

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Infektionsmedicinsk Afdeling Q
Skejby Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Behandlingsforløb | 16 |
| | Information..... | 18 |
| | Udskrivelse..... | 20 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 22 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 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..... | 82 |
| | 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: | 151 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 94 |
| Afdelingens svarprocent: | 62% |

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

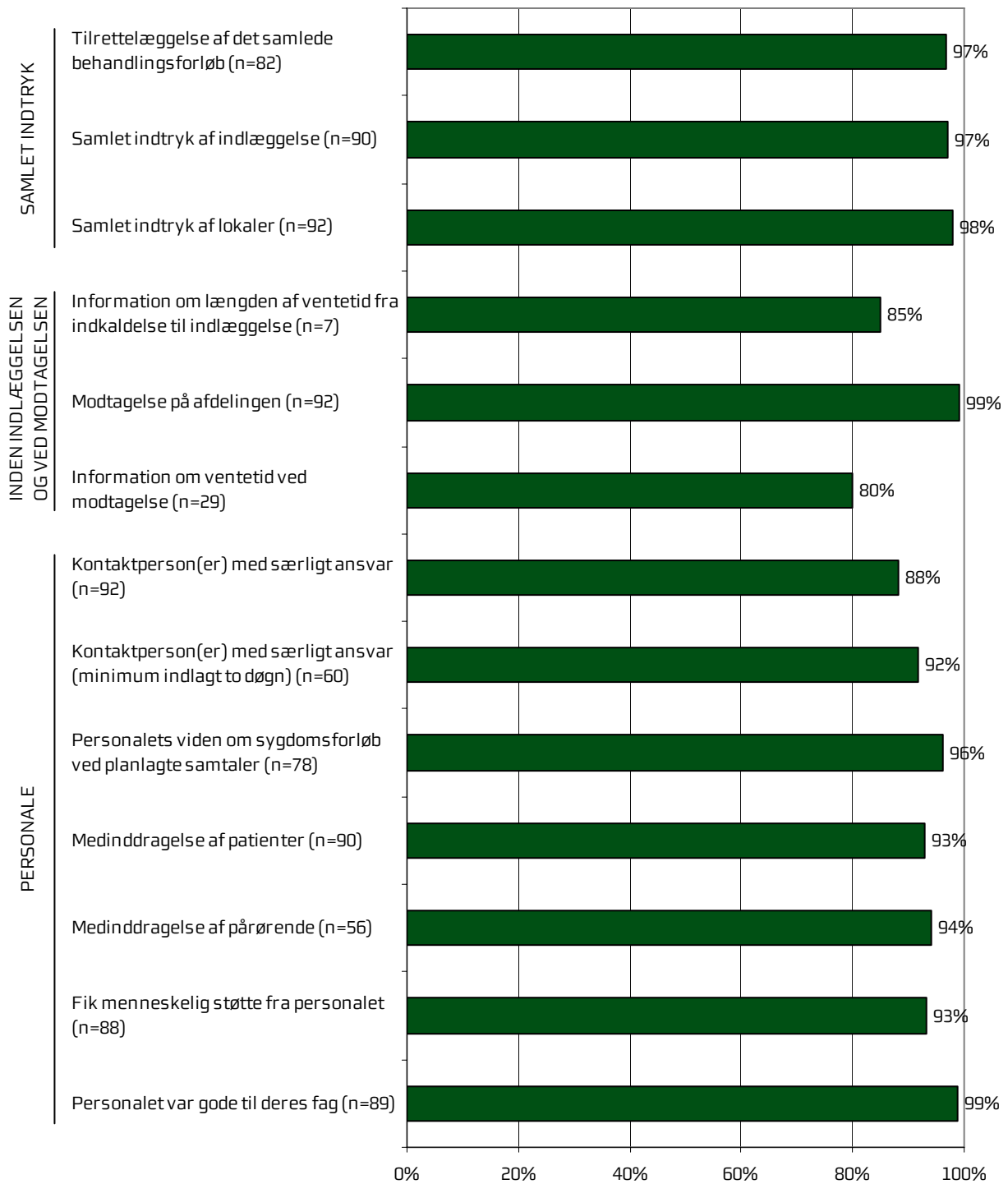
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

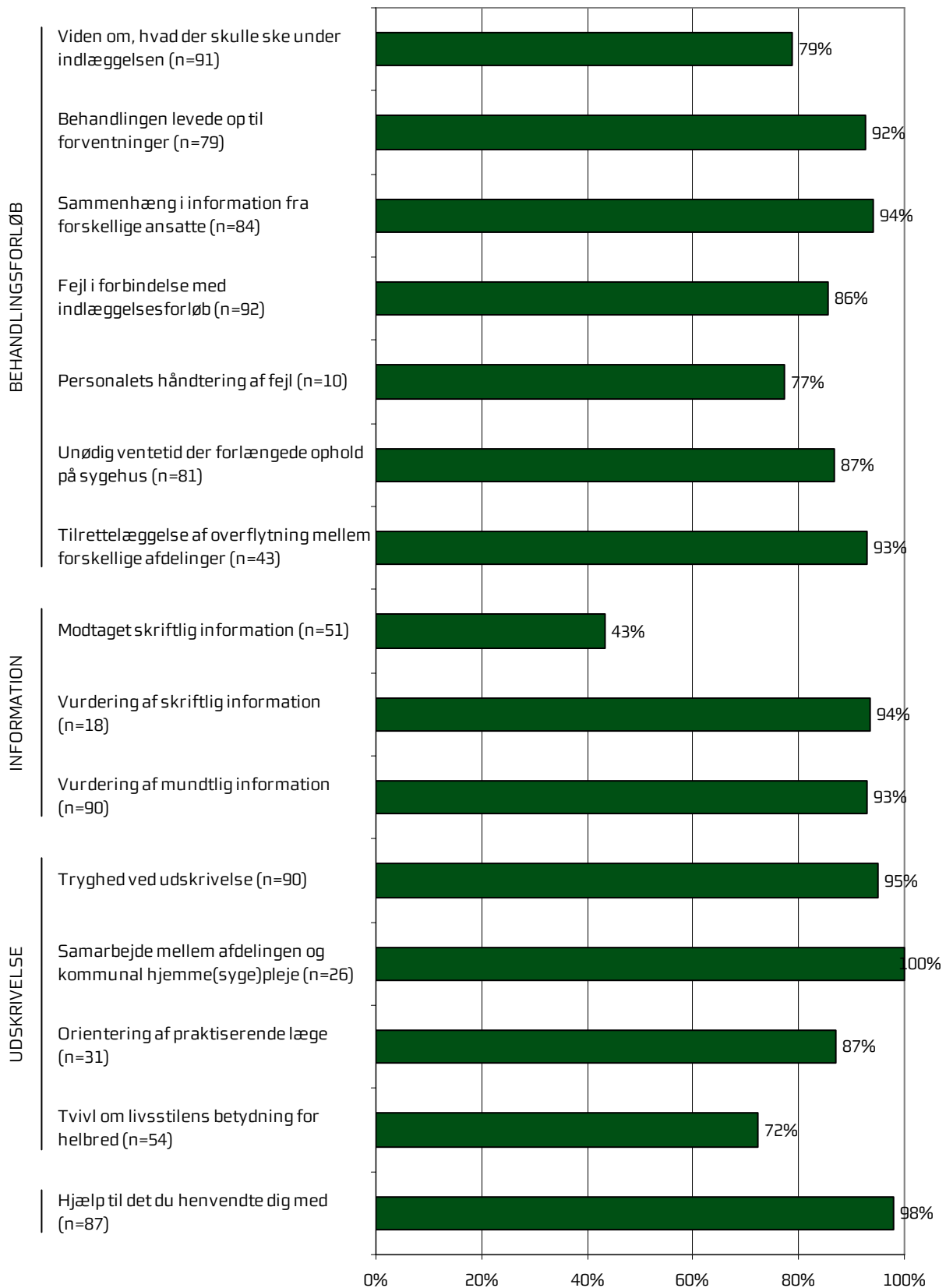
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

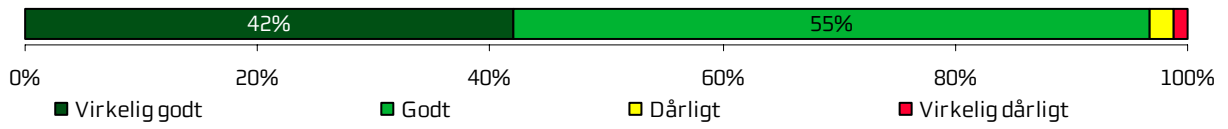
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

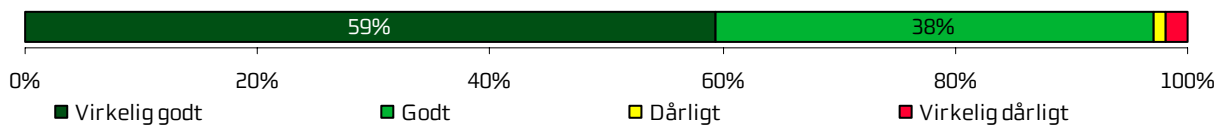
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

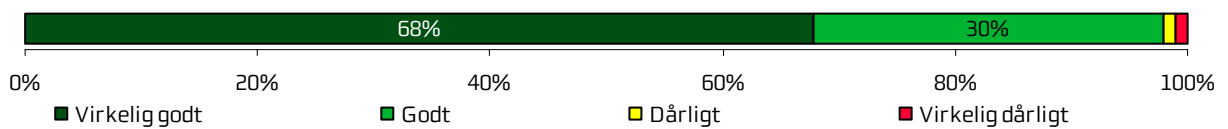
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=82)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=90)



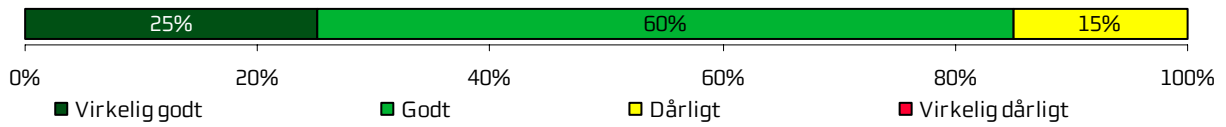
Samlet indtryk af lokaler (n=92)



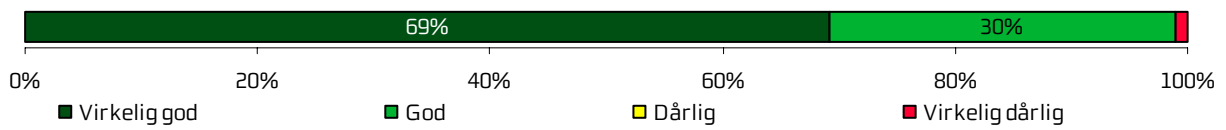
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 97 % | 92 % | 98 % | 91 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | 97 % | 95 % | 98 % | 93 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | 98 % | 93 % | 98 % | 91 % | 95 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

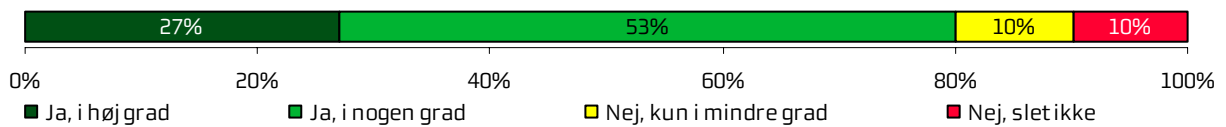
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=92)



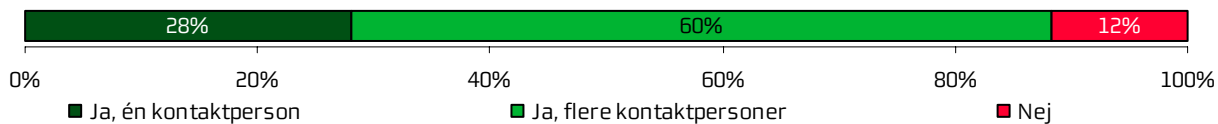
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



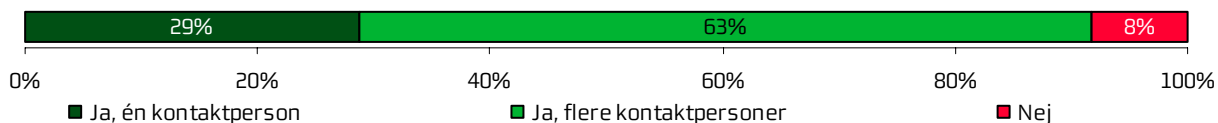
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | 85 % | - | 96 % | 89 % | 94 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | 99 % | 97 % | 99 % | 95 % | 98 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | 80 % | 62 % | 84 % | 73 % | 80 % |

Personale

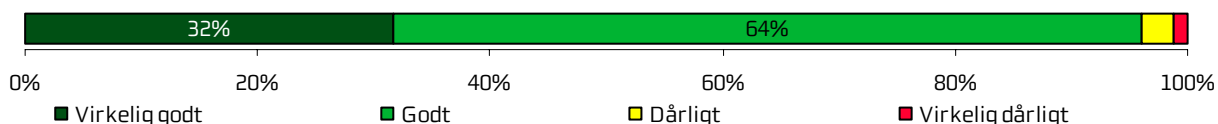
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=92)



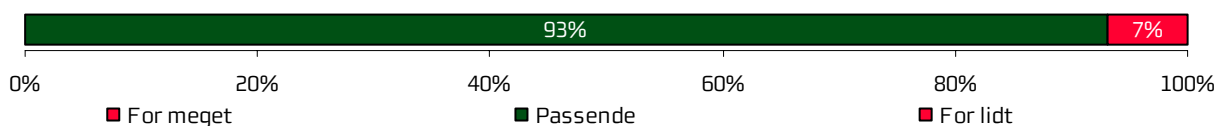
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=60)



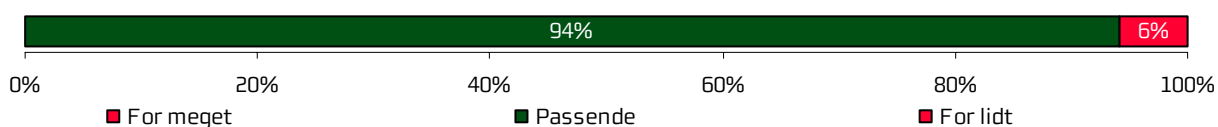
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



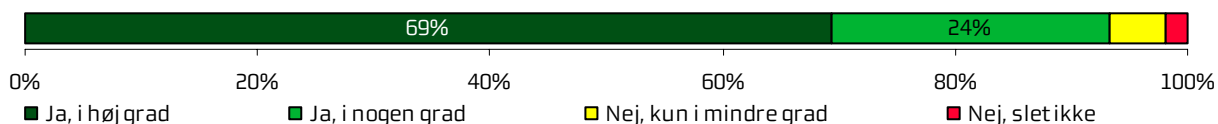
Medinddragelse af patienter (n=90)



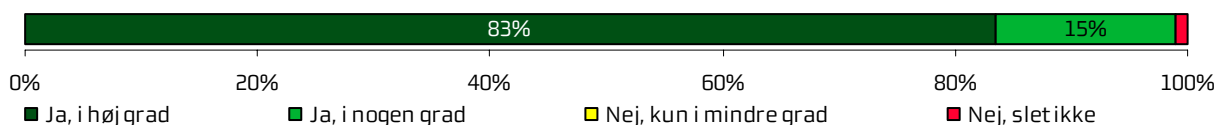
Medinddragelse af pårørende (n=56)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=88)



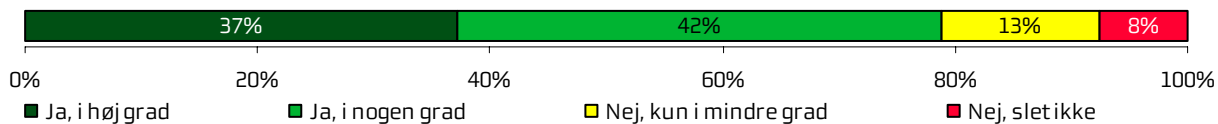
Personalet var gode til deres fag (n=89)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | 88 % | 78 % | 92 % | 83 % | 88 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | 92 % | - | 91 % | 82 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 96 % | 91 % | 98 % | 90 % | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 93 % | 95 % | 96 % | 89 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 94 % | 91 % | 95 % | 88 % | 91 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | 93 % | 93 % | 96 % | 90 % | 94 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 99 % | 99 % | 100 % | 96 % | 98 % |

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



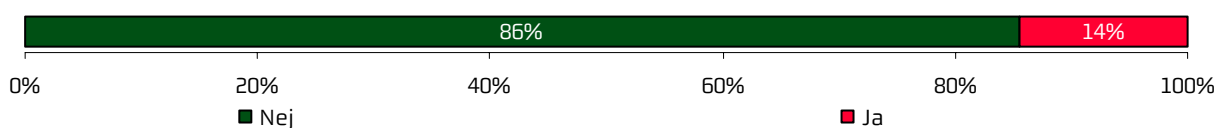
Behandlingen levede op til forventninger (n=79)



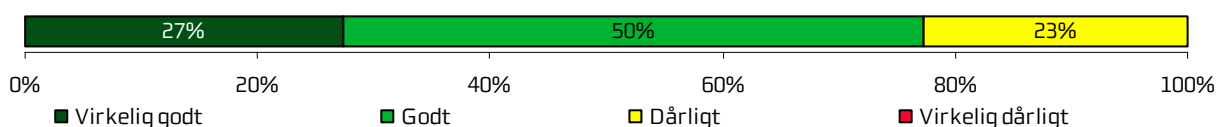
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



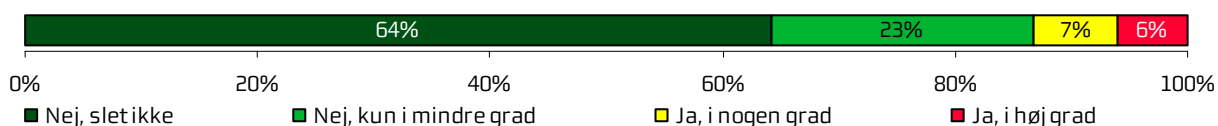
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=92)



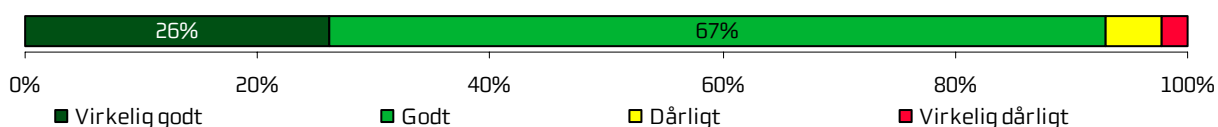
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=81)



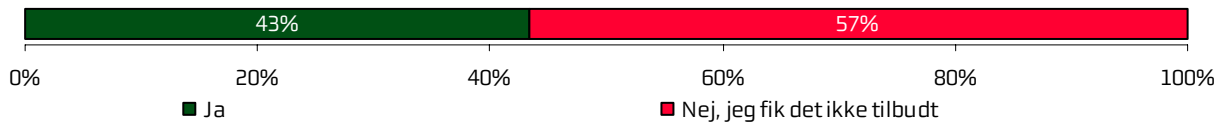
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



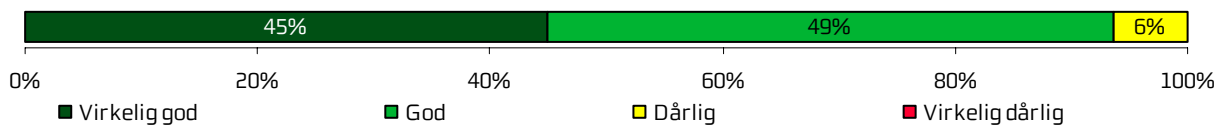
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | 79 % | 78 % | 96 % * | 83 % | 92 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 92 % | 90 % | 96 % | 90 % | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | | 94 % | 86 % | 96 % | 88 % | 93 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | 86 % | - | 92 % | 83 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 77 % | - | 82 % | 60 % | 70 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | 87 % | 77 % | 90 % | 76 % | 86 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | 93 % | - | 99 % | 90 % | 95 % |

Information

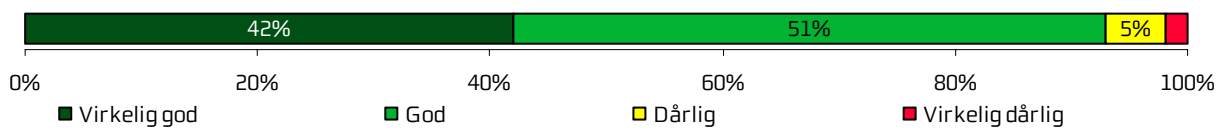
Modtaget skriftlig information (n=51)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



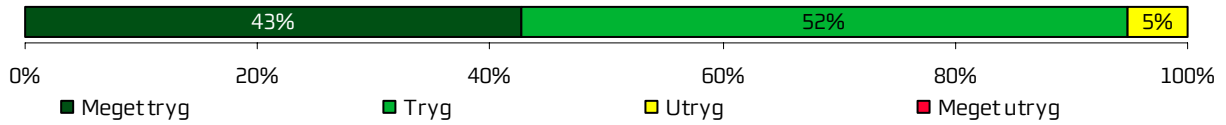
Vurdering af mundtlig information (n=90)



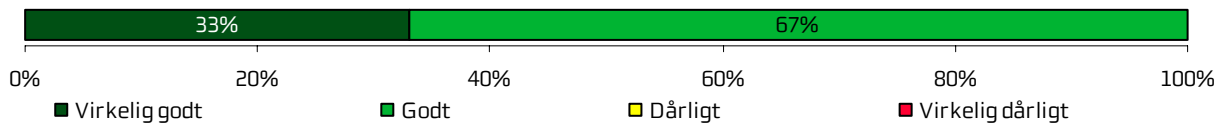
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|-------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 43 % | - | 89 % * | 66 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | 94 % | 100 % | 99 % | 96 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | 93 % | 94 % | 97 % | 94 % | 96 % |

Udskrivelse

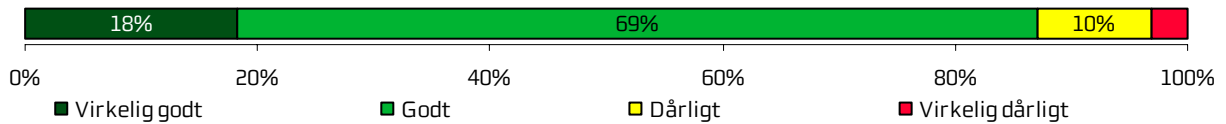
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



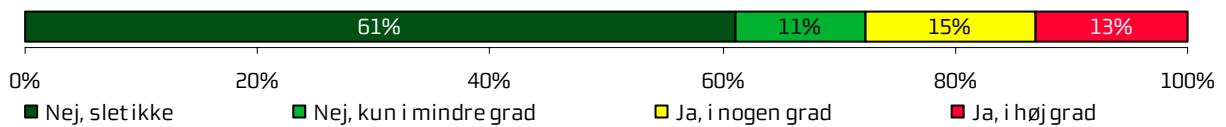
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



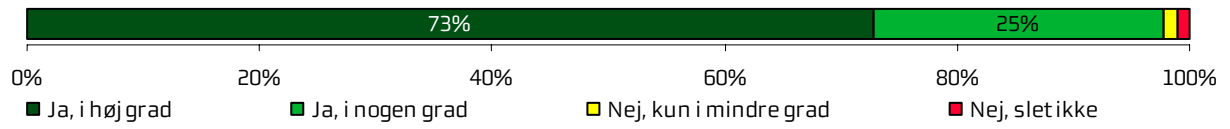
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=54)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|-------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | 95 % | 89 % | 95 % | 89 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | | 100 % | 74 % | 92 % | 85 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | 87 % | 86 % | 91 % | 77 % | 86 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 72 % | 73 % | 80 % | 74 % | 76 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=87)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | | 98 % | 99 % | 99 % | 94 % | 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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det husker jeg ikke | Jeg blev ikke indkaldt |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen? | | | | | | |
| | | | | | | |
| Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det husker jeg ikke | |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | For meget | Passende | For lidt | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | For meget | Passende | For lidt | Ikke aktuelt for mig | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 10. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 11. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |

BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| 12. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 13. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 14. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 18 | |
| 16. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/> |

| |
|--|
| 20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 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"/> |
| 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) 62 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 | 62% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 52% | 54% |
| Kvinde | 48% | 46% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 4% | 8% |
| 20-39 år | 32% | 28% |
| 40-59 år | 27% | 33% |
| 60-79 år | 27% | 21% |
| 80- år | 11% | 10% |

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 | | 94 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 49 | | 52% |
| Kvinde | | 45 | | 48% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 4 | | 4% |
| 20-39 år | | 30 | | 32% |
| 40-59 år | | 25 | | 27% |
| 60-79 år | | 25 | | 27% |
| 80- år | | 10 | | 11% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 75 | | 88% |
| Pårørende | | 10 | | 12% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 83 | | 91% |
| Ikke dansk | | 8 | | 9% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 87 | | 93% |
| Planlagt | | 7 | | 7% |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit Q1 | | 63 | | 67% |
| Afsnit Q2 | | 25 | | 27% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 6 | | 6% |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 42 | 55 | 2 | 1 | 82 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 47 | 53 | 0 | 0 | 43 | 4 |
| Kvinde | 36 | 57 | 4 | 2 | 39 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 35 | 58 | 7 | 0 | 25 | 4 |
| 40-59 år | 44 | 56 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| 60-79 år | 55 | 45 | 0 | 0 | 20 | 3 |
| 80- år | 36 | 53 | 0 | 11 | 8 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 47 | 51 | 3 | 0 | 68 | 6 |
| Pårørende | 30 | 70 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 42 | 56 | 2 | 0 | 73 | 8 |
| Ikke dansk | 54 | 46 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 41 | 55 | 2 | 1 | 76 | 8 |
| Planlagt | 47 | 53 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 44 | 53 | 2 | 2 | 55 | 5 |
| Afsnit Q2 | 35 | 65 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 59 | 38 | 1 | 2 | 90 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 64 | 36 | 0 | 0 | 46 |
| Kvinde | 54 | 39 | 2 | 4 | 44 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 54 | 40 | 3 | 3 | 29 |
| 40-59 år | 59 | 41 | 0 | 0 | 25 |
| 60-79 år | 75 | 25 | 0 | 0 | 23 |
| 80- år | 44 | 46 | 0 | 10 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 61 | 37 | 1 | 1 | 73 |
| Pårørende | 56 | 44 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 59 | 39 | 1 | 1 | 80 |
| Ikke dansk | 77 | 23 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 61 | 36 | 1 | 2 | 83 |
| Planlagt | 40 | 60 | 0 | 0 | 7 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 66 | 31 | 2 | 2 | 59 |
| Afsnit Q2 | 48 | 52 | 0 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 0 | 17 | 6 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 68 | 30 | 1 | 1 | 92 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 68 | 32 | 0 | 0 | 47 |
| Kvinde | 68 | 28 | 2 | 2 | 45 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 29 |
| 40-59 år | 59 | 41 | 0 | 0 | 24 |
| 60-79 år | 73 | 24 | 4 | 0 | 25 |
| 80- år | 69 | 22 | 0 | 9 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 68 | 31 | 1 | 0 | 74 |
| Pårørende | 77 | 23 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 70 | 29 | 1 | 0 | 82 |
| Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 70 | 27 | 1 | 1 | 85 |
| Planlagt | 40 | 60 | 0 | 0 | 7 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 67 | 30 | 2 | 2 | 61 |
| Afsnit Q2 | 72 | 28 | 0 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 |

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 | 25 | 60 | 15 | 0 | 7 | 0 | 87 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 2 | 0 | 47 |
| Kvinde | 36 | 43 | 21 | 0 | 5 | 0 | 40 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 27 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 23 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 24 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 | 0 | 70 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 | 8 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 | 0 | 78 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 | 7 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 87 |
| Planlagt | 25 | 60 | 15 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit Q1 | - | - | - | - | 0 | 0 | 63 |
| Afsnit Q2 | 17 | 67 | 17 | 0 | 6 | 0 | 19 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | 5 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 69 | 30 | 0 | 1 | 92 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 76 | 24 | 0 | 0 | 47 |
| Kvinde | 62 | 36 | 0 | 2 | 45 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 68 | 32 | 0 | 0 | 29 |
| 40-59 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 24 |
| 60-79 år | 77 | 23 | 0 | 0 | 25 |
| 80- år | 49 | 42 | 0 | 9 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 74 | 26 | 0 | 0 | 74 |
| Pårørende | 59 | 41 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 71 | 29 | 0 | 0 | 82 |
| Ikke dansk | 75 | 25 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 72 | 27 | 0 | 1 | 85 |
| Planlagt | 40 | 60 | 0 | 0 | 7 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 69 | 29 | 0 | 2 | 62 |
| Afsnit Q2 | 67 | 33 | 0 | 0 | 24 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 |

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 | 27 | 53 | 10 | 10 | 29 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 13 | 69 | 5 | 13 | 15 | 1 |
| Kvinde | 42 | 36 | 15 | 7 | 14 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 1 |
| 20-39 år | 21 | 65 | 14 | 0 | 14 | 1 |
| 40-59 år | 36 | 46 | 0 | 18 | 11 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 51 | 12 | 8 | 24 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 49 | 13 | 8 | 23 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 50 | 7 | 12 | 25 | 4 |
| Planlagt | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 39 | 39 | 6 | 17 | 18 | 2 |
| Afsnit Q2 | 13 | 75 | 13 | 0 | 8 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 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 | 28 | 60 | 12 | 92 |
| Køn | | | | |
| Mand | 27 | 61 | 12 | 47 |
| Kvinde | 29 | 60 | 11 | 45 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 19 | 75 | 6 | 29 |
| 40-59 år | 25 | 54 | 21 | 25 |
| 60-79 år | 34 | 55 | 11 | 24 |
| 80- år | 49 | 42 | 9 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 24 | 63 | 13 | 74 |
| Pårørende | 48 | 52 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 28 | 62 | 10 | 82 |
| Ikke dansk | 38 | 62 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 28 | 61 | 11 | 85 |
| Planlagt | 30 | 55 | 15 | 7 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit Q1 | 26 | 61 | 13 | 61 |
| Afsnit Q2 | 36 | 56 | 8 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 83 | 17 | 6 |

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 | 29 | 63 | 8 | 60 |
| Køn | | | | |
| Mand | 23 | 74 | 3 | 28 |
| Kvinde | 34 | 53 | 13 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 1 |
| 20-39 år | 16 | 84 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 26 | 60 | 14 | 16 |
| 60-79 år | 30 | 60 | 10 | 20 |
| 80- år | 49 | 42 | 9 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 25 | 67 | 9 | 46 |
| Pårørende | 47 | 53 | 0 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 28 | 65 | 7 | 55 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 31 | 61 | 9 | 57 |
| Planlagt | - | - | - | 3 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit Q1 | 28 | 63 | 9 | 43 |
| Afsnit Q2 | 33 | 60 | 7 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 |

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 | 32 | 64 | 3 | 1 | 78 | 15 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 62 | 3 | 0 | 39 | 9 |
| Kvinde | 28 | 67 | 2 | 2 | 39 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 20-39 år | 27 | 69 | 4 | 0 | 25 | 4 |
| 40-59 år | 25 | 70 | 5 | 0 | 24 | 1 |
| 60-79 år | 37 | 63 | 0 | 0 | 19 | 6 |
| 80- år | 55 | 32 | 0 | 13 | 7 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 65 | 3 | 0 | 63 | 12 |
| Pårørende | 46 | 54 | 0 | 0 | 8 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 29 | 70 | 1 | 0 | 68 | 15 |
| Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 65 | 1 | 1 | 71 | 15 |
| Planlagt | 25 | 60 | 15 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 35 | 61 | 2 | 2 | 54 | 8 |
| Afsnit Q2 | 25 | 70 | 5 | 0 | 20 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 0 | 93 | 7 | 90 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 98 | 2 | 48 |
| Kvinde | 0 | 88 | 12 | 42 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 0 | 86 | 14 | 29 |
| 40-59 år | 0 | 100 | 0 | 25 |
| 60-79 år | 0 | 100 | 0 | 23 |
| 80-år | 0 | 78 | 22 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 94 | 6 | 73 |
| Pårørende | 0 | 87 | 13 | 9 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 95 | 5 | 80 |
| Ikke dansk | 0 | 84 | 16 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 0 | 94 | 6 | 84 |
| Planlagt | 0 | 82 | 18 | 6 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit Q1 | 0 | 97 | 3 | 60 |
| Afsnit Q2 | 0 | 88 | 13 | 24 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 83 | 17 | 6 |

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 | 94 | 6 | 56 | 34 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 93 | 7 | 34 | 14 |
| Kvinde | 0 | 96 | 4 | 22 | 20 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 87 | 13 | 16 | 13 |
| 40-59 år | 0 | 100 | 0 | 13 | 12 |
| 60-79 år | 0 | 100 | 0 | 16 | 7 |
| 80- år | 0 | 84 | 16 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 95 | 5 | 41 | 32 |
| Pårørende | 0 | 86 | 14 | 8 | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 96 | 4 | 48 | 32 |
| Ikke dansk | 0 | 82 | 18 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 0 | 94 | 6 | 52 | 31 |
| Planlagt | - | - | - | 4 | 3 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 0 | 97 | 3 | 39 | 21 |
| Afsnit Q2 | 0 | 87 | 13 | 15 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 | 4 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 69 | 24 | 5 | 2 | 88 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 23 | 5 | 0 | 44 | 4 |
| Kvinde | 66 | 25 | 5 | 4 | 44 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 58 | 31 | 8 | 3 | 27 | 2 |
| 40-59 år | 71 | 20 | 9 | 0 | 24 | 1 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| 80- år | 80 | 11 | 0 | 9 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 27 | 6 | 1 | 70 | 4 |
| Pårørende | 88 | 12 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 25 | 4 | 1 | 78 | 4 |
| Ikke dansk | 77 | 23 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 71 | 25 | 2 | 2 | 81 | 4 |
| Planlagt | 55 | 15 | 30 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 71 | 24 | 3 | 2 | 58 | 3 |
| Afsnit Q2 | 68 | 24 | 8 | 0 | 25 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 60 | 20 | 0 | 20 | 5 | 1 |

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 | 83 | 15 | 0 | 1 | 89 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 84 | 16 | 0 | 0 | 46 | 1 |
| Kvinde | 83 | 15 | 0 | 2 | 43 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 80 | 20 | 0 | 0 | 29 | 0 |
| 40-59 år | 84 | 16 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| 60-79 år | 92 | 8 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| 80- år | 78 | 12 | 0 | 10 | 9 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 87 | 13 | 0 | 0 | 72 | 1 |
| Pårørende | 91 | 9 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 86 | 14 | 0 | 0 | 80 | 1 |
| Ikke dansk | 66 | 34 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 85 | 14 | 0 | 1 | 84 | 1 |
| Planlagt | 64 | 36 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 87 | 12 | 0 | 2 | 60 | 1 |
| Afsnit Q2 | 83 | 17 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 37 | 42 | 13 | 8 | 91 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 52 | 11 | 4 | 48 | 0 |
| Kvinde | 42 | 30 | 16 | 12 | 43 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 37 | 31 | 29 | 3 | 29 | 0 |
| 40-59 år | 43 | 41 | 8 | 8 | 24 | 1 |
| 60-79 år | 42 | 50 | 4 | 4 | 24 | 1 |
| 80- år | 29 | 40 | 0 | 31 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 46 | 14 | 5 | 74 | 1 |
| Pårørende | 64 | 10 | 0 | 25 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 42 | 12 | 7 | 82 | 1 |
| Ikke dansk | 39 | 29 | 32 | 0 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 37 | 43 | 13 | 7 | 84 | 2 |
| Planlagt | 40 | 30 | 15 | 15 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 33 | 47 | 13 | 7 | 60 | 2 |
| Afsnit Q2 | 40 | 36 | 16 | 8 | 25 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 17 | 0 | 17 | 6 | 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 | 68 | 25 | 5 | 3 | 79 | 11 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 25 | 0 | 3 | 41 | 7 |
| Kvinde | 63 | 24 | 10 | 2 | 38 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 60 | 21 | 15 | 4 | 26 | 3 |
| 40-59 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 21 | 4 |
| 60-79 år | 89 | 11 | 0 | 0 | 18 | 4 |
| 80- år | 51 | 40 | 0 | 9 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 23 | 6 | 2 | 63 | 9 |
| Pårørende | 69 | 31 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 71 | 24 | 5 | 0 | 70 | 10 |
| Ikke dansk | 55 | 27 | 0 | 18 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 72 | 21 | 4 | 3 | 72 | 11 |
| Planlagt | 30 | 55 | 15 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 75 | 20 | 4 | 2 | 51 | 9 |
| Afsnit Q2 | 58 | 33 | 4 | 4 | 24 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 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 | 57 | 37 | 2 | 4 | 84 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 58 | 37 | 2 | 3 | 44 | 3 |
| Kvinde | 56 | 37 | 2 | 5 | 40 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 60 | 33 | 3 | 4 | 28 | 0 |
| 40-59 år | 53 | 42 | 4 | 0 | 23 | 2 |
| 60-79 år | 63 | 33 | 0 | 5 | 21 | 3 |
| 80- år | 63 | 26 | 0 | 11 | 8 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 55 | 39 | 3 | 3 | 71 | 3 |
| Pårørende | 100 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 37 | 3 | 1 | 75 | 6 |
| Ikke dansk | 55 | 27 | 0 | 18 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 57 | 37 | 2 | 4 | 78 | 6 |
| Planlagt | 65 | 35 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 57 | 36 | 4 | 4 | 56 | 5 |
| Afsnit Q2 | 59 | 36 | 0 | 5 | 22 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 86 | 14 | 92 |
| Køn | | | |
| Mand | 83 | 17 | 48 |
| Kvinde | 88 | 12 | 44 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | - | - | 4 |
| 20-39 år | 82 | 18 | 29 |
| 40-59 år | 83 | 17 | 25 |
| 60-79 år | 92 | 8 | 25 |
| 80- år | 90 | 10 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 85 | 15 | 75 |
| Pårørende | 100 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 87 | 13 | 83 |
| Ikke dansk | 87 | 13 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 88 | 12 | 85 |
| Planlagt | 55 | 45 | 7 |
| Afsnit | | | |
| Afsnit Q1 | 85 | 15 | 61 |
| Afsnit Q2 | 84 | 16 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 100 | 0 | 6 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 27 | 50 | 23 | 0 | 10 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 27 | 57 | 17 | 0 | 7 | 0 |
| Kvinde | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 55 | 25 | 0 | 9 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 63 | 14 | 0 | 8 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 41 | 59 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Planlagt | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Afsnit Q2 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 64 | 23 | 7 | 6 | 81 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 65 | 28 | 4 | 2 | 43 | 5 |
| Kvinde | 63 | 16 | 11 | 10 | 38 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 20-39 år | 42 | 20 | 23 | 15 | 26 | 2 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 24 | 1 |
| 60-79 år | 81 | 19 | 0 | 0 | 20 | 4 |
| 80- år | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 62 | 24 | 8 | 6 | 64 | 9 |
| Pårørende | 82 | 9 | 9 | 0 | 10 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 21 | 7 | 4 | 72 | 9 |
| Ikke dansk | 34 | 28 | 13 | 25 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 67 | 22 | 7 | 5 | 74 | 10 |
| Planlagt | 40 | 30 | 15 | 15 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 67 | 21 | 6 | 6 | 52 | 8 |
| Afsnit Q2 | 61 | 26 | 9 | 4 | 23 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 17 | 17 | 17 | 6 | 0 |

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 | 26 | 67 | 5 | 2 | 43 | 5 | 42 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 27 | 64 | 8 | 0 | 24 | 2 | 21 |
| Kvinde | 25 | 70 | 0 | 5 | 19 | 3 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 0 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 14 | 1 | 13 |
| 40-59 år | 19 | 59 | 22 | 0 | 10 | 1 | 14 |
| 60-79 år | 34 | 66 | 0 | 0 | 12 | 2 | 9 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 1 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 24 | 70 | 6 | 0 | 32 | 4 | 36 |
| Pårørende | 47 | 53 | 0 | 0 | 6 | 1 | 3 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 22 | 73 | 6 | 0 | 35 | 4 | 41 |
| Ikke dansk | 55 | 45 | 0 | 0 | 7 | 0 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 27 | 65 | 5 | 2 | 39 | 3 | 41 |
| Planlagt | - | - | - | - | 4 | 2 | 1 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 40 | 52 | 4 | 4 | 25 | 3 | 31 |
| Afsnit Q2 | 7 | 87 | 7 | 0 | 15 | 2 | 8 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 0 | 3 |

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 | 9 | 34 | 0 | 57 | 51 | 38 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 32 | 0 | 56 | 26 | 20 |
| Kvinde | 7 | 36 | 0 | 57 | 25 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 9 | 39 | 0 | 52 | 20 | 9 |
| 40-59 år | 17 | 17 | 0 | 67 | 13 | 11 |
| 60-79 år | 0 | 35 | 0 | 65 | 9 | 13 |
| 80- år | 0 | 41 | 0 | 59 | 5 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 8 | 33 | 0 | 59 | 40 | 31 |
| Pårørende | 36 | 20 | 0 | 44 | 5 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 5 | 38 | 0 | 58 | 43 | 36 |
| Ikke dansk | 41 | 14 | 0 | 45 | 7 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 6 | 34 | 0 | 59 | 47 | 35 |
| Planlagt | - | - | - | - | 4 | 3 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 9 | 36 | 0 | 55 | 33 | 25 |
| Afsnit Q2 | 7 | 36 | 0 | 57 | 14 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 45 | 49 | 6 | 0 | 18 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 49 | 40 | 11 | 0 | 10 | 1 |
| Kvinde | 39 | 61 | 0 | 0 | 8 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 45 | 55 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 50 | 42 | 8 | 0 | 14 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 41 | 52 | 8 | 0 | 15 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 44 | 49 | 7 | 0 | 16 | 2 |
| Planlagt | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 | 2 |
| Afsnit Q2 | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 1 |

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 | 42 | 51 | 5 | 2 | 90 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 46 | 48 | 6 | 0 | 47 |
| Kvinde | 38 | 54 | 4 | 4 | 43 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 32 | 59 | 6 | 3 | 28 |
| 40-59 år | 43 | 53 | 4 | 0 | 25 |
| 60-79 år | 51 | 41 | 8 | 0 | 24 |
| 80- år | 45 | 45 | 0 | 10 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 43 | 51 | 5 | 1 | 74 |
| Pårørende | 61 | 39 | 0 | 0 | 8 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 52 | 6 | 1 | 80 |
| Ikke dansk | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 43 | 49 | 6 | 2 | 84 |
| Planlagt | 30 | 70 | 0 | 0 | 6 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 43 | 49 | 7 | 2 | 61 |
| Afsnit Q2 | 39 | 61 | 0 | 0 | 23 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 17 | 17 | 17 | 6 |

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 | 43 | 52 | 5 | 0 | 90 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 47 | 53 | 0 | 0 | 47 |
| Kvinde | 38 | 52 | 11 | 0 | 43 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 48 | 42 | 9 | 0 | 28 |
| 40-59 år | 56 | 40 | 4 | 0 | 25 |
| 60-79 år | 40 | 56 | 4 | 0 | 23 |
| 80- år | 9 | 91 | 0 | 0 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 47 | 47 | 6 | 0 | 72 |
| Pårørende | 36 | 64 | 0 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 44 | 50 | 6 | 0 | 80 |
| Ikke dansk | 36 | 64 | 0 | 0 | 8 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 41 | 53 | 6 | 0 | 83 |
| Planlagt | 55 | 45 | 0 | 0 | 7 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit Q1 | 44 | 49 | 7 | 0 | 59 |
| Afsnit Q2 | 36 | 64 | 0 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 |

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 | 33 | 67 | 0 | 0 | 26 | 3 | 61 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 36 | 64 | 0 | 0 | 16 | 0 | 31 |
| Kvinde | 28 | 72 | 0 | 0 | 10 | 3 | 30 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 2 |
| 20-39 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 6 | 1 | 21 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 21 |
| 60-79 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 | 1 | 16 |
| 80-år | 22 | 78 | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 34 | 66 | 0 | 0 | 17 | 2 | 53 |
| Pårørende | 35 | 65 | 0 | 0 | 5 | 1 | 4 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 22 | 78 | 0 | 0 | 21 | 3 | 56 |
| Ikke dansk | 83 | 17 | 0 | 0 | 5 | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 38 | 62 | 0 | 0 | 23 | 3 | 57 |
| Planlagt | - | - | - | - | 3 | 0 | 4 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 53 | 47 | 0 | 0 | 15 | 1 | 43 |
| Afsnit Q2 | 11 | 89 | 0 | 0 | 9 | 2 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 | 4 |

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 | 18 | 69 | 10 | 3 | 31 | 60 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 71 | 7 | 0 | 17 | 30 |
| Kvinde | 14 | 66 | 14 | 7 | 14 | 30 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 20-39 år | 21 | 34 | 34 | 11 | 9 | 20 |
| 40-59 år | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 19 |
| 60-79 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 7 | 16 |
| 80- år | 15 | 85 | 0 | 0 | 6 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 16 | 67 | 13 | 4 | 24 | 49 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 15 | 75 | 7 | 4 | 26 | 55 |
| Ikke dansk | 38 | 38 | 24 | 0 | 5 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 20 | 66 | 11 | 3 | 29 | 55 |
| Planlagt | - | - | - | - | 2 | 5 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 27 | 59 | 9 | 5 | 22 | 38 |
| Afsnit Q2 | 0 | 88 | 13 | 0 | 8 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 5 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | | | | | |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 61 | 11 | 15 | 13 | 54 | 37 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 56 | 16 | 16 | 12 | 25 | 21 |
| Kvinde | 66 | 7 | 13 | 14 | 29 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 2 |
| 20-39 år | 40 | 16 | 22 | 22 | 18 | 11 |
| 40-59 år | 76 | 17 | 0 | 7 | 13 | 12 |
| 60-79 år | 59 | 6 | 22 | 13 | 17 | 7 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 63 | 10 | 15 | 11 | 46 | 27 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 10 | 14 | 11 | 48 | 33 |
| Ikke dansk | 36 | 0 | 24 | 39 | 5 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 59 | 10 | 16 | 15 | 49 | 35 |
| Planlagt | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 63 | 9 | 14 | 14 | 35 | 26 |
| Afsnit Q2 | 60 | 13 | 13 | 13 | 15 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | 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 | 73 | 25 | 1 | 1 | 87 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 71 | 29 | 0 | 0 | 44 | 2 |
| Kvinde | 75 | 21 | 2 | 2 | 43 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 71 | 25 | 3 | 0 | 28 | 1 |
| 40-59 år | 76 | 24 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| 60-79 år | 90 | 10 | 0 | 0 | 21 | 1 |
| 80- år | 43 | 47 | 0 | 10 | 9 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 76 | 23 | 1 | 0 | 72 | 2 |
| Pårørende | 70 | 30 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 77 | 22 | 1 | 0 | 77 | 3 |
| Ikke dansk | 48 | 52 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 76 | 21 | 1 | 1 | 80 | 3 |
| Planlagt | 40 | 60 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit Q1 | 80 | 17 | 2 | 2 | 59 | 1 |
| Afsnit Q2 | 61 | 39 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 |

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.












Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 1 | Jeg må som pårørende (far til patienten) sige, at et sygehus virker meget professionelt med en meget høj ekspertise og erfaringsgrundlag hos alt personale. Efter at patienten blev flyttet på andet sygehus, mærker man tydeligt, at der ikke er den samme form for procedure. Jeg tror helt bestemt, at personalet gør, hvad de kan, men procedurerne, som skal følges, er ikke på samme høje niveau som på første sygehus. | Virkelig godt |
| 2 | Sygeplejerskernes opmærksomhed og overvågning var bemærkelsesværdigt gode. Meget omsorgsfuld pleje. Det eneste, jeg oplevede som mangelfuldt, var informationen fra stuegangslægerne, som varierede, og det virkede som om, der ikke var helt enighed om, hvorvidt det var nødvendigt at få blodprøvesvar for at stille en diagnose, hvilket trak diagnoseprocessen lidt ud. | Godt |
| 3 | TV skal blive bedre, og blødere senge :-) | Virkelig godt |
| 4 | Jeg var kun indlagt i 3-4 dage, så det er kort tid til at skal lave en undersøgelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 5 | Det meste information fik jeg tilfældigt fra sygeplejersker der skulle behandle mig, og der var kun stuegang med læge ganske få gange i løbet af min indlæggelse. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg var utryk ved, eftersom jeg var indlagt på en []afdeling med meget syge mennesker i isolationsstuer, at der lå bjerge af snavset sengetøj og håndklæder på det toilet, jeg var henvist til. Jeg var også nervøs ved airconditionen, om den kunne være infektionsbærende. Jeg synes ikke, at maden egnede sig til syge mennesker. Røget fisk, friturestegt fisk og jeg brød mig ikke om patienter, der står lænet over maden i nattøj. Derfor spiste jeg medbragt mad. Jeg var overrasket over kvaliteten af rummene i sådan et nybygget sygehus. Lavloftede rum, ikke imponerende. | Intet svar |
| 8 | Trods sygdom var det en positiv oplevelse! | Godt |
| 9 | Særlig godt med overvågning. Særlig vagt. | Virkelig godt |
| 12 | Personalet var yderst medmenneskeligt og professionelt, hvilket jeg lægger stor vægt på. Desuden var der en bevidsthed om, at der var en patient i isolation og derfor blev der nok snakket helt ekstremt med mig, og det gjorde det til en positiv oplevelse på trods af situationen. | Virkelig godt |
| 15 | Det kan simpelthen ikke gøres bedre. Jeg har været patient [], alt var perfekt. Gør mig en stor tjeneste, luk [sygehus]. Jeg kan takke dem for, at jeg har det som jeg har i dag. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg synes, at det er dejligt at blive taget godt imod. Og der er altid rent og luftigt. Bliv ved med det! :-) | Godt |
| 18 | Jamen jeg synes, de var dårlige til at tale til mig, fortælle mig helt fra starten, hvad det her gik ud på. Jeg anede ikke, hvilken afdeling jeg var på eller hvorfor. Og jeg følte mig utryk, eftersom de ikke forholdt sig til min graviditet og høje feber. Derudover ventede jeg urimeligt længe på at få min | Dårligt |






Bilag 5







penicillin, synes jeg, hver dag. Jeg foreslog selv efter fire døgn, om jeg ikke gerne måtte tage hjem mellem indsprøjtningerne, eftersom det alligevel var den eneste kontakt, jeg havde med personalet hver dag. Så tog jeg bare derud [flere] gange i døgnnet. Da jeg stadig var indlagt og for eksempel bad om rent sengetøj, da jeg havde kampsvedt med [høj] feber i to døgn, glemte de mig (to gange), og jeg endte med selv at hente det og selv skifte sengetøjet. De var søde! Men jeg synes ikke, det var ret fedt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 19 | Det er svært at få søvn, hvis man er mange på én stue. Så er der konstant uro om natten. | Godt |
|  | 21 | Dejligt, at pårørende (mor) kunne få lov til at blive ved teenagedatters side under indlæggelse, da det gav en større følelse af tryghed. Dejligt hjertevarmt personale. | Godt |
|  | 22 | Jeg synes, afdelingen har gjort det rigtig godt. Altid venlige, smilende og positive. Altid friske og kan tåle noget gas. | Virkelig godt |
|  | 23 | Kan ikke sætte en finger på noget som helst. Alt fungerede virkelig godt. | Virkelig godt |
|  | 25 | Jeg har kun rosede ord til de personer, der havde med min behandling at gøre. | Virkelig godt |
|  | 27 | Q er den bedste afdeling, jeg har været indlagt på. Personalet var MEGET omsorgsfulde og de tilpassede al, hvad de kunne efter mine behov! Fantastiske sygeplejersker! | Godt |
|  | 28 | Det var dejligt, at der var en spisestue. | Godt |
|  | 29 | Hele forløbet var perfekt. | Virkelig godt |
|  | 30 | NN var meget tilfreds med hendes ophold på hospitalet, og hun har det fint nu []. Så alt er godt nu. | Virkelig godt |
|  | 34 | Fantastisk personale, dejligt med enerum. | Godt |
|  | 36 | Sidst jeg var der, lå jeg ved siden af en med alvorlig [infektion]. Da hun kom i isolation, kom rengøringspersonalet, slog en usynlig streg gennem rummet, og gjorde kun rent i den halvdel af rummet hun havde ligget i, og ikke vask-arealet. Lidt imponerende, når man påtænker smittefaren, og at mit immunforsvar var helt i bund. Men resten var dog super. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Afsnit Q2

Samlet indtryk




- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 2 | Personalet var meget hjælpsomme og kompetente. | Godt |
|  | 3 | Sygeplejerskerne var meget dygtige og viste overskud og engagement. Så tak for det! Lægerne derimod var typisk lidt for travle og fik ikke sagt helt de samme ting vedr. prøver og lignende. Det virkede ikke helt ligeså godt og dygtigt, som alt andet har gjort. | Godt |
|  | 4 | Det var godt, jeg kunne udskrives til hjemmet, inden behandlingen var afsluttet. Ved efterfølgende problemer var der stor opmærksomhed og opbakning fra kontaktlægen og det øvrige personale. | Godt |
|  | 5 | Maden var perfekt. | Virkelig godt |
|  | 6 | Specielt én sygeplejerske var utrolig sød og hjælpsom (aftenvagt) []. Hun var så hjælpsom og gjorde mig rigtig tryk. | Godt |

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 7 De glemte mig, eller havde ikke tid. | Godt |
|  | 8 Jeg kan kun sige godt om mit ophold på afdelingen []. Venlige, servicemindedede, omsorgsfulde og fagligt dygtige læger og øvrigt personale. Det har været en fornøjelse at opleve (når man nu skal). | Virkelig godt |
|  | 8 Jeg synes, det ville være rigtig godt, hvis man vidste, at der var en læge, der var den "samlende" faktor. Én eller evt. to ville være ideelt. Som det er nu, tror jeg, at jeg mødte en halv snes læger indenfor halvanden måned. Kunne det virkelig ikke tilrettelægges anderledes? De virkede ikke alle som om, de kendte meget til min sygdom. | Virkelig godt |
|  | 9 Sygeplejerskerne i mit team var meget smilende og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 13 De har jo forståeligt nok ALT for travlt. Der er ikke tid til hver enkelt, og det kan i høj grad mærkes. Der er ikke mulighed for at gøre det bedre, før regeringen vil ansætte flere! | Godt |
|  | 14 Informér de pårørende noget bedre. | Godt |

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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






| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Var hos almindelig læge. Da infektionstallet var alt for højt, ringede lægen til Skejby. Vi kørte selv til Skejby og var der 30 minutter senere. | Virkelig godt |
| 2 | Ukompliceret indlæggelse direkte fra vagtlægen. | Godt |
| 4 | Jeg lå på [et andet sygehus], da jeg fik konstateret [alvorlig lidelse], og så gik det hurtigt at få plads i Århus. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 6 | Jeg blev akut indlagt. | Godt |
| 7 | Der var ingen ventetid. | Intet svar |
| 10 | Indlagt akut. | Intet svar |
| 11 | Indlæggelsen var akut. | Godt |
| 14 | Jeg blev indlagt akut. | Godt |
| 16 | Det går altid hurtigt. | Godt |
| 18 | Næh, blev indlagt af vagtlægen. | Dårligt |
| 20 | Jeg indlagde mig selv! | Godt |
| 22 | Jeg kom med ambulance og blev indlagt med det samme, da jeg fik et ildebefindende. | Virkelig godt |
| 23 | Alt fungerede rigtig godt. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg blev akut indlagt gennem mit lokale lægehus. | Virkelig godt |
| 27 | Jeg blev akut indlagt og rigtig godt modtaget. | Godt |
| 29 | Blev henvist fra vagtlæge og modtaget/indlagt ved ankomst. Ingen ventetid. | Virkelig godt |
| 31 | Blev overført fra et andet sygehus. | Godt |
| 32 | Det var akut indlæggelse. | Godt |
| 33 | Indlagt akut. | Virkelig godt |
| 34 | Akut indlagt. | Godt |
| 36 | Det var rart at blive budt velkommen (tilbage). | Virkelig godt |

| ID | Kommentarer - Afsnit Q2 | Samlet indtryk |
|---|---|--------------------------|
|  2 | Jeg blev akut indlagt på Århus Sygehus, medicinsk modtagelse og derfra overflyttet til Skejby dagen efter, så jeg oplevede ingen ventetid. | Godt |
|  3 | Jeg blev sendt direkte fra vagtlægen til afdeling Q, og indlagt med det samme. | Godt |
|  10 | Via MVA - meget tilfredsstillende. | Godt |
|  11 | Blev overflyttet fra et andet sygehus. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  13 | Man føler sig glemt i venteværelset, fordi ingen informerer om, hvornår der sker noget. | Godt |
|  15 | Min mand blev overført fra andet sygehus. | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|  1 | Det hele skete ret pludseligt. Jeg var ved egen læge [om formiddagen], og før kl. 12 skulle jeg møde på sygehuset. Jeg ventede i ca. to timer, fra jeg kom til sygehuset, til jeg officielt blev indlagt, uden at jeg på noget tidspunkt fik andet at vide end: "Det bliver lige lidt længere endnu". | Det kan jeg ikke vurdere |
|  3 | Havde været indlagt på et andet sygehus inden. | Dårligt |

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus



Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Vi henvendte os i receptionen og slog et enkelt slag på klokken. Sagde navnet []. Han var inde på computeren, og vi afleverede indlæggelsessedlen. Enestuen var klar, og han blev indlagt. | Virkelig godt |
| 2 | Det gik ikke op for mig/os, at vi skulle indlægges. Vi troede bare, vi skulle tjekkes for senere. Ellers imødekomme, venligt, overskudsagtigt personale. | Godt |
| 12 | Virkelig fin modtagelse. | Virkelig godt |
| 13 | Modtagelse: Ved skranke. Meget professionelt. Personalet var orienteret og havde styr på deres opgaver. | Virkelig godt |
| 16 | I er så søde deroppe. :) | Godt |
| 18 | Jeg blev hurtigt installeret på et værelse. Men kunne her godt have brugt en: "Du fejler det her, vores plan er sådan, og du skal forvente at være indlagt minimum så længe"-snak. | Dårligt |
| 22 | Alle var søde og rare. | Virkelig godt |
| 23 | Alt fungerede 100 procent perfekt. Både sygeplejersker, læger, portører var omsorgsfulde og hensynsfulde. | Virkelig godt |
| 24 | Professionelt, hurtig stillingstagende til diagnose og behandling. | Virkelig godt |
| 25 | Upåklagelig. | Virkelig godt |
| 29 | Ikke udover venlig og professionel. | Virkelig godt |
| 32 | Blev modtaget af en sød sygeplejerske, der havde masser af overskud. | Godt |
| 34 | Imødekomme personale, som tog mig alvorligt, og som ofte kom ind og spurgte, hvordan jeg havde det. | Godt |
| 35 | Der var en sygeplejerske, der straks fik mig i en seng og spurgte, om jeg ville have noget mad. Hun var virkelig sød og omsorgsfuld. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | Kommentarer - Afsnit Q2 | Samlet indtryk |
| 1 | SAVNER JER:-) | Godt |
| 2 | Udmærket modtagelse og fik at vide, der ville komme en læge og tale med mig. | Godt |
| 6 | Sygeplejerskerne var utrolig gode og søde. | Godt |

| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 8 | En venlig og rar atmosfære fra første øjeblik, jeg kom på afdelingen. Denne gode atmosfære har varet hele indlæggelsesforløbet!! | Virkelig godt |
|  | 9 | Meget imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 12 | Klarhed om behandlingsforløb. | Godt |
|  | 13 | Venlighed i receptionen. | Godt |
|  | 16 | Dejligt at møde søde og smilende ansigter og selvfølgelig nogle, man kender. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 1 | Alle var meget smilende, søde og hjælpsomme. De havde meget travlt, og jeg fik oplyst, der var ni patienter flere end afdelingen måtte have. Derfor ville de tilse mig hurtigst muligt, men kunne ikke sige hvornår. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 3 | Der var en sygeplejerske, der ikke vidste hvad jeg blev indlagt for og virkede meget forvirret. Lægen som undersøgte mig var grundig. | Dårligt |

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------------------------|
| 2 | At en blodprøve, der skulle indsendes til [undersøgelse], ikke blev sendt af sted som bestilt. Der var en del blandede holdninger til, hvilket grundlag der var nødvendigt for min diagnose. Lidt forvirrende. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg blev kørt til scanning 2 dage før, der var plads til mig, men så fik jeg set hvor stort sygehuset er. IMPONERENDE!! | Godt |
| 18 | Jeg var gravid under min indlæggelse []. Jeg måtte selv bede om at komme til at tale med nogen, der vidste noget om barnets ve og vel, når jeg havde [høj] feber. Fødegangen satte øjeblikkeligt i gang, at jeg skulle holdes nede med feber, pga. barnet stressede. Det var der ingen på afdelingen, der havde forholdt sig til. Jeg måtte efterfølgende selv huske at bede om panodilerne til at holde feberen nede. Det var ligesom ikke slået igennem i min journal. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 26 | For meget medicin, det blev hurtigt reguleret. | Virkelig godt |
| 33 | Forkert analyse fra Statens Seruminstitut. | Godt |
| 34 | Lægen startede med én diagnose, men gik over til en anden uden at handle på det i form af nye blodprøver. Det gik fra en maveinfektion til måske noget med maven (sygdom) . Men det var til dels min egen skyld, så jeg valgte at udskrive mig selv, da jeg følte, jeg kun var der for at blive observeret, og det kunne jeg også godt derhjemme. | Intet svar |

| ID | Kommentarer - Afsnit Q2 | Håndtering af fejl |
|----|---|--------------------|
| 4 | I den indledende diagnosticering blev [scanningen] ikke lavet korrekt. | Godt |
| 7 | De overså mig, havde ikke tid, glemte mig. | Dårligt |
| 13 | Der var ikke enighed, om der var ringet til narkosen, hvilket resulterede i to timers unødigt ventetid. | Dårligt |
| 15 | Da patienten blev flyttet på en anden afdeling, kom der en læge og talte med mig. Han spurgte, om de skulle behandle patienten, hvis der skete noget med ham. Patienten stod ved siden af og hørte det, hvad jeg synes, var ret chokerende og taktløst. | Intet svar |
| 16 | Der var fastsat forkert dato end oplyst, medicin var derfor ikke bestilt til IV-kur. Dårlig information omkring IV-kur, dog kun denne ene gang, ellers er det altid velforberedt. | Godt |


Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Ventetid ved biopsi, da røntgebillede ikke kunne fremvises pga. IT-nedbrud. | Virkelig godt |
| 2 | Jeg følte, jeg fik den bedst mulige behandling og opmærksomhed samt symptomlindring. Stor ros! | Godt |
| 11 | Jeg synes, der var for mange forskellige læger involveret. Hver dag var det en ny læge. | Godt |
| 12 | Jeg var yderst tilfreds med mit ophold, men det var lidt forvirrende at se, at mit toilet (netop fordi jeg var indlagt på [denne afdeling]) var meget beskidt hele vejen rundt i kanten øverst. | Virkelig godt |
| 13 | Sidder tilbage og er tilfreds med behandlingen, som jeg fik. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg manglede helt simpelt: Hvad fejler jeg, og hvad er planen, og hvad skal jeg forholde mig til-information. Det fik jeg til UDSKRIVELSESamtalen, som var rigtig god. Men der var det ligesom lidt for sent. Og så ventede jeg meget og unødigt synes jeg. Jeg skulle bare have sprøjtet [medicin] i hånden tre gange om dagen. Det tog et minut, og ofte ventede jeg hele og halve timer på det. | Dårligt |
| 21 | Følte os i trygge hænder, og specialisterne blev tilkaldt og kom til os, når patienten var for dårlig til selv at blive flyttet. | Godt |
| 23 | De tog sig af alt. Over forventning. Langt og grimt sygdomsforløb, men følte virkelig, at der var nogen, der ville hjælpe mig. | Virkelig godt |
| 25 | Upåklageligt, omsorgsfuldt og professionelt. | Virkelig godt |
| 29 | Professionel og særdeles god behandling. | Virkelig godt |
| 32 | Skulle vente på at få svar på blodprøven, angående om jeg [var syg]. Fik at vide, det tog tre dage, fik svaret syv dage senere. | Godt |
| 34 | Hvis lægen mente, det var en mavesygdom, hvorfor blev jeg så ikke overflyttet!? | Godt |
| 36 | Alle var vildt søde og professionelle. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Afsnit Q2 | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg mener, jeg blev informeret om behandlinger og forløbet. | Godt |
| 3 | Jeg ved ikke, om der er tale om en fejl, men jeg var indlagt i tre dage og derefter udskrevet, fordi en overlæge mente, at jeg var rask. Jeg blev indlagt igen dagen efter, fordi dette IKKE var tilfældet. | Godt |
| 4 | Overflytningen fra afdeling Q til anden afdeling medførte gentagelse af alle oplysninger inklusive sygdomsforløb m.v. Det var meget anstrengende og virkede unødvendigt, da alle oplysninger i | Godt |




Bilag 5

forvejen var kendt hos afdeling Q. Et bedre samarbejde og udveksling ville gøre overflytningen enklere.

-  8 Der har, naturligvis, vil jeg sige, været småfejl i forbindelse med min tid på Q2, men det er småting, som langt overskygges af alt det positive, der er at sige. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Jeg blev indlagt med []symptomer lige efter at have opholdt mig i [udsat] område. Derfor var der en mistanke om [bestemt sygdom]. Jeg fik taget en hel del blodprøver, men blev rimelig hurtigt frisk igen. Måtte dog ikke komme hjem mellem prøverne (de skal tages over tre dage), før lægen havde tilset mig. Lægen var MEGET optaget, og derfor blev jeg nødt til at overnatte (og dermed optage en plads), på trods af at jeg var helt frisk. Det kan jeg ikke vurdere
-  2 Godt at personalet talte engelsk. Virkelig godt
-  3 Der var lang ventetid på behandlingerne. Sygeplejerskerne havde meget travlt, så kunne ligge i flere timer uden at få noget information. Dårligt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Afsnit Q1 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 1 | NN blev ikke hjemsendt, men blev overflyttet til Amtssygehuset (THG) til videre behandling. | Virkelig godt |
| 2 | Jeg kunne måske have brugt lidt råd til, hvordan jeg bedst skulle gebærde mig, samt en advarsel om længden af min restitutionsperiode. | Godt |
| 7 | Det har ikke, efter flere undersøgelser af kræftforekomster, været muligt at fastslå, hvad jeg fejler. Jeg håber, jeg bliver rask af mig selv og det gør lægerne også. | Intet svar |
| 9 | Udskrevet til [anden afdeling]. | Virkelig godt |
| 12 | Jeg blev behandlet godt og professionelt. | Virkelig godt |
| 16 | Det er godt at komme hjem :) | Godt |
| 18 | Den var fin! Her fik jeg en god snak med en god læge, og jeg forstod pludselig hele forløbet meget bedre (og hvad jeg fejlede ikke mindst) så stor ros til den del. | Dårligt |
| 22 | Jeg har haft ugentlig kontakt efter udskrivelsen, som jeg syntes er rigtig godt. | Virkelig godt |
| 34 | Min praktiserende læge havde ikke modtaget information om, at jeg havde været indlagt. | Godt |
| 35 | Den skete meget hurtigt og lidt forvirrende. Vidste ikke, hvornår jeg måtte arbejde igen og dyrke motion. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | Kommentarer - Afsnit Q2 | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg fik et mindre tilbagefald efter min hjemkomst, men kontaktede egen læge, der efter samråd med hospitalet ordinerede medicin, og nu har jeg det godt. | Godt |
| 8 | Jeg er blevet sat i forbindelse med både fysioterapeut og diætist. Så det er virkelig fint, synes jeg. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg er efterfølgende stoppet med at ryge. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg kunne godt have tænkt mig en forklaring på mulig årsag, hvad jeg kan gøre for at forhindre, at det samme sker i fremtiden og om min sygdom ville påvirke min nærmere fremtid/"længere" fremtid. | 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.