

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling C
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.....	84
	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:	376
Besvarelser fra afdelingens patienter:	197
Afdelingens svarprocent:	52%

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

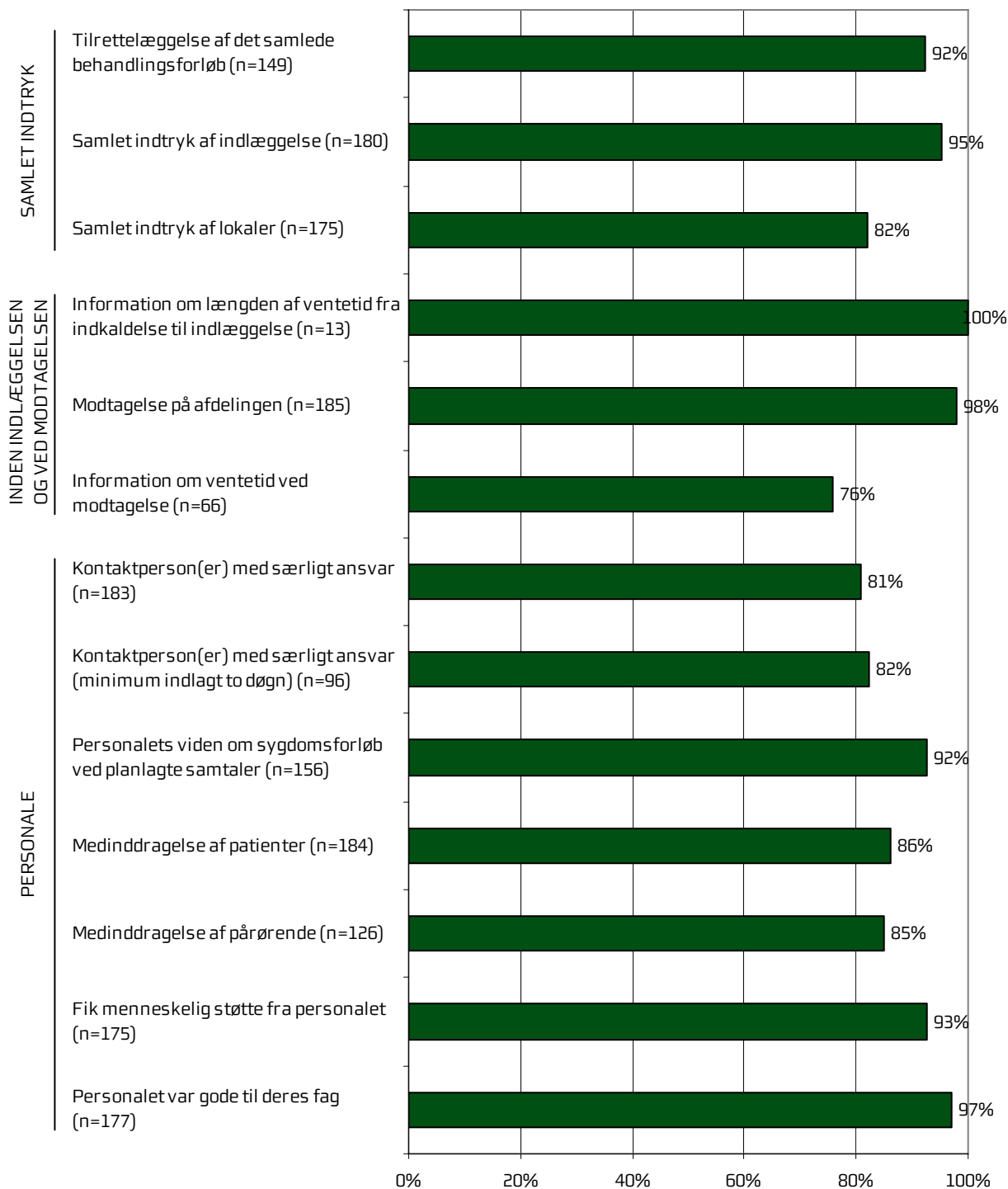
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

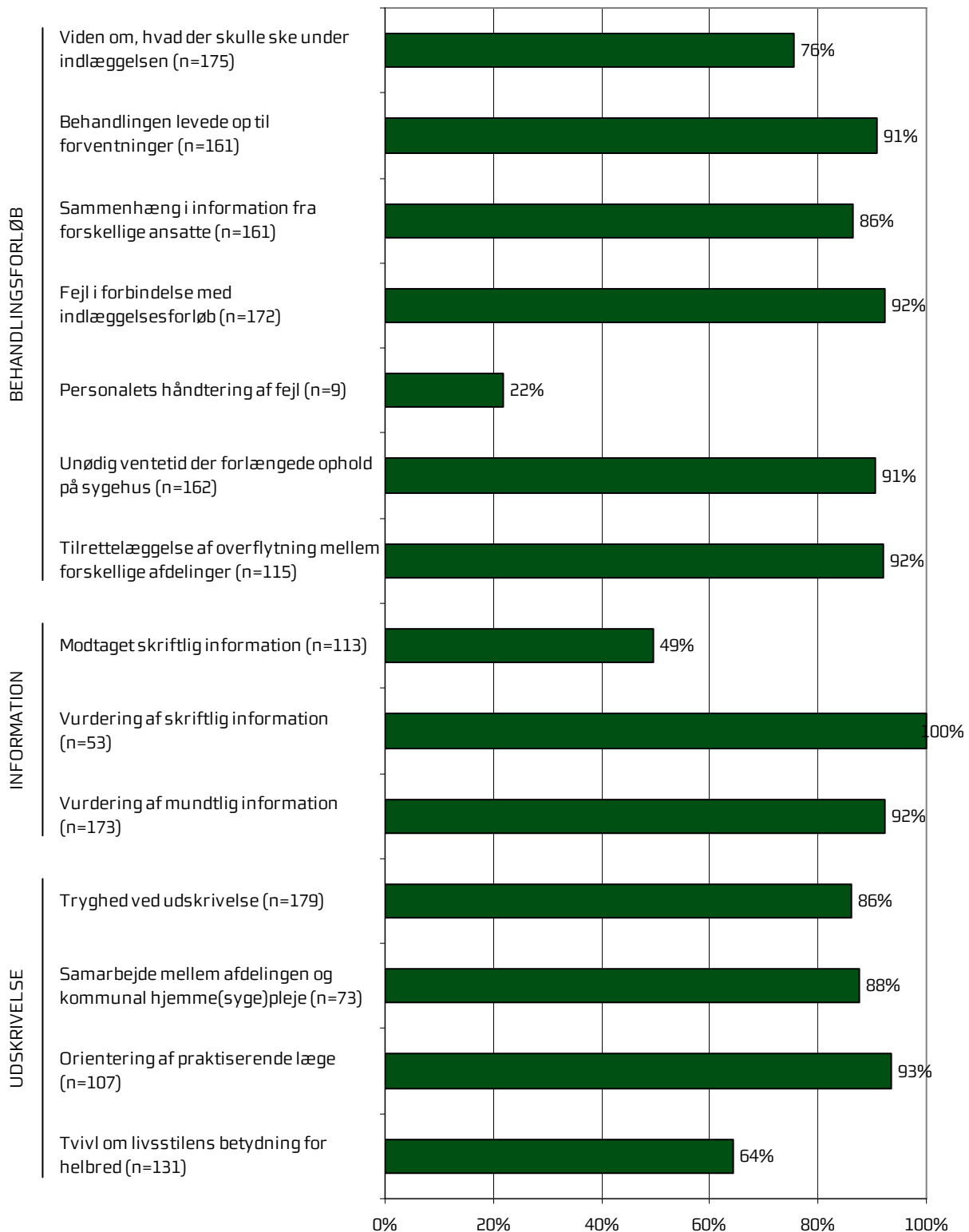
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

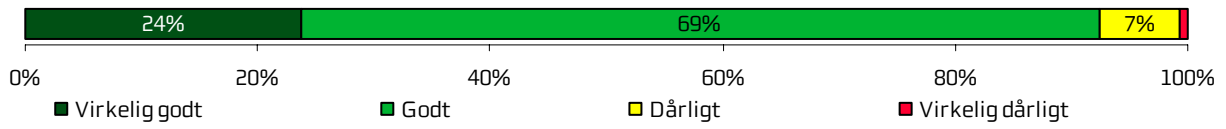
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

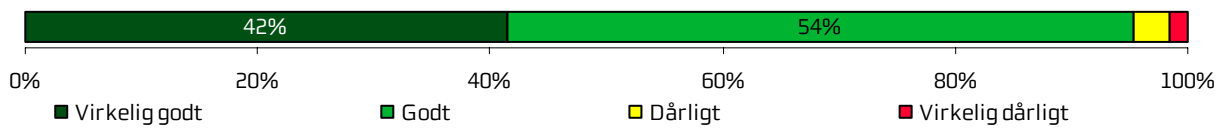
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

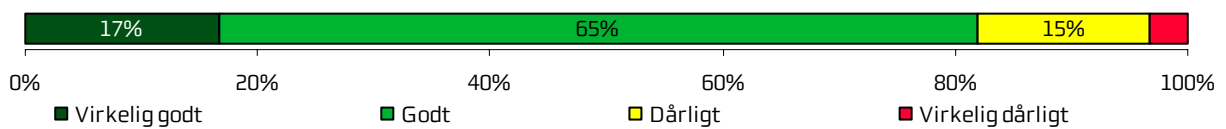
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=149)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=180)



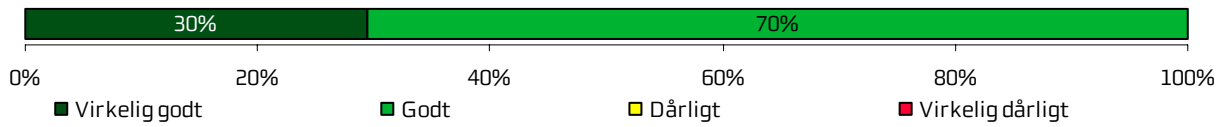
Samlet indtryk af lokaler (n=175)



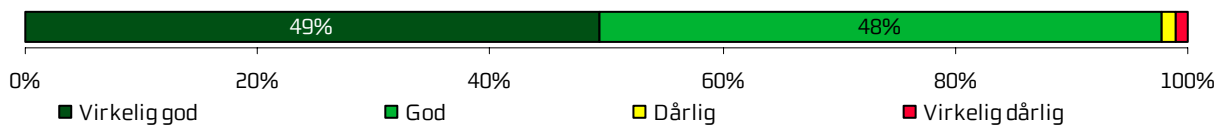
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	89 %	100 %	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	91 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		82 %	61 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

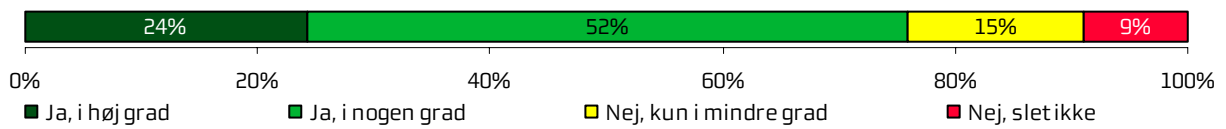
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=13)



Modtagelse på afdelingen (n=185)



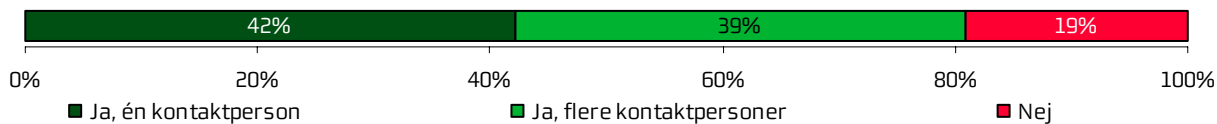
Information om ventetid ved modtagelse (n=66)



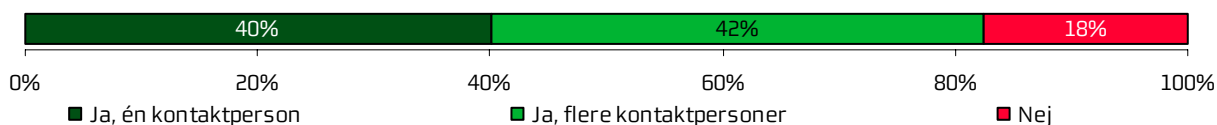
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	96 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	76 %	87 %	65 %	75 %

Personale

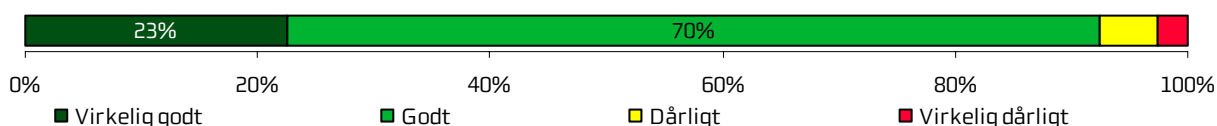
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=183)



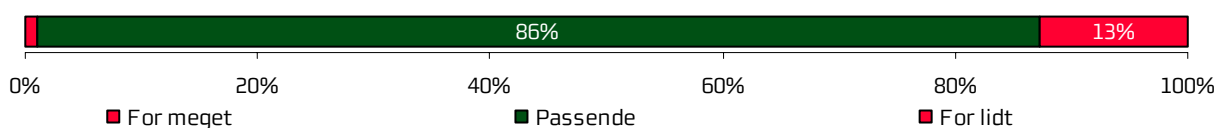
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=96)



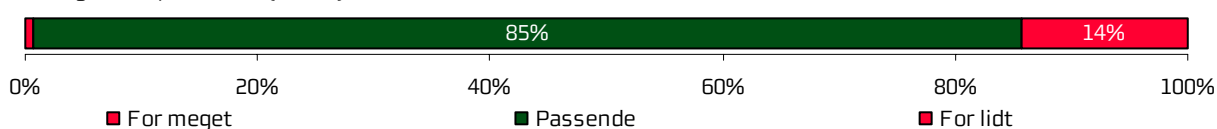
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



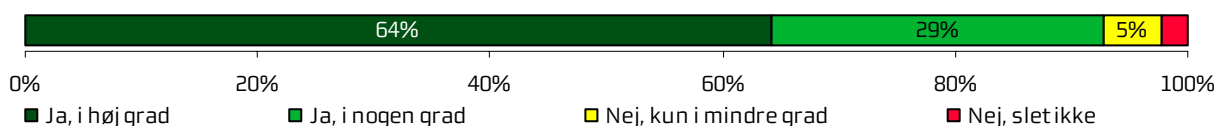
Medinddragelse af patienter (n=184)



Medinddragelse af pårørende (n=126)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=175)



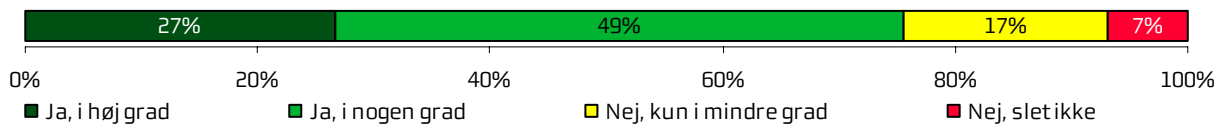
Personalet var gode til deres fag (n=177)



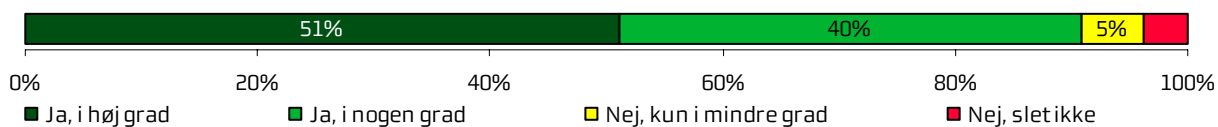
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	84 %	92 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		82 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	87 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	82 %	98 % *	87 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	75 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	87 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	95 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=175)



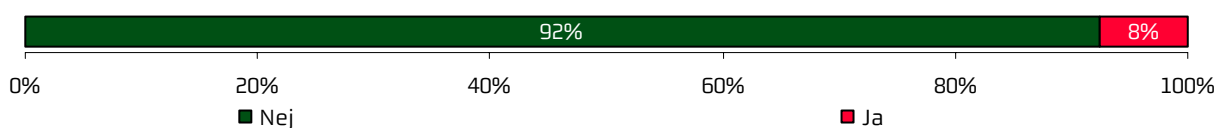
Behandlingen levede op til forventninger (n=161)



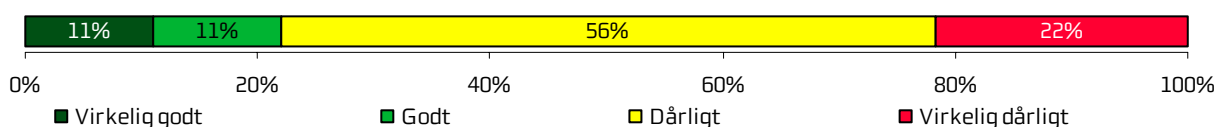
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=161)



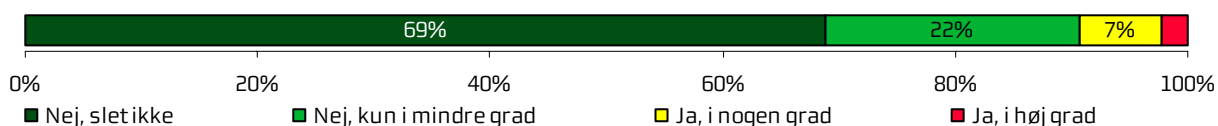
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=172)



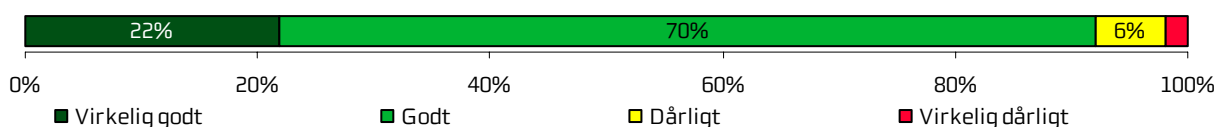
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=162)



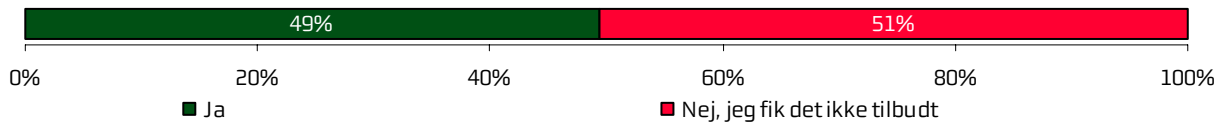
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=115)



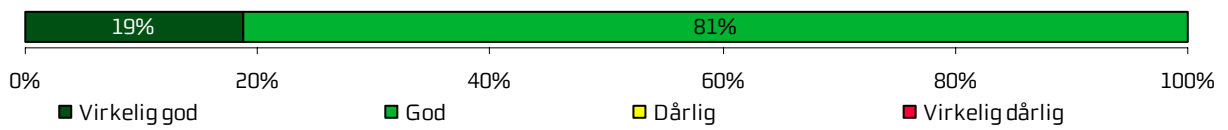
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		76 %	73 %	97 % *	81 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	87 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	87 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	96 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		22 %	-	91 %	50 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		91 %	82 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		92 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

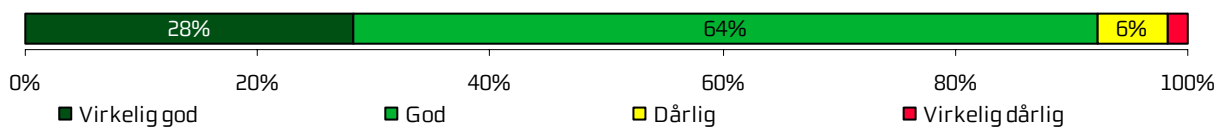
Modtaget skriftlig information (n=113)



Vurdering af skriftlig information (n=53)



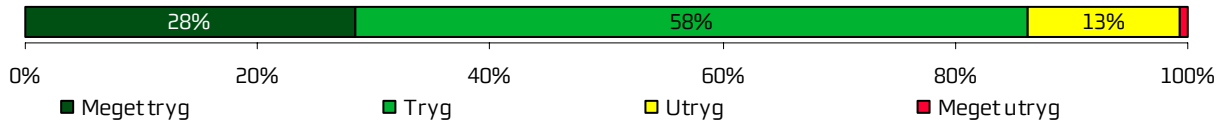
Vurdering af mundtlig information (n=173)



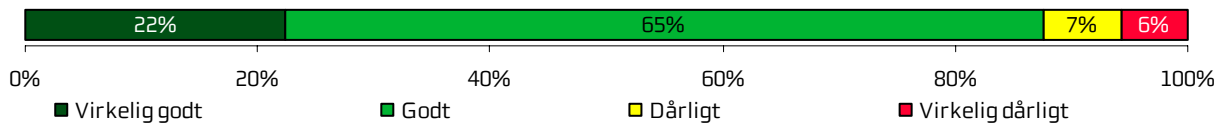
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		49 %	-	82 % *	53 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	93 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	91 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

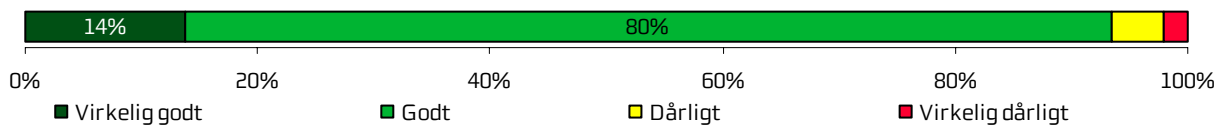
Tryghed ved udskrivelse (n=179)



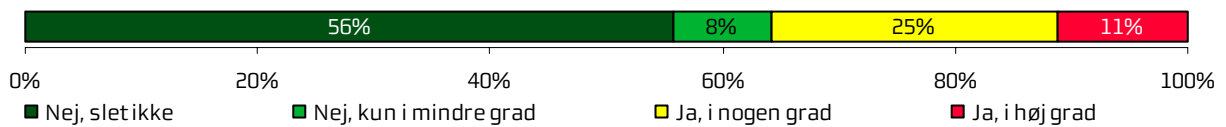
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=73)



Orientering af praktiserende læge (n=107)



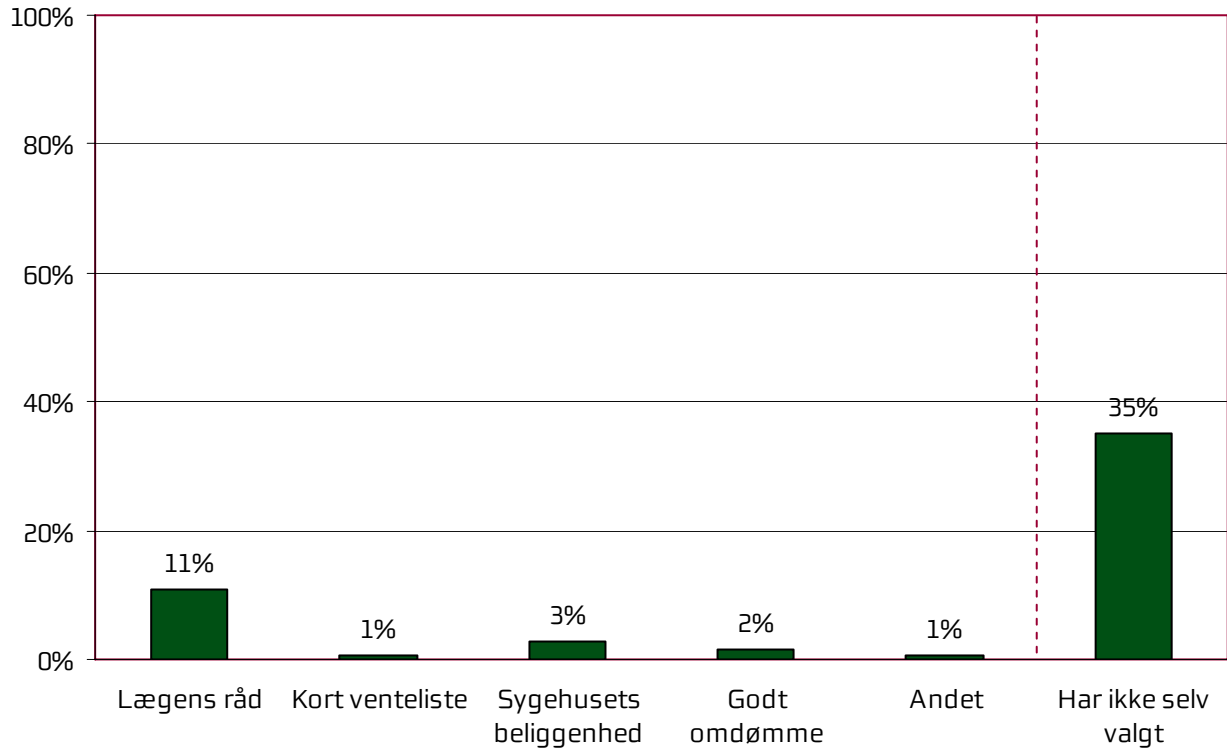
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	83 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	89 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	80 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		64 %	63 %	81 % *	66 %	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. 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) 52 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	52%	100%
Køn		
Mand	50%	47%
Kvinde	50%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	14%	21%
60-79 år	53%	43%
80- år	25%	23%

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		197		100%
Køn				
Mand		99		50%
Kvinde		98		50%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		14		7%
40-59 år		27		14%
60-79 år		105		53%
80- år		50		25%
Skema udfyldt af				
Patienten		149		86%
Pårørende		25		14%
Modersmål				
Dansk		173		96%
Ikke dansk		7		4%
Indlæggelsesform				
Akut		181		92%
Planlagt		16		8%
Afsnit				
Afsnit 120		66		34%
Afsnit 160		67		34%
Visitationsafsnit C		52		26%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		12		6%

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	24	69	7	1	149	24
Køn						
Mand	25	68	7	0	74	10
Kvinde	22	69	7	1	75	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	63	10	0	12	2
40-59 år	28	57	10	5	22	3
60-79 år	30	65	5	0	81	13
80- år	6	85	9	0	33	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	65	6	1	119	21
Pårørende	0	96	4	0	22	1
Modersmål						
Dansk	24	70	6	1	139	24
Ikke dansk	14	69	17	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	68	7	1	134	24
Planlagt	21	72	7	0	15	0
Afsnit						
Afsnit 120	19	73	6	2	52	7
Afsnit 160	25	68	8	0	53	7
Visitationsafsnit C	29	63	9	0	35	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	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	2	180
Køn					
Mand	40	59	1	0	88
Kvinde	43	49	5	3	92
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	54	8	0	14
40-59 år	48	40	8	4	26
60-79 år	47	50	2	1	97
80- år	26	72	0	2	42
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	4	2	146
Pårørende	29	71	0	0	24
Modersmål					
Dansk	42	54	2	2	170
Ikke dansk	38	45	17	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	41	54	3	2	165
Planlagt	46	54	0	0	15
Afsnit					
Afsnit 120	38	57	2	3	61
Afsnit 160	47	50	2	2	62
Visitationsafsnit C	39	54	7	0	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	65	15	3	175
Køn					
Mand	16	64	19	1	88
Kvinde	17	66	10	6	87
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	8	56	28	7	14
40-59 år	12	66	11	11	25
60-79 år	22	60	17	1	96
80- år	10	82	5	3	39
Skema udfyldt af					
Patienten	19	64	14	3	142
Pårørende	4	70	22	4	23
Modersmål					
Dansk	16	65	15	3	165
Ikke dansk	29	57	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	16	66	15	3	160
Planlagt	27	61	7	5	15
Afsnit					
Afsnit 120	18	62	17	3	60
Afsnit 160	22	56	19	3	59
Visitationsafsnit C	11	78	9	2	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	9	9	11

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	30	70	0	0	13	0	183
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	0	95
Kvinde	23	77	0	0	9	0	88
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	14
40-59 år	-	-	-	-	2	0	25
60-79 år	18	82	0	0	6	0	98
80- år	20	80	0	0	5	0	45
Skema udfyldt af							
Patienten	16	84	0	0	11	0	137
Pårørende	-	-	-	-	2	0	23
Modersmål							
Dansk	23	77	0	0	12	0	160
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	181
Planlagt	30	70	0	0	13	0	2
Afsnit							
Afsnit 120	14	86	0	0	7	0	59
Afsnit 160	-	-	-	-	3	0	63
Visitationsafsnit C	-	-	-	-	1	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	48	1	1	185
Køn					
Mand	45	54	0	1	92
Kvinde	53	43	2	1	93
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	68	32	0	0	13
40-59 år	61	35	4	0	27
60-79 år	49	49	1	1	102
80- år	38	59	0	2	42
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	1	1	145
Pårørende	32	68	0	0	24
Modersmål					
Dansk	47	51	1	1	168
Ikke dansk	69	31	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	49	49	1	1	170
Planlagt	60	40	0	0	15
Afsnit					
Afsnit 120	45	54	2	0	65
Afsnit 160	54	43	0	3	63
Visitationsafsnit C	48	50	2	0	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

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	24	52	15	9	66	9
Køn						
Mand	33	51	11	5	36	5
Kvinde	14	53	20	13	30	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	43	43	14	7	3
40-59 år	17	55	19	9	11	0
60-79 år	26	56	11	6	30	4
80- år	34	46	10	11	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	22	51	17	10	48	8
Pårørende	28	53	10	9	11	1
Modersmål						
Dansk	26	50	14	10	58	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	53	16	9	62	8
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnit						
Afsnit 120	32	42	11	16	19	4
Afsnit 160	20	52	16	12	25	3
Visitationsafsnit C	24	59	18	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

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	42	39	19	183
Køn				
Mand	46	39	16	90
Kvinde	38	39	22	93
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	23	40	36	14
40-59 år	35	47	18	27
60-79 år	49	32	18	99
80- år	36	47	17	42
Skema udfyldt af				
Patienten	39	41	21	145
Pårørende	50	38	12	23
Modersmål				
Dansk	41	39	20	167
Ikke dansk	43	40	17	7
Indlæggelsesform				
Akut	42	39	19	167
Planlagt	48	34	18	16
Afsnit				
Afsnit 120	45	42	13	62
Afsnit 160	38	36	27	64
Visitationsafsnit C	47	36	17	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	10

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	40	42	18	96
Køn				
Mand	46	40	14	52
Kvinde	32	45	22	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	40	60	5
40-59 år	23	62	15	14
60-79 år	50	35	14	54
80- år	36	45	18	22
Skema udfyldt af				
Patienten	37	45	18	76
Pårørende	43	40	17	12
Modersmål				
Dansk	39	42	19	88
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	41	43	16	92
Planlagt	-	-	-	4
Afsnit				
Afsnit 120	46	41	13	46
Afsnit 160	38	40	22	45
Visitationsafsnit C	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	23	70	5	3	156	28
Køn						
Mand	23	69	6	1	77	14
Kvinde	22	71	4	4	79	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	53	6	8	12	2
40-59 år	24	66	5	5	21	5
60-79 år	27	65	7	1	83	17
80- år	10	87	0	3	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	67	6	3	123	22
Pårørende	14	86	0	0	20	3
Modersmål						
Dansk	21	70	5	3	142	26
Ikke dansk	51	49	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	21	70	5	3	142	26
Planlagt	35	65	0	0	14	2
Afsnit						
Afsnit 120	23	70	5	2	56	8
Afsnit 160	25	65	5	5	60	5
Visitationsafsnit C	20	77	3	0	30	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	10	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	1	86	13	184
Køn				
Mand	0	90	10	91
Kvinde	2	82	16	93
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	93	7	14
40-59 år	4	84	12	27
60-79 år	0	86	14	100
80- år	2	86	12	42
Skema udfyldt af				
Patienten	1	86	13	145
Pårørende	4	88	8	24
Modersmål				
Dansk	1	87	13	169
Ikke dansk	14	69	17	7
Indlæggelsesform				
Akut	1	86	13	169
Planlagt	7	85	8	15
Afsnit				
Afsnit 120	2	81	17	63
Afsnit 160	2	89	10	63
Visitationsafsnit C	0	87	13	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	12

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	1	85	14	126	58
Køn					
Mand	1	84	14	69	22
Kvinde	0	86	14	57	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	87	13	8	6
40-59 år	0	80	20	16	11
60-79 år	0	83	17	67	33
80- år	3	91	6	34	8
Skema udfyldt af					
Patienten	1	83	16	94	52
Pårørende	0	95	5	21	2
Modersmål					
Dansk	1	85	15	116	53
Ikke dansk	0	100	0	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	1	84	15	118	51
Planlagt	0	100	0	8	7
Afsnit					
Afsnit 120	2	78	20	45	18
Afsnit 160	0	83	17	42	21
Visitationsafsnit C	0	94	6	31	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	4

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	29	5	2	175	10
Køn						
Mand	65	31	3	1	85	5
Kvinde	63	27	7	3	90	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	56	0	0	12	2
40-59 år	53	26	17	4	25	2
60-79 år	70	25	3	1	96	5
80- år	61	30	4	5	41	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	5	2	139	9
Pårørende	78	18	0	4	23	1
Modersmål						
Dansk	64	30	4	2	164	8
Ikke dansk	55	21	24	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	63	29	5	2	160	9
Planlagt	75	25	0	0	15	1
Afsnit						
Afsnit 120	73	19	5	3	59	4
Afsnit 160	61	31	5	3	59	4
Visitationsafsnit C	60	36	4	0	45	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	8	0	12	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	75	22	1	2	177	8
Køn						
Mand	75	24	1	0	87	3
Kvinde	74	21	1	3	90	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	44	0	0	14	0
40-59 år	64	28	4	4	27	0
60-79 år	80	18	1	1	94	7
80- år	75	23	0	2	41	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	2	140	8
Pårørende	85	15	0	0	24	0
Modersmål						
Dansk	75	23	1	2	164	8
Ikke dansk	59	24	17	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	23	1	2	163	6
Planlagt	83	17	0	0	14	2
Afsnit						
Afsnit 120	73	22	2	3	60	3
Afsnit 160	73	26	0	2	62	1
Visitationsafsnit C	82	16	2	0	44	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	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	27	49	17	7	175	9
Køn						
Mand	28	52	12	8	85	5
Kvinde	26	46	22	6	90	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	28	48	0	13	1
40-59 år	30	55	7	8	26	1
60-79 år	30	50	11	8	95	5
80- år	15	50	31	5	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	46	17	7	141	6
Pårørende	17	64	14	4	22	2
Modersmål						
Dansk	28	47	18	7	162	9
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	49	18	8	159	9
Planlagt	42	44	14	0	16	0
Afsnit						
Afsnit 120	27	50	15	8	62	1
Afsnit 160	31	47	14	9	58	5
Visitationsafsnit C	21	49	26	5	43	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	12	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	51	40	5	4	161	22
Køn						
Mand	55	36	6	2	80	10
Kvinde	47	43	5	5	81	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	32	54	14	0	13	1
40-59 år	46	40	10	4	23	4
60-79 år	55	37	4	3	89	11
80- år	51	42	2	5	36	5
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	5	4	129	18
Pårørende	49	46	0	5	20	4
Modersmål						
Dansk	52	40	4	4	150	21
Ikke dansk	46	34	20	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	41	6	4	148	19
Planlagt	77	23	0	0	13	3
Afsnit						
Afsnit 120	53	40	4	4	57	5
Afsnit 160	44	46	5	5	57	6
Visitationsafsnit C	58	33	6	3	36	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	18	0	11	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	46	40	11	3	161	23
Køn						
Mand	45	37	17	1	81	9
Kvinde	48	43	4	5	80	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	53	39	0	8	13	1
40-59 år	46	37	13	4	24	2
60-79 år	51	35	14	0	86	15
80- år	35	53	4	8	37	5
Skema udfyldt af						
Patienten	49	37	11	3	131	16
Pårørende	40	49	5	5	18	6
Modersmål						
Dansk	48	38	10	3	148	23
Ikke dansk	29	55	17	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	39	12	3	147	21
Planlagt	49	51	0	0	14	2
Afsnit						
Afsnit 120	39	46	11	4	56	6
Afsnit 160	47	38	10	5	58	5
Visitationsafsnit C	54	35	11	0	37	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	10	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	172
Køn			
Mand	90	10	83
Kvinde	94	6	89
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	86	14	14
40-59 år	79	21	25
60-79 år	95	5	97
80- år	97	3	35
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	137
Pårørende	100	0	22
Modersmål			
Dansk	94	6	159
Ikke dansk	83	17	7
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	158
Planlagt	100	0	14
Afsnit			
Afsnit 120	95	5	61
Afsnit 160	86	14	58
Visitationsafsnit C	95	5	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10

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	11	11	56	22	9	2
Køn						
Mand	16	16	51	16	6	1
Kvinde	-	-	-	-	3	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	12	63	12	8	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	14	14	57	14	7	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	11	56	22	9	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Afsnit 120	-	-	-	-	3	0
Afsnit 160	20	20	60	0	5	2
Visitationsafsnit C	-	-	-	-	1	0
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	69	22	7	2	162	15
Køn						
Mand	62	24	12	1	77	10
Kvinde	75	20	2	3	85	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	39	9	9	11	2
40-59 år	68	20	8	4	25	2
60-79 år	75	19	4	2	88	7
80- år	63	25	12	0	37	4
Skema udfyldt af						
Patienten	72	19	7	2	130	12
Pårørende	58	33	9	0	21	2
Modersmål						
Dansk	70	20	7	2	150	15
Ikke dansk	59	41	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	22	6	2	148	13
Planlagt	62	23	15	0	14	2
Afsnit						
Afsnit 120	72	15	11	2	54	8
Afsnit 160	69	18	9	4	55	3
Visitationsafsnit C	64	36	0	0	42	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	9	9	9	11	1

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	22	70	6	2	115	10	52
Køn							
Mand	22	73	3	2	60	6	21
Kvinde	22	67	9	2	55	4	31
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	18	63	19	0	11	1	2
40-59 år	30	52	12	6	17	0	10
60-79 år	26	71	3	0	63	5	29
80- år	8	83	4	5	24	4	10
Skema udfyldt af							
Patienten	22	73	4	1	95	7	42
Pårørende	23	53	15	9	13	2	7
Modersmål							
Dansk	21	72	6	2	107	9	49
Ikke dansk	43	57	0	0	5	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	22	69	7	2	108	9	44
Planlagt	14	86	0	0	7	1	8
Afsnit							
Afsnit 120	22	71	4	2	45	4	12
Afsnit 160	20	71	9	0	45	3	13
Visitationsafsnit C	25	65	5	5	20	2	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	1	5

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	4	42	3	51	113	50
Køn						
Mand	5	50	5	40	57	24
Kvinde	4	33	2	62	56	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	28	13	60	8	6
40-59 år	4	21	0	75	19	8
60-79 år	3	50	5	42	60	28
80- år	8	39	0	53	25	8
Skema udfyldt af						
Patienten	3	42	4	51	92	44
Pårørende	16	22	0	61	13	5
Modersmål						
Dansk	5	40	4	51	102	49
Ikke dansk	0	33	0	67	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	2	43	3	52	104	43
Planlagt	31	25	12	31	9	7
Afsnit						
Afsnit 120	8	45	5	43	40	17
Afsnit 160	0	47	4	49	45	13
Visitationsafsnit C	5	32	0	64	22	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	17	0	67	6	4

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	19	81	0	0	53	1
Køn						
Mand	15	85	0	0	33	1
Kvinde	24	76	0	0	20	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	100	0	0	5	0
60-79 år	24	76	0	0	33	1
80- år	8	92	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	77	0	0	43	1
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	18	82	0	0	48	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	83	0	0	47	1
Planlagt	34	66	0	0	6	0
Afsnit						
Afsnit 120	23	77	0	0	22	1
Afsnit 160	23	77	0	0	22	0
Visitationsafsnit C	0	100	0	0	7	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	28	64	6	2	173
Køn					
Mand	29	64	7	0	85
Kvinde	28	64	5	3	88
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	64	0	0	13
40-59 år	22	69	5	4	26
60-79 år	33	58	8	1	97
80- år	14	78	6	3	36
Skema udfyldt af					
Patienten	31	61	6	2	143
Pårørende	19	76	5	0	21
Modersmål					
Dansk	29	63	6	2	161
Ikke dansk	29	55	17	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	27	65	7	2	157
Planlagt	44	56	0	0	16
Afsnit					
Afsnit 120	31	62	3	3	61
Afsnit 160	28	64	7	2	61
Visitationsafsnit C	26	64	10	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12

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	28	58	13	1	179
Køn					
Mand	35	51	13	1	89
Kvinde	22	65	14	0	90
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	24	62	14	0	13
40-59 år	35	47	18	0	27
60-79 år	34	53	13	0	97
80- år	14	73	10	3	41
Skema udfyldt af					
Patienten	30	57	13	0	142
Pårørende	17	64	15	5	24
Modersmål					
Dansk	28	58	13	1	166
Ikke dansk	29	45	26	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	29	56	14	1	163
Planlagt	18	82	0	0	16
Afsnit					
Afsnit 120	29	59	13	0	63
Afsnit 160	30	53	17	0	60
Visitationsafsnit C	23	66	9	2	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	12

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	22	65	7	6	73	8	93
Køn							
Mand	21	70	3	6	36	3	48
Kvinde	23	61	11	5	37	5	45
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	2	9
40-59 år	36	43	21	0	10	1	16
60-79 år	22	69	3	6	32	3	60
80- år	20	69	7	4	29	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	18	69	7	7	46	6	88
Pårørende	29	57	9	5	21	1	1
Modersmål							
Dansk	21	65	7	6	67	7	88
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	4
Indlæggelsesform							
Akut	22	65	6	7	62	7	89
Planlagt	25	66	9	0	11	1	4
Afsnit							
Afsnit 120	21	65	9	6	34	3	23
Afsnit 160	18	68	9	5	22	2	35
Visitationsafsnit C	23	69	0	8	13	2	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	7

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	80	4	2	107	71
Køn						
Mand	14	78	6	2	51	36
Kvinde	14	81	3	2	56	35
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	10
40-59 år	24	57	19	0	12	15
60-79 år	18	77	2	4	62	35
80- år	3	93	3	0	28	11
Skema udfyldt af						
Patienten	13	78	6	3	83	61
Pårørende	16	84	0	0	16	6
Modersmål						
Dansk	13	81	4	2	99	67
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Indlæggelsesform						
Akut	13	79	5	2	96	66
Planlagt	19	81	0	0	11	5
Afsnit						
Afsnit 120	13	85	3	0	39	21
Afsnit 160	19	75	6	0	36	27
Visitationsafsnit C	8	80	4	8	25	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	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	56	8	25	11	131	38
Køn						
Mand	49	10	28	13	67	16
Kvinde	63	6	21	9	64	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	32	15	54	0	7	6
40-59 år	55	10	24	11	21	5
60-79 år	61	7	19	13	72	23
80- år	48	10	32	10	30	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	8	23	13	107	31
Pårørende	63	0	31	6	15	5
Modersmål						
Dansk	60	7	24	9	122	36
Ikke dansk	0	21	14	65	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	57	7	24	11	119	36
Planlagt	38	19	26	17	12	2
Afsnit						
Afsnit 120	47	11	28	15	47	9
Afsnit 160	55	11	30	4	47	13
Visitationsafsnit C	67	4	11	19	27	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	0	30	0	10	1

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.
















Medicinsk Afdeling C, 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 120	Samlet indtryk
7	Jeg kan kun tilføje, at visse sygeplejersker/sygeplejere gjorde et pænt stykke arbejde. Så meget, at jeg på et senere tidspunkt vendte tilbage for at forære dem noget chokolade.	Godt
11	Måske man kunne gøre stuerne, man ligger på, mere indbydende. De grå/hvide stuer uden nogen pynt eller bare nogle farver på væggene. Der må godt piftes lidt op på sådanne stuer for at få humøret op;-)	Godt
12	Jeg blev indlagt efter besøg hos lægevagten. Det var [om aftenen], mørkt, uden synligt personale. Det er uheldigt med låste døre (måske forståeligt), men det er meget vanskeligt at tilkalde hjælp, når man bliver henvist fra lægevagten.	Dårligt
13	Jeg klager ikke. Alle er så søde. Tak for en god behandling.	Intet svar
14	Altid tid til at give råd og fortælle. Altid tid til et smil, selvom man kunne se, de havde travlt. Noget dejligt mad, de tilbyder hver dag. Alle var søde og venlige, både læger, sygeplejersker, assistenter, rengøring. En dejlig afdeling.	Godt
16	Har fået rigtig god behandling. Meget venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
19	Nedslidte rammer, fortravlethed, dårlig stemning. Seks-mandsstue, uden mulighed for bare LIDT privatliv. Søde sygeplejersker.	Dårligt
20	Afdelingen trænger til total modernisering med mindre stuer. Minder for meget om hospital i sidste århundrede.	Godt
21	Personalets service var særdeles god.	Virkelig godt
23	Personalet tog sig meget af patienten.	Godt
24	Alt på afdelingen er perfekt. Personalet, alle sammen, var gode ved mig. TUSIND TAK.	Godt
26	Bedre information angående undersøgelser. Ualmindelig god mad.	Godt
27	Minus: seksmandsstuer er en rigtig dårlig idé - det er simpelthen for mange mennesker. Det er ikke muligt at finde den nødvendige ro, ligesom nætterne også forekommer meget støjfyldte. Plus: ros til forplejningen. Super dejlig og lækker mad. Flot med flere valgmuligheder både til frokost og aftensmad.	Godt
28	Jeg kunne ønske mig, at der var gjort bedre rent. Det var et meget omsorgsfuldt personale, og det var jeg tryk ved.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk








✎	1 Er kørestolsbruger og værelset var alt for lille. Der skulle have været en seng (tosengsstue).	Det kan jeg ikke vurdere
✎	2 Det havde været godt, hvis der var færre patienter i rummet.	Godt
✎	3 Jeg var særdeles godt tilfreds med den behandling, jeg fik! Da jeg pga. astma bruger [medicin], men ikke havde fået det med (akut indlæggelse fra [andet sygehus] til Viborg) var det meget fint, at en sygeplejer skaffede [medicin] til veje, som jeg kunne bruge... TAK for det! Og for EN GOD BEHANDLING!	Virkelig godt
✎	4 De passede mig bare rigtig godt, og selvom der var travlhed på afdelingen, gav de sig den fornødne tid til hver enkelt patient, selvom det gav et større pres på dem selv. Særligt i aftenvagten følte man sig rigtig godt tilpas og ikke i vejen... STOR ROS til hele personalet på begge afdelinger.	Virkelig godt
✎	7 Jeg var indlagt på en 6-mandsstue. Det er for mange i et rum, men det kan personalet næppe bebrejdes.	Godt
✎	10 Meget søde sygeplejersker og plejere. Var glade og imødekommende lige fra tidlig morgen til sen aften.	Godt
✎	12 Det var en god idé med besøg fra Dansk Røde Kors, som f.eks. kunne køre en udenfor i kørestolen.	Godt
✎	15 Jeg har været meget godt tilfreds. Alle var vældigt søde.	Intet svar
✎	16 Jeg synes, opholdet på seksmandsstue ikke var sjovt om natten, meget uro på stuen.	Godt
✎	17 Patienten synes, at afdelingens senge var for bløde, hvilket medførte ondt i ryggen. Er på hjemmefronten vant til elevationsseng.	Godt
✎	19 Afdelingsledelsen er usædvanlig dårlig. F.eks. syv uger om at behandle en anmodning fra kommunen om en godtgørelse. Dagen efter min indlæggelse blev pengene overført. Der anvendes metoder ved f.eks. udskrivelse i efteråret, der ikke er i overensstemmelse med gældende regler/love, formuleret af ledelsen. Der er en fatal mangel på selverkendelse, når problemerne bliver forelagt sygeplejerske NN.	Intet svar
✎	20 Det ville være rart, om den lægefaglige ekspertise blev samlet på færre (kontakt)læger.	Godt
✎	22 Jeg har været meget tilfreds med afdelingspersonalet. Kun ville jeg gerne have hørt, hvad de mente om mine ben, om det vil blive bedre eller dårligere.	Godt
✎	23 Der var tid, selvom der var travlt. Der blev vist stor imødekommenhed og hjælpsomhed.	Godt
✎	24 Blive bedre til at skrive mere detaljeret i journalen og få den læst, inden du ser patienten. Det virker utrygt, når man for tiende gang skal fortælle, hvad der er sket, og hvad den anden sygeplejerske har gjort ved en osv. Bedre kommunikation og bedre til at strukturere samarbejdet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	25 Ros til personalet. Smilende og venligt, trods regeringens uansvarlige og ikke anerkendende politik overfor sygeplejersker. God mad - især morgenmaden. God relation mellem patient og personale. Skift til temperaturmålinger i øret!	Godt













Bilag 5

	27	Min beundring af et hårdt arbejdende, meget kompetent og omsorgsfuldt personale - alt til UG. Maden utrolig velsmagende.	Virkelig godt
	28	Jeg forstår ikke, med alle dem, der går og ryger, at man ikke har et lille rygerrum. Det gælder både for patienter og personale. Det er fandeme for dårligt.	Dårligt
	29	Jeg synes, at afdelingen kunne gøre det bedre. Jeg græder hver gang, jeg tænker på min indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Da jeg er tørklædebruger, var det ikke særlig veltænkt, at min seng var placeret tæt på døren. Som en banegård. Intet "privatliv".	Godt
	31	Personalet var altid venlige og hjælpsomme.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Begge mine ophold var af kort varighed, hvoraf den første indlæggelse [i sommers] var akut. Det var indlæggelsen også [i efteråret], men meget mere rolig. Jeg er sikker på, at personalet er kompetent og ansvarsbevidst, og at afdelingen kører både menneskeligt og professionelt i hverdagen.	Godt
	33	OK.	Virkelig godt
	35	Mere rengøring på sengestuen plus toilettet. Tilfreds med personalet og deres information vedrørende min nykonstaterede sygdom.	Godt
	37	Lægen burde have læst min journal, inden han kom. Sygeplejerskerne og andet personale var rigtig dygtige og rare.	Dårligt
ID	Kommentarer - Visitationsafsnit C		Samlet indtryk
	1	Jeg synes, det personale, jeg mødte, var rigtig søde og hjælpsomme. Der var en sygeplejestuderende "tilknyttet" mig, som var rigtig god, og fik undersøgt mine spørgsmål hos det uddannede personale, som var der. Så jeg følte, at jeg var i gode hænder, og at I talte sammen indbyrdes. Det var en positiv oplevelse, selvom det aldrig er rart at være indlagt.	Virkelig godt
	2	Jeg var indlagt et døgn og følte mig godt behandlet.	Godt
	3	Alle var venlige og imødekommende. Det er betryggende, at flere forskellige bedømmer situationen, men det ville være rart, hvis der var større koordination i det, der siges og gøres. Hvis man henviser til noget, en anden lige har sagt, skal der bruges tid på yderligere journallæsning. Man synes så, man er til ulejlighed for de ansatte mennesker, men føler samtidig behov for afklaring. Man skal være lidt stærk for at være syg.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Det var en virkelig god oplevelse, jeg havde på afdelingen. En afdeling Region Midtjylland kan være stolte af.	Virkelig godt
	7	Meget søde mennesker (personale).	Godt
	9	Jeg "sov" to nætter på en 6-sengsstue, men personalet er ok.	Det kan jeg ikke vurdere

	16	Personalet var særdeles oplagt og motiveret til deres arbejde!	Virkelig godt
	17	Både plejepersonalet og læger virkede YDERST kompetente, effektive og MEGET venlige. Men hvor er der dog et urimeligt hårdt arbejdspress med SÅ mange patienter i et stadigt flow. Trods arbejdspresset og upraktiske arbejdsvilkår på et gammelt hospital og en MÅSKE for lille afdeling: Godt gået!	Godt
	19	Lægerne kunne give sig mere tid til at forklare én, hvad man fejler/evt. ikke fejler. Forklare én, hvad undersøgelser, blodprøver viser/betyder, og indstille til evt. videre undersøgelser, hvis de har mistanker om andre årsager til ens tilstand. Man føler, man bliver undersøgt kun for det, der ligger inden for afdelingens område, og så er alt godt. Så kan man stille sig om i køen og vente på det næste. Man følger ikke op til dørs.	Dårligt
	20	De kunne godt have sat en behandling i gang, det kan jo godt lade sig gøre. I stedet var det smertestillende piller, som ikke virkede. Det var et pinefuldt døgn med [store gener].	Intet svar
	23	Man kan altid forbedre ting, men som min besvarelse viser, så var behandlingsforløbet i mit tilfælde virkelig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Var særlig taknemmelig for to sygeplejerskers (en dagvagt og en aftenvagt) forståelse for min særlige situation [].	Godt








Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Afsnit 120	Samlet indtryk
	1	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	6	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
	6	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	9	Jeg var meget ked af at skulle overflyttes, da jeg var indlagt i foråret. Det var en forskrækkende oplevelse. Jeg havde fået en ny hofte i vinter og var faldet. Jeg blev fejlbehandlet.	Godt
	10	Akut sygdom.	Godt
	15	Indlagt akut.	Dårligt
	17	Akut indlagt.	Godt
	18	Indtryk af rolig atmosfære.	Intet svar
	19	Visitationen virkede MEGET fortravlet.	Dårligt
	25	Efter ulykke sommeren 2010 blev jeg først sendt til fotografering 10 dage senere. [På dagen for ulykken] blev jeg sendt hjem fra skadestuen med "et slag []". Ti dage senere, da smerterne var store, blev jeg fotograferet med et brud []. Læger på skadestuen [ved første besøg] burde have sendt mig til fotografering.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
	1	Akut indlæggelse to gange.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Jeg blev hasteindlagt på sygehus - og overført til andet sygehus næste dag!	Virkelig godt
	4	Jeg blev indlagt akut på en afdeling, og efter et døgn blev jeg flyttet til anden afdeling.	Virkelig godt
	5	Fik besked på, at jeg bare skulle vente.	Godt
	8	Akut indlagt.	Godt
	9	Akut indlagt.	Godt











	11	Meget hurtig og effektiv vagtlæge og Falck[hjælp].	Intet svar
	12	Jeg var indlagt i forvejen på andet sygehus. Blev så flyttet til Amtssygehuset, da min nyre fungerede igen. Fik beskeden samme dag som flytningen.	Godt
	16	Blev akut indlagt for at få taget blodprøve, dagen efter overflyttet til afdelingen.	Godt
	19	Jeg blev indlagt samme formiddag efter en henvendelse til afdelingen.	Intet svar
	21	Akut indlagt via anden afdeling.	Godt
	22	Jeg blev indlagt akut af min læge på grund af svimmelhed og dårlig gang. Svimmelheden er bedre nu, men ikke benene. Jeg kommer ikke uden for min dør, da jeg ikke kan gå ret langt.	Godt
	23	Indlagt akut.	Godt
	26	Indlagt med Falck.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Indlagt akut.	Virkelig godt
	30	Nej, da indlæggelsen ikke var planlagt, men akut.	Godt
	34	Fik ingen information om ventetid. Fik hurtigt brev fra dem om, at jeg skulle indlægges. Fik brev [en dag] og blev indlagt [få dage senere]. Så meget tilfreds.	Virkelig godt
	37	Egen læge ringede torsdag. Jeg skulle møde fredag [morgen] [og] medbringe al min medicin.	Dårligt

ID Kommentarer - Visitationsafsnit C

Samlet indtryk


















	1	Jeg kom ind [sen aften], grundet en allergisk reaktion og var indlagt til observation til næste formiddag.	Virkelig godt
	3	Jeg var svimmel og kunne ikke stå på benene. Blev indlagt direkte fra arbejde. Var kun indlagt et døgn. Fik scannet hjernen og røntgenfotograferet hjerte og lunger. Der fandtes ikke noget galt.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Jeg blev indlagt fra min læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Havde en overnatning på afdelingen pga. allergisk reaktion.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Akut indlæggelse.	Godt
	8	Jeg blev indlagt via skadestuen. Jeg blev syg på plejehjemmet, og fik pacemaker og har været til kontrol.	Godt
	9	Jeg blev indlagt akut direkte fra egen læge og jeg var indlagt [ad flere omgange i flere dage ad gangen med få uger mellemrum]. Under den sidste indlæggelse fik jeg lov til at sove hjemme.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5







	13	Blev indlagt akut via skadestue.	Virkelig godt
	15	Jeg blev akut indlagt på visitationsafsnit C og blev udskrevet derfra dagen efter.	Godt
	17	Akut indlæggelse.	Godt
	20	Det var en pludselig indlæggelse []. Jeg var svimmel og havde kvalme og ondt, så jeg ikke rigtigt kunne bevæge mig.	Intet svar
	21	Indlagt til undersøgelse i samarbejde med egen læge.	Godt
	24	Var kun indlagt et døgn i forbindelse med en allergisk reaktion.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Blev indlagt akut.	Godt
	3	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	4	Akut indlæggelse.	Godt
	5	Jeg blev indlagt direkte fra vagtlæge.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit 120	Samlet indtryk
 4	Meget imødekommende og venligt personale.	Godt
 14	God.	Godt
 19	Da jeg efter fem kvarter fik hjælp fra en sygeplejerske, fik jeg en fin behandling.	Dårligt
 24	Jeg takker jer alle sammen.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
 2	Nej, det gik fint.	Godt
 3	Alle var meget venlige og hjælpsomme (jeg havde KUN fået min tandbørste med!).	Virkelig godt
 10	Ventede på en stuegang til næste dag. Ubehageligt ikke at vide dette og hvorfor dette valg.	Godt
 11	I betragtning af at jeg blev indlagt om aftenen var der aktivitet lige fra begyndelsen.	Intet svar
 14	Altid en meget venlig modtagelse.	Godt
 19	Jeg fik slet ingen modtagelse. Det har jeg fået ved mine tidligere indlæggelser.	Intet svar
 26	Kan ikke huske.	Det kan jeg ikke vurdere
 31	Der var undersøgelse med det samme og behandling med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
 32	Indlagt [i sommers]. Stresset personale pga. ferie og lukning af en afdeling. [I efteråret] en ganske anden oplevelse af personalet. Roligt og stille. Behageligt og kompetent behandling.	Godt
 33	Godt humør og meget venlighed.	Virkelig godt
 35	Når man kommer som gammel teenager med nykonstateret diabetes og får tilbudt en seng ved siden af en på 90 år, der hoster uafbrudt, kunne det være dejligt, hvis man kunne tilbyde en anden form for indlæggelse, nu også når man er i chok efter sådan en besked.	Godt
 36	Virkelig god behandling.	Godt
 37	Sygeplejersken sagde, lægen kom inden for kort tid, men det gjorde han ikke. Sygeplejersken undskyldte og sagde han kom inden middag, det gjorde han heller ikke, så jeg fik alt for lavt blodsukker.	Dårligt

Bilag 5


ID	Kommentarer - Visitationsafsnit C	Samlet indtryk
 7	Meget flinke personaler, ikke mindst Falck folkene var meget flinke og venlige.	Godt
 10	Det husker jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
 12	Jeg blev venligt modtaget, men måtte vente ca. en time, da der var vagtskifte.	Virkelig godt
 20	Det er iskiasnerven, der er i klemme, det bliver man ikke indlagt for. Det var en dårlig besked især for min søn. Han har aldrig set sin mor så dårlig og ude af stand til at gå.	Intet svar
 23	En fantastisk modtagelse, hvor alt klappede. Jeg blev behandlet i ambulancen på vej til skadestuen, og da vi ankom dertil, var alt klargjort til den videre behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Meget forstående for min situation.	Godt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit 120	Håndtering af fejl
5	Da jeg fik sømmene ud, blev mit ben for kort og det giver problemer i dag.	Dårligt
22	Personalet overhørte mine behov. Og hvis man skulle have hjælp, bebrejdede de én for at være mere dårlig, end personalet havde forventet.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit 160	Håndtering af fejl
5	Urinprøver blev ikke hentet.	Dårligt
11	Jeg fik udleveret [medicin], selvom mit væskniveau var meget lavt og jeg selv havde bedt om ikke at få det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	På et tidspunkt (aften) hvor droppet sad løst og skulle skiftes, var sygeplejersken ikke i stand til at skifte det uden at kalde på hjælp, da det begyndte at bløde rigtig meget.	Godt
22	Jeg synes godt, jeg kunne ønske, at personalet kunne have fortalt mig, hvad årsagen til, jeg går så dårligt, er.	Intet svar
24	Jeg havde aftalt med en sygeplejerske, hvordan min medicin skulle tages. Dette blev ikke respekteret af en anden sygeplejerske, og det havde negative konsekvenser for mig. Generelt utrolig dårlig kommunikation blandt de ansatte.	Dårligt
29	Jeg måtte ikke få min smertestillende medicin, mens jeg var indlagt.	Intet svar
31	Forkert medicin (tabletter). Min læge gav mig med det samme det gamle tabletforbrug.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Jeg fik ordineret en halv tablet i stedet for en hel [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Lægen tog alt medicin fra mig, men ikke insulin. Lægen, der kom [], sagde, det var en fejl, at medicinen blev taget fra mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Visitationsafsnit C	Håndtering af fejl
6	Jeg blev ikke behandlet for den lungebetændelse, jeg havde. Jeg fik et sulfapræparat til tre dage! Jeg har siden haft det dårligt og været døgnindlagt et døgn på et sygehus til videre udredning af lungebetændelse/lungescanning!!!!	Intet svar

Bilag 5

 19 Forkerte oplysninger fra tidligere sygdomsforløb.

Dårligt

Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit 120	Samlet indtryk
6	Pga. overbelægning gik overflytning til anden afdeling temmelig brat.	Virkelig godt
12	Der gik lang tid uden egentlig information. Måske var man usikker på diagnosen. Pludselig (uden forvarsel) tog man en beslutning.	Dårligt
14	Fik altid at vide, hvad der skulle ske og hvorfor.	Godt
19	Vil MEGET NØDIGT indlægges på Tage Hansensgade igen.	Dårligt
22	Under min indlæggelse fik jeg ikke sovet i de [] døgn, jeg var indlagt på afdelingen. Kan ikke komme i tanke om, der egentlig var noget godt. Personalet skændtes indbyrdes.	Virkelig dårligt
24	I er gode til alt. Jeg vil sige tusind tak. I er flinke, rare og søde personaler.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
1	Blev sendt hjem for hurtigt første gang og måtte derfor indlægges igen for ikke "opdaget" (undersøgt til bunds) [lidelse].	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg blev virkelig godt behandlet - den korte tid jeg var indlagt! - og har kun rosende ord til overs for alle, jeg var i berøring med!	Virkelig godt
11	Overflytningen var måske godt nok tilrettelagt. Jeg vidste bare ikke noget om det, eller hvorfor, før ganske kort tid før jeg blev hentet.	Intet svar
18	Meget fin behandling, akut indlagt med alt for højt blodsukker. God atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
19	Efter NN ankom blev det sat på plads, og herefter gik det planmæssigt fremad!!!	Intet svar
23	Godt fordi jeg hurtigt fik en tid til biosi. Dårligt fordi der ved overflytningen tages mest hensyn til, hvad der passer taxa, end hvad der passer patienten. I mit tilfælde fra operation ved middagstid og med ca. halvanden times ventetid på afdelingen uden mad fra morgemaden og til sidst på eftermiddagen.	Godt
24	Jeg blev sendt på patienthotellet (hvilket var fantastisk), men der var rod med, hvornår jeg skulle møde op på afdelingen osv. Igen virkelig dårlig kommunikation.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Generelt megen venlighed. Tak for det.	Godt
37	Da fejlen var rettet, blev der taget røntgen af skulderen og taget blodprøver, og jeg måtte tage hjem.	Dårligt

Bilag 5














ID	Kommentarer - Visitationsafsnit C	Samlet indtryk
1	Jeg blev henvist fra lægevagten, og var ikke klar over, hvad der skulle ske, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
3	Jeg blev spurgt om det samme af sygeplejerske og tre forskellige læger. Det er svært at huske, hvad man har sagt, fordi man jo ikke har det godt. Af en af personerne fik jeg at vide, at der var bakterier i urinen og at noget er sendt til dyrkning. Siden fik jeg ikke noget at vide om det, og jeg ved ikke, om det var noget der skulle behandles.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Ventetiden var på en ledig tid på en anden afdeling.	Virkelig godt
6	Jeg er skuffet over, at egen læge ikke efter tre uger havde fået nogen besked om, hvad der var foretaget, mens jeg var indlagt! (Jeg havde givet tilladelse til, at egen læge skulle informeres!)	Det kan jeg ikke vurdere
7	De fandt desværre ikke ud af, hvad jeg fejlede, men symptomerne er gået over.	Godt
9	[I efteråret] skal jeg til ergoterapi, og jeg håber at få et par gange endnu, da min hånd ikke er helt normal endnu. Aflyst [] af hospitalet, ny dato [et par uger senere].	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg oplevede en [] læge, som var god at snakke med. En læge "med begge ben på jorden", og som var til at forstå. Desuden var læge NN meget grundig. Læge NN fik jeg god tillid til.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Kom direkte fra skadestuen. Ventede ikke længe på Falck.	Virkelig godt
14	Min far er stærkt svækket pga. demens og kan ikke selv svare, men som pårørende oplevede vi en yderst fleksibel omsorg og professionalisme i forbindelse med min fars behandlingsforløb.	Intet svar
19	Fik ikke ordentlig forklaring på mine symptomer, evt. årsag til dem, såsom for høj puls, ildebefindende. Blev kun undersøgt for én specifik ting og der blev ikke fulgt op på tingene.	Dårligt
21	Udover modtagelsen med sygeplejerske og læge var der tre andre læger forbi inden for et døgn = Samme fortælling af forløbet fire gange.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Unødig ventetid på kikkertundersøgelse. Sultede [i fire dage], det var svært. Unødig ventetid på udskrivningsdagen [flere timer]. Manglede speciallægens beslutning (havde travlt). Sygeplejersken aftalte tid til sidst med denne i telefon.	Godt



Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit 120	Samlet indtryk
2	Jeg har haft et godt indtryk ved min indlæggelse på afdeling 120. Virkelig god atmosfære. Behandling perfekt.	Godt
3	Fik installeret ilt i hjemmet samt iltflasker til udendørs. Er nu ophørt, kunne godt tænke mig en ny undersøgelse så hurtigt som muligt, efter ophør af iltindtag.	Virkelig godt
8	Ikke megen tid, og da der skete meget uro på stuen, da der [skete en utilsigtet hændelse]. Det var en grim oplevelse, da jeg havde det skidt hen på aftenen og jeg bad om smertepiller, blev der sagt nej. Kom da jeg klagede tre timer senere, hun havde det ikke i lommen.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Dårligt tilrettelagt.	Virkelig dårligt
24	Jeg startede med at træne og tager et meget specielt ernæringsregime, takket være jer.	Godt
28	Jeg var utryk ved at komme for tidligt hjem, da jeg ved tidligere indlæggelse ofte er blevet genindlagt. Hjemmeplejen var ikke informeret om min udskrivelse.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
1	Manglende information om ændret medicin og hvorfor omlægning af samme.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg kom vist hjem 1-2 døgn for tidligt, men det var efter eget ønske, da jeg har små børn hjemme. Derfor har jeg svaret "tryk". Hvis jeg var blevet efter deres anbefaling, ville svaret have været "meget tryk".	Virkelig godt
6	Afdelingen kontaktede hjemmeplejen, for at jeg skulle få aflastning i min stressede hverdag []. Hjemmeplejen reagerede utroligt negativt!	Dårligt
6	Samarbejdet mellem hospitalet og den kommende hjælp, man mente, jeg trængte til, fungerer slet ikke!	Dårligt
11	Jeg havde indtryk af et meget kompetent og MEGET travlt personale. Om natten var der beskidt på toiletterne. For lidt personale er min konklusion.	Intet svar
12	Blev ikke udskrevet hjem til. Blev overflyttet til kommunehospitalet.	Godt
14	Nogle gange føler man sig ikke klar til at komme hjem. Men lægen har taget beslutningen om udskrivelsen.	Godt
31	Personalet var meget hjælpsomt hele tiden.	Det kan jeg

Bilag 5

			ikke vurdere
	32	[I sommeren] måtte jeg hjem for at få ro på og blev måske udskrevet for tidligt. [I efteråret]: Ja, en behagelig og rar oplevelse, som jeg kun kan skrive positivt om.	Godt
ID	Kommentarer - Visitationsafsnit C		Samlet indtryk
	1	Jeg blev henvist til allergiklinikken og fik brev med dato på en tid et par uger efter.	Virkelig godt
	3	Jeg fik ved udskrivningen at vide, at jeg skulle henvende mig til en ørespecialist. Det gjorde jeg via den sundhedsforsikring, jeg betaler til gennem mit arbejde. Her krævedes henvisning, men den kopi af udskrivningspapirerne, jeg fremskaffede via den praktiserende læge, blev dog godtaget. Lidt mere vejledning, om hvad der sker efter udskrivning, kunne være godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Jeg undrer mig over, at man i vor digitale tid går rundt og skriver på små papirlapper!!!	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Jeg har ikke fået hjælp udefra. Jeg har ikke været i forbindelse med hjemmeplejen, jeg er vant til at klare mig selv.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Det var mest min pårørende, der fortalte mig om det.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Min far skulle på korttidsophold - hvis han kom så langt - han var døende. Lægen udskrev ham til [specifikt plejehjem i efteråret] til trods for hans meget dårlige tilstand. Han havde [diagnose]. Falck nægtede at tage ham med, men de blev åbenbart nødt til det. Der var intet personale til stede ved ankomst på [plejehjemmet]. Jeg var blevet bedt om at tilslutte hans fastilt, hvilket jeg ikke har kompetence til. Det havde Falck heller ikke. Alt i alt en meget ubehagelig situation at stå i som patient og pårørende. Jeg håber ikke at andre kommer til at opleve sådan en slutning på livet. [].	Godt
	18	Jeg blev ikke udskrevet fra afdelingen, men flyttet til anden afdeling.	Godt
	19	Der blev lovet nogle ting fra læger på sygehuset, som ikke er gjort, bl.a. at gøre min egen læge [opmærksom] på nødvendigheden af ændring af min medicin. Jeg har ikke fået at vide, hvad der er årsagen til min indlæggelse, og der blev heller ikke gjort noget for at klarlægge det.	Dårligt
	20	Jeg kom hjem dagen efter, da havde de konstateret, [at] det ikke var [en] blodprop i benet. Så de kunne ikke gøre mere.	Intet svar
	21	Har efterfølgende været igennem flere undersøgelser.	Godt
	22	Min henvendelse til egen læge, for at få oplysning om infektionens art blev besvaret meget misvisende. Meget utilfredstillende, da jeg senere erfarede, at der havde været en infektion.	Godt
	23	Udskrivelsen forløb perfekt. Jeg fik en grundig orientering omkring pilleforbrug og brug af sprøjte, og hvordan jeg ellers skal forholde mig ved næste tilfælde af allergi.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk

-  1 De fandt aldrig rigtig ud af, hvad jeg fejlede, men jeg er blevet rask. Jeg synes, de burde have gjort mere for at finde ud af præcis hvad jeg fejlede på daværende tidspunkt. Godt
-  2 Nej. Var glad for endelig at komme hjem. 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.