

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akutfdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	210
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

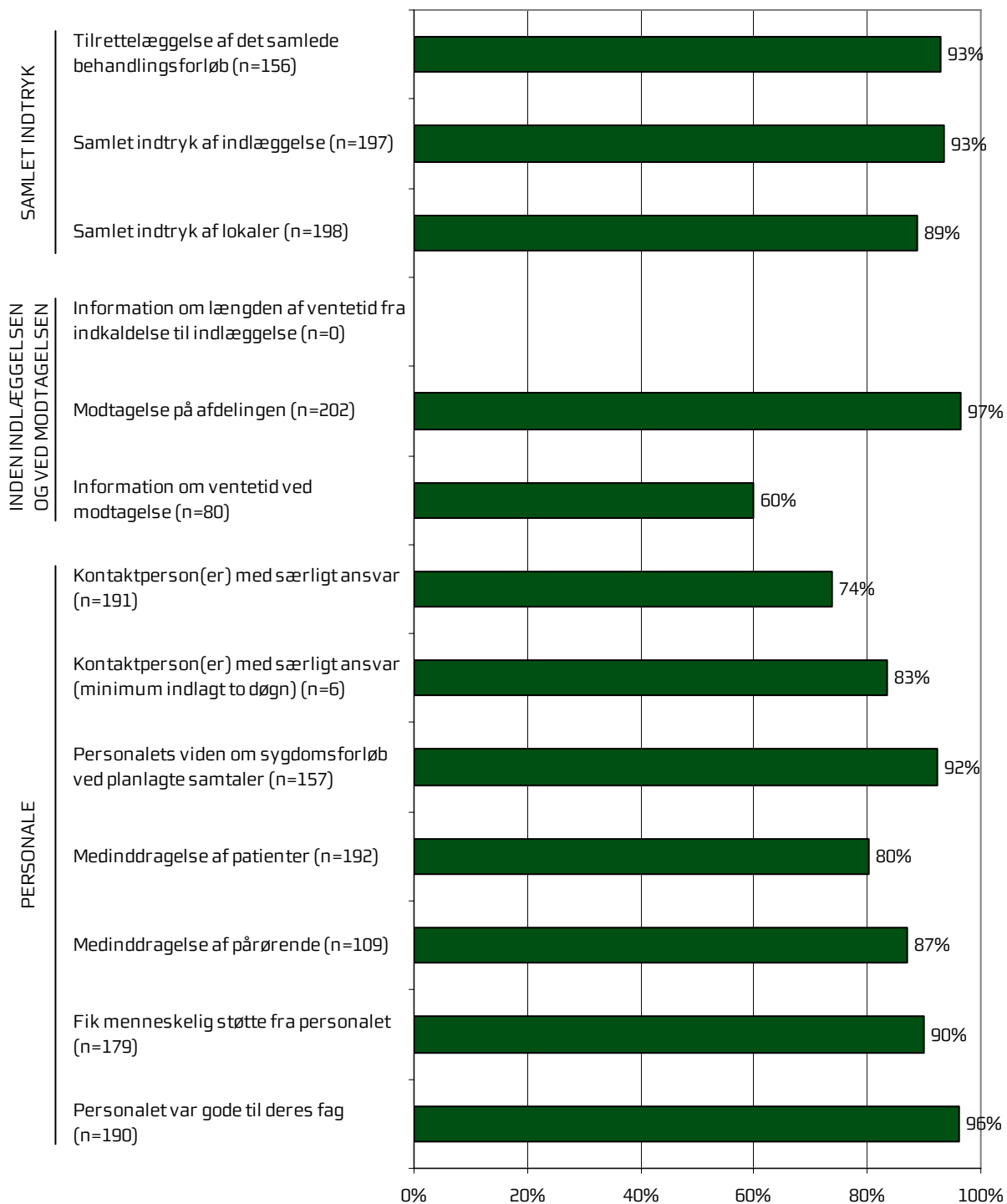
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

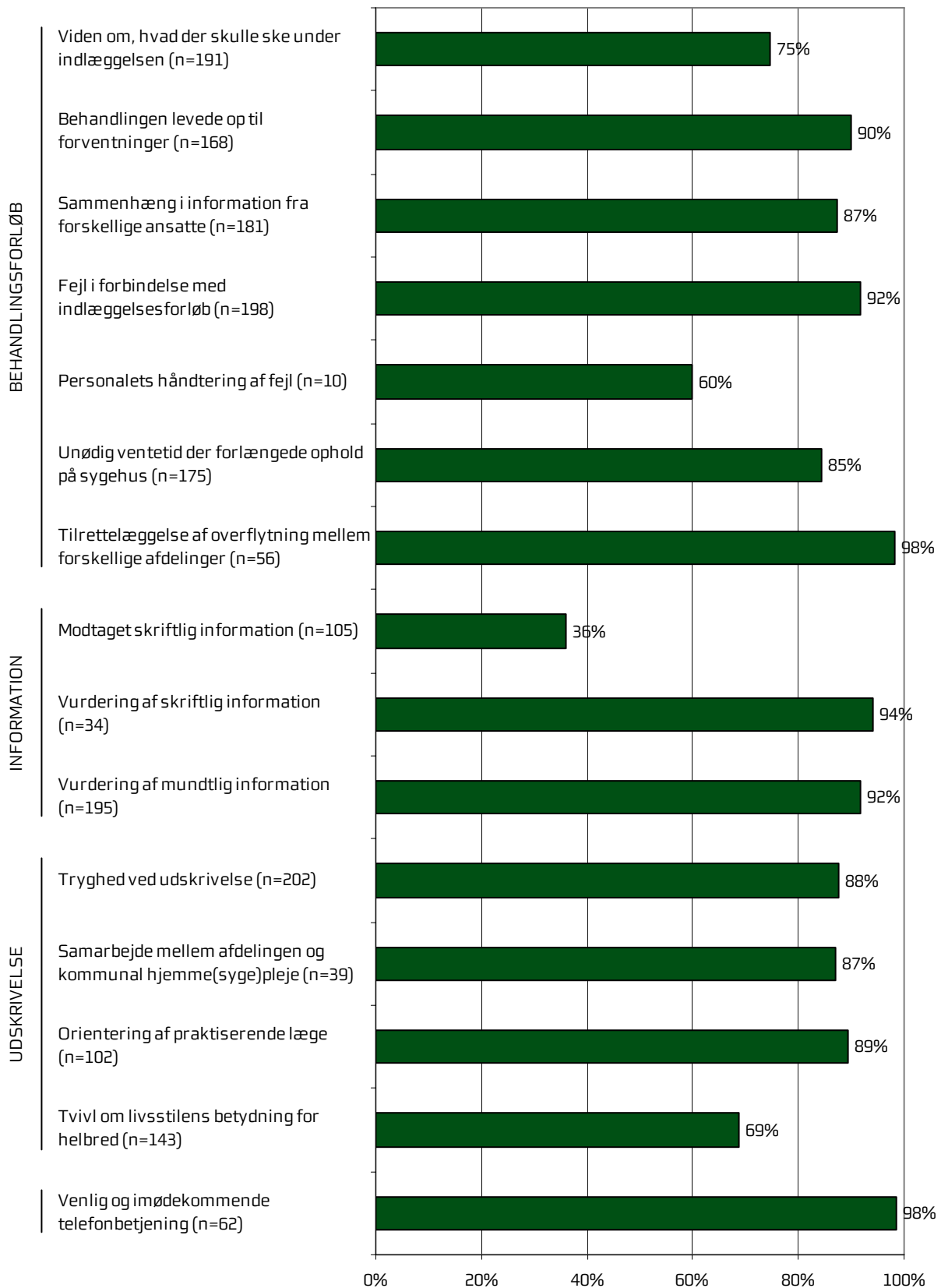
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ingen sammenligning

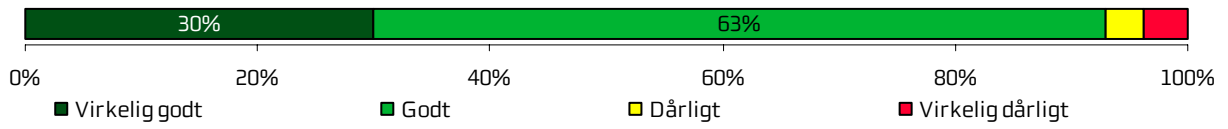
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

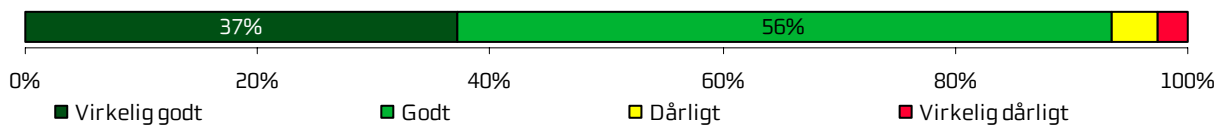
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

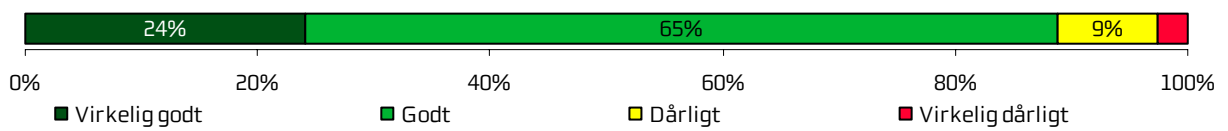
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=156)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=197)



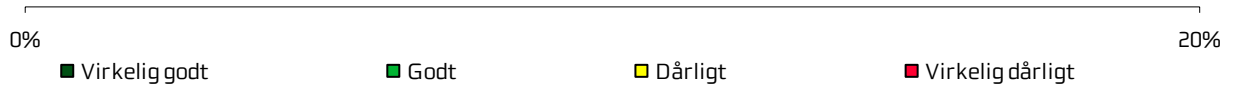
Samlet indtryk af lokaler (n=198)



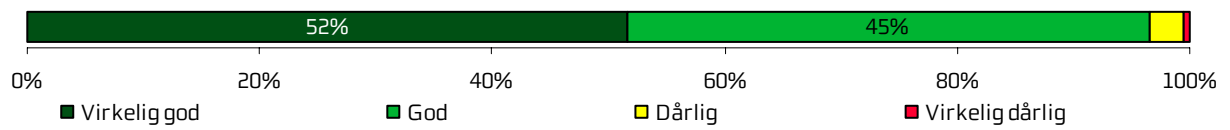
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	-	99 %	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	-	98 %	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	-	98 %	89 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

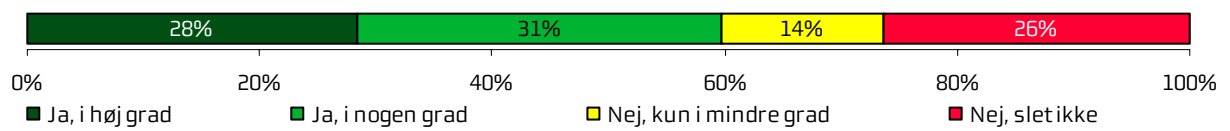
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=202)



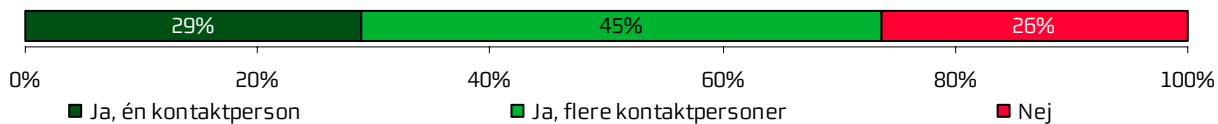
Information om ventetid ved modtagelse (n=80)



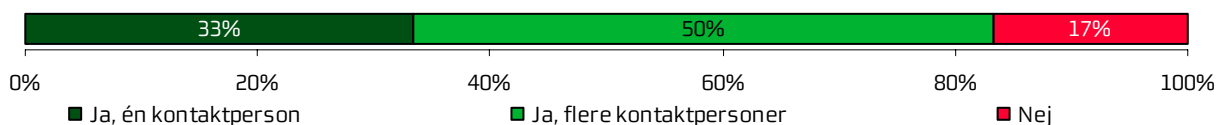
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	99 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	-	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		60 %	-	82 % *	61 %	70 %

Personale

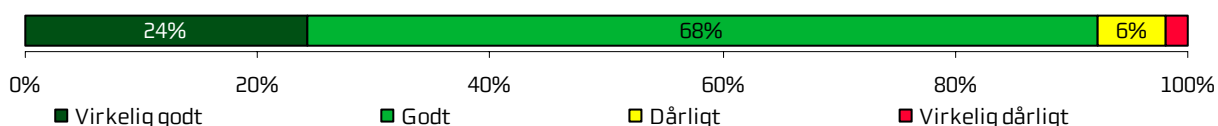
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=191)



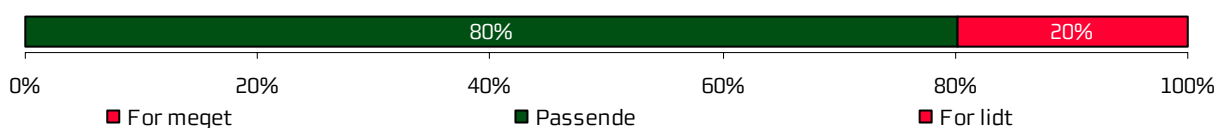
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=6)



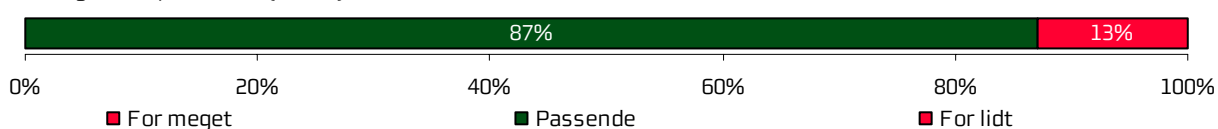
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=157)



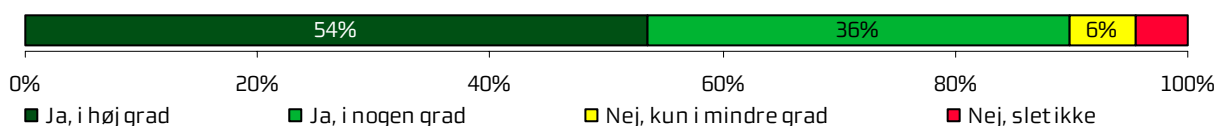
Medinddragelse af patienter (n=192)



Medinddragelse af pårørende (n=109)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=179)



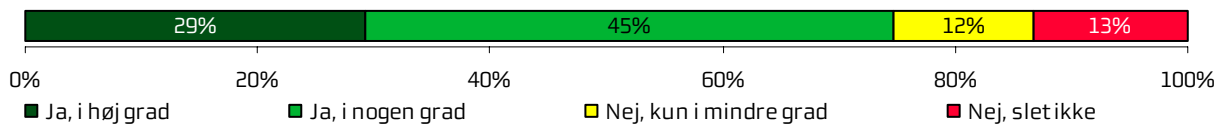
Personalet var gode til deres fag (n=190)



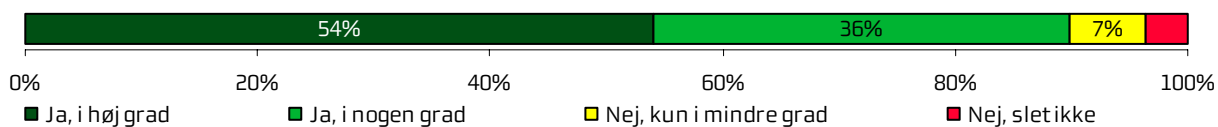
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		74 %	-	91 % *	69 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		83 %	-	92 %	66 %	70 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	-	97 %	87 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		80 %	-	95 %	83 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	-	94 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	-	94 %	85 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	-	100 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

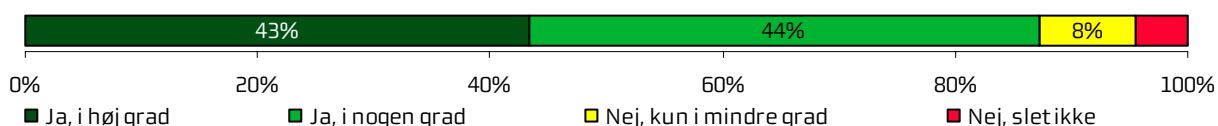
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=191)



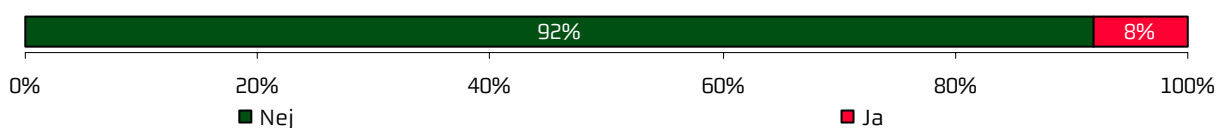
Behandlingen levede op til forventninger (n=168)



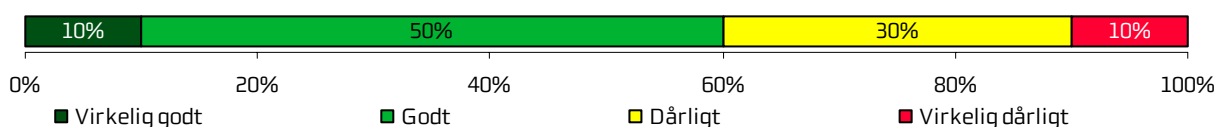
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=181)



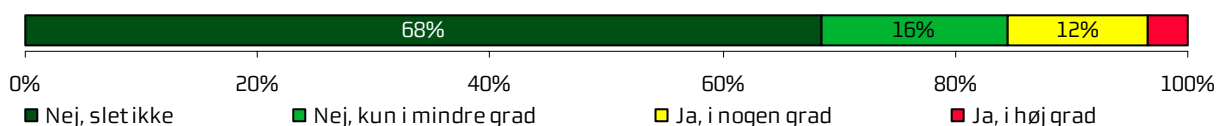
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=198)



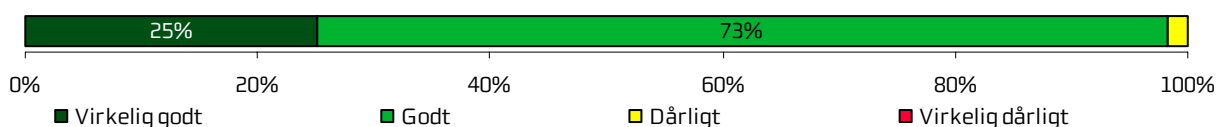
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=175)



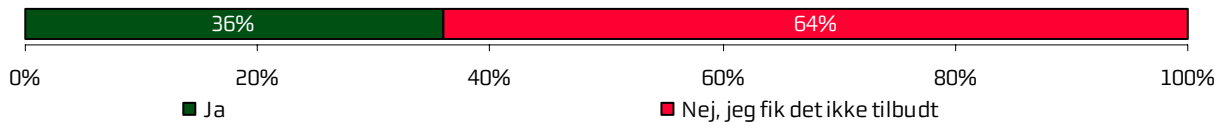
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=56)



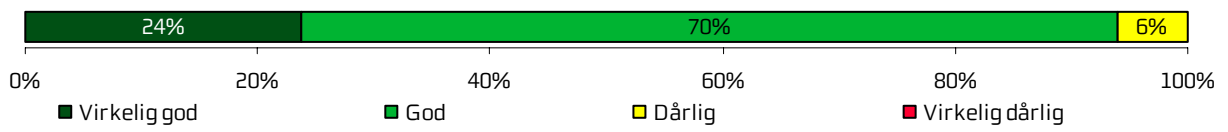
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		75 %	-	94 %	74 %	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	-	97 %	82 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		87 %	-	97 %	84 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	93 %	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	65 %	50 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		85 %	-	92 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	87 %	91 %

Information

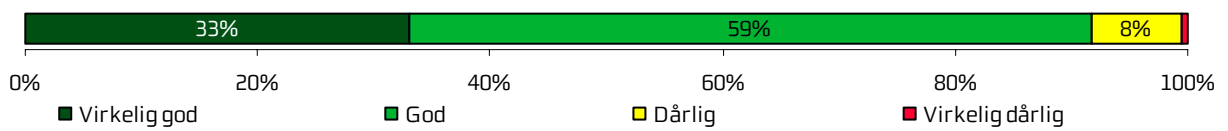
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



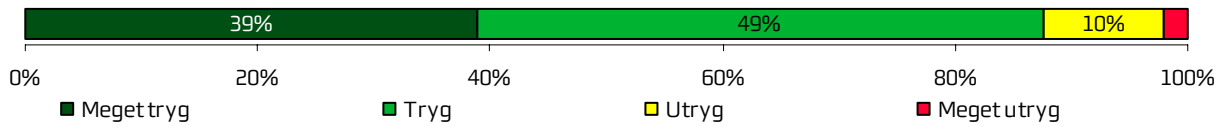
Vurdering af mundtlig information (n=195)



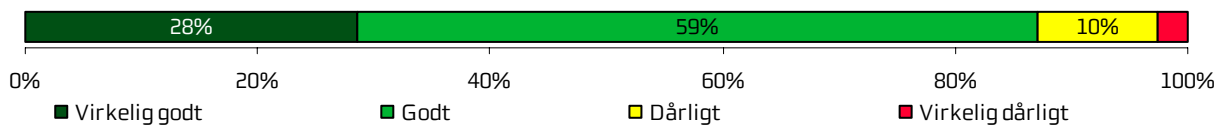
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		36 %	-	83 % *	45 %	59 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		94 %	-	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	-	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

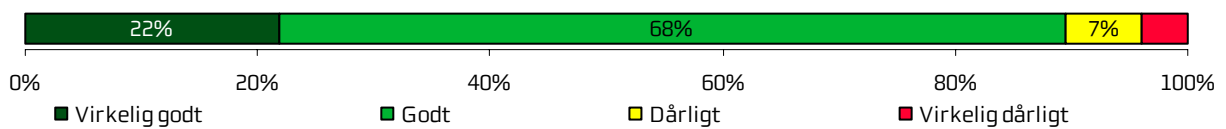
Tryghed ved udskrivelse (n=202)



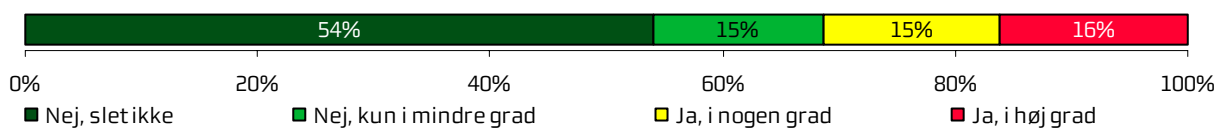
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



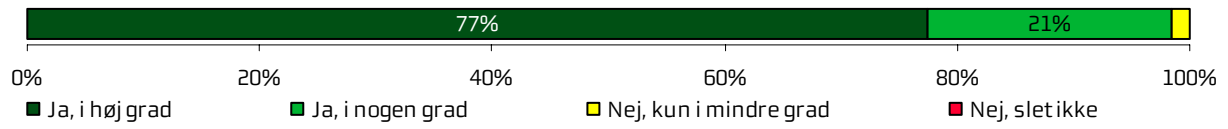
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=143)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	-	93 %	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		87 %	-	91 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	-	90 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	-	81 %	63 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	-	100 %	95 %	97 %

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. 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"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Gå til spørgsmål 24		Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>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) 53 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	53%	100%
Køn		
Mand	47%	49%
Kvinde	53%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	4%	9%
40-59 år	31%	31%
60-79 år	48%	39%
80- år	14%	18%

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		210		100%
Køn				
Mand		98		47%
Kvinde		112		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		5		2%
20-39 år		9		4%
40-59 år		66		31%
60-79 år		100		48%
80- år		30		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		191		95%
Pårørende		10		5%
Modersmål				
Dansk		201		99%
Ikke dansk		3		1%
Indlæggelsesform				
Akut		210		100%
Planlagt		0		0%
Afsnit				
Akut modtageafdeling		207		99%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		3		1%

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	30	63	3	4	156	40
Køn						
Mand	39	56	1	4	75	18
Kvinde	22	69	5	4	81	22
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	0	86	0	14	7	2
40-59 år	18	73	4	6	51	13
60-79 år	39	56	3	3	77	16
80- år	35	59	6	0	17	9
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	3	4	149	35
Pårørende	-	-	-	-	3	5
Modersmål						
Dansk	29	63	3	4	152	40
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	63	3	4	156	40
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	30	63	3	4	155	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	37	56	4	3	197
Køn					
Mand	46	48	1	4	93
Kvinde	29	63	7	1	104
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	22	67	11	0	9
40-59 år	31	63	3	3	64
60-79 år	41	53	2	3	93
80- år	41	48	11	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	37	56	4	3	184
Pårørende	38	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	37	57	4	3	192
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	37	56	4	3	197
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	37	56	4	3	195
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	65	9	3	198
Køn					
Mand	29	61	8	2	93
Kvinde	20	68	10	3	105
Aldersgruppe					
0-19 år	40	40	20	0	5
20-39 år	11	44	33	11	9
40-59 år	19	69	13	0	64
60-79 år	28	65	4	3	93
80- år	26	67	4	4	27
Skema udfyldt af					
Patienten	24	64	9	3	185
Pårørende	25	63	13	0	8
Modersmål					
Dansk	23	65	9	3	193
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	24	65	9	3	198
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	24	65	9	3	196
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	-	-	-	-	0	0	210
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	98
Kvinde	-	-	-	-	0	0	112
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0	9
40-59 år	-	-	-	-	0	0	66
60-79 år	-	-	-	-	0	0	100
80- år	-	-	-	-	0	0	30
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	191
Pårørende	-	-	-	-	0	0	10
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	201
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	210
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnit							
Akut modtageafdeling	-	-	-	-	0	0	207
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	45	3	0	202
Køn					
Mand	57	40	2	1	96
Kvinde	47	49	4	0	106
Aldersgruppe					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	44	33	22	0	9
40-59 år	36	59	5	0	66
60-79 år	61	38	0	1	94
80- år	57	39	4	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	52	45	3	1	187
Pårørende	33	56	11	0	9
Modersmål					
Dansk	51	46	3	1	196
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	52	45	3	0	202
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	51	45	3	1	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	28	31	14	26	80	11
Køn						
Mand	24	41	14	21	44	4
Kvinde	33	19	14	33	36	7
Aldersgruppe						
0-19 år	40	20	20	20	5	0
20-39 år	33	0	0	67	6	1
40-59 år	25	40	9	26	35	2
60-79 år	36	36	12	16	25	7
80- år	11	11	44	33	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	34	12	25	73	10
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	26	32	14	28	76	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	31	14	26	80	11
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	28	32	14	27	79	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	29	45	26	191
Køn				
Mand	36	42	22	91
Kvinde	22	48	30	100
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	22	33	44	9
40-59 år	25	43	31	64
60-79 år	33	47	19	88
80- år	27	42	31	26
Skema udfyldt af				
Patienten	31	43	26	177
Pårørende	11	67	22	9
Modersmål				
Dansk	29	44	27	187
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	29	45	26	191
Planlagt	-	-	-	0
Afsnit				
Akut modtageafdeling	29	44	26	189
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	33	50	17	6
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	40	40	20	5
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	33	50	17	6
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	40	40	20	5
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	33	50	17	6
Planlagt	-	-	-	0
Afsnit				
Akut modtageafdeling	33	50	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	24	68	6	2	157	39
Køn						
Mand	32	59	6	3	79	15
Kvinde	17	77	5	1	78	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	0	75	13	13	8	1
40-59 år	12	75	10	4	52	13
60-79 år	28	70	3	0	76	16
80- år	44	50	6	0	18	7
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	5	2	148	33
Pårørende	0	100	0	0	5	4
Modersmål						
Dansk	23	69	6	2	151	39
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	68	6	2	157	39
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	25	68	6	2	155	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	80	20	192
Køn				
Mand	0	81	19	92
Kvinde	0	80	20	100
Aldersgruppe				
0-19 år	0	80	20	5
20-39 år	0	67	33	9
40-59 år	0	72	28	63
60-79 år	0	87	13	88
80-år	0	81	19	27
Skema udfyldt af				
Patienten	0	80	20	178
Pårørende	0	100	0	9
Modersmål				
Dansk	0	80	20	187
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	80	20	192
Planlagt	-	-	-	0
Afsnit				
Akut modtageafdeling	0	80	20	189
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	109	87
Køn					
Mand	0	87	13	61	35
Kvinde	0	87	13	48	52
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	3	6
40-59 år	0	77	23	31	35
60-79 år	0	93	7	55	35
80- år	0	94	6	16	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	98	84
Pårørende	0	88	13	8	1
Modersmål					
Dansk	0	87	13	106	85
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	87	13	109	87
Planlagt	-	-	-	0	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	0	87	13	108	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	36	6	4	179	22
Køn						
Mand	66	29	1	4	86	10
Kvinde	42	43	10	5	93	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	50	25	13	13	8	1
40-59 år	40	49	7	4	57	9
60-79 år	63	29	5	4	86	9
80- år	54	33	4	8	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	36	5	5	165	22
Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	53	37	6	5	174	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	36	6	4	179	22
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	53	36	6	5	176	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	72	24	3	1	190	12
Køn						
Mand	79	20	1	0	92	3
Kvinde	65	29	4	2	98	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	89	0	11	0	9	0
40-59 år	62	35	3	0	61	5
60-79 år	80	18	1	1	90	5
80- år	59	33	4	4	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	1	176	11
Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	185	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	24	3	1	190	12
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	72	24	3	1	188	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	45	12	13	191	9
Køn						
Mand	36	40	10	14	89	6
Kvinde	23	50	14	13	102	3
Aldersgruppe						
0-19 år	60	20	0	20	5	0
20-39 år	11	44	22	22	9	0
40-59 år	26	46	19	10	63	2
60-79 år	35	43	8	14	91	3
80- år	17	61	9	13	23	4
Skema udfyldt af						
Patienten	31	44	12	13	180	6
Pårørende	0	67	17	17	6	3
Modersmål						
Dansk	28	46	12	13	186	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	45	12	13	191	9
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	29	45	12	13	188	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	54	36	7	4	168	31
Køn						
Mand	63	28	9	1	80	16
Kvinde	46	43	5	6	88	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	44	44	0	11	9	0
40-59 år	46	34	12	8	59	7
60-79 år	62	34	4	0	76	15
80- år	55	40	5	0	20	8
Skema udfyldt af						
Patienten	55	34	7	4	161	24
Pårørende	-	-	-	-	4	5
Modersmål						
Dansk	53	37	7	4	164	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	36	7	4	168	31
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	54	36	7	4	167	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

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	43	44	8	4	181	17
Køn						
Mand	48	43	5	5	87	9
Kvinde	39	45	12	4	94	8
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	11	56	22	11	9	0
40-59 år	43	42	11	5	65	1
60-79 år	47	45	5	4	79	12
80- år	39	48	9	4	23	4
Skema udfyldt af						
Patienten	44	44	8	5	168	15
Pårørende	29	43	29	0	7	2
Modersmål						
Dansk	42	45	9	5	175	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	44	8	4	181	17
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	43	44	8	4	179	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	198
Køn			
Mand	95	5	93
Kvinde	89	11	105
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	67	33	9
40-59 år	95	5	65
60-79 år	95	5	94
80- år	85	15	26
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	183
Pårørende	89	11	9
Modersmål			
Dansk	92	8	193
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	198
Planlagt	-	-	0
Afsnit			
Akut modtageafdeling	92	8	195
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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	10	50	30	10	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	0	33	50	17	6	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	2
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	50	25	13	8	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	10	50	30	10	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	10	50	30	10	10	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	10	50	30	10	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	16	12	3	175	13
Køn						
Mand	69	14	15	1	85	6
Kvinde	68	18	9	6	90	7
Aldersgruppe						
0-19 år	40	20	40	0	5	0
20-39 år	25	13	50	13	8	0
40-59 år	63	18	15	3	60	2
60-79 år	75	15	7	4	83	8
80- år	84	16	0	0	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	69	16	11	4	166	10
Pårørende	67	17	17	0	6	3
Modersmål						
Dansk	68	17	12	4	170	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	16	12	3	175	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	68	16	12	3	173	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	25	73	2	0	56	8	126
Køn							
Mand	24	72	3	0	29	6	57
Kvinde	26	74	0	0	27	2	69
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0	7
40-59 år	25	75	0	0	16	2	46
60-79 år	24	72	3	0	29	4	59
80- år	13	88	0	0	8	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	25	73	2	0	53	6	118
Pårørende	-	-	-	-	2	1	6
Modersmål							
Dansk	21	77	2	0	52	7	126
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	25	73	2	0	56	8	126
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnit							
Akut modtageafdeling	25	73	2	0	55	7	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	1

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	10	24	2	64	105	77
Køn						
Mand	14	28	4	54	50	36
Kvinde	5	21	0	73	55	41
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	0	20	0	80	5	4
40-59 år	12	15	3	70	33	30
60-79 år	10	29	0	61	51	34
80- år	8	38	0	54	13	7
Skema udfyldt af						
Patienten	9	26	2	63	100	72
Pårørende	-	-	-	-	3	4
Modersmål						
Dansk	9	24	2	65	103	75
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	10	24	2	64	105	77
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	10	24	2	64	104	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	24	70	6	0	34	0
Køn						
Mand	29	62	10	0	21	0
Kvinde	16	84	0	0	13	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	56	11	0	9	0
60-79 år	17	77	6	0	18	0
80- år	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	69	6	0	33	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	22	72	6	0	32	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	70	6	0	34	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	24	70	6	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	33	59	8	1	195
Køn					
Mand	38	56	5	1	93
Kvinde	29	61	10	0	102
Aldersgruppe					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	25	50	25	0	8
40-59 år	27	62	11	0	64
60-79 år	40	57	2	1	93
80- år	20	64	16	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	34	58	7	1	181
Pårørende	25	75	0	0	8
Modersmål					
Dansk	31	60	8	1	189
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	33	59	8	1	195
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	33	58	8	1	192
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	39	49	10	2	202
Køn					
Mand	47	48	5	0	96
Kvinde	32	49	15	4	106
Aldersgruppe					
0-19 år	20	60	20	0	5
20-39 år	44	44	11	0	9
40-59 år	36	49	12	3	65
60-79 år	43	48	6	2	96
80- år	33	48	19	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	40	48	10	2	187
Pårørende	11	56	33	0	9
Modersmål					
Dansk	39	49	10	2	196
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	39	49	10	2	202
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnit					
Akut modtageafdeling	39	49	11	2	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	28	59	10	3	39	10	143
Køn							
Mand	25	60	10	5	20	5	68
Kvinde	32	57	11	0	19	5	75
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0	6
40-59 år	17	67	17	0	6	3	55
60-79 år	38	49	6	6	16	3	70
80- år	23	69	8	0	13	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	29	64	3	3	31	9	139
Pårørende	14	43	43	0	7	0	2
Modersmål							
Dansk	27	60	11	3	38	9	141
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	28	59	10	3	39	10	143
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnit							
Akut modtageafdeling	29	58	11	3	38	10	143
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0

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	22	68	7	4	102	98
Køn						
Mand	30	62	3	4	47	47
Kvinde	15	72	9	4	55	51
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	23	60	10	8	27	39
60-79 år	17	76	5	2	58	37
80- år	36	64	0	0	11	14
Skema udfyldt af						
Patienten	22	67	6	4	96	89
Pårørende	-	-	-	-	1	8
Modersmål						
Dansk	21	69	6	4	97	97
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	22	68	7	4	102	98
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	22	68	6	4	99	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	15	15	16	143	51
Køn						
Mand	52	14	18	15	71	22
Kvinde	56	15	12	17	72	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	80	0	0	20	5	4
40-59 år	59	10	18	14	51	13
60-79 år	53	17	12	17	70	23
80- år	43	21	21	14	14	9
Skema udfyldt af						
Patienten	53	15	15	17	138	44
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	54	14	15	17	139	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	15	15	16	143	51
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut modtageafdeling	54	15	15	16	142	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	21	2	0	62	88	24
Køn							
Mand	80	17	3	0	35	42	9
Kvinde	74	26	0	0	27	46	15
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	6	1
40-59 år	59	35	6	0	17	36	11
60-79 år	94	6	0	0	33	33	9
80- år	50	50	0	0	8	10	3
Skema udfyldt af							
Patienten	79	19	2	0	57	84	21
Pårørende	-	-	-	-	2	2	2
Modersmål							
Dansk	78	21	2	0	58	87	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	77	21	2	0	62	88	24
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnit							
Akut modtageafdeling	77	21	2	0	62	87	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	0

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.

Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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














ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Det særligt gode er, at jeg altid bliver modtaget med hjerte af hele personalet: Læger, sygeplejersker og hjælpere. Alt er bare helt perfekt, som det er :-).	Virkelig godt
2	At jeg skulle vente ca. to timer på smertestillende medicin, for til sidst at skulle gå ud og bede om det. Sengestue og toilet er virkeligt koldt af udseende, det hjælper ikke på humøret.	Dårligt
4	Lægen skulle fortælle noget mere om, hvad der skal ske. Alt for mange, der kommer og spørger om de samme ting. Indlæggelse for blodprop. Hvad har det at gøre med, hvor mange børn man har, og om man er opereret for noget igennem årene? Var meget interesseret i [lidelse].	Dårligt
5	Jeg synes, at der tit manglede senge på afdelingen.	Godt
5	Jeg synes, at der tit mangler senge på afdelingen.	Godt
7	Visse sygeplejersker kan godt være mere venlige overfor pårørende. Informationen omkring, hvad der skal ske, skal være langt bedre.	Virkelig dårligt
10	Jeg kan kun sige, at Randers Sygehus virkelig gør, at man føler sig tryk. Behandlingen af patienten er til et 10-tal. Tak for jeres måde at være på, kærlighed, venlighed og skønt personale. Tak.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Hygiejne på afdelingen, der medicinsk er vigtig. Men det er gamle faciliteter (ødelagte skabe, gammelt kalkbelagt toilet mm.) - her kan bakterier og andet få lov til at boltre sig! Det hjælper ikke at klæbe ødelagte hjørner til med tape.	Godt
14	Jeg har svært ved at forestille mig, at beredskabet kunne gøres bedre.	Virkelig godt
16	Manglende information om bespisning og om hvornår.	Godt
17	Jeg følte mig lidt glemt, efter jeg blev indlagt om aftenen. Først da en sygeplejerske kl. 23.30 spurgte om jeg havde det godt, og jeg fortalte, at jeg endnu ikke havde talt med en læge, skete der noget. Efter ca. en halv time kom lægen. Det var lang tid at vente, og sygeplejersken var da også noget overrasket over, at lægen endnu ikke havde været der.	Godt
19	Perfekt ved operation [den ene dag]. Underbemandet med læger [den næste].	Godt
21	Jeg blev indlagt [med en lidelse], men var angrebet af [anden lidelse], som ikke blev behandlet. Mærker smerte [].	Det kan jeg ikke vurdere
23	De var alle sammen søde og rare.	Virkelig godt
25	Jeg skulle tale med en læge inden udskrivning. Det foregik stående på gangen, hvor jeg fik udleveret medicin, men ingen orientering om, hvordan den skulle bruges, hvorefter lægen løb derfra. Det er ikke godt nok. Jeg ved godt, der er travlhed!	Godt

Bilag 5

	26	Det kunne ikke være bedre i mit tilfælde.	Virkelig godt
	27	En eneste bemærkning, jeg har, er, at jeg finder det forkert, når man ligger på akutafdelingen, at man er vidne til at høre, at andre får at vide, at de har kræft, da man jo ikke kan lukke ørerne. Men ellers har jeg været meget godt tilfreds med mit eget forløb, og synes, det er gået enormt hurtigt. Det var FLOT.	Godt
	28	Bedre plads på badeværelset!	Virkelig godt
	29	Visitationen er forkert. Man burde tage hensyn til, at det er en [ældre patient], der bløder voldsomt fra næsen. NN hører dårligt og er meget konfus over hændelsesforløbet.	Dårligt
	30	Ikke undersøgt ordentligt.	Intet svar
	31	Flot opmærksomhed fra personalets side på den enkelte patients ve og vel. Venlig og sikker hjælp, når dette var påkrævet. Stor ros til alle for en fornem indsats.	Godt
	32	Jeg er forbavset over, at der blev gjort så meget. Jeg bemærkede ikke, at der var personalemangel. Det var fint.	Virkelig godt
	34	Om en akut stue er optimal, finder jeg uden betydning for så kort en indlæggelse. Ved scanneren blev mine spørgsmål besvaret godt og med venlighed. Hele afdelingen fungerer med stor dygtighed. Ingen slinger i valsen.	Virkelig godt
	36	Imødekomende personale.	Godt
	37	Maden var fantastisk god.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Jeg tager sådan hatten af for den super gode behandling! Jeg var tryk under hele forløbet og synes, alle har været så hjælpsomme! Kan sige tak for en super behandling! :-) I har været en stor hjælp!	Virkelig godt
	40	Jeg kunne ønske en mere udførlig skriftlig information. Jeg har haft lidt svært ved at huske "det hele" i denne for mig stressede periode med indlæggelser på to forskellige sygehuse.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Jeg blev virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
	42	Jeg synes, at det er blevet meget ringere. Må jeg bede om den gamle modtagelse. Undersøgelsesrum - derefter afdeling. Det føltes, som man ligger i et telt med alle de forhæng. Der er ingen kontakt med medpatienter, man ligger helt alene.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Stor ros til personalet, der til trods for travlhed er "nærværende", glade og professionelle.	Virkelig godt
	44	□ I øvrigt synes jeg, at jeg kun oplevede et personale, som virkelig tager deres arbejde seriøst og alvorligt. Tak for det.	Virkelig godt
	45	Efter min mening, er der for lidt privatliv. Man kan høre alt, hvad de andre patienter fortæller til personalet.	Godt
	46	Blev flyttet to gange. Til sidst lå jeg på gangen, og der var alt for lidt information.	Dårligt

✎	47 Var altid tilstede, virkelig godt.	Virkelig godt
✎	48 Jeg var der kun et døgn og kunne klare mig selv, så jeg havde ikke noget at klage over. Men jeg oplevede, at personalet ikke altid vidste, hvad der skulle ske med patienterne. De ville f.eks. servere morgenmad til en, der skulle faste og lignende.	Godt
✎	50 Stort set al personale var søde og meget hjælpsomme. Køkkenet var meget fint med meget lækker mad.	Godt
✎	51 Søde [] imødekommende personale. God mad [] hygge.	Virkelig godt
✎	52 De skal tage ordentligt imod og LYTTE til patienten. Tage patienten alvorligt. Må køre sin stress, vrede og aggression af et andet sted.	Virkelig dårligt
✎	53 Det er lidt svært at svare, da [patienten] ikke rigtig kan huske forløbet, og han var meget forvirret, da han var oppe hos jer.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	57 Ved tredje indlæggelse, meget travl situation på afdelingen - blev håndteret meget tilfredsstillende af personalet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	58 Sygehuset fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede. Det gjorde en vagtlæge. Jeg havde en depression, som jeg var meget syg af.	Dårligt
✎	59 Jeg blev indlagt på foranledning af egen læge til at få scannet hovedet efter et [uheld nogle uger] før. Det var jo ikke en hastesag, men jeg kom derop [om eftermiddagen], og blev først undersøgt/tilset af en læge [over midnat]. Jeg havde på det tidspunkt sovet et par timer og var derfor ikke helt "med" ved undersøgelsen. Dette kunne jeg godt have tænkt mig anderledes.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	60 Fordelingen af patienter på stuerne burde planlægges bedre. Jeg er en ung pige, og blev lagt ind på en stue med to gamle mænd, hvoraf den ene var meget svært dement. På den anden side af gangen var der en stue med en dame. Burde jeg ikke have været placeret der i stedet for hos de to gamle mænd?	Virkelig dårligt
✎	65 Blev godt modtaget. Er nu i behandling ved egen læge.	Intet svar
✎	69 Dejligt personale, kan ikke roses nok. Det gælder alle.	Virkelig godt
✎	70 Den serverede aftensmad - medisterpølse med vakuumpakkede, udkogte kartofler og en sovs af ubeskrivelig farve. Jeg betragtede den som værende uspiselig og afviste at spise den. Jeg blev orienteret om, at jeg var indlagt på en afdeling, der kun serverede sund mad, ernæringsrigtig mad? Jeg har kendskab til flere færdigretter, der har både en bedre næringsværdi og bedre udseende. Det kan gøres bedre.	Godt
✎	71 Er man indlagt og skal være på tomandsstue, skal sidemanden ikke have lys og tilses hver time hele natten med høj tale, når man prøver at sove. Det bliver man ikke friskere af. Det er en dårlig oplevelse (man kunne lige så godt have sovet i forhallen).	Godt
✎	74 Alt ok.	Virkelig godt
✎	75 [] Jeg har det godt, så jeg har ikke noget at klage over fra de to sygehuse.	Intet svar

Bilag 5






















	78	God mad, venlig betjening.	Godt
	79	Det er træls at være indlagt sammen med sløjende medpatienter. Der var nætter, hvor der kun blev ro til meget lidt søvn, og når der også var uro om dagen, var der tide, hvor jeg var meget træt.	Virkelig godt
	84	Jeg syntes, at personalet var meget imødekommende og omsorgsfulde. Jeg havde en fornemmelse af, at der var en god stemning i personalegruppen. De første dage, jeg var indlagt på afdelingen (M), oplevede jeg megen empati og trøst, hvilket jeg havde hårdt brug for. Der var en rolig og humoristisk omgang med patienterne. Så alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	90	Enestuer ville forbedre behandling og ophold efter min mening.	Virkelig godt
	91	Han var indlagt et døgn for at blive scannet. Jeg havde det indtryk, at på trods af stor travlhed fik personalet også tid til [patienten].	Intet svar
	92	Der er ikke meget privatliv på en firesengsstue.	Godt
	93	Negativ [oplevelse] skyldes, at jeg efter en lang dag med mange - godt tilrettelagte - undersøgelser endelig faldt i søvn omkring midnat. Hvorefter der kom to sygeplejersker (?) og vækkede mig for at flytte mig og alt mit habengut til et andet værelse, ("for så skulle de ikke løbe så langt!"). Her blev jeg anbragt sammen med en patient med en særdeles besværet [tilstand]. HELE den følgende formiddag havde samme patient besøg af [flere] familiemedlemmer, der bl.a. soignerede hende med stærkt duftende parfume. Det var et lille værelse, men ingen greb ind!	Virkelig godt
	95	Det kunne være godt, hvis akutafdelingen også kan tilbyde vegetarmad. Jeg måtte nøjes med kolde kartofler og kogt broccoli til aftensmad.	Virkelig dårligt
	96	Snoren til klokken burde anbringes, så den var let at nå, når man er ved at miste bevidstheden.	Det kan jeg ikke vurdere
	97	Jeg har været MEGET tilfreds med hele forløbet. UG til både hospitalet og personalet! Og også til maden.	Virkelig godt
	99	Særligt godt. God jul!!!	Det kan jeg ikke vurdere
	100	Jeg kom på en proteinkur, da jeg før indlæggelsen havde tabt ca. 10 kg - det gav mig appetitten tilbage.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Jeg har været indlagt mange gange, men aldrig haft nogen grund til at klage.	Virkelig godt

















Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Oplever at jeg altid bliver modtaget med 'hjerte'. Sygeplejersker, læge - alle.	Virkelig godt
3	[Første hospital] henviste mig til akut indlæggelse [på andet hospital]. Efter ankomst til [andet hospital] sad jeg og ventede to og en halv time, før jeg blev indkaldt. Det syntes jeg var dårligt.	Godt
4	Min egen læge var meget grundig, havde gjort meget af jeres arbejde :-)	Dårligt
8	Jeg blev sendt direkte fra lægen.	Godt
11	Jeg blev indlagt akut med [] chok.	Godt
13	Nej, synes alt gik smertefrit. (God personaleforplejning).	Godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
21	Kun indlagt et døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Jeg blev indlagt akut fra min læge.	Godt
24	Jeg har ikke fået at vide, hvad jeg fejler, eller hvad jeg skal indlægges for?	Godt
25	Jeg var hos lægevagt - skulle så indlægges derfra. Det er meget upassende at skulle ringe derfra for at få hjælp.	Godt
26	Akut indlagt med hjerteproblemer.	Virkelig godt
29	Forstår ikke, hvorfor jeg blev visiteret til [et sygehus] i stedet for direkte til [andet sygehus]. Falck-redderen sagde, at jeg ville blive overført til [andet sygehus], hvilket han fik ret i.	Dårligt
32	Det skal bemærkes, at jeg blev indlagt [om eftermiddagen] den ene dag og blev udskrevet den næste [om aftenen].	Virkelig godt
33	Jeg var kun indlagt søndag fra middag til aften, og jeg vil derfor have have svært ved at besvare alle spørgsmål.	Intet svar
34	Jeg blev akut indlagt. Personalet ventede ved døren.	Virkelig godt
35	Indlagt at egen læge uden indkaldelse.	Godt
36	Akut indlæggelse pga. kramper og forhøjet blodtryk.	Godt
37	Indlagt akut [].	Det kan jeg

Bilag 5

		ikke vurdere
	38 Indlæggelsen var akut og varede kun et døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
	40 Akut indlagt (112).	Det kan jeg ikke vurdere
	42 Meget fint.	Det kan jeg ikke vurdere
	43 Venligt og roligt personale.	Virkelig godt
	44 Jeg har ikke været i telefonisk kontakt før indlæggelsen.	Virkelig godt
	45 Ankom med ambulance.	Godt
	47 Meget, meget hurtig. Rigtig dejligt.	Virkelig godt
	49 Blev akut indlagt. Læge ringede til sygehus.	Godt
	49 Det var læge, der kontaktede sygehus.	Godt
	50 Jeg blev akut indlagt med symptomer på blodprop i hjertet.	Godt
	54 Indlæggelsen var en akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	55 Akut indlagt.	Virkelig godt
	56 Blev indlagt akut.	Godt
	56 Jeg blev akut indlagt. Det skuffer mig, I ikke har fået mit først svarbrev, da jeg udfyldte det straks, og sendte det dagen efter. Nu håber jeg da, I får dette brev.	Godt
	57 Akut indlagt tre gange i løbet af 14 dage.	Det kan jeg ikke vurdere
	61 Hurtig og god behandling.	Godt
	62 Mest akut.	Virkelig godt
	63 Meget god behandling. God orientering om hvad der skal gøres.	Virkelig godt
	64 Akut indlæggelse med hjerteflimmer.	Virkelig godt
	70 Efter indlæggessamtalen med en sygehjælper talte jeg ikke med en læge før, jeg blev kontaktet af en læge angående behandling. Lægen blev lettet overrasket. Men udførte undersøgelsen. Dette er efter min opfattelse et systemsvigt.	Godt
	72 Indlæggelsen var akut.	Det kan jeg

		ikke vurdere
	73 Blev indlagt ved hjælp af egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	74 Akut indlagt.	Virkelig godt
	76 Talt med vagtlægen, der skriver indlæggelsespapirer til straks indlæggelse samme aften. Dvs. øjeblikkeligt.	Godt
	77 Der var ingen ventetid - blev indlagt med et døgn's varsel - det er altså AKUT! NB: Min læge havde "fejlbehandlet" mig i to en halv måned. Ville ikke indlægge mig på sygehus, skønt jeg bad om det flere gange.	Virkelig godt
	79 Det var en akut indlæggelse, så der var ingen forundersøgelse.	Virkelig godt
	80 Kom ind akut med ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
	81 Jeg blev henvist af egen læge, der bad mig gå op på den pågældende afdeling.	Godt
	82 Henvist af egen læge per telefon.	Godt
	83 Blev henvist af min læge til akut indlæggelse.	Godt
	86 Meget venlige og imødekommende. Man føler sig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
	88 Indlagt efter konsultation hos læge (direkte).	Godt
	89 Jeg vidste ikke, jeg var indlagt?	Virkelig dårligt
	96 [] Jeg kom ind efter at have ringet 112 - ingen ventetid - talte ikke i telefon med afdelingen .	Det kan jeg ikke vurdere
	97 Jeg blev [i efteråret] "sendt" til hospitalet i Randers. DIREKTE MED FALCK efter et besøg hos min læge. Der blev konstateret en [blodprop].	Virkelig godt
	98 Jeg blev indlagt akut telefonisk af egen læge til observation for epilepsi/blodprop.	Det kan jeg ikke vurdere
	100 Jeg var indkaldt til [en dato i sommeren], men blev, på grund af at jeg havde det dårligt, indlagt [nogle dage før].	Det kan jeg ikke vurdere

Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Meget stor taknemmelighed for modtagelse og den bedste hjælp som findes i hele verden.	Virkelig godt
7	Jeg synes, det virkede forvirrende, og at der ikke virkede til at være styr på det.	Virkelig dårligt
9	God, da der blev taget hensyn med det samme, selvom der var ventetid på sengene.	Godt
11	Søde og kompetente mennesker på afdelingen.	Godt
13	Nej, var ok.	Godt
14	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
26	Nej, men fint behandlet.	Virkelig godt
34	Venlig, rolig, aktiv.	Virkelig godt
37	Blev indlagt [om formiddagen]. Først [om aftenen] lagt i en seng.	Det kan jeg ikke vurdere
44	Der blev taget hånd om mig omgående af søde og omsorgsfulde personer.	Virkelig godt
45	God og effektiv.	Godt
47	Man føler sig velkommen og bliver passet på.	Virkelig godt
51	Det forløb hurtigt.	Virkelig godt
52	Tog KUN udgangspunkt i tidligere undersøgelser og ville ikke undersøge det, jeg kom med. Jeg spurgte om, fordi man evt. har fået undersøgt låret, så kan man så ikke fejle noget længere nede på benet?	Virkelig dårligt
54	Den var god med gode, præcise og rolige informationer om, hvad der skulle foregå, og hvad de var i gang med.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Godt tilfreds.	Virkelig godt
60	Blev sat på en stol på gangen. Fik hverken at vide, hvad jeg skulle, eller hvor jeg skulle være eller hvorfor. På trods af mange smerter, der gjorde det uudholdeligt at sidde der.	Virkelig dårligt
61	Jeg mener, det er uheldigt, at min indlæggelse forstyrrede andre patienter. Jeg blev indlagt om natten.	Godt

✎	62 Den var meget fin.	Virkelig godt
✎	66 Jeg husker intet fra to timer før jeg blev indlagt om aftenen [] og til dagen efter om morgenen. Og jeg husker stadig intet fra dette tidsrum. Men jeg husker alt fra før og efter.	Intet svar
✎	73 Havde en rigtig positiv oplevelse af den sygeplejerske, der tog imod på Randers Sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	77 Man gik omgående i gang med målinger og undersøgelse - virkelig effektivt.	Virkelig godt
✎	81 Afdelingen vidste jeg kom, men havde ikke haft tid til at klargøre en stue til mig. Det bar tydeligt præg af, at de havde meget travlt, idet der også lå patienter på gangen.	Godt
✎	85 En god modtagelse.	Godt
✎	86 Ingen ventetid af betydning.	Virkelig godt
✎	87 Der var lang ventetid på grund af travlhed. Jeg kom ind [om aftenen] og fik først talt med en læge ca. [seks timer senere].	Godt
✎	95 Jeg måtte vente i 45 minutter på at blive modtaget og fik kun besked om, at det skyldtes travlhed omkring frokost, da jeg selv spurgte.	Virkelig dårligt
✎	97 Jeg var ventet og blev MEGET fint modtaget. Falck-manden fulgte (eller kørte på båren) - og der var straks en seng til mig på en stue.	Virkelig godt
✎	98 De vidste ikke, at jeg kom, selvom egen læge havde ringet. Der var ventetid, og jeg måtte selv gå ind på kontoret og hente en fra personalet.	Det kan jeg ikke vurdere

Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?













ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Håndtering af fejl
2	At personalet ikke videregiver rapport, da jeg fik at vide, at jeg skulle til undersøgelse, hvad jeg havde været [allerede].	Intet svar
6	Forkerte prøver. Mangel på prøvesvar.	Godt
10	Ingen.	Intet svar
15	Jeg fik at vide, at jeg skulle scannes næste dag af en læge, hvor jeg af en helt anden læge fik at vide, at det skulle jeg så ikke alligevel, hvilket jeg blev meget ked af, da jeg gerne ville have været ordentligt undersøgt, da jeg stadig har gener og symptomer i hjerteregionen.	Dårligt
18	Fik at vide, at jeg måske skulle have hjertet scannet, men det viste sig, at det ikke var mig, men hende i nabosengen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Ingen fejl.	Intet svar
44	I forbindelse med medicinering af medicin ordineret af egen læge oplevede jeg det noget rodet. Sygeplejerskerne var ikke enige om, hvad jeg skulle have og hvornår. Men de var søde og lydhøre.	Godt
49	Ingen.	Intet svar
50	Men kun en ubetydelig, lille fejl.	Intet svar
52	Jeg havde voldsomme nye smerter i nakke og var besvimet flere gange. Smerten var på anden måde end før prøvet. Vi, egen læge, jeg og falckmand, tænkte: diskusprolaps i nakke, noget i klemme. Når jeg og falckmand trykkede bestemt sted, jog det og krampede i hele kroppen. Da jeg tidligere var undersøgt for smerter i nakke/skulder, ville de IKKE undersøge min nakke. Forsøgte at bede om scanning, da det var på ny måde, smerten var. De undersøgte IKKE min nakke.	Dårligt
56	Der var ingen fejl.	Intet svar
60	Der blev flere gange udleveret forkert medicin til mig. Jeg blev glemt af personalet.	Virkelig dårligt
69	Ingen. Lidt problemer med medicin, som hurtigt blev ordnet.	Intet svar
70	Manglende undersøgelse. Ringe informationsniveau angående undersøgelser (røntgen af lunger).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
79	Jeg havde indtrykket af, at jeg fik for meget smertestillende medicin den første dag.	Virkelig godt

-  81 Den læge, der udskrev mig, virkede meget kort for hovedet, og havde knapt tid til at fortælle mig om min behandling/sygdom. Da det var kort tid efter, jeg havde født, havde jeg min datter med under indlæggelsen, og da han kom under stuegangen og udskrev mig, sad jeg og ammede hende. Alligevel blev der udskrevet medicin som jeg ikke måtte tage grundet amning. Og da apoteket jo ikke tager medicin retur, var det lige en unødigt økonomisk post. Dårligt
-  93 Ingen. Intet svar
-  98 Personalet spurgte efter en henvisning fra egen læge. Jeg forklarede, at det var sket telefonisk. Personalet svarede, at hun så var nødt til at tjekke pc igen, da alle kan ringe ind og udgive sig for at være læge. Jeg følte mig lidt dum og misforstået. Godt

Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?










ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Grundigt undersøgt hver gang. Meget taknemmelig for den ordentlige og gode behandling jeg har fået.	Virkelig godt
7	Håber, at, hvis jeg skal indlægges igen, at det bliver på Skejby.	Virkelig dårligt
12	Jeg er aldrig blevet så godt behandlet på Randers Sygehus, som jeg er blevet på AB4 Medicinsk afdeling M.	Virkelig godt
13	ALT GIK SMERTEFRIT.	Godt
14	Jeg var ret dårlig ved indlæggelsen (anafylaktisk chok, måske), men medicinen virkede hurtigt.	Virkelig godt
16	Manglende info om ventetider.	Godt
23	Da jeg var indlagt i anden omgang, måtte jeg blive på akutstue, der var ikke plads på sygestuen, og det var altid damer, jeg lå sammen med.	Virkelig godt
24	Jeg håber/venter på svar om, hvad det er, jeg fejler, og hvad behandlingen er?	Godt
34	Det var positivt, at man undersøgte mange ting; hjerte, lunger, screening i bryst, skanning m.m. Det er betryggende, at undersøgelsen har et helhedsrettet forløb!	Virkelig godt
40	Ventetid/faste i mere end et døgn til akut gastroskopi plus blev kørt til undersøgelse om eftermiddagen, som alligevel ikke blev gennemført pga. fejlinformation afdelinger imellem (blev undersøgt ved midnatstid angiveligt pga. travlhed!!).	Det kan jeg ikke vurdere
43	Kan kun rose for et seriøst og grundigt forløb.	Virkelig godt
44	I forbindelse med medicin: Da jeg i mange år har fået [en bestemt medicin et par gange daglig], var det ubehageligt at opdage, at i ikke har disse piller på hospitalet! (eventuelle bivirkninger) ved ophør. At [give en anden type] i stedet for, er da vist pest frem for kolera. Når man af egen læge er ordineret [en bestemt medicin], så bør I også have det til disse patienter.	Virkelig godt
49	Var kun på én afdeling.	Godt
52	Jeg håber, det bliver et andet sted næste gang, hvis jeg skal ind akut igen.	Virkelig dårligt
54	Helt fint i forhold til, at det var en akutfdeling, jeg var på alle [de dage, jeg var der].	Det kan jeg ikke vurdere
57	Var indlagt akut tre gange i løbet af [få uger] - kunne have ønsket yderligere undersøgelse den	Det kan jeg

	første gang - i stedet for tredje gang (problemer med hjerte).	ikke vurdere
	60 For lang ventetid til videre behandling, går stadig med konstante smerter.	Virkelig dårligt
	67 Blev indlagt akut.	Godt
	70 Hvorfor er der placeret madbrochurer ved patienttelefonen og i skuffe i sengemøbel, når denne ordning ikke gælder for afdelingerne? Hvorfor bliver der informeret om patientadgang til trådløst internet, når udstyr med trådløst netværk skal være SLUKKET? Ellers blev overvågningsudstyret generet af mere elektrodestøj. Det giver ikke mening.	Godt
	76 Vagtlægen talte om [en tilstand]. Natlægen på sygehuset talte om [en anden tilstand] og forklarede, at der blev talt om det samme.	Godt
	77 Jeg er fuld af beundring for personalets effektivitet, med en rolig, glidende arbejdsgang. Efter halvandet døgn indlæggelse fik jeg den rigtige diagnose og blev sat i medicinsk behandling, der forvandlede et "smertehelvede" til "himmerige".	Virkelig godt
	79 Det var træls at pendle mellem [to byer].	Virkelig godt
	80 Indlæggelsen var meget kort. Kom ind [om eftermiddagen] med ambulance, men kom hjem igen [eftermiddagen dagen efter]. Sov det meste af tiden under indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	85 Biopsi [] opleves meget smertefuldt.	Godt
	95 Jeg blev indlagt akut for at få lavet en [scanning]. Der gik 25 timer, før jeg blev scannet. Resten af tiden var ventetid uden nogen form for behandling. Det kan ikke være udtryk for god udnyttelse af samfundets ressourcer at være indlagt så længe for så lidt.	Virkelig dårligt
	97 Jeg føler, at der blev taget "hånd" om mig.	Virkelig godt
	98 Lå til observation ca. et døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
	99 OK.	Det kan jeg ikke vurdere

Akutfdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Altid følt mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
2	Jeg modtog ikke noget skriftligt.	Dårligt
11	Jeg fik indtrykket af, at en udredning af årsagen [] ville foregå hurtigt efter episoden. Dog er der lang ventetid, som jeg ikke fik orientering om. Det er ikke behageligt IKKE at vide, hvad jeg skal undgå, da jeg har en mistanke om, det er medicinske årsager, der var udløser.	Godt
14	Jeg ved selv, hvad jeg ikke kan tåle, men jeg kan ikke helgardere mig.	Virkelig godt
20	Jeg gjorde opmærksom på, at jeg havde det meget dårligt (bl.a. svimmel) og var indstillet på at blive på sygehuset, men fik at vide, at der ikke var plads.	Godt
29	Min søn og svigerdatter var med til udskrivningssamtalen [om eftermiddagen], hvor de får oplyst, at jeg bliver udskrevet, så snart Falck kan overflytte mig til plejehjemmet []. Jeg bliver glemt, men får blodstyrning igen om natten og bliver overflyttet til [afdeling]. Dagen efter retur til [sygehuset] og først hjemsendt med Falck sent om aftenen. Meget sent for en ældre dame.	Dårligt
34	Overgangen til min egen læge føles ikke så kompetent i forhold til blodprøver (tilpasning af medicin). F.eks. må jeg selv tage stilling til de næste dages pilleantal. Det er ikke i orden, når tallet er [angivet tal], og har været det, siden jeg kom hjem. (Jeg er ellers glad for min læge).	Virkelig godt
36	Ved udskrivelse var der ingen information fra lægens side, den kom først noget senere. Undskyldning derfor: lægen var heller ikke kendt med mig, da lægen var ny. Troede at sygejournalen straks blev sendt til egen læge, men kom først flere dage efter.	Godt
40	Skriftlig information: Kun en medicinliste med meget få informationer. Min læge, NN, var meget overrasket over, at jeg havde været indlagt. Han havde angiveligt ikke modtaget besked fra sygehuset!!	Det kan jeg ikke vurdere
43	Var i gode hænder med undersøgelser og samtaler på sygehuset efterfølgende, synes jeg.	Virkelig godt
45	Der var ingen, der vidste, hvornår jeg skulle udskrives, da de ikke vidste, hvornår den læge, der skulle lave en ultralydsscanning, kunne komme.	Godt
52	Jeg blev udskrevet uden ordentlig undersøgelse, og jeg havde samtlige symptomer 14 dage efter - lå på langs med voldsomme smerter, svimmel osv. De hørte IKKE på mig, og det var ikke smerter, som før oplevet eller kendt af mig. De undersøgte mit hoved, men jeg beklagede mig over [et andet sted]. Efter to timer (YDERLIGERE) kom læge og var vred over, jeg ville undersøges [det andet sted], han var vred og flåede i mit hoved - med endnu stærkere smerter og [komplikationer] som følge. Lå i 14 dage, kunne intet. Møg læge.	Virkelig dårligt
60	Var ikke klar til at blive udskrevet. Følte, at jeg blev sparket ud ad døren, fordi der ikke var tid til mig.	Virkelig

		dårligt
	68 Blev udskrevet sidst på eftermiddagen af lægen, som egentlig troede, at jeg havde fået besked om, at jeg måtte tage hjem om morgenen.	Det kan jeg ikke vurdere
	76 Det undrede mig, at de på sygehuset udtagne blodprøver ikke blev brugt til vurdering af kolesterol-tal, når min læge oplyste, at det ville være nødvendigt?	Godt
	78 Fik at vide, [at jeg ville få] en forventet indkaldelse til neurologisk afdeling i Aarhus i løbet af [få] dage. Den kom ikke. Efter ti dage kontaktede jeg min læge, så var det på plads.	Godt
	79 Jeg ved ikke, hvilken kontakt der har været til egen læge.	Virkelig godt
	85 Har ikke fået genoptræning til at komme op og få gang i benene.	Godt
	92 Der var kaos på afdelingen; en dame var ved at dø. Der gik lang tid, inden de fik en stue for sig selv. [Over middag] havde der ikke været stuegang på mig, så jeg forlod stuen, kunne ikke holde ud at være der. En virkelig ubehagelig oplevelse.	Godt
	94 Jeg ventede fra 10 til 15.30, så udskrev jeg mig selv.	Det kan jeg ikke vurdere
	95 Jeg blev sendt hjem, selv om lægen var i tvivl om, hvordan hun skulle henvise mig til videre behandling. Det fulgte jeg op på telefonisk senere og måtte tale med tre sygeplejersker, inden en kunne fortælle mig, hvad løsningen blev.	Virkelig dårligt
	97 Alt forløb planmæssigt! Jeg blev afhentet til aftalt tid (taxa) og kom til min bopæl.	Virkelig 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.