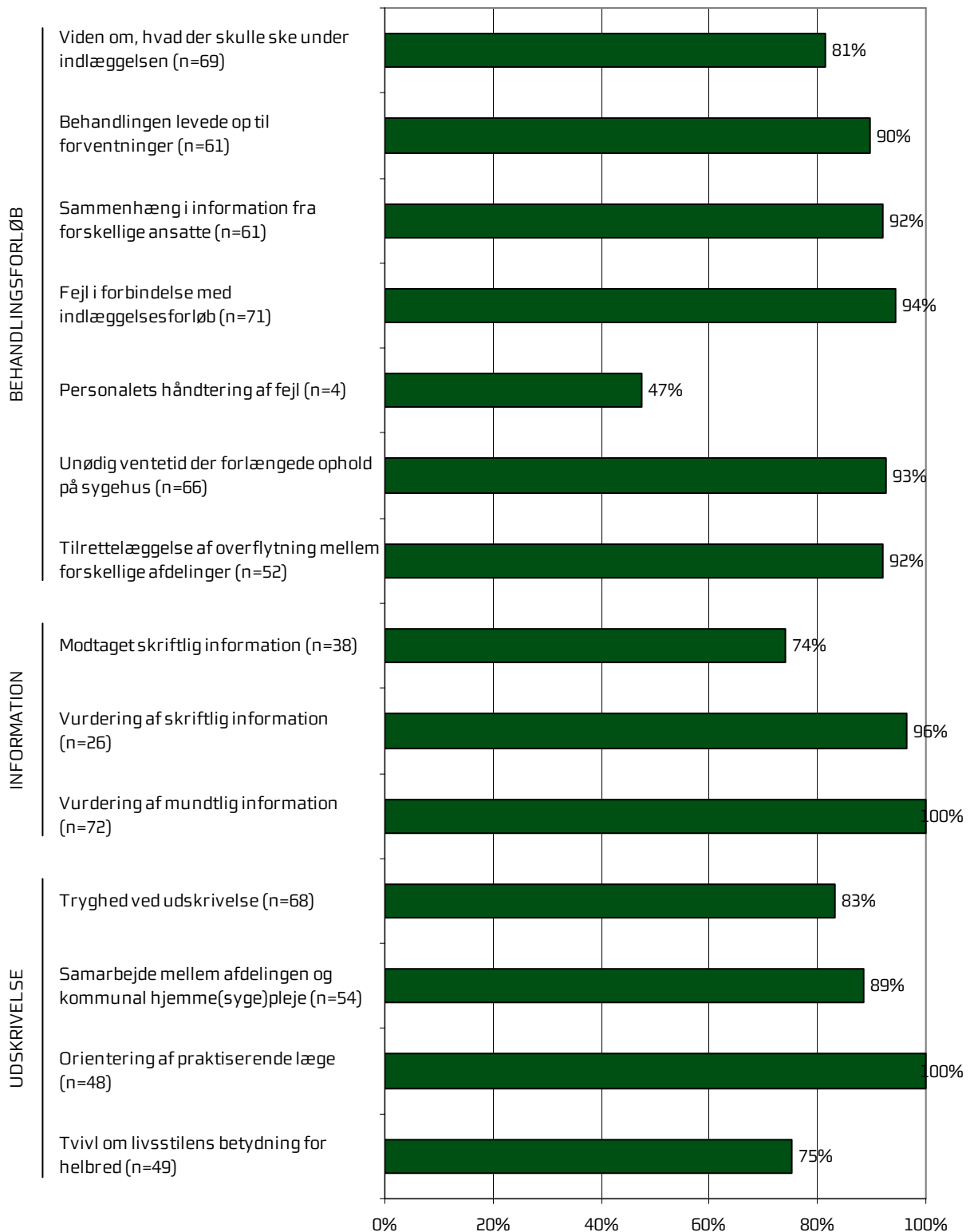
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

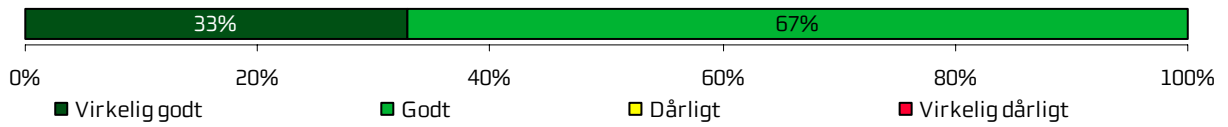
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

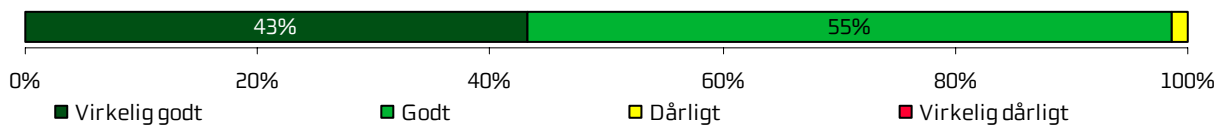
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

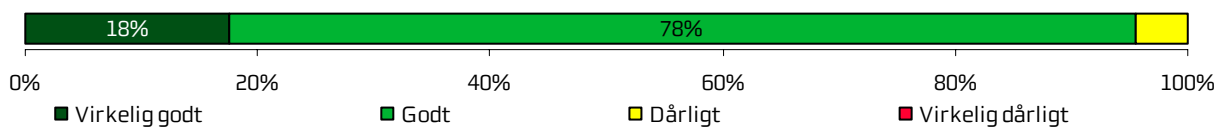
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=62)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=71)



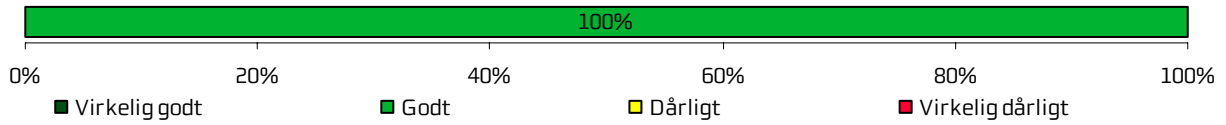
Samlet indtryk af lokaler (n=66)



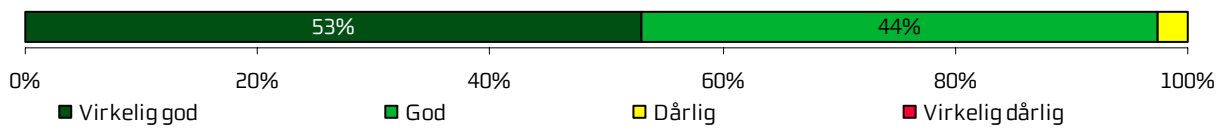
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	95 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	90 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	81 %	95 %	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

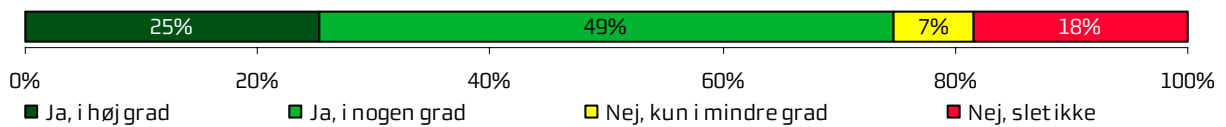
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=74)



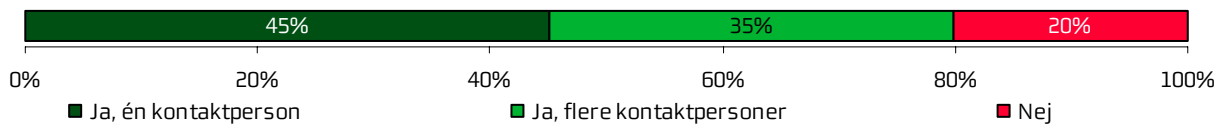
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



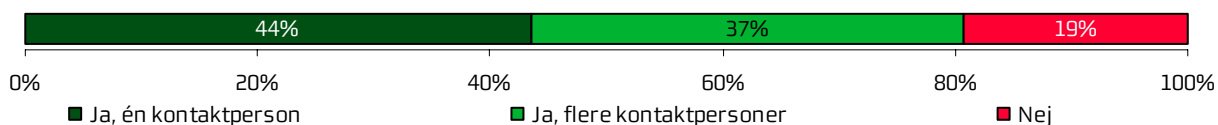
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	95 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	0 %	87 %	65 %	75 %

Personale

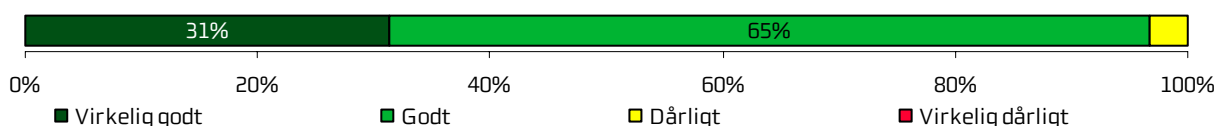
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



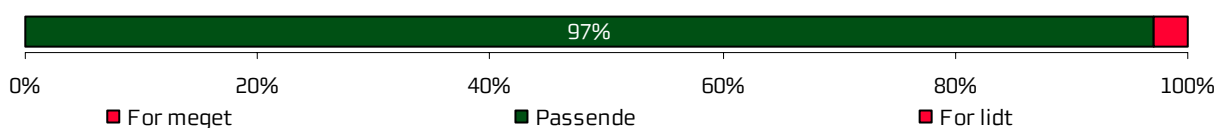
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



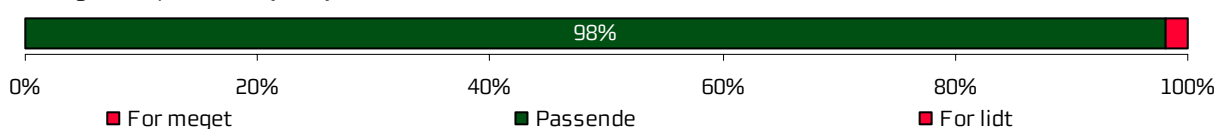
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=62)



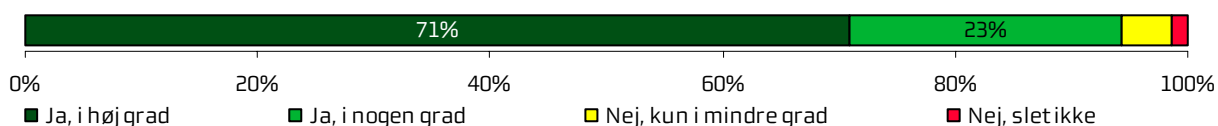
Medinddragelse af patienter (n=70)



Medinddragelse af pårørende (n=58)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=68)



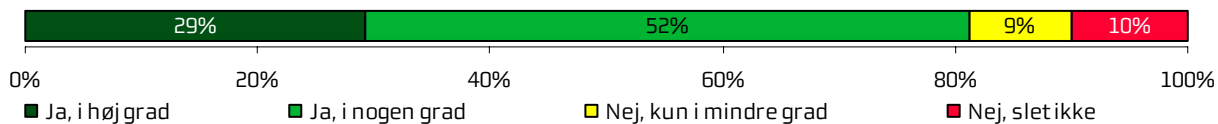
Personalet var gode til deres fag (n=72)



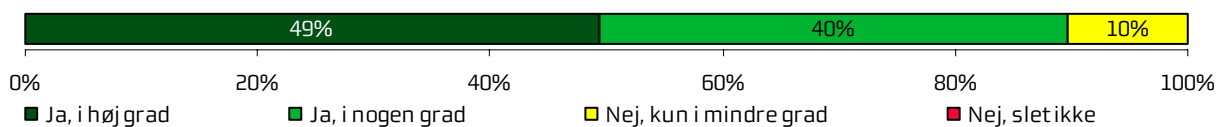
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	86 %	92 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		81 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	95 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		97 %	76 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	80 %	94 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	90 %	98 %	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

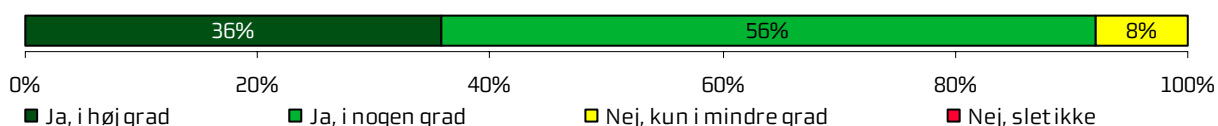
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



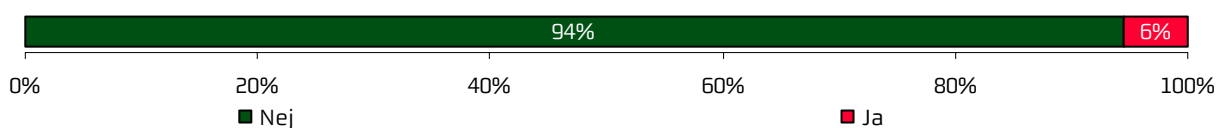
Behandlingen levede op til forventninger (n=61)



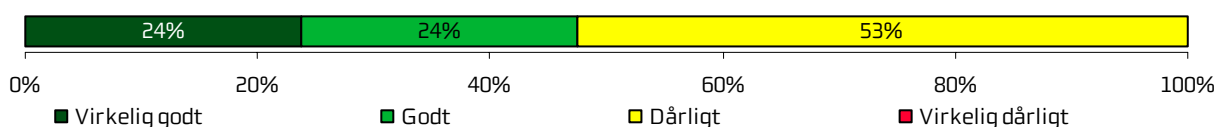
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



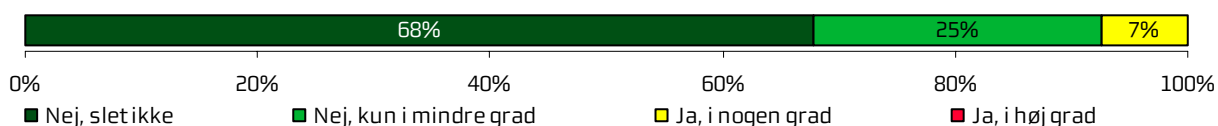
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=71)



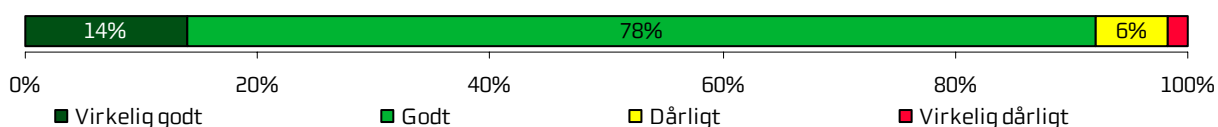
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



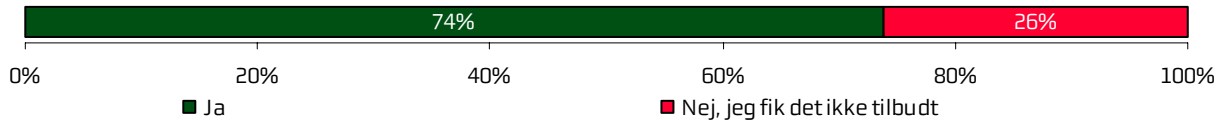
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



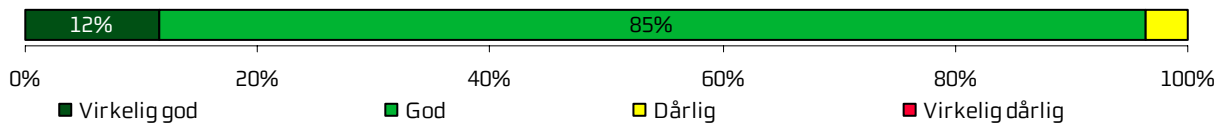
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	84 %	97 % *	79 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	95 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	88 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		94 %	-	95 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		47 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	94 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		92 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

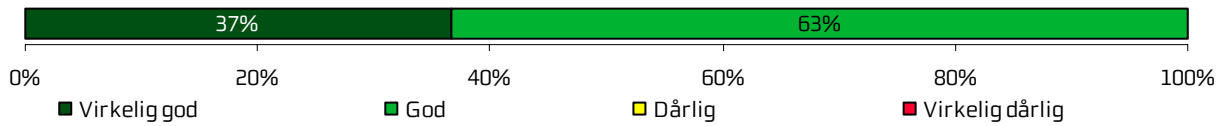
Modtaget skriftlig information (n=38)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



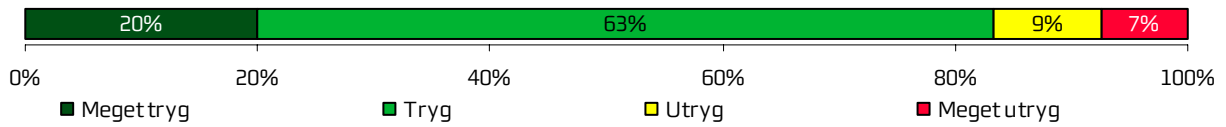
Vurdering af mundtlig information (n=72)



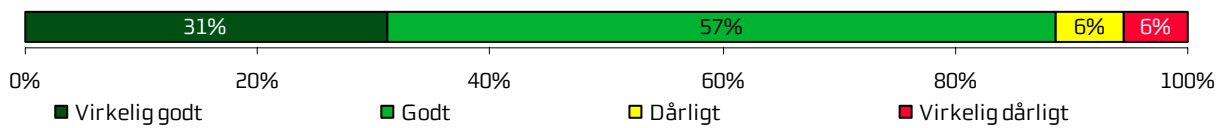
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	90 %	98 %	90 %	93 %

Udskrivelse

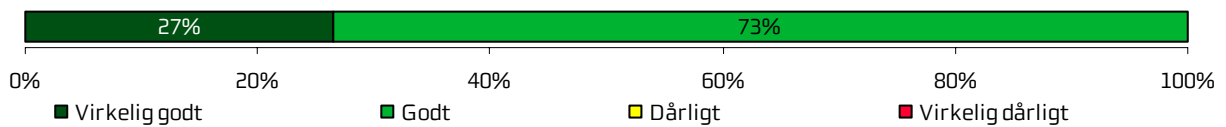
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



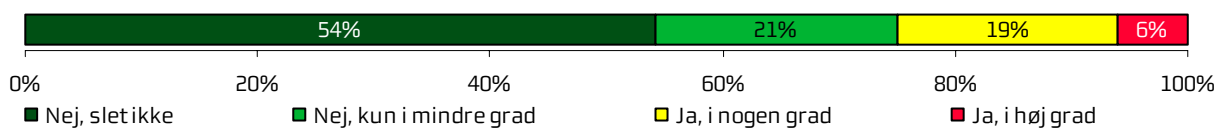
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



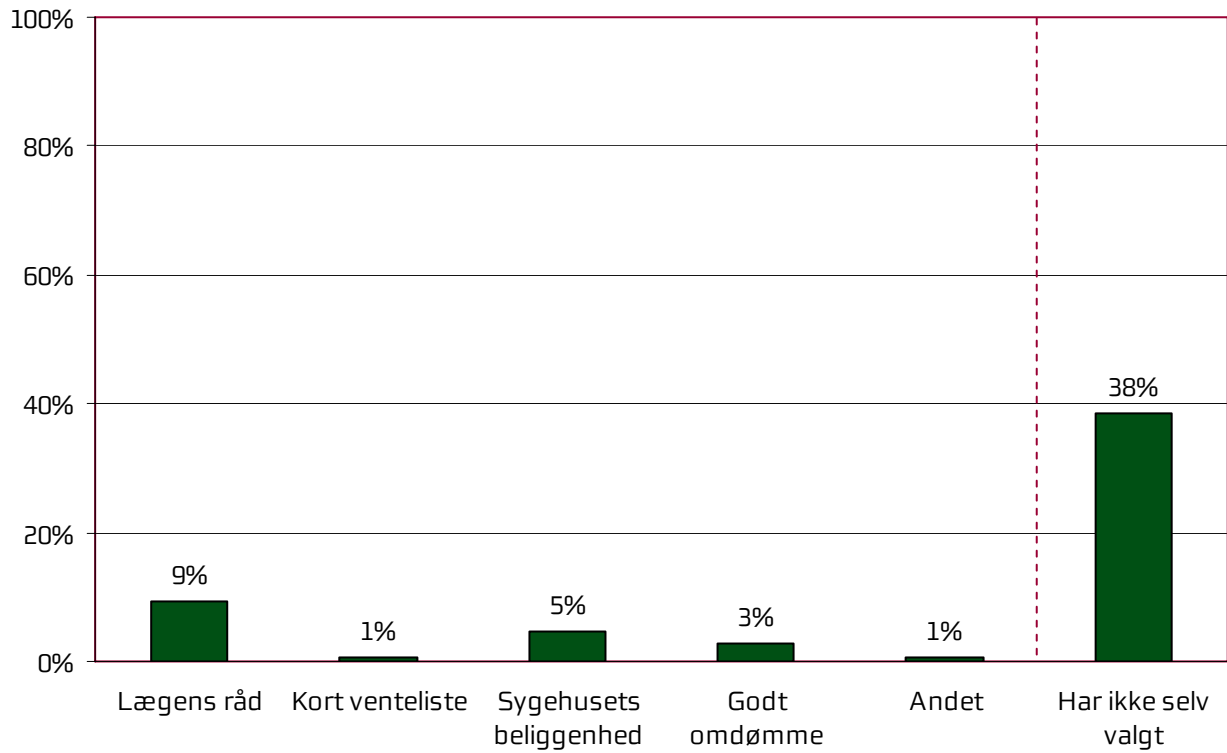
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		83 %	71 %	97 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	79 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	100 %	96 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	71 %	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) 55 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	55%	100%
Køn		
Mand	38%	32%
Kvinde	62%	68%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	26%	27%
80- år	74%	73%

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		78		100%
Køn				
Mand		30		38%
Kvinde		48		62%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		20		26%
80- år		58		74%
Skema udfyldt af				
Patienten		51		77%
Pårørende		15		23%
Modersmål				
Dansk		73		99%
Ikke dansk		1		1%
Indlæggelsesform				
Akut		76		97%
Planlagt		2		3%
Afsnit				
Afsnit G1		48		62%
Afsnit G2		30		38%

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	33	67	0	0	62	9
Køn						
Mand	36	64	0	0	24	2
Kvinde	31	69	0	0	38	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	38	62	0	0	17	3
80-år	31	69	0	0	45	6
Skema udfyldt af						
Patienten	36	64	0	0	42	6
Pårørende	25	75	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	32	68	0	0	60	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	68	0	0	60	9
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	42	58	0	0	38	6
Afsnit G2	21	79	0	0	24	3

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	43	55	1	0	71
Køn					
Mand	54	46	0	0	27
Kvinde	37	61	2	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	39	56	5	0	20
80- år	45	55	0	0	51
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	48
Pårørende	41	59	0	0	14
Modersmål					
Dansk	44	54	1	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	43	55	1	0	69
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnit					
Afsnit G1	47	51	2	0	45
Afsnit G2	38	62	0	0	26

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	78	5	0	66
Køn					
Mand	15	81	4	0	26
Kvinde	19	76	5	0	40
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	6	94	0	0	19
80- år	22	71	6	0	47
Skema udfyldt af					
Patienten	17	81	2	0	45
Pårørende	15	78	7	0	13
Modersmål					
Dansk	18	77	5	0	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	18	78	5	0	65
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnit					
Afsnit G1	10	85	5	0	41
Afsnit G2	28	68	4	0	25

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	-	-	-	-	2	0	76
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	28
Kvinde	-	-	-	-	0	0	48
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	20
80- år	-	-	-	-	2	0	56
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	49
Pårørende	-	-	-	-	0	0	15
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	2	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	76
Planlagt	-	-	-	-	2	0	0
Afsnit							
Afsnit G1	-	-	-	-	1	0	47
Afsnit G2	-	-	-	-	1	0	29

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	44	2	0	74
Køn					
Mand	57	40	3	0	30
Kvinde	51	47	2	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	60	36	5	0	20
80- år	51	48	2	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	56	42	2	0	49
Pårørende	45	48	7	0	14
Modersmål					
Dansk	54	44	3	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	53	44	3	0	72
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnit					
Afsnit G1	50	46	4	0	46
Afsnit G2	57	43	0	0	28

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	25	49	7	18	16	8
Køn						
Mand	13	73	0	13	7	3
Kvinde	34	32	12	22	9	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	2
80-år	27	46	7	20	15	6
Skema udfyldt af						
Patienten	17	58	9	17	12	3
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	27	52	7	13	15	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	42	8	21	14	8
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	22	56	0	22	9	6
Afsnit G2	29	43	14	14	7	2

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	35	20	70
Køn				
Mand	63	30	7	27
Kvinde	34	38	28	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	32	52	16	18
80- år	50	29	21	52
Skema udfyldt af				
Patienten	53	28	19	47
Pårørende	20	49	30	14
Modersmål				
Dansk	46	35	20	67
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	43	36	21	68
Planlagt	-	-	-	2
Afsnit				
Afsnit G1	50	30	20	46
Afsnit G2	38	42	21	24

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	44	37	19	63
Køn				
Mand	59	37	4	22
Kvinde	36	37	27	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	34	54	12	17
80- år	47	31	22	46
Skema udfyldt af				
Patienten	51	30	19	41
Pårørende	20	49	30	14
Modersmål				
Dansk	44	37	19	60
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	44	37	19	63
Planlagt	-	-	-	0
Afsnit				
Afsnit G1	51	32	17	41
Afsnit G2	32	45	23	22

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	31	65	3	0	62	10
Køn						
Mand	37	59	5	0	24	4
Kvinde	28	69	2	0	38	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	26	69	5	0	19	1
80-år	34	64	3	0	43	9
Skema udfyldt af						
Patienten	24	71	5	0	42	7
Pårørende	44	56	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	32	65	3	0	61	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	64	3	0	60	10
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	24	73	3	0	37	8
Afsnit G2	40	56	4	0	25	2

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	97	3	70
Køn				
Mand	0	100	0	28
Kvinde	0	95	5	42
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	0	100	0	20
80- år	0	96	4	50
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	47
Pårørende	0	100	0	14
Modersmål				
Dansk	0	97	3	67
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	97	3	68
Planlagt	-	-	-	2
Afsnit				
Afsnit G1	0	98	2	44
Afsnit G2	0	96	4	26

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	98	2	58	14
Køn					
Mand	0	100	0	22	5
Kvinde	0	97	3	36	9
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	94	6	18	2
80- år	0	100	0	40	12
Skema udfyldt af					
Patienten	0	97	3	36	12
Pårørende	0	100	0	13	1
Modersmål					
Dansk	0	98	2	56	13
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	98	2	57	14
Planlagt	-	-	-	1	0
Afsnit					
Afsnit G1	0	100	0	38	8
Afsnit G2	0	95	5	20	6

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	71	23	4	1	68	5
Køn						
Mand	77	12	11	0	27	2
Kvinde	67	31	0	2	41	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	62	33	0	5	19	1
80-år	74	20	6	0	49	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	2	2	45	4
Pårørende	80	14	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	73	23	3	1	65	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	72	24	3	1	66	5
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	68	25	5	3	40	5
Afsnit G2	75	21	4	0	28	0

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	20	2	0	72	1
Køn						
Mand	75	21	4	0	28	0
Kvinde	80	20	0	0	44	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	76	24	0	0	20	0
80-år	79	19	2	0	52	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	49	0
Pårørende	76	24	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	80	19	2	0	68	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	21	0	0	70	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	76	24	0	0	45	0
Afsnit G2	81	15	4	0	27	1

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	29	52	9	10	69	6
Køn						
Mand	37	48	8	7	27	2
Kvinde	24	54	9	12	42	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	30	55	9	6	20	0
80-år	29	51	8	12	49	6
Skema udfyldt af						
Patienten	30	52	8	10	48	2
Pårørende	35	46	19	0	11	3
Modersmål						
Dansk	30	52	9	9	65	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	54	7	10	67	6
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	27	53	9	11	45	2
Afsnit G2	33	50	8	8	24	4

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	49	40	10	0	61	11
Køn						
Mand	56	32	12	0	27	1
Kvinde	44	47	9	0	34	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	42	52	6	0	18	2
80-år	53	35	12	0	43	9
Skema udfyldt af						
Patienten	49	41	10	0	44	4
Pårørende	52	39	9	0	11	3
Modersmål						
Dansk	50	39	11	0	58	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	42	9	0	59	11
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Afsnit G1	62	32	5	0	37	7
Afsnit G2	33	50	17	0	24	4

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	36	56	8	0	61	11
Køn						
Mand	34	61	5	0	25	2
Kvinde	37	53	10	0	36	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	24	72	5	0	20	0
80-år	42	48	10	0	41	11
Skema udfyldt af						
Patienten	35	56	9	0	43	5
Pårørende	51	39	10	0	10	4
Modersmål						
Dansk	36	56	8	0	58	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	57	8	0	60	11
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afsnit G1	38	53	10	0	40	5
Afsnit G2	33	62	5	0	21	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	71
Køn			
Mand	100	0	26
Kvinde	91	9	45
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	90	10	20
80- år	96	4	51
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	47
Pårørende	100	0	14
Modersmål			
Dansk	96	4	68
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	94	6	70
Planlagt	-	-	1
Afsnit			
Afsnit G1	93	7	46
Afsnit G2	96	4	25

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	-	-	-	-	4	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Afsnit G1	-	-	-	-	3	0
Afsnit G2	-	-	-	-	1	0

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	25	7	0	66	5
Køn						
Mand	52	40	7	0	26	0
Kvinde	77	15	7	0	40	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	67	22	11	0	19	1
80-år	68	26	6	0	47	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	7	0	45	3
Pårørende	91	0	9	0	11	2
Modersmål						
Dansk	68	26	6	0	63	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	25	7	0	66	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Afsnit G1	71	19	10	0	42	3
Afsnit G2	63	33	4	0	24	2

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	14	78	6	2	52	6	13
Køn							
Mand	20	74	6	0	20	1	6
Kvinde	10	80	6	3	32	5	7
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	6	82	12	0	17	1	2
80-år	18	76	3	3	35	5	11
Skema udfyldt af							
Patienten	13	76	8	2	39	2	7
Pårørende	14	86	0	0	7	3	4
Modersmål							
Dansk	14	78	6	2	51	6	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	14	78	6	2	51	6	13
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0
Afsnit							
Afsnit G1	9	84	3	3	32	2	9
Afsnit G2	20	70	10	0	20	4	4

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	16	58	0	26	38	17
Køn						
Mand	17	58	0	25	19	5
Kvinde	16	57	0	27	19	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	0	89	0	11	8	9
80- år	21	49	0	30	30	8
Skema udfyldt af						
Patienten	18	59	0	23	27	10
Pårørende	0	67	0	33	6	4
Modersmål						
Dansk	14	59	0	27	37	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	57	0	27	37	17
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afsnit G1	12	60	0	28	25	10
Afsnit G2	23	54	0	23	13	7

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	12	85	4	0	26	0
Køn						
Mand	16	84	0	0	13	0
Kvinde	7	86	7	0	13	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	28	72	0	0	7	0
80-år	5	90	5	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	84	5	0	19	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	12	84	4	0	25	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	84	4	0	25	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afsnit G1	12	82	6	0	17	0
Afsnit G2	11	89	0	0	9	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	37	63	0	0	72
Køn					
Mand	55	45	0	0	28
Kvinde	25	75	0	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	45	55	0	0	19
80- år	34	66	0	0	53
Skema udfyldt af					
Patienten	38	62	0	0	49
Pårørende	34	66	0	0	14
Modersmål					
Dansk	37	63	0	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	36	64	0	0	70
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnit					
Afsnit G1	44	56	0	0	45
Afsnit G2	26	74	0	0	27

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	20	63	9	7	68
Køn					
Mand	26	66	4	4	26
Kvinde	16	61	13	10	42
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	15	74	6	5	18
80- år	22	59	11	8	50
Skema udfyldt af					
Patienten	24	65	9	2	45
Pårørende	7	61	7	24	13
Modersmål					
Dansk	18	65	10	8	65
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	19	64	9	8	67
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnit					
Afsnit G1	26	63	5	7	43
Afsnit G2	12	64	16	8	25

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	31	57	6	6	54	10	5
Køn							
Mand	50	45	0	5	20	3	2
Kvinde	21	64	9	6	34	7	3
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	13	87	0	0	14	2	3
80-år	38	47	8	8	40	8	2
Skema udfyldt af							
Patienten	34	61	3	3	36	6	4
Pårørende	39	41	0	20	10	2	1
Modersmål							
Dansk	27	61	6	6	51	10	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	32	57	6	6	53	10	5
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0
Afsnit							
Afsnit G1	34	57	3	6	35	4	4
Afsnit G2	26	58	11	5	19	6	1

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	27	73	0	0	48	20
Køn						
Mand	36	64	0	0	22	4
Kvinde	19	81	0	0	26	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	27	73	0	0	11	7
80-år	26	74	0	0	37	13
Skema udfyldt af						
Patienten	25	75	0	0	35	9
Pårørende	42	58	0	0	7	7
Modersmål						
Dansk	24	76	0	0	46	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	73	0	0	48	19
Planlagt	-	-	-	-	0	1
Afsnit						
Afsnit G1	31	69	0	0	32	10
Afsnit G2	19	81	0	0	16	10

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	54	21	19	6	49	19
Køn						
Mand	42	28	21	9	22	4
Kvinde	64	15	17	4	27	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	56	21	24	0	15	4
80-år	54	21	17	9	34	15
Skema udfyldt af						
Patienten	56	20	18	6	35	12
Pårørende	52	16	32	0	6	5
Modersmål						
Dansk	56	22	18	4	47	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	19	19	6	48	19
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afsnit G1	43	17	33	7	30	13
Afsnit G2	68	26	0	5	19	6

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.

Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus

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




ID	Kommentarer - Afsnit G1	Samlet indtryk
2	Svært med nattesøvn, når der er mange på samme stue. Måske lidt flere toiletter. Opholdsrum er virkelig godt.	Godt
3	Personalet var rare og flinke, hvilket betød meget.	Virkelig godt
4	Var imponeret over så god mad, der blev serveret hver dag.	Virkelig godt
5	Kunne ønske, at der ikke var så mange (aktuelt seks), og alle/næsten alle gamle og meget dårlige.	Godt
6	[] Jeg vil gerne rose det team på tre personer, som tog vare på hende [min søster]. Vi fik god oplysning hele tiden, om, hvad der var sket, og hvad der skulle ske. Tak.	Intet svar
7	Det virkede effektivt det hele, da jeg blev indlagt og under indlæggelsen. Det var et stort minus at ligge på seksseingsstue med flere urolige demente.	Godt
9	De sørgede for, at du fik masser at drikke og spise. De kom og spurgte, om du havde det godt. Alt i alt en super oplevelse.	Virkelig godt
10	Angående udskrivning og hjemkørsel, så var det til UG med kryds og slange. Flot service.	Intet svar
11	Jeg blev indlagt som tredje person på en tomandsstue. Det var ikke rart. Min hjemtransport med personale var meget omsorgsfuld. Læge NN var ualmindelig hjertevarm. Efter min hjemkomst modtog jeg to breve, der gav mig stor tillid til afdelingens kompetence.	Godt
16	Det er en rigtig god afdeling med godt personale. De gør meget for patienten, de gjorde alt for, min mand kom hjem og holdt fødselsdag. Man får et tæt forhold til den læge, man hører til.	Virkelig godt
17	[]. Mit ophold og behandling var fint på nær to sygeplejersker, der ikke burde have med sådanne patienter at gøre. Man skal have både hjerte og kærlighed!	Det kan jeg ikke vurdere
18	Nedværdigende.	Godt
19	Jeg synes, personalet har været enestående under min indlæggelse.	Godt
20	Der blev udvist en personlig kontakt fra alle ansatte.	Godt
23	Toiletforhold er dårlige. Sengestue med seks er for stort.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit G2	Samlet indtryk
1	Der blev serveret en meget fin og varierende kost, som smagte godt.	Det kan jeg ikke vurdere

-  2 Vi som pårørende syntes generelt, at personalet havde for travlt, særligt om aftenen. Der var ofte kun to personaler, som selvsagt havde travlt med de ofte meget "tunge" og tidskrævende patienter. Vores familiemedlem var ramt af hjerneblødning, og kunne i starten ikke selv kalde hjælp, når hun skulle på toilettet. Når vi kaldte personalet, gik der ofte 15-20 minutter, før de havde tid, og så nåede vores pårørende det ikke i tide. Det var ydmygende og meget ubehageligt at se hende i de situationer. Dog ikke et ondt ord om personalet. De gjorde, hvad de kunne, med de ressourcer, de havde. Vi håber, der kan afsættes flere ressourcer i fremtiden. Godt
-  3 Kontaktpersoner, og også det øvrige personale, var omhyggelige med at informere om dette, at alt hvad du selv kan gøre, bør du gøre, da det er træning at kunne gøre så meget som muligt. Der var hjælp og støtte at få, når behovet var der. Endvidere var der tid og forståelse for en samtale, når jeg havde behov for forståelse og trøst for min situation, og indimellem følelse af håbløshed og manglende kræfter. Godt
-  4 Udskrevet [om sommeren] til geriatrisk afdeling på [hospital]. I den korte tid jeg var indlagt, fik jeg en god og venlig behandling. Intet svar
-  6 Lille, kedelig sengestue, ingen radio eller TV. Søde medpatienter og dejligt, opmuntrende personale. Personalet på afdelingen fortjener megen ros, det gælder alle. Virkelig godt
-  8 Jeg valgte ikke selv sygehuset. Jeg kom til skade og ankom med Falck. Men jeg må sige, at omsorg og behandling ikke kunne være bedre. Alle var så søde og venlige, tusind tak. Intet svar
-  10 Afdelingen havde dejligt personale, som altid var parate til at hjælpe mig og altid med et smil på. Godt
-  11 Særdeles god mad. Efter at have været hjemme et stykke tid er jeg skuffet over, at jeg ikke blev sat i gang med noget genoptræning med det samme. Jeg føler, jeg har spildt en uge, hvor jeg i stedet havde kunnet genoptræne mine muskler i det opererede ben, men jeg var uvidende om, hvorvidt jeg selv kunne gøre noget. Godt

Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus







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

ID	Kommentarer - Afsnit G1	Samlet indtryk
4	Indlagt akut med Falck.	Virkelig godt
8	Ingen ventetid grundet akut indlæggelse.	Intet svar
11	Jeg blev akut indlagt.	Godt
12	Blev flyttet fra en anden afdeling.	Godt
13	Jeg kollapsede og blev med hjælp fra læge og min nevø kørt på Aarhus Amtssygehus.	Intet svar
14	Jeg er [ældre person]. Jeg fik pludselig om natten store smerter [] og [tidligt] om morgenen tilkaldte jeg vagtlæge, som sendte mig på sygehuset. Det viste sig, at jeg havde fået en blodprop []. Jeg blev undersøgt meget grundigt og blev sendt hjem [et par] dage senere.	Virkelig godt
15	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Blev henvist af egen læge.	Godt
22	Akut, efter fald [].	Det kan jeg ikke vurdere
23	Indlæggelsen var akut.	Virkelig godt
25	Indlæggelsen var akut.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit G2	Samlet indtryk
4	Indlagt akut efter fald []. Observation brud, udskrevet efter røntgen, da lægerne ikke fandt brud.	Intet svar
5	Jeg fik ikke ret god behandling på kirurgisk afdeling E4 på Kommunehospital. Blev blandt andet obstiperet!! Ændrede på min første medicin uden grund - er blevet ændret tilbage igen. Min egen medicin blev væk på afdeling E4 eller anden afdeling?	Godt
6	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
7	Jeg, undertegnede, har ikke været indlagt, men jeg kommer af og til og får blod, det er jeg meget glad for, det er nogle gode mennesker der passer godt på os. Der er rigtigt gode læger og sygeplejerske[r] til at hjælpe os.	Intet svar
9	Jeg husker intet fra de to første dage på Århus Sygehus, Nørrebrogade. Efter tre dage blev jeg hentet af NN fra [en specifik] afdeling, fik en god modtagelse, og siden er det gået fremad.	Virkelig godt

-  11 Blev opereret [i efteråret]. [Tre dage senere] fik jeg oplyst, at jeg "snart" ville blive flyttet til anden afdeling. Jeg bad hurtigt om, at der blev ringet til min søn. Næsten i det samme stod Falck-folkene der allerede med en bære, og det havde jeg det ikke godt med. Godt
-  12 Kom fra andet sygehus. Godt
-  13 Blev indlagt akut. Godt




Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit G1	Samlet indtryk
	7	Flinkt og rart personale.	Godt
	8	Fint at få en speciallægesamtale.	Intet svar
	11	Jeg følte, det var positivt.	Godt
	12	Ingen information om afdelingen.	Godt
	24	Ingen ventetid.	Virkelig godt
			Samlet indtryk
	4	Indkaldt [i efteråret], da man ved nærmere eftersyn fandt brud, opereret samme dag.	Intet svar






Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

			Håndtering af fejl
	ID	Kommentarer - Afsnit G1	
	7	Der blev ikke taget røntgen af lunger, men det varede nogle dage, før nogen troede på mig/opdagede det.	Godt
	21	Ingen, kan ikke huske.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Afsnit G2	Håndtering af fejl
	11	Jeg skulle til scanning for knogleskørhed. Det blev udsat til dagen efter om formiddagen, som igen blev udsat til om eftermiddagen.	Dårligt







Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Afsnit G1	Samlet indtryk
	3	Jeg blev behandlet godt.	Virkelig godt
	7	Det var i forbindelse med overflytning, at røntgen glippede.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit G2	Samlet indtryk
	6	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
	11	Jeg oplevede G2 som et udslusningssted. Jeg var på G2 en hel uge, hvor der ikke skete ret meget mht. genoptræning. Jeg prøvede bl.a. kun én gang at gå op og ned af trapper.	Godt
	13	Patienten oplevede hele forløbet som meget positivt (især maden var god), men hun husker ikke enkeltheder fra indlæggelsen.	Godt

Geriatrisk Afdeling G, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit G1	Samlet indtryk
	1	Har aldrig røget.	Godt
	4	Hører ikke til dem, der kontakter lægen mere end højst nødvendigt.	Virkelig godt
	17	Jeg kom efterfølgende straks [andet sted hen] i 5-6 uger til genoptræning, hvor jeg havde det RART, men hvor personalet var for småt.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Tilbageført til ortopædisk afdeling F for videre behandling på afdelingen for håndkirurgi og plastikkirurgi. Skriftlig information modtaget ved udskrivelsen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit G2	Samlet indtryk
	2	Blev overflyttet til aflastningsophold! Dette foregik uden problemer.	Godt
	5	Der manglede at blive medsendt [hjælpemidler]. Kunne ikke klare mig uden. Familien måtte køre ind for at afhente det dagen efter udskrivning.	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 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.