

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Lungemedicinsk Afdeling B
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.....	77
	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:	138
Besvarelser fra afdelingens patienter:	82
Afdelingens svarprocent:	59%

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

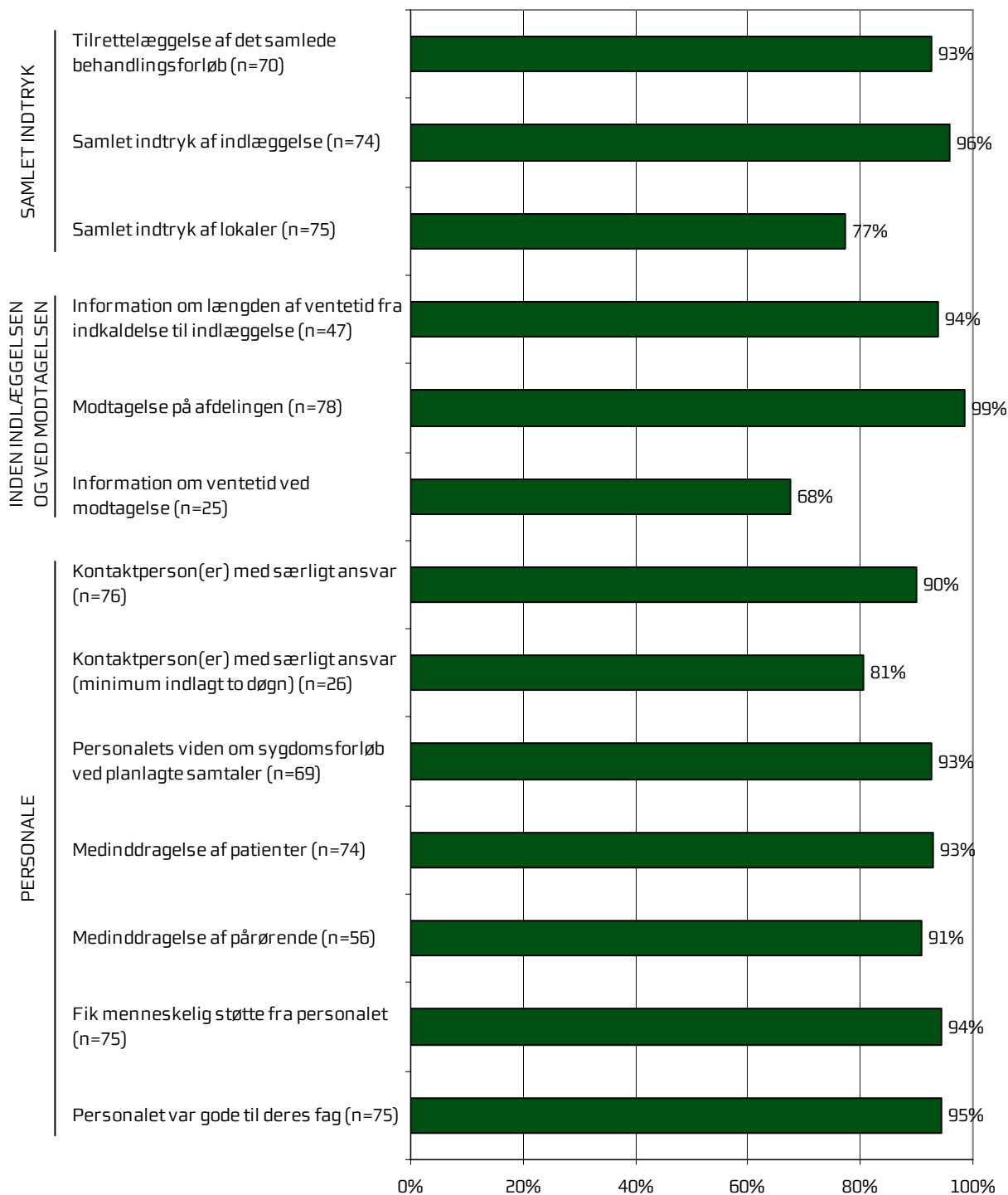
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

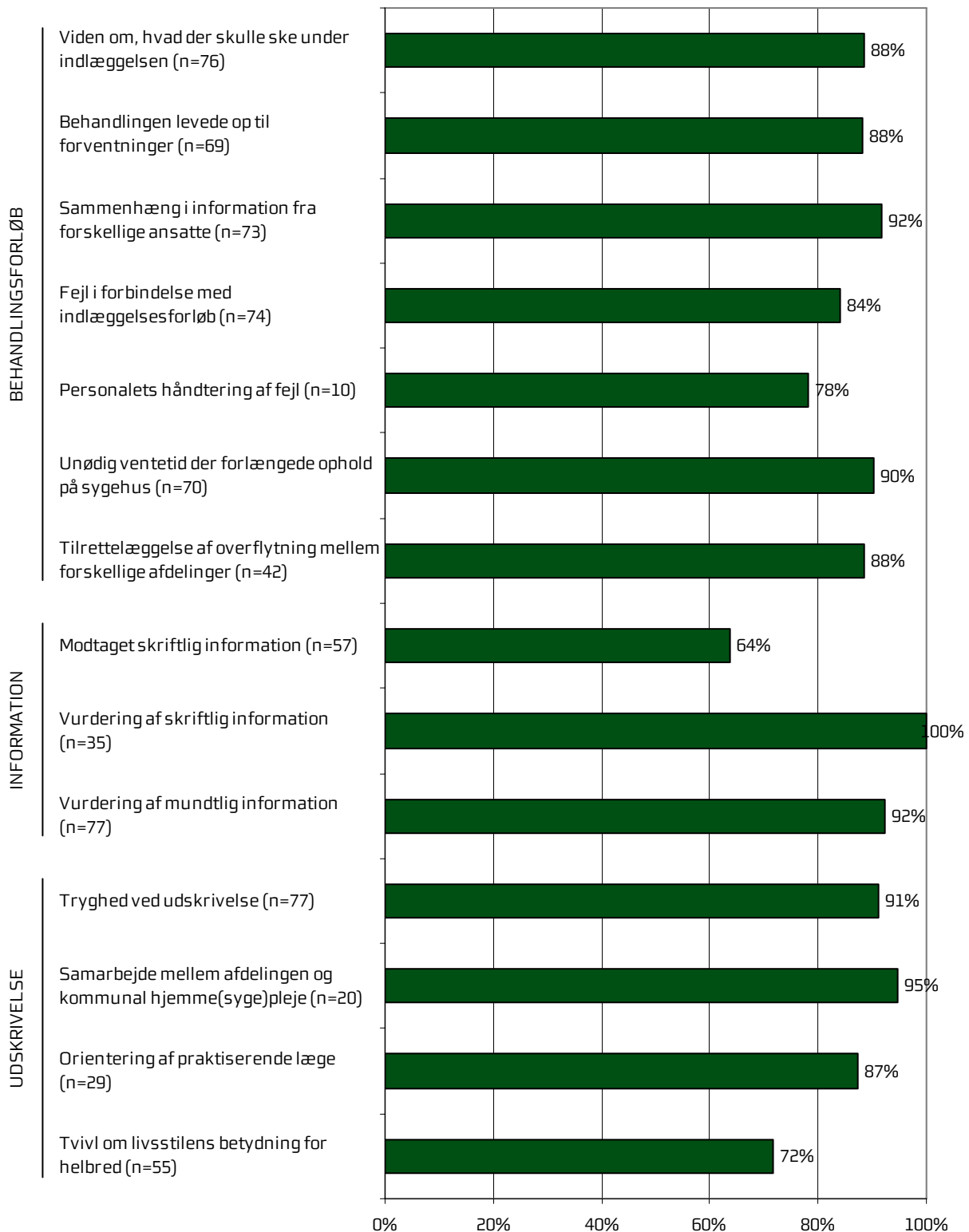
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

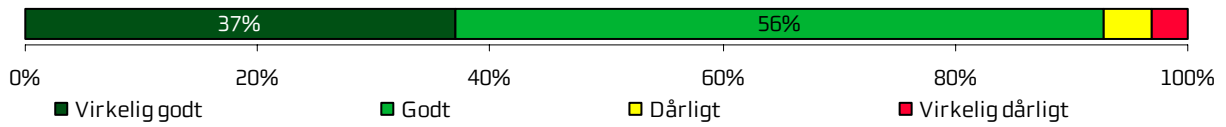
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

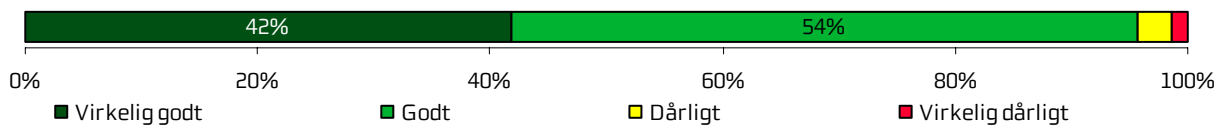
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

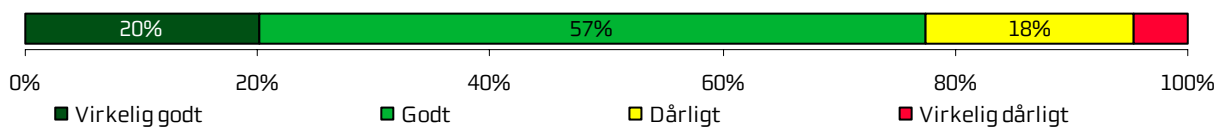
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=70)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=74)



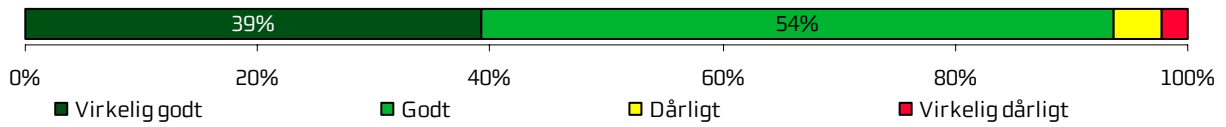
Samlet indtryk af lokaler (n=75)



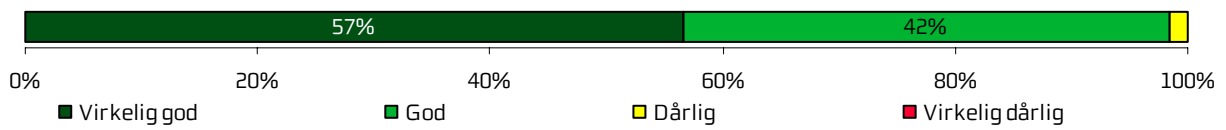
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	94 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	96 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		77 %	72 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

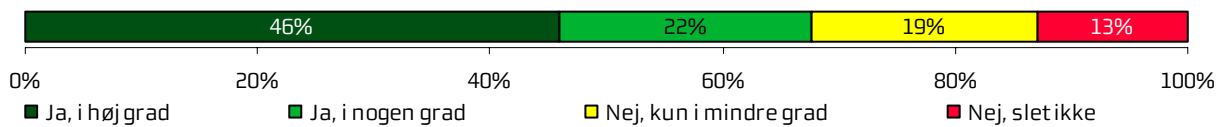
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=47)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



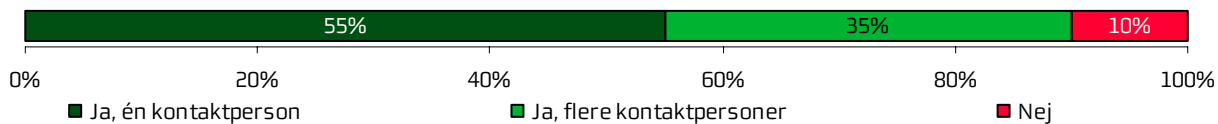
Information om ventetid ved modtagelse (n=25)



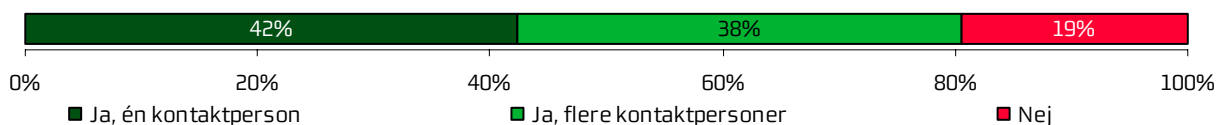
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		94 %	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	96 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	60 %	87 % *	66 %	75 %

Personale

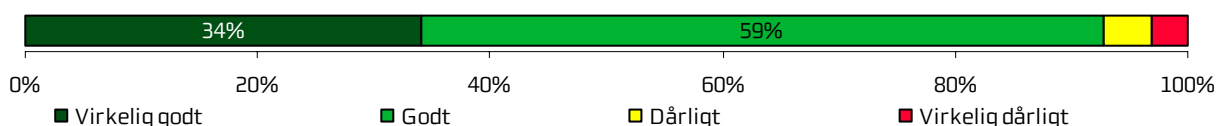
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



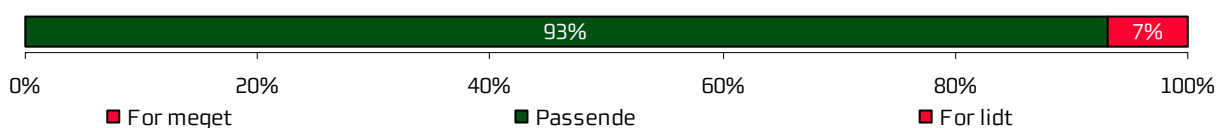
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



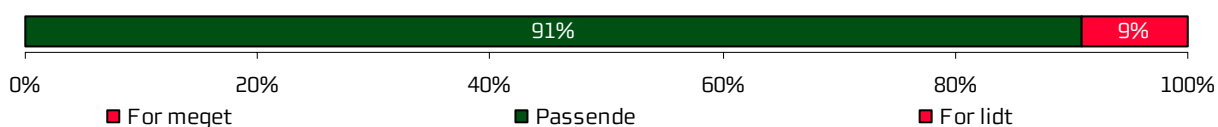
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



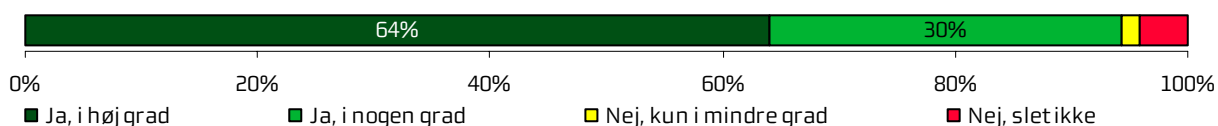
Medinddragelse af patienter (n=74)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



Personalet var gode til deres fag (n=75)



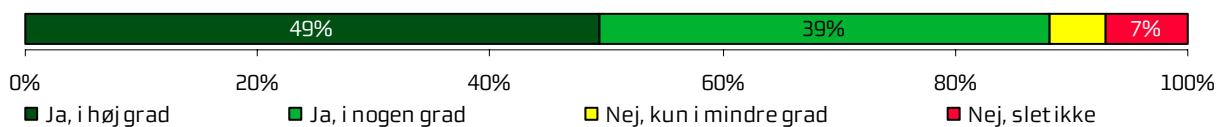
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		90 %	84 %	92 %	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		81 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	93 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	92 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	76 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	92 %	98 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	96 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

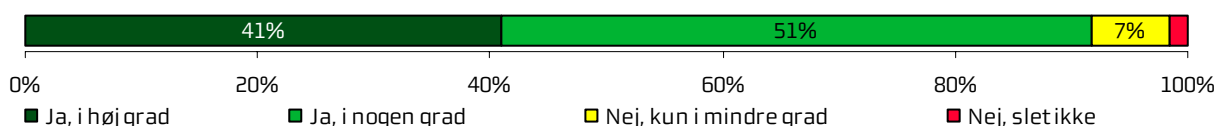
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=76)



Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



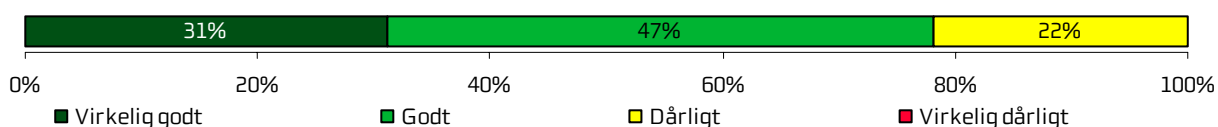
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



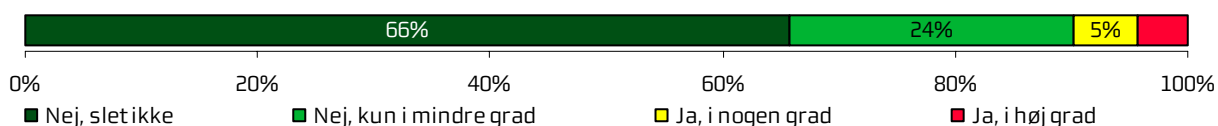
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



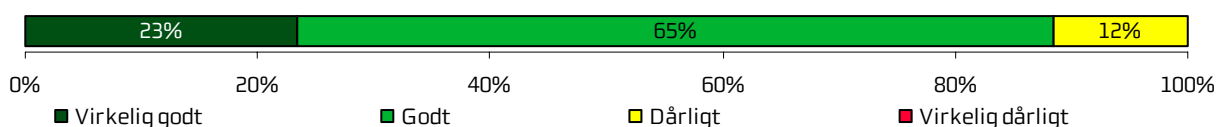
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=70)



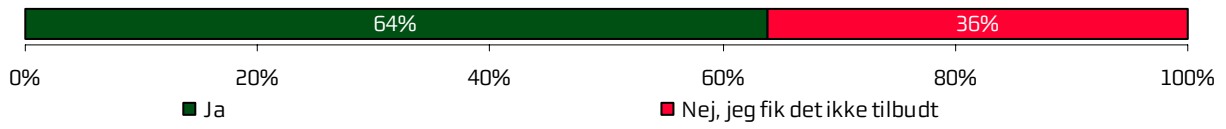
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



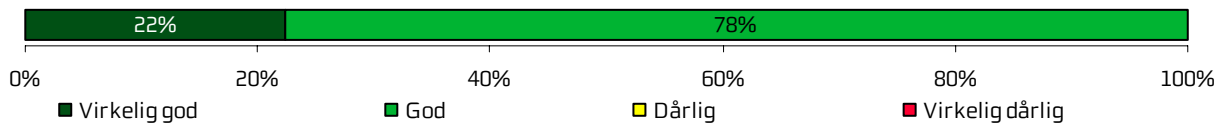
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		88 %	86 %	97 % *	78 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	86 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	86 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		84 %	-	96 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	91 %	50 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		90 %	90 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

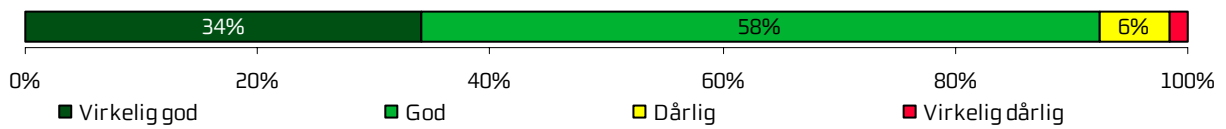
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



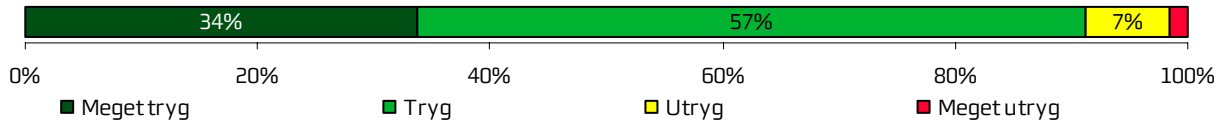
Vurdering af mundtlig information (n=77)



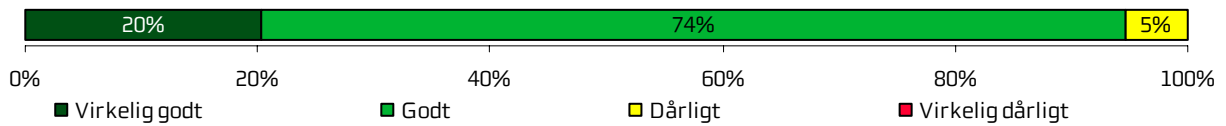
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	82 % *	52 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	94 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

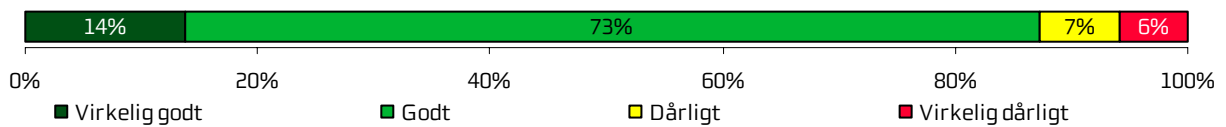
Tryghed ved udskrivelse (n=77)



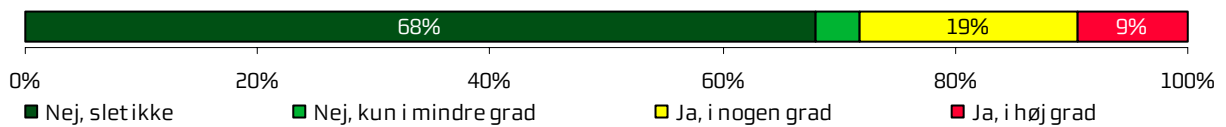
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



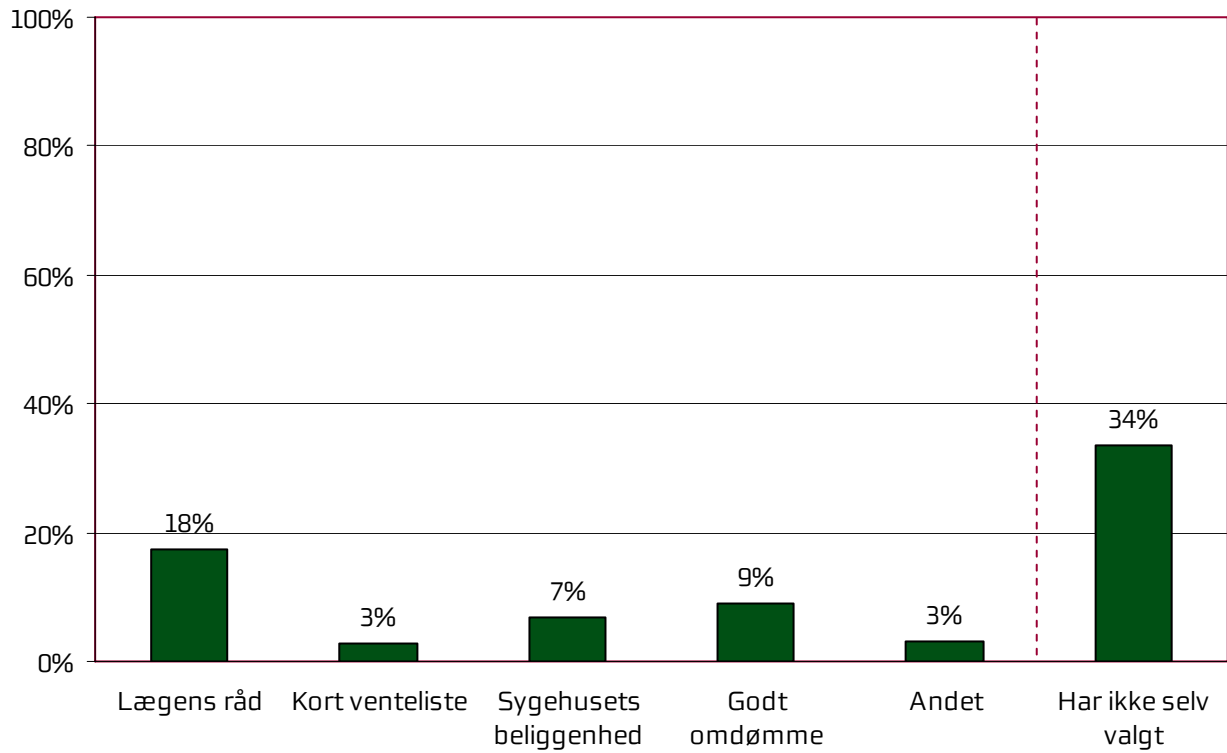
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	80 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	82 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	95 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	75 %	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 <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

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

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. Porto 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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	34%	37%
Kvinde	66%	63%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	7%	9%
40-59 år	29%	32%
60-79 år	48%	45%
80- år	13%	12%

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		82		100%
Køn				
Mand		28		34%
Kvinde		54		66%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		2%
20-39 år		6		7%
40-59 år		24		29%
60-79 år		39		48%
80- år		11		13%
Skema udfyldt af				
Patienten		72		99%
Pårørende		1		1%
Modersmål				
Dansk		73		96%
Ikke dansk		3		4%
Indlæggelsesform				
Akut		32		39%
Planlagt		50		61%
Afsnit				
Afsnit B5		40		49%
Afsnit B6		35		43%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		9%

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	37	56	4	3	70	6
Køn						
Mand	50	46	3	0	26	1
Kvinde	29	61	5	5	44	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	18	82	0	0	21	3
60-79 år	50	44	3	3	34	2
80- år	31	69	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	5	3	65	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	37	57	5	1	65	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	26	63	7	4	27	2
Planlagt	46	50	2	2	43	4
Afsnit						
Afsnit B5	42	55	3	0	33	4
Afsnit B6	39	55	3	3	31	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	17	17	6	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	42	54	3	1	74
Køn					
Mand	51	45	4	0	25
Kvinde	37	58	2	2	49
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	31	69	0	0	24
60-79 år	50	45	3	3	35
80- år	31	69	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	2	1	67
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	41	56	1	1	68
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	30	63	7	0	27
Planlagt	50	47	0	2	47
Afsnit					
Afsnit B5	58	42	0	0	38
Afsnit B6	34	62	3	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	57	18	5	75
Køn					
Mand	19	67	10	4	26
Kvinde	21	52	22	5	49
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	19	47	34	0	23
60-79 år	21	62	10	6	36
80- år	21	59	21	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	19	58	18	5	68
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	19	60	18	3	69
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	22	53	14	11	28
Planlagt	19	61	21	0	47
Afsnit					
Afsnit B5	22	54	24	0	37
Afsnit B6	23	55	13	10	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7

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	54	4	2	47	1	33
Køn							
Mand	45	49	5	0	18	0	10
Kvinde	35	57	3	4	29	1	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0	3
40-59 år	32	62	0	6	19	0	4
60-79 år	50	50	0	0	22	1	16
80- år	-	-	-	-	3	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	39	55	4	2	45	1	25
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
Modersmål							
Dansk	41	53	4	2	43	1	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	32
Planlagt	39	54	4	2	47	1	1
Afsnit							
Afsnit B5	32	62	5	0	37	1	1
Afsnit B6	60	40	0	0	5	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	0	20	5	0	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	42	1	0	78
Køn					
Mand	77	23	0	0	26
Kvinde	46	51	2	0	52
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	37	39	24	0	5
40-59 år	51	49	0	0	23
60-79 år	64	36	0	0	37
80- år	55	45	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	53	45	2	0	70
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	56	44	0	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	48	48	3	0	29
Planlagt	63	37	0	0	49
Afsnit					
Afsnit B5	67	33	0	0	39
Afsnit B6	50	47	3	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

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	22	19	13	25	5
Køn						
Mand	52	0	48	0	6	0
Kvinde	44	29	10	17	19	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	18	18	45	5	0
40-59 år	39	35	12	13	8	1
60-79 år	74	18	9	0	10	2
80- år	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	19	20	13	24	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	50	20	21	9	23	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	0	21	38	5	2
Planlagt	47	28	19	5	20	3
Afsnit						
Afsnit B5	38	38	25	0	16	2
Afsnit B6	71	0	14	14	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	55	35	10	76
Køn				
Mand	58	30	12	26
Kvinde	53	38	9	50
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	79	21	0	5
40-59 år	55	45	0	22
60-79 år	56	29	15	36
80- år	52	29	19	11
Skema udfyldt af				
Patienten	54	38	8	68
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	52	37	11	70
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	41	41	18	27
Planlagt	65	31	4	49
Afsnit				
Afsnit B5	72	28	0	39
Afsnit B6	47	40	13	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	43	43	7

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	38	19	26
Køn				
Mand	44	29	27	7
Kvinde	42	42	17	19
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	67	33	0	6
60-79 år	28	45	27	11
80-år	43	29	29	7
Skema udfyldt af				
Patienten	43	43	14	23
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	37	42	21	24
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	45	30	24	20
Planlagt	30	70	0	6
Afsnit				
Afsnit B5	-	-	-	4
Afsnit B6	43	38	19	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	34	59	4	3	69	6
Køn						
Mand	25	66	8	0	23	3
Kvinde	38	55	2	5	46	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	39	56	5	0	20	1
60-79 år	31	63	3	3	33	3
80- år	32	68	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	59	3	4	62	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	61	5	2	63	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	62	7	4	23	4
Planlagt	39	57	2	2	46	2
Afsnit						
Afsnit B5	42	56	3	0	36	2
Afsnit B6	31	65	0	4	26	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	43	29	14	7	0

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	93	7	74
Køn				
Mand	0	96	4	26
Kvinde	0	91	9	48
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	76	24	5
40-59 år	0	100	0	21
60-79 år	0	92	8	36
80-år	0	90	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	66
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	0	94	6	68
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	89	11	27
Planlagt	0	96	4	47
Afsnit				
Afsnit B5	0	97	3	37
Afsnit B6	0	93	7	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	7

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	91	9	56	18
Køn					
Mand	0	95	5	20	5
Kvinde	0	88	12	36	13
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	4	1
40-59 år	0	100	0	13	8
60-79 år	0	93	7	27	8
80- år	0	89	11	10	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	48	18
Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål					
Dansk	0	92	8	50	18
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	84	16	24	3
Planlagt	0	97	3	32	15
Afsnit					
Afsnit B5	0	100	0	24	13
Afsnit B6	0	93	7	27	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	60	5	2

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	64	30	2	4	75	2
Køn						
Mand	81	15	0	4	25	1
Kvinde	55	38	2	4	50	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	46	54	0	0	23	0
60-79 år	69	22	3	5	36	0
80- år	82	18	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	2	3	67	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	64	32	2	3	69	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	32	4	7	28	1
Planlagt	69	29	0	2	47	1
Afsnit						
Afsnit B5	66	34	0	0	38	1
Afsnit B6	67	27	3	3	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	0	29	7	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	69	26	1	4	75	2
Køn						
Mand	85	11	4	0	26	0
Kvinde	60	33	0	6	49	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	37	0	45	5	0
40-59 år	62	38	0	0	22	1
60-79 år	74	21	3	3	35	1
80- år	81	19	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	0	5	67	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	70	25	1	3	69	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	31	3	6	29	0
Planlagt	77	21	0	2	46	2
Afsnit						
Afsnit B5	76	24	0	0	37	2
Afsnit B6	68	29	0	3	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	14	14	29	7	0

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	46	43	6	6	76	1
Køn						
Mand	44	48	7	0	26	1
Kvinde	46	40	5	9	50	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	18	18	45	5	0
40-59 år	53	39	8	0	24	0
60-79 år	44	50	3	3	34	1
80- år	36	48	7	10	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	46	4	5	68	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	44	46	5	5	69	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	60	3	11	27	1
Planlagt	59	31	8	2	49	0
Afsnit						
Afsnit B5	58	33	10	0	40	0
Afsnit B6	31	62	0	7	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	0	14	29	7	0

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	39	5	7	69	9
Køn						
Mand	57	35	0	7	25	2
Kvinde	45	41	8	7	44	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	37	21	24	5	0
40-59 år	63	28	0	9	21	3
60-79 år	47	44	4	6	32	4
80- år	35	53	12	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	40	5	6	62	8
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	48	40	5	6	62	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	27	11	7	26	3
Planlagt	46	47	0	7	43	6
Afsnit						
Afsnit B5	51	43	0	6	35	5
Afsnit B6	54	36	7	4	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	33	17	33	6	1

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	41	51	7	2	73	2
Køn						
Mand	54	31	15	0	26	1
Kvinde	34	62	2	2	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	57	0	24	5	0
40-59 år	48	47	4	0	22	1
60-79 år	38	50	11	0	35	0
80- år	43	57	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	52	6	2	66	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	41	52	7	0	66	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	66	7	4	26	1
Planlagt	53	40	6	0	47	1
Afsnit						
Afsnit B5	53	42	5	0	38	1
Afsnit B6	29	64	4	4	28	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	74
Køn			
Mand	86	14	26
Kvinde	83	17	48
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	57	43	5
40-59 år	83	17	23
60-79 år	85	15	34
80- år	92	8	10
Skema udfyldt af			
Patienten	82	18	66
Pårørende	-	-	1
Modersmål			
Dansk	84	16	67
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	27
Planlagt	81	19	47
Afsnit			
Afsnit B5	79	21	39
Afsnit B6	86	14	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

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	31	47	22	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	43	26	30	0	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	47	22	0	10	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	36	54	11	0	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	2
Planlagt	36	54	11	0	9	0
Afsnit						
Afsnit B5	25	63	13	0	8	0
Afsnit B6	-	-	-	-	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	66	24	5	4	70	7
Køn						
Mand	61	30	9	0	24	3
Kvinde	68	21	4	7	46	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	37	18	0	45	5	0
40-59 år	75	12	8	4	23	0
60-79 år	64	33	3	0	31	5
80- år	61	29	11	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	25	6	5	64	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	67	26	5	3	63	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	18	0	8	22	5
Planlagt	61	28	9	2	48	2
Afsnit						
Afsnit B5	68	23	8	3	40	0
Afsnit B6	68	24	4	4	25	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	0	20	5	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	23	65	12	0	42	4	29
Køn							
Mand	21	70	9	0	23	0	3
Kvinde	26	59	14	0	19	4	26
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	2
40-59 år	29	71	0	0	10	1	13
60-79 år	23	63	14	0	21	0	12
80- år	36	50	14	0	6	3	2
Skema udfyldt af							
Patienten	21	69	10	0	38	2	28
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	23	65	12	0	39	3	26
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	20	67	13	0	15	4	8
Planlagt	25	64	11	0	27	0	21
Afsnit							
Afsnit B5	29	62	10	0	21	0	17
Afsnit B6	22	72	6	0	18	4	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	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	25	34	5	36	57	15
Køn						
Mand	40	24	5	30	17	9
Kvinde	19	38	4	39	40	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	35	41	0	23	19	3
60-79 år	28	32	6	34	28	6
80- år	0	30	0	70	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	33	5	35	50	14
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	23	35	5	37	50	15
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	32	0	68	19	7
Planlagt	41	35	8	16	38	8
Afsnit						
Afsnit B5	32	45	10	13	31	6
Afsnit B6	14	29	0	57	21	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	0	0	60	5	1

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	22	78	0	0	35	0
Køn						
Mand	27	73	0	0	11	0
Kvinde	20	80	0	0	24	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	22	78	0	0	14	0
60-79 år	27	73	0	0	18	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	78	0	0	31	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	23	77	0	0	30	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	5	0
Planlagt	23	77	0	0	30	0
Afsnit						
Afsnit B5	24	76	0	0	25	0
Afsnit B6	13	88	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	34	58	6	2	77
Køn					
Mand	38	55	7	0	26
Kvinde	32	60	6	2	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	18	37	21	24	5
40-59 år	31	61	9	0	22
60-79 år	42	53	5	0	37
80- år	19	81	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	5	2	69
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	33	61	7	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	22	69	6	4	28
Planlagt	43	51	6	0	49
Afsnit					
Afsnit B5	44	51	5	0	39
Afsnit B6	29	68	0	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	43	43	0	7

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	34	57	7	2	77
Køn					
Mand	54	38	8	0	27
Kvinde	23	68	7	2	50
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	61	39	0	0	5
40-59 år	40	55	0	5	24
60-79 år	31	56	13	0	35
80- år	26	64	10	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	33	58	7	2	69
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	30	61	8	2	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	17	62	17	3	29
Planlagt	46	54	0	0	48
Afsnit					
Afsnit B5	45	55	0	0	38
Afsnit B6	25	59	13	3	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7

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	20	74	5	0	20	5	46
Køn							
Mand	15	85	0	0	6	3	16
Kvinde	22	70	7	0	14	2	30
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	-	-	-	-	3	2	19
60-79 år	46	54	0	0	9	2	22
80-år	0	83	17	0	6	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	23	71	6	0	18	5	43
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	20	74	5	0	20	5	41
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	25	66	8	0	12	3	12
Planlagt	11	89	0	0	8	2	34
Afsnit							
Afsnit B5	20	80	0	0	5	1	29
Afsnit B6	23	69	8	0	13	4	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	5

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	14	73	7	6	29	44
Køn						
Mand	0	82	0	18	10	16
Kvinde	21	69	10	0	19	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	30	40	15	15	6	18
60-79 år	9	84	0	7	13	21
80- år	14	71	14	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	12	72	8	7	24	43
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	11	75	8	7	26	42
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	14	78	7	0	14	13
Planlagt	13	68	6	13	15	31
Afsnit						
Afsnit B5	15	62	8	15	13	23
Afsnit B6	14	79	7	0	14	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5

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	68	4	19	9	55	16
Køn						
Mand	61	4	25	10	21	6
Kvinde	72	3	15	9	34	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	72	5	12	10	18	3
60-79 år	61	0	29	9	24	10
80- år	74	13	13	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	2	18	10	51	14
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	69	4	18	9	51	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	5	24	10	21	6
Planlagt	73	3	15	9	34	10
Afsnit						
Afsnit B5	73	4	15	8	26	8
Afsnit B6	58	4	25	13	24	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	2

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.

Lungemedicinsk Afdeling B, 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 B5	Samlet indtryk
1	Det kunne være dejligt med noget motionstilbud.	Godt
2	De var gode.	Godt
5	God, humørfyldt modtagelse og behandling, omstændighederne taget i betragtning.	Virkelig godt
6	Selv efter de efterhånden mange gange, jeg har været indlagt på afdelingen, har jeg ALDRIG haft anledning til at klage. Alt fungerer, og personalet er altid søde og venlige.	Virkelig godt
7	Personalet gjorde meget ud af at servere maden, så det så spændende og indbydende ud.	Virkelig godt
10	Jeg synes afdeling B5 fungerer godt, og man kan mærke, at de er professionelle. Som patient på afdelingen føler man, at de alle har fokus på den enkelte patient. Toilet og badeforholdene på afdelingen er nedslidte, og kunne i den grad trænge til modernisering. Dog må jeg sige, at fra jeg blev syg i [foråret] og til jeg blev udredt på afdeling B5, har været en utryk og lang periode, hvor jeg har haft det virkelig dårligt, og hvor jeg ikke vidste, hvad det var jeg fejlede - og blev sendt fra den ene undersøgelse til den anden, og hvor der samtidig var lange ventetider imellem disse undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg kan kun sige mange tak for en virkelig god behandling af alle på afdelingen.	Virkelig godt
14	Jeg var kun til undersøgelse. Personalet var altid til stede, hvis jeg havde brug for dem. Under undersøgelsen fik jeg en god oplevelse. God mad og god service. Alle var venlige og smilende.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Afdelingen er beliggende i gamle bygninger. Desværre er der derfor ikke bad på hver stue. Der kunne godt være skærme/gardin mellem hver seng. Morgenmaden er generelt trist. Enkelte dage er der dog lyspunkt med for eksempel blødkogt æg. Hvad mon der er blevet af øllebrød og havregrød?	Godt
16	Gode forhold, sødt personale, gode til at informere, lækker mad.	Virkelig godt
17	Udluftning på baderum er mangelfuld.	Godt
21	Blodtryk, iltmætning, vægt, blodprøver, EKG, oplysning af navn og CPR-nummer. Alt dette foregår i dagligstuen samtidig med, at der sidder andre patienter her. Kunne man ikke finde et ledigt rum? Det kunne være dejligt med lidt positive billeder i dagligstue og gang. Dejlig stille musik i dagligstue. Frugtskål på bordet. Eventuelt et højere bord, da mange mangler et sted at spise frokosten. Jeg kunne også ønske en bænk på græsplænen udenfor afdelingen - fri for alle bilerne på parkeringspladsen. Ros til personale. De er søde - dejlig læge NN. God mad og drikke.	Godt
22	Afdelingens lokaler kunne være bedre (badeværelse/toilet) [].	Godt
23	Udluftning på toilet/bad bør være optimal på en lungeafdeling. (Der er ingen, og man mister luften/får åndedrætsbesvær.)	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
✎	1 Det er fuldstændigt vanvittigt, at I benævner dette sygehus som Århus Sygehus, da familie og venner naturligvis vil tage ud til det industrielle sygehus i Skejby. Afdelingen, jeg var indlagt på, blev bygget som Århus Kommunehospital for mange år siden, og som sådan bliver det nævnt i alle bøger og vejvisere. Hvorfor dog den foragtelige fejlinformering.	Virkelig dårligt
✎	2 Fin service, søde mennesker.	Godt
✎	3 Efter mange indlæggelser på afdelingen er jeg godt tilfreds med afdelingen og personalet. Men de gamle forhold, såsom stue, bedre badeforhold og bedre opholdsrum - alt kan trænge til at blive bedre. Men det vigtigste, fagligheden, er FLOT.	Godt
✎	4 (Jeg har ikke været indlagt, kun ambulat behandling - én gang overnattet på patienthotellet). Behandlingen har været utrolig hurtigt og positiv.	Virkelig godt
✎	5 Med en enkelt undtagelse. Stort set godt tilfreds.	Virkelig godt
✎	6 Jeg synes, det er for dårligt, at der er lægebesøg hos patienterne, mens der spises middagsmad, når appetitten ikke er for god i forvejen. Og så er det mærkeligt, at det ikke er til at komme i forbindelse med afdelingen uanset hvad tidspunkt, man ringer. Ca. 20 opringninger, også lørdag-søndag.	Godt
✎	9 Da jeg ikke er tryk ved [et bestemt] sygehus.	Virkelig godt
✎	10 Madordning med valg fra menusedel og madens kvalitet og dermed lysten til at spise er helt i top. Støjniveauet bør kunne dæmpes ved anvendelse af vogne med dæmpende hjul. Eventuelt mindre stål, måske hårde plastmaterialer!	Virkelig godt
✎	11 Personerne har en rigtig god måde at tale til patienterne. Man føler, de tager én alvorligt.	Virkelig godt
✎	12 Jeg har altid oplevet afdelingen som et godt sted at være. De gør virkelig, hvad de kan for mig, hver gang. Har været indlagt på et sygehus, men er mest tryk på et andet sygehus. De ved mere om min sygdom og gør mere for mig, både under indlæggelse og efter - med hjemmeplejen og råd om hjælp osv.	Godt
✎	16 Den medicinstuderende, der undersøgte mig om formiddagen, mente at have fundet en knude i mit ene bryst. Ganske kort før udskrivelse om eftermiddagen, tilses jeg af en læge, som fortæller mig om fundet. Han er ikke i stand til at vurdere det. Der bestilles en mammografi. Heldigvis var der ikke lang ventetid, og det viste sig at være falsk alarm. Meget svær situation at stå i på det tidspunkt, og ingen kommenterede det. Afdelingen bør fremover være opmærksom på disse studerende, og hvilken skade de kan forvolde. Personalet bør i hvert fald efterfølgende være tilstede. Jeg er fuldstændig klar over, at havde der været noget ondartet i mit bryst, ville det jo være positivt, at det blev opdaget.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Vores indtryk er, at der er stor mangel på ressourcer - rent personalemæssigt - og ikke som første indtryk manglende omsorg/faglighed fra personale. Som pårørende er vi blevet bedt om at give	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

patienten bækken, skifte ble, udføre mundhygiejne. Har selv skulle være MEGET opsøgende i forbindelse med lægeinformation. Har aldrig været sikker på, hvem der var patientens kontaktperson.


- | | | | |
|---|---|--|------|
|  | 2 | Bedre adgang til drikkevarer og bad. | Godt |
|  | 3 | Lidt svært at vurdere, da jeg kun var indlagt én dag. Men afdelingen GLEMTE at ringe til min datter, da jeg var færdigbehandlet. | Godt |
|  | 4 | Afdelingen opleves gennemsyret af kompetence. Der opleves en meget stor imødekommenhed over for patienterne. Der opleves også stor travlhed for personalet. Det kan somme tider være lidt vanskeligt at finde ud af, hvad man skal spørge lægen om, og hvad der henhører under sygeplejerskerne på afdelingen. | Godt |

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit B5	Samlet indtryk
8	Sendte en sekretprøve. Da afdelingen fik svar, blev jeg ringet op samme dag og indlagt samme dag.	Virkelig godt
10	Jeg er blevet informeret godt. Dog kunne jeg have ønsket mig, at jeg var blevet indlagt i forbindelse med mit sygdomsforløb i [foråret]. Det var lang tid at vente på at blive udredt.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Rimelig kort ventetid. God information.	Virkelig godt
18	Jeg går til kontrol hver fjerde måned. Den ene kontrol er årsundersøgelse, på grund af at jeg er []transplanteret [for en del år siden].	Virkelig godt
23	Det er altid godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Brutal tilbageholdelse.	Virkelig dårligt
3	Blev overført fra intensiv afdeling.	Godt
4	Meget hurtig reaktion fra sygdommen blev konstateret, til der blev reageret.	Virkelig godt
8	Da jeg kun var indlagt på [en specifik afdeling] - et døgn, føler jeg mig ikke i stand til at besvare jeres spørgsmål! Formålet med indlæggelsen var udelukkende "en opbevaring - observation". Jeg kom fra [en anden afdeling] (som var umådelig kompetent), og burde indlægges på [en tredje afdeling]. Her var der ikke plads, så derfor blev det [den første afdeling].	Intet svar
11	En virkelig dygtig sygeplejerske, der informerede på en meget menneskelig måde.	Virkelig godt
12	Jeg fik min læge til at indlægge mig i Århus, efter at have været indlagt på andet sygehus, hvor de bare sendte mig hjem igen, uden at gøre noget.	Godt
14	I weekenden [] blev jeg pludselig og voldsom svimmel og faldt om. Jeg havde vagtlæge tre gange i løbet af weekenden. Mandag morgen blev jeg kørt ud til lægen, som straks kontaktede Århus Sygehus for at indlægge mig med formodning om forstyrrelse på balancenerven.	Godt
15	[] Som NN's ledsager/frivillig støtteperson har jeg været godt tilfreds.	Intet svar
16	Overflyttet fra anden afdeling.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

Bilag 5

 3 For LANG ventetid fra at være kørt på operationsafdelingen, til jeg blev behandlet.

Godt












Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit B5	Samlet indtryk
5	Venlig, imødekommende, modent personale.	Virkelig godt
7	Personalet er smilende og venligt.	Virkelig godt
13	Nej. Jeg synes, at de er søde og rare, sygeplejerskerne på afdeling 5.	Intet svar
15	Man følte sig velkommen og ventet.	Godt
23	Det er altid godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Skal glemmes hurtigst muligt.	Virkelig dårligt
4	Kun godt.	Virkelig godt
12	Det var en god oplevelse, de kunne jo se den var gal, og at der var brug for hjælp, dejligt.	Godt
13	Jeg fik en god modtagelse og en sød sygeplejerske.	Godt
14	Alt gik stærkt og professionelt, alt imens der blev taget blodtryk og blodprøve. Jeg blev samtidig spurgt ud om mit sygdomsforløb og om, hvordan jeg havde det.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Nej, den var i orden.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Ingen.	Godt

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B5	Håndtering af fejl
 3	Fejl i medicindoseringen.	Godt
 5	Broncoskopi førte til lungebetændelse.	Godt
 9	Punkteret lunge.	Godt
 12	Mødetider. Samtale med læger.	Godt
 15	Selve planlægningen og udførelse af behandlingen var OK. At behandlingen ikke havde den ønskede effekt, er jo noget andet.	Intet svar
 16	Punkteret lunge.	Virkelig godt
 19	En forkert oplysning angående en nål som skulle have været i inden undersøgelse. Så jeg fik en ekstra dag på sygehuset.	Virkelig godt
 21	Sygeplejerske glemte at give en beroligende pille inden [undersøgelse]. Sygeplejerske ville sætte drop []. Her måtte jeg stille tvivl, for havde lægen ikke sagt en gang om måneden og ikke [oftere], Jeg havde ret. Sygeplejerske siger, hun vil holde øje med drop, det glemmer hun.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit B6	Håndtering af fejl
 7	Jeg fik en byld i lungen.	Virkelig godt
 14	Undersøgelserne gik planmæssigt bortset fra, at jeg ikke blev undersøgt af en speciallæge, som jeg var blevet orienteret om, at jeg skulle. Jeg fik at vide, at pga. travlhed måtte jeg søge egen speciallæge. Jeg blev udskrevet og har efterfølgende gjort dette.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 16	Fik tillægsmøde [om lidelse]. Måtte selv informere om, hvilken behandling jeg forventede at få. Fik min medicin [via inhalation], min sygeplejerske kontrollerede ikke efterfølgende, om behandlingen havde haft effekt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)








Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B5	Samlet indtryk
4	Synes [det var for dårligt] at fra jeg fik en diagnose på et sygehus, skulle der gå [et par måneder] inden behandling på andet hospital kunne startes... Frustrerende og unødigt spildtid.	Godt
5	To døgn's indlæggelse for undersøgelse kunne måske komprimeres til et døgn - og undgå overnatning.	Virkelig godt
10	Utilfredsstillende, at der skulle gå så lang tid, inden jeg blev indlagt på [afdelingen]. Ikke afdelingens skyld.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Der kunne godt bruges et par sygeplejersker, ha ha. Nej, jeg kan godt lide personalet, de er hjælpsomme og omsorgsfulde.	Intet svar
14	Jeg har kun været til undersøgelse, indtil videre.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg ved ikke, om det kan være anderledes. Men man møder mange forskellige læger, som skal høre lidt om ens sygehistorie forfra.	Godt
18	Det hele er tilrettelagt, når jeg ankommer. Ville bare ønske, at det hele kunne gøres på en dag, så jeg også kunne nå til Skejby, da jeg også skal til kontrol dér.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
2	Rar og opmærksomt personale, læger, plejere, hotelpersonale og servicemedarbejdere.	Godt
11	Helt igennem meget professionel pleje og lægestab.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Dårlig personlig pleje. Hygiejnemæssigt personale var ikke lydhør overfor mine ønsker i forbindelse med min personlige pleje. [] i mundhygiejne. Bækken ved toiletbesøg, blev ikke vendt i løbet af dagen (var for svag til at gøre det selv).	Det kan jeg ikke vurdere
4	Ingen.	Godt

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B5	Samlet indtryk
 18	Jeg går ud fra, at han får et referat om mig, når jeg har været der.	Virkelig godt
 20	Er stadig i behandling.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
 1	Der må IKKE sendes besked til min egen læge. Dette er vi tidligere blevet lovet!!!	Virkelig dårligt
 2	Alt var arrangeret ok.	Godt
 14	Ved udskrivelsen var jeg utryg, idet jeg stadigvæk var usikker i min gang.	Godt
 16	Kun indlagt et døgn. Følte at udskrivelsen skete alt for tidligt, og den kom helt bag på mig. På grund af at jeg sagde ja til at være patient ved medicinerundervisning, hvilket der gik alt for megen tid med, blev anden information fra fysioterapeut, sygeplejersker og læger vedrørende ny medicin mm. så forjaget, at jeg til sidste slet ikke kunne rumme mere. Information om ny medicin blev ikke givet af min kontaktsygeplejerske, men af eftermiddagssygeplejersken! Også utryg på grund af dårlig søvn, den foregående nat. Man vidste, at jeg var alene, når jeg kom hjem.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 4	Ingen.	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.