

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Geriatrisk Afdeling G
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	181
Besvarelser fra afdelingens patienter:	93
Afdelingens svarprocent:	51%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

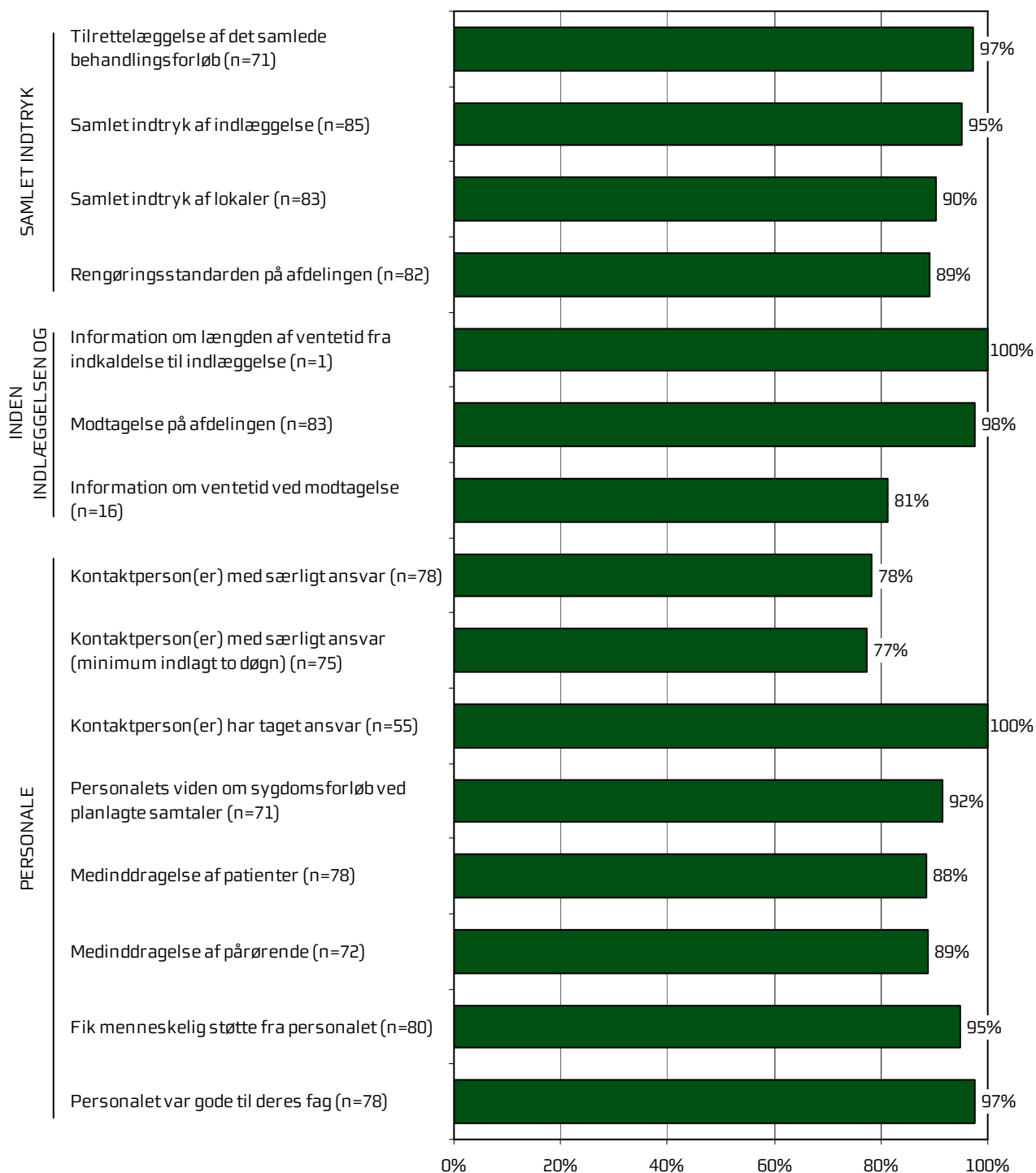
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

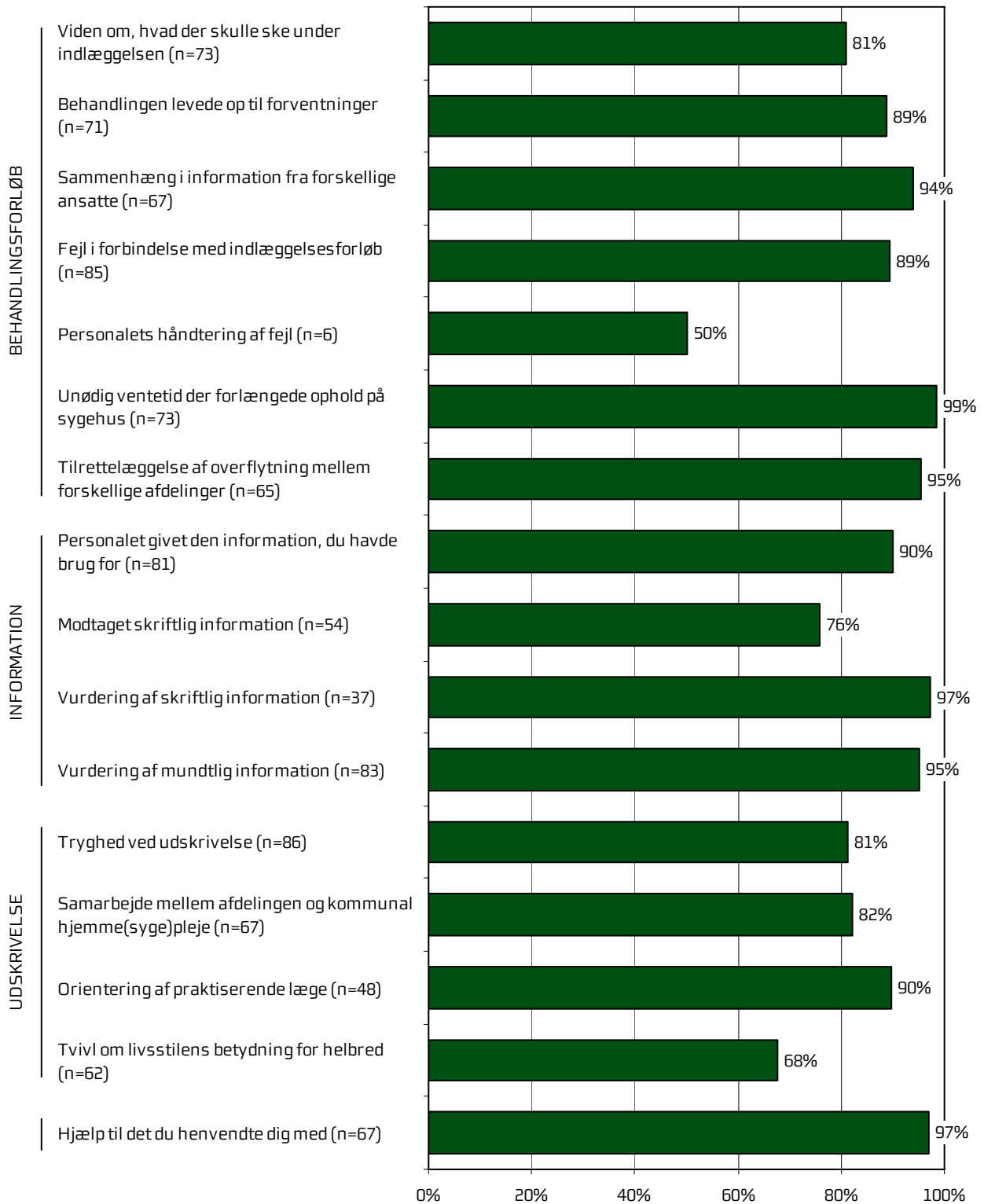
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Geriatrik Afdeling G

2009-tallet er for: Geriatrik Afdeling G

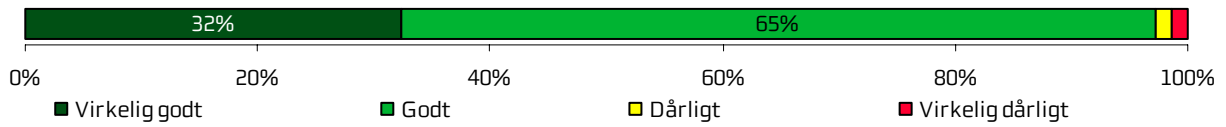
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

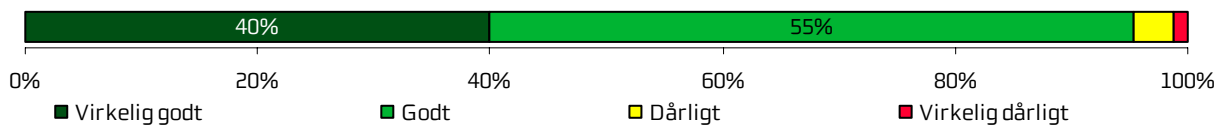
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

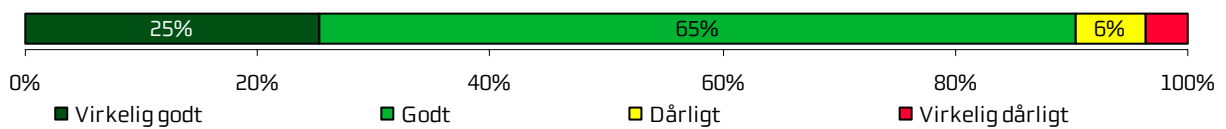
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=71)



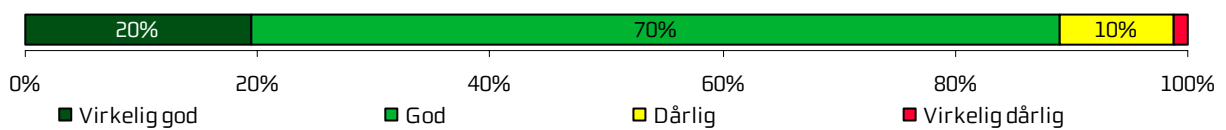
Samlet indtryk af indlæggelse (n=85)



Samlet indtryk af lokaler (n=83)



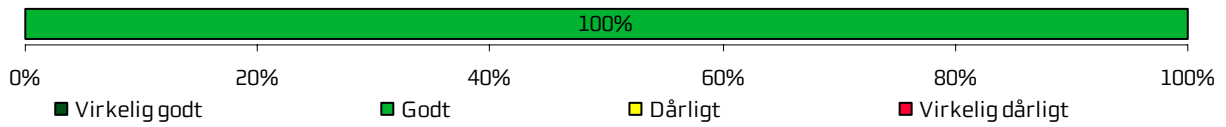
Rengøringsstandard på afdelingen (n=82)



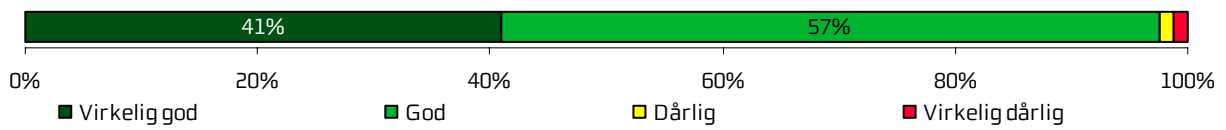
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	100 %	95 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	99 %	90 % *	100 % *	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	95 %	81 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

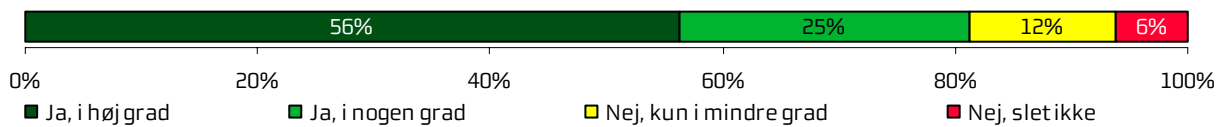
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=83)



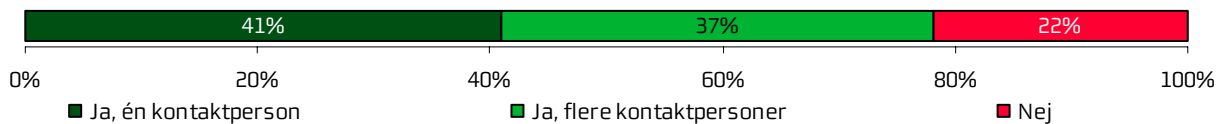
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



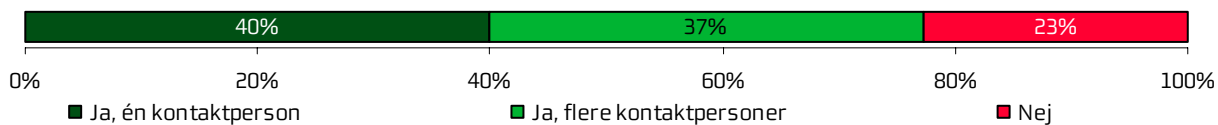
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	100 %	85 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	95 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	75 %	0 % *	87 %	61 %	76 % *

Personale

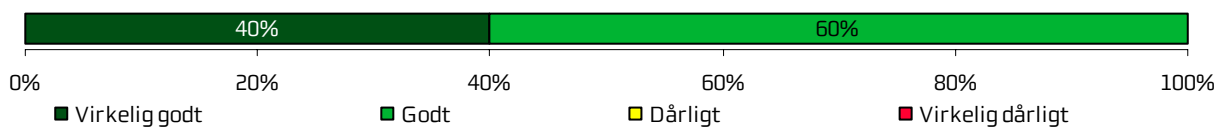
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=78)



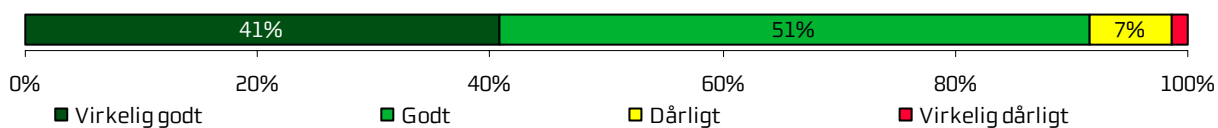
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=75)



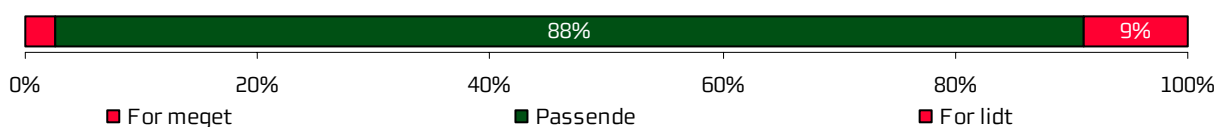
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



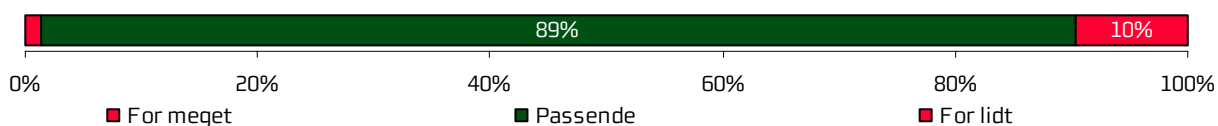
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



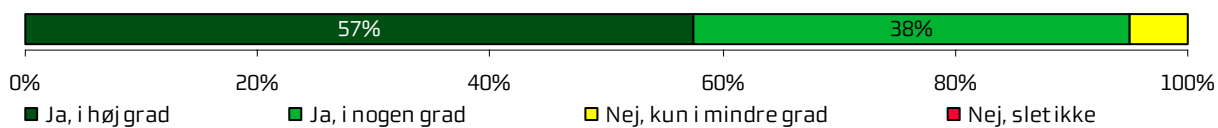
Medinddragelse af patienter (n=78)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



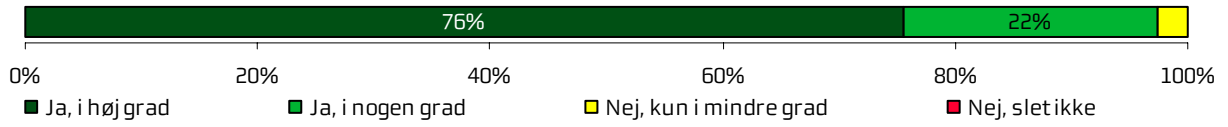
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78 %	80 %	86 %	95 % *	73 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	77 %	81 %	-	95 % *	67 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	97 %	95 %	99 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	97 % *	76 % *	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	98 % *	80 % *	96 %	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	94 %	90 % *	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=78)

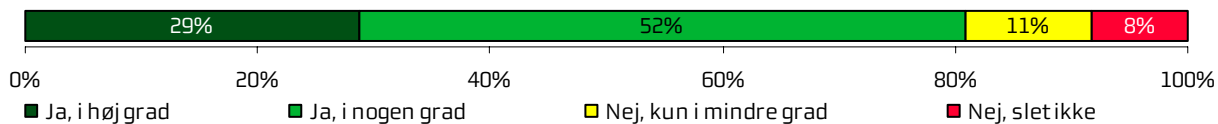


Sammenligning af afdelingens resultat

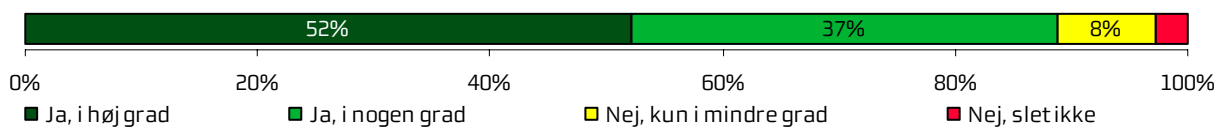
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	100 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

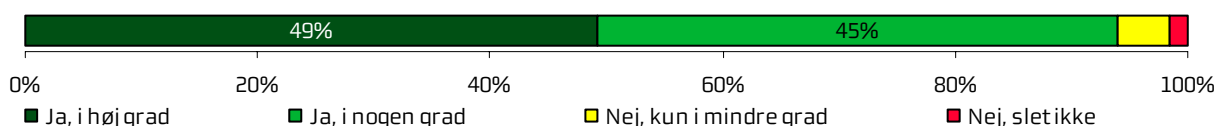
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=73)



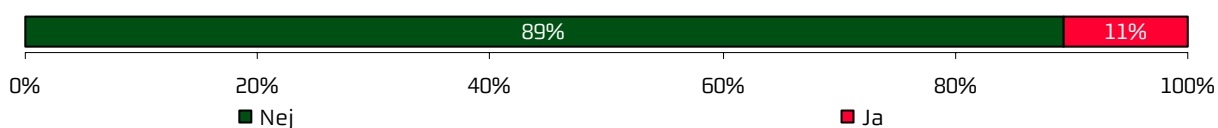
Behandlingen levede op til forventninger (n=71)



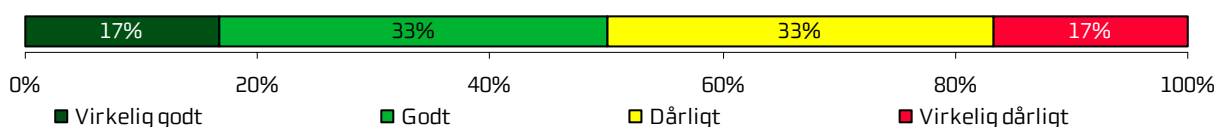
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



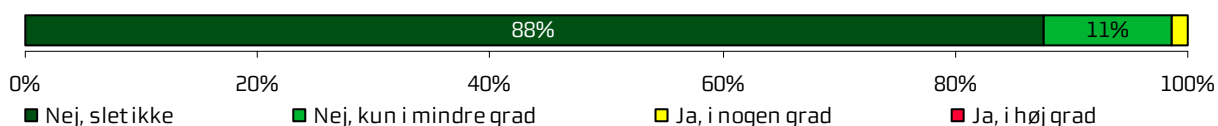
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=85)



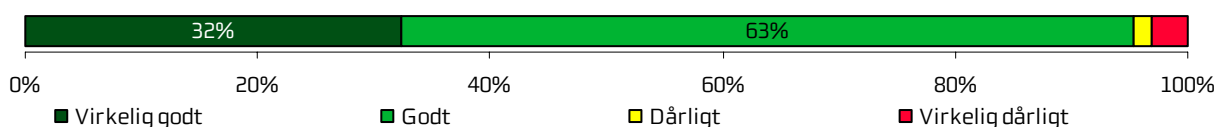
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=73)



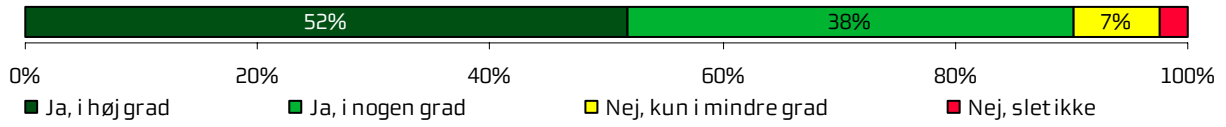
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=65)



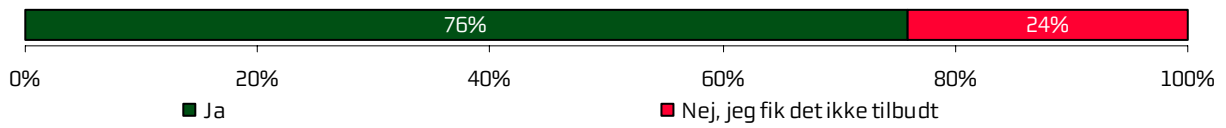
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	81 %	84 %	99 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	90 %	95 %	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	92 %	88 % *	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	94 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	47 %	-	83 % *	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	99 %	93 %	94 % *	91 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	92 %	-	99 %	88 % *	93 % *

Information

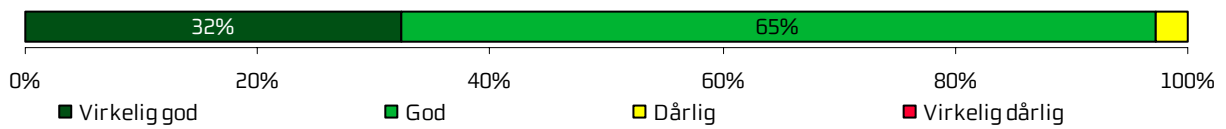
Personalet givet den information, du havde brug for (n=81)



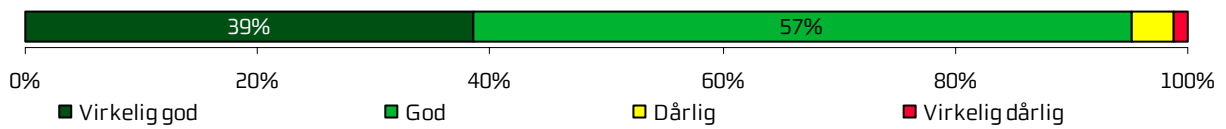
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



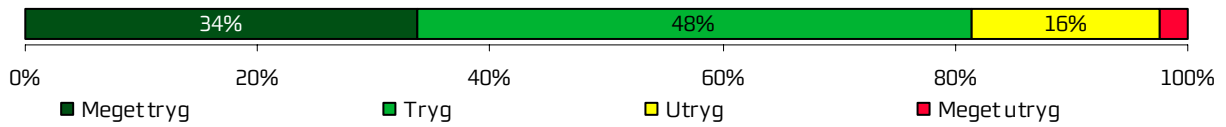
Vurdering af mundtlig information (n=83)



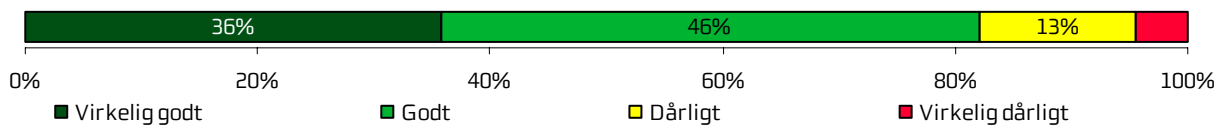
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	100 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	74 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	96 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	100 % *	90 % *	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

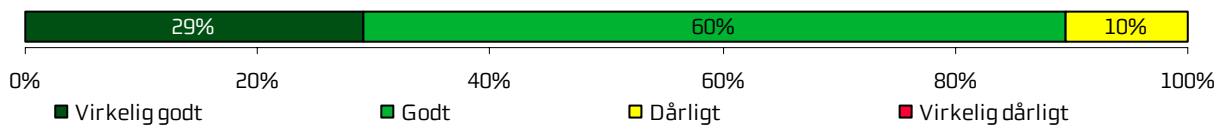
Tryghed ved udskrivelse (n=86)



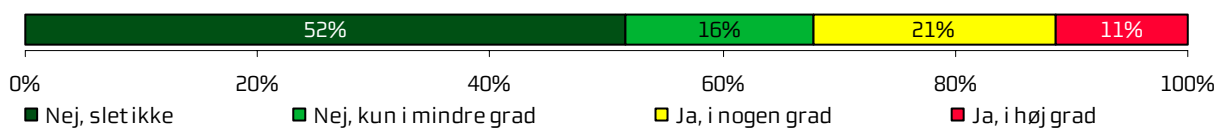
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



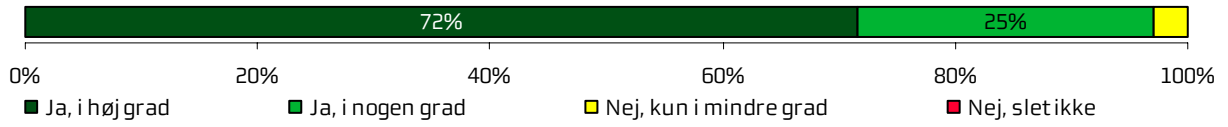
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81 %	83 %	71 % *	95 % *	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	89 %	79 %	99 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	100 % *	100 % *	95 %	78 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	75 %	71 %	83 % *	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=67)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN 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"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. 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"/>	
9. 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"/>		
10. 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"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	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"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	51%	100%
Køn		
Mand	31%	32%
Kvinde	69%	68%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	31%	28%
80- år	69%	72%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		93		100%
Køn				
Mand		29		31%
Kvinde		64		69%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		29		31%
80- år		64		69%
Skema udfyldt af				
Patienten		58		71%
Pårørende		24		29%
Modersmål				
Dansk		82		98%
Ikke dansk		2		2%
Indlæggelsesform				
Akut		91		98%
Planlagt		2		2%
Afsnitsnavn				
G - FÆLLES		7		8%
G1		45		48%
G2		41		44%

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	32	65	1	1	71	12
Køn						
Mand	35	65	0	0	23	1
Kvinde	31	65	2	2	48	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	33	58	4	4	24	2
80-år	32	68	0	0	47	10
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	2	2	46	9
Pårørende	25	75	0	0	20	3
Modersmål						
Dansk	30	67	2	2	66	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	64	1	1	69	12
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	3
G1	39	58	0	3	36	6
G2	29	68	3	0	31	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	4	1	85
Køn					
Mand	38	58	4	0	26
Kvinde	41	54	3	2	59
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	29	64	4	4	28
80- år	46	51	4	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	45	49	4	2	55
Pårørende	30	70	0	0	23
Modersmål					
Dansk	38	57	4	1	79
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	40	55	4	1	83
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	14	86	0	0	7
G1	43	52	2	2	42
G2	42	53	6	0	36

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	65	6	4	83
Køn					
Mand	19	69	8	4	26
Kvinde	28	63	5	4	57
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	25	57	11	7	28
80- år	25	69	4	2	55
Skema udfyldt af					
Patienten	30	63	6	2	54
Pårørende	23	68	5	5	22
Modersmål					
Dansk	25	66	5	4	77
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	26	65	6	2	81
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	14	86	0	0	7
G1	32	59	5	5	41
G2	20	69	9	3	35

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	70	10	1	82
Køn					
Mand	24	60	12	4	25
Kvinde	18	74	9	0	57
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	22	59	19	0	27
80- år	18	75	5	2	55
Skema udfyldt af					
Patienten	24	65	11	0	54
Pårørende	14	82	5	0	22
Modersmål					
Dansk	18	71	9	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	20	69	10	1	80
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	14	86	0	0	7
G1	23	68	10	0	40
G2	17	69	11	3	35

Tabel 11. 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	-	-	-	-	1	0	91
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	29
Kvinde	-	-	-	-	1	0	62
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0	28
80- år	-	-	-	-	0	0	63
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	57
Pårørende	-	-	-	-	1	0	23
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	1	0	80
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	91
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0
Afsnitsnavn							
G - FÆLLES	-	-	-	-	0	0	7
G1	-	-	-	-	1	0	43
G2	-	-	-	-	0	0	41

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	1	1	83
Køn					
Mand	25	75	0	0	24
Kvinde	47	49	2	2	59
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	32	61	4	4	28
80- år	45	55	0	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	43	54	2	2	54
Pårørende	43	57	0	0	23
Modersmål					
Dansk	40	57	1	1	77
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	41	57	1	1	81
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	43	57	0	0	7
G1	43	52	2	2	42
G2	38	62	0	0	34

Tabel 13. 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	56	25	12	6	16	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	2
Kvinde	75	8	8	8	12	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	83	17	0	0	6	3
80-år	40	30	20	10	10	5
Skema udfyldt af						
Patienten	45	36	9	9	11	3
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	57	29	7	7	14	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	27	13	7	15	8
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	1	3
G1	67	11	11	11	9	1
G2	33	50	17	0	6	4

Tabel 14. 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	41	37	22	78
Køn				
Mand	36	48	16	25
Kvinde	43	32	25	53
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	27	50	23	26
80- år	48	31	21	52
Skema udfyldt af				
Patienten	40	34	26	50
Pårørende	45	45	9	22
Modersmål				
Dansk	40	40	21	73
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	42	36	22	76
Planlagt	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
G - FÆLLES	40	40	20	5
G1	50	26	24	38
G2	31	49	20	35

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	37	23	75
Køn				
Mand	33	50	17	24
Kvinde	43	31	25	51
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	27	50	23	26
80- år	47	31	22	49
Skema udfyldt af				
Patienten	40	33	27	48
Pårørende	45	45	9	22
Modersmål				
Dansk	39	40	21	70
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	41	36	23	74
Planlagt	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
G - FÆLLES	40	40	20	5
G1	49	26	26	35
G2	31	49	20	35

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	60	0	0	55	3
Køn						
Mand	25	75	0	0	20	0
Kvinde	49	51	0	0	35	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	37	63	0	0	19	1
80-år	42	58	0	0	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	34	1
Pårørende	39	61	0	0	18	2
Modersmål						
Dansk	38	62	0	0	52	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	59	0	0	54	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	0
G1	42	58	0	0	26	0
G2	40	60	0	0	25	3

Tabel 17. 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	41	51	7	1	71	13
Køn						
Mand	35	48	17	0	23	3
Kvinde	44	52	2	2	48	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	44	48	4	4	25	3
80-år	39	52	9	0	46	10
Skema udfyldt af						
Patienten	39	52	7	2	44	11
Pårørende	48	52	0	0	21	1
Modersmål						
Dansk	41	50	8	2	66	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	51	7	1	69	13
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	0	100	0	0	5	1
G1	50	47	0	3	34	7
G2	38	47	16	0	32	5

Tabel 18. 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	3	88	9	78
Køn				
Mand	5	77	18	22
Kvinde	2	93	5	56
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	4	88	8	26
80- år	2	88	10	52
Skema udfyldt af				
Patienten	4	87	10	52
Pårørende	0	100	0	20
Modersmål				
Dansk	3	88	10	72
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	3	88	9	76
Planlagt	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
G - FÆLLES	0	100	0	6
G1	3	92	5	37
G2	3	83	14	35

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	72	12
Køn					
Mand	5	82	14	22	4
Kvinde	0	92	8	50	8
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	4	87	9	23	5
80- år	0	90	10	49	7
Skema udfyldt af					
Patienten	2	88	9	43	12
Pårørende	0	95	5	22	0
Modersmål					
Dansk	2	88	11	66	12
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	1	89	10	70	12
Planlagt	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	0	83	17	6	0
G1	3	92	5	38	4
G2	0	86	14	28	8

Tabel 20. 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	57	38	5	0	80	4
Køn						
Mand	50	50	0	0	24	1
Kvinde	61	32	7	0	56	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	62	31	8	0	26	1
80-år	56	41	4	0	54	3
Skema udfyldt af						
Patienten	58	38	4	0	50	3
Pårørende	57	35	9	0	23	1
Modersmål						
Dansk	57	38	5	0	74	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	38	4	0	78	4
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	57	43	0	0	7	0
G1	62	33	5	0	39	2
G2	53	41	6	0	34	2

Tabel 21. 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	76	22	3	0	78	6
Køn						
Mand	64	32	4	0	25	0
Kvinde	81	17	2	0	53	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	85	11	4	0	27	0
80-år	71	27	2	0	51	6
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	50	4
Pårørende	76	24	0	0	21	2
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	73	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	22	3	0	76	6
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	57	43	0	0	7	0
G1	92	8	0	0	37	2
G2	62	32	6	0	34	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	52	11	8	73	12
Køn						
Mand	29	52	14	5	21	5
Kvinde	29	52	10	10	52	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	39	48	0	13	23	5
80-år	24	54	16	6	50	7
Skema udfyldt af						
Patienten	35	49	8	8	49	6
Pårørende	24	59	12	6	17	6
Modersmål						
Dansk	27	52	12	9	67	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	51	11	8	71	12
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	33	33	17	17	6	1
G1	29	53	12	6	34	8
G2	27	55	9	9	33	3

Tabel 23. 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	52	37	8	3	71	13
Køn						
Mand	45	45	5	5	20	6
Kvinde	55	33	10	2	51	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	60	25	10	5	20	8
80-år	49	41	8	2	51	5
Skema udfyldt af						
Patienten	54	37	7	2	46	8
Pårørende	56	33	11	0	18	5
Modersmål						
Dansk	52	37	8	3	65	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	38	7	3	69	13
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	43	57	0	0	7	0
G1	61	27	12	0	33	8
G2	45	42	6	6	31	5

Tabel 24. 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	49	45	4	1	67	17
Køn						
Mand	39	50	11	0	18	6
Kvinde	53	43	2	2	49	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	48	43	4	4	23	5
80-år	50	45	5	0	44	12
Skema udfyldt af						
Patienten	48	48	2	2	44	12
Pårørende	63	37	0	0	19	4
Modersmål						
Dansk	50	45	3	2	62	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	43	5	2	65	17
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	60	40	0	0	5	2
G1	50	50	0	0	32	9
G2	47	40	10	3	30	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	85
Køn			
Mand	88	12	25
Kvinde	90	10	60
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	89	11	28
80- år	89	11	57
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	56
Pårørende	86	14	22
Modersmål			
Dansk	89	11	79
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	83
Planlagt	-	-	2
Afsnitsnavn			
G - FÆLLES	83	17	6
G1	95	5	41
G2	84	16	38

Tabel 26. 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	17	33	33	17	6	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	17	33	33	17	6	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	33	33	17	6	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	0	0
G1	-	-	-	-	1	1
G2	0	40	40	20	5	1

Tabel 27. 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	88	11	1	0	73	9
Køn						
Mand	79	21	0	0	19	5
Kvinde	91	7	2	0	54	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	86	14	0	0	22	6
80-år	88	10	2	0	51	3
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	0	0	46	6
Pårørende	90	5	5	0	20	3
Modersmål						
Dansk	87	12	1	0	67	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	89	10	1	0	71	9
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	86	14	0	0	7	0
G1	92	8	0	0	36	5
G2	83	13	3	0	30	4

Tabel 28. 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	32	63	2	3	65	6	12
Køn							
Mand	21	74	0	5	19	2	4
Kvinde	37	59	2	2	46	4	8
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	37	58	0	4	24	2	2
80- år	29	66	2	2	41	4	10
Skema udfyldt af							
Patienten	38	57	2	2	42	3	8
Pårørende	24	76	0	0	17	2	4
Modersmål							
Dansk	34	61	2	3	59	6	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	33	63	2	3	64	6	11
Planlagt	-	-	-	-	1	0	1
Afsnitsnavn							
G - FÆLLES	0	100	0	0	5	0	1
G1	37	60	3	0	30	5	6
G2	33	60	0	7	30	1	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	38	7	2	81
Køn					
Mand	42	46	8	4	26
Kvinde	56	35	7	2	55
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	54	32	11	4	28
80- år	51	42	6	2	53
Skema udfyldt af					
Patienten	51	37	10	2	51
Pårørende	65	30	4	0	23
Modersmål					
Dansk	51	38	8	3	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	52	38	8	3	79
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	50	33	17	0	6
G1	59	31	8	3	39
G2	44	47	6	3	36

Tabel 30. 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	7	69	0	24	54	18
Køn						
Mand	10	60	0	30	20	3
Kvinde	6	74	0	21	34	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	11	67	0	22	18	6
80- år	6	69	0	25	36	12
Skema udfyldt af						
Patienten	3	72	0	25	32	13
Pårørende	18	76	0	6	17	4
Modersmål						
Dansk	8	67	0	25	51	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	6	69	0	25	52	18
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	1
G1	8	71	0	21	24	10
G2	8	65	0	27	26	7

Tabel 31. 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	32	65	3	0	37	2
Køn						
Mand	23	77	0	0	13	1
Kvinde	37	58	4	0	24	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	42	58	0	0	12	0
80-år	28	68	4	0	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	55	5	0	22	0
Pårørende	21	79	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	31	66	3	0	35	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	66	3	0	35	2
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	2	1
G1	44	50	6	0	16	1
G2	26	74	0	0	19	0

Tabel 32. 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	39	57	4	1	83
Køn					
Mand	23	73	4	0	26
Kvinde	46	49	4	2	57
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	48	44	4	4	27
80- år	34	62	4	0	56
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	4	2	54
Pårørende	32	68	0	0	22
Modersmål					
Dansk	39	56	4	1	77
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	38	57	4	1	81
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	43	57	0	0	7
G1	46	49	3	3	39
G2	30	65	5	0	37

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	48	16	2	86
Køn					
Mand	46	38	15	0	26
Kvinde	28	52	17	3	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	37	48	15	0	27
80- år	32	47	17	3	59
Skema udfyldt af					
Patienten	36	45	20	0	56
Pårørende	21	62	8	8	24
Modersmål					
Dansk	31	49	17	2	80
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	35	46	17	2	84
Planlagt	-	-	-	-	2
Afsnitsnavn					
G - FÆLLES	14	71	14	0	7
G1	40	40	15	5	40
G2	31	51	18	0	39

Tabel 34. 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	36	46	13	4	67	14	5
Køn							
Mand	39	52	9	0	23	1	1
Kvinde	34	43	16	7	44	13	4
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	37	42	17	4	24	4	0
80- år	35	49	12	5	43	10	5
Skema udfyldt af							
Patienten	40	45	10	5	40	13	3
Pårørende	29	48	19	5	21	1	2
Modersmål							
Dansk	35	48	13	5	63	13	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	37	45	14	5	65	14	5
Planlagt	-	-	-	-	2	0	0
Afsnitsnavn							
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	2	1
G1	45	41	10	3	29	8	4
G2	32	50	12	6	34	4	0

Tabel 35. 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	29	60	10	0	48	36
Køn						
Mand	47	40	13	0	15	10
Kvinde	21	70	9	0	33	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	41	41	18	0	17	11
80-år	23	71	6	0	31	25
Skema udfyldt af						
Patienten	41	44	15	0	27	28
Pårørende	12	88	0	0	17	6
Modersmål						
Dansk	30	61	9	0	44	34
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	60	11	0	47	35
Planlagt	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	3
G1	38	54	8	0	26	15
G2	22	61	17	0	18	18

Tabel 36. 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	52	16	21	11	62	17
Køn						
Mand	52	14	24	10	21	3
Kvinde	51	17	20	12	41	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	48	19	10	24	21	3
80-år	54	15	27	5	41	14
Skema udfyldt af						
Patienten	58	16	14	12	43	9
Pårørende	27	20	40	13	15	7
Modersmål						
Dansk	51	17	20	12	59	15
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	16	21	10	61	16
Planlagt	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	33	0	50	17	6	1
G1	44	15	26	15	27	12
G2	62	21	10	7	29	4

Tabel 37. 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	72	25	3	0	67	9
Køn						
Mand	70	20	10	0	20	3
Kvinde	72	28	0	0	47	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	81	19	0	0	21	4
80-år	67	28	4	0	46	5
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	44	6
Pårørende	59	41	0	0	17	3
Modersmål						
Dansk	71	25	3	0	63	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	26	3	0	66	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
G - FÆLLES	-	-	-	-	4	0
G1	77	23	0	0	35	5
G2	71	21	7	0	28	4

Bilag 5: Kommentarsamling


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

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

Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - G - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Hasteindlagt per ambulance.	Godt
ID Kommentarer - G1		
1	Blev indlagt uden ventetid.	Virkelig godt
7	Indlagt akut. Åndenød, høj feber, kunne ikke stå på benene. [Betændelse mange] gange siden nytårsaften.	Virkelig godt
13	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
17	Patienten blev akut indlagt [i efteråret]. Blev udskrevet [en uges tid efter] til korttidsplads på [plejehjem]. [En måned senere] flyttede han i plejebolig.	Intet svar
18	Indlagt akut.	Godt
23	Indlæggelsen var ret kaotisk: Falckfolkene kørte mig frem og tilbage mellem afdelinger og ambulatorium, hvor jeg blev afvist, indtil de til sidst måtte efterlade mig på [] ambulatoriet. Her fik jeg lagt en sonde, og derefter kørt til anden afdeling. Næste dag blev jeg overført til en tredje afdeling.	Godt
24	Blev indlagt på akutmodtagelsesafdelingen. Er [kort tid] senere overført til anden afdeling, og her gjorde man rede for, hvad der var foretaget, og hvad der påfølgende ville ske.	Virkelig godt
25	Det er godt at blive hentet.	Godt
26	Blev overflyttet fra en anden afdeling	Dårligt
ID Kommentarer - G2		
1	Overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
2	Indlagt to gange på [kort tid]. Patienten faldt helt klart til ro under sine to korte indlæggelser.	Intet svar
3	Akut indlæggelse på ét sygehus om aftenen, overført til et andet sygehus [] om aftenen. Overført til G2 næste dags eftermiddag.	Virkelig godt
4	Af nogle, bl.a. fysioterapeuter, fik jeg god og smagsfuld behandling. Af enkelte andre oplevede jeg lidt nedladende optræden over for mig og min familie.	Godt
5	Kom ind pr. ambulance.	Godt
6	Indlagt akut med brækket [knogle i sommeren]. [Opereret] samme dag og overført [fra et sygehus til et andet dagen efter]. Har fået en meget fin behandling på begge hospitaler.	Intet svar
7	Det var en akut og aldeles uplanlagt indlæggelse.	Godt
9	Indlagt fra andet hospital.	Virkelig godt
10	Var skeptisk, da jeg blev informeret om indlæggelse på afdelingen. Det ændrede sig meget, da jeg kom der.	Virkelig godt
13	Der var ingen ventetid. Min [pårørende] blev overflyttet fra andet sygehus inden for et døgn efter, at [sygdom] blev nævnt.	Godt
15	Husker det ikke.	Virkelig godt
16	Blev overflyttet fra anden afdeling.	Godt

 18 Blev overført fra andet hospital. Kun indlagt i ganske få dage.

Godt

Geriatrisk Afdeling G

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - G1	Modtagelsen
3	Det er anden gang, jeg har været på den afdeling. Har været meget tilfreds.	Virkelig god
13	Der kom en læge, som var svær at forstå. Jeg forstod ikke, hvad lægen sagde, så denne ville vide, om jeg kunne høre. Jeg har intet besvær med at høre, så jeg sagde, at jeg ikke forstod lægen. Så blev lægen vred og gik, og der kom en anden læge.	Virkelig dårlig
20	Akut indlæggelse.	Virkelig god
22	Blev lagt på gangen i voldsom gennemtræk.	Dårlig
23	På gangen præsenterede en forbigående læge sig [] og bød mig meget venligt velkommen. Men jeg fik samtidig fremhævet, at jeg var en af de patienter, som de havde accepteret at give husly for en anden afdeling [].	God
24	Blev præsenteret for fast sygeplejerske og læge, der vil følge mig under indlæggelsen. Fik oplysninger omkring kommende undersøgelser.	Virkelig god
26	Jeg blev indlagt i konfus tilstand og registrerede ikke meget.	God
ID	Kommentarer - G2	Modtagelsen
6	Personalet, både læger og sygeplejersker samt terapeuter, var alle meget venlige og dygtige, så jeg er meget, meget tilfreds. Alle var meget behjælpelige ved udskrivelsen.	Intet svar
10	Blev rigtig godt modtaget med god orientering.	Virkelig god
13	Patienten var noget konfus efter morfinbehandling. Det gjorde, at hun ikke husker meget om modtagelsen/det første halve døgn.	God
14	Ingen opfattelse. Diffus.	Intet svar
15	Husker ikke.	Intet svar
18	Husker ikke noget særligt.	Intet svar



Geriatrisk Afdeling G

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - G - FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Der blev ikke videregivet oplysninger om patientens helbredstilstand. Da vi erfarede, at synet pludselig var blevet forringet, gav vi besked til sygeplejersken, som ville give beskeden til rette sted. Dagen efter erfarede vi, at der ikke var handlet på oplysningerne. Vi blev nærmest bebrejdet, at vi ikke havde oplyst om patientens tilstand.	Intet svar
	ID Kommentarer - G1	Fejlhåndtering
12	Ved udskrivning blev der ikke snakket om, at patienten har noget med binyrerne, som styrer salt, sukker og væskebalance, så jeg måtte bede hjemmehjælpen om at salte [patientens] mad noget mere, for ellers bliver hun konfus og kan derved virke dement.	Intet svar
13	De troede, at alle var senile og demente, "lægerne". Jeg blev sendt hjem uden en samtale med lægen. Fik ikke et medicinskema med hjem. Da jeg lige var kommet hjem, kom apoteket og skulle have [penge] for medicin, der var bestilt, og som jeg ikke var informeret om. Det ene hold var meget for at få maven i gang. Det andet var Pamol brusetabletter. Jeg tog ikke smertestillende længe, og fik [] midt om natten. Mit indtryk er, at den læge ikke ved, hvad han gør. Jeg tør ikke lade mig indlægge på den afdeling igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	En meget graverende fejl: Ved udskrivelsen fik jeg poser med, med den ordinerede medicin til de næste par dage og skema med angivelse af, hvornår jeg skulle tage medicinen, men man havde glemt det allervigtigste: De antibioticapiller, jeg skulle have i stedet for den intravenøse behandling, jeg havde fået under hele indlæggelsen. Jeg var taget direkte til [en by langt væk] til en familiefest, men min datter opdagede fejlen, fik straks ringet til afdelingen, der nåede at ringe en recept til [byen] (det var lørdag middag), og alt lykkedes til sidst.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - G2	Fejlhåndtering
5	Undersøgelser og prøver.	Intet svar
11	Fik stafylokokker i såret. Fik penicillin i 14 dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg (pårørende) kunne en dag ikke besøge patienten, men ringede [om eftermiddagen]. Da lå patienten stadig i sengen, havde ikke fået hjælp til at stå op og træne [], som vi havde hørt var mulig og forventeligt. Fik senere en undskyldning i samtale med stedets læge.	Dårligt
17	Medicin blev tabt på gulvet, og alligevel givet til patienten. Patient blev lagt i gammel seng, hvor han ikke selv kunne få sengehest ned.	Dårligt

Geriatrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
 26	Jeg skulle oprindeligt være blevet på afdelingen til onsdag/torsdag, men det blev pludselig lavet om, så jeg alligevel ikke skulle komme igen søndag, men måtte blive hjemme. Har nu i tre måneder haft gener efter min infektion.	Dårligt
ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
 13	På afdeling E9, Tage Hansensgade, hvor patienten blev opereret, fik hun den bedst tænkelige behandling af fagligt dygtige og opmærksomme ansatte.	Godt

Geriatrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
5	Har kun godt at sige om mit ophold på Afsnit C1.	Virkelig godt
13	Der blev sagt, at jeg skulle sidde på skråpuder i tre måneder, og jeg måtte ikke køre bil i tre måneder. Jeg havde lige fået ny hofte. Men information fra afdelingen var seks uger på skråpude og seks uger efter måtte jeg køre bil.	Virkelig dårligt
15	Meget god EFTER indlæggelsen.	Godt
19	Jeg var lovet en undersøgelse på en anden afdeling inden udskrivelse, men har ventet to måneder. Jeg har været der i dag, og det hele ser helt godt ud. Er ved godt mod.	Godt
20	Læge NN gav en fremragende information om mit ildebefindende og godt råd om min fremtidige livsstil [].	Virkelig godt
21	Ingen information før indlæggelsen, da den var akut.	Godt
24	Der blev lagt meget vægt på, om jeg forstod oplysningerne. Spurgte om jeg forstod det? Der bliver givet god tid, og information bliver givet roligt og venligt.	Virkelig godt
26	Under indlæggelsen havde jeg svært ved at få den information, jeg gerne ville have. Personalet er tilsyneladende vant til, at de fleste af deres patienter er demente. Så svar på spørgsmål er meget overfladiske. De burde kunne bedømme deres patienter lidt bedre.	Dårligt
ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
2	Fin information på Tage Hansens Gade Hospital, hvor jeg var med til visitationssamtaler.	Intet svar
5	Ingen fortalte mig, hvad der skete med mig!	Godt
18	Havde ikke behov for særlig information.	Godt

Geriatrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
4	Jeg blev indlagt om natten og blev undersøgt og undersøgt, og alle undersøgelser var i orden og blev ikke behandlet og har ikke men.	Intet svar
8	Efter udskrivelse fra G1 kom jeg på et [flere] ugers ophold på [rehabilitering].	Godt
13	Jeg kunne ikke få besked om, på hvilket tidspunkt af dagen jeg ville blive udskrevet. [Det skulle jeg vide], da jeg fik mad udefra, og jeg havde bestilt maden til at komme dagen efter om midt-dagen, og kom hjem til et hus uden mad. Da jeg brokkede mig, fik jeg lidt [mad] med hjem.	Virkelig dårligt
21	Blev udskrevet til midlertidig plejehjemsplads.	Godt
24	Der var truffet en række aftaler med hjemmehjælp, optræning og om hjælpemidler. Desuden var der aftale om, at jeg skulle til kontrol på grund af ændret medicin, og at jeg kunne ringe til min sygeplejerske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Fagligt dygtig personale fra G2 i forbindelse med flytning. Desværre manglende faglighed og opfølgning af den gode genoptræning ved flytning til lokalcenter.	Virkelig godt
2	Patienten var meget glad og tryk ved indlæggelsen.	Intet svar
7	Hverken røg eller drak før min indlæggelse. Har altid dyrket motion og spist sundt.	Godt
8	Personalet virkede til tider stressede! Underbemanding?	Godt
10	Ved hjemkørsel god forklaring om, hvordan jeg kunne forholde mig til dagligdagen med hjælp fra kommunalcenter og brug af hjælpemidler.	Virkelig godt
17	Patient følte sig ikke klar til at komme hjem. Patient mener, der ikke har været tilstrækkelig optræning til at komme hjem.	Dårligt








Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - G - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Blev hasteindlagt med for højt blodtryk. Efterfølgende var jeg til speciallæge på andet sygehus og [behandling] på tredje sygehus. Alle har været meget venlige og flinke [].	Godt
ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
1	Rengøring: Vaskede I natborde af?	Virkelig godt
2	Mere tid til rengøring.	Godt
3	Jeg synes, afdelingen er det bedste sted, jeg har været, og jeg har været på mange afdelinger.	Virkelig godt
6	Der burde være ansat to sygeplejersker mere på afdelingen om formiddagen fra mandag til fredag. Til blodtryk, temperatur, til badning og blodprøver. Til madning af dårlige patienter. Dette ville lette de andre sygeplejersker, da de har så mange nye elever med sig.	Virkelig godt
6	[] Man får en kontaktperson. Det er i begrænset omfang, når man er meget dårlig. Man tænker blot på at blive rask igen. Det kræver dygtige sygeplejersker og læger. Navnlig én læge sætter jeg stor pris på. Hans menneskelige kundskaber over for patienter og pårørende. Denne læge NN har altid god tid. Patienten føler sig ikke presset.	Virkelig godt
9	Jeg var alt i alt tilfreds med det hele.	Virkelig godt
10	Elendige hovedpuder.	Virkelig godt
11	Kunne godt have ønsket, der var et tv på stuen, idet der var mange patienter i opholdsstuen, som alle ville se noget forskelligt. Og jeg manglede et skab til mit tøj.	Godt
14	Det var en dejlig og venlig oplevelse for mig. Man følte ikke, det var et hospital. Vi fik også en meget venlig velkomst. Opholdsstue/spisestue var også et dejligt sted at være; vi følte os hjemme. Duge, servietter og blomsterlys på bordet. Til sidst et meget venligt personale, så alt var godt for os. Tak.	Virkelig godt
16	Jeg har været indlagt mange gange på Aarhus Sygehus, og har altid fået en meget fin behandling, og kosten er meget fin, så jeg har altid været meget tilfreds.	Virkelig godt
20	God afdeling. Styr på tingene.	Virkelig godt
22	Jeg lå inden for døren i krogen tæt på skabe og vask. Helt umuligt at bakse sig rundt i en kørestol. Fik ingen nattesøvn pga. en hylende og råbende medpatient.	Godt
23	Jeg havde indtryk af, at afdelingens personale generelt stillede krav, snarere end at understøtte og opmuntre patienterne. Måske forstod jeg bare ikke filosofien bag denne holdning.	Godt
24	Det var den bedste behandling, jeg har oplevet under mine mange indlæggelser på forskellige hospitaler. Det var en formuleret målsætning for "vores bløde værdier", og der blev i høj grad levet op til dem. Atmosfære af venlighed, ro og orden på alle niveauer.	Virkelig godt
26	Det er trist, at overbelægningen er så slem, at man på grund af sin alder straks bliver overflyttet til anden afdeling, hvor behandlingen tilsyneladende mest går ud på at gøre patienterne i stand til at klare sig i eget hjem.	Dårligt
ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Hyggelig og stille afdeling at være på. Omsorgsfuldt og dejligt personale, en fantastisk afdeling at være indlagt på. Tak til alle.	Virkelig godt
2	Sovemedicin blev droppet, og patienten er nu fri af den. Er ikke faldet siden. Fik bevilget en "korttidsplads" [på omsorgshotel]. Her bliver hun [det næste stykke tid], hvor hun så skal [vi-	Intet svar

Bilag 5

dere til andet sted].

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 3 | Torumsstuer med toilet er bare fint. Urolige, demente patienter fik andet sovested for natte-roens skyld. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 5 | Der var travlhed, mange akutte indlæggelser, men personalet gjorde det godt. TAK. | Godt |
|  | 9 | Afdelingen var meget, meget søde. | Virkelig godt |
|  | 10 | Sørgede for at få hjælp og blev fulgt til undersøgelser på andre hospitalsafdelinger. | Virkelig godt |
|  | 12 | Gennemgående synes jeg, at mit ophold på hospitalet var godt med dejligt personale. Så det hele endte med at blive en god, rar og tryk oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 17 | Mere imødekommende og smilende personale (G2). | Dårligt |
|  | 18 | Kedeligt, at afdelingen ikke har et særligt tv-rum. Oplevede, at man ikke havde noget ud af et tv-spil, da ansat og patient havde en højlydt samtale. Forlod efter kort tid stuen. | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.