

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Infektionsmedicinsk Afdeling Q
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:	167
Besvarelser fra afdelingens patienter:	93
Afdelingens svarprocent:	56%

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

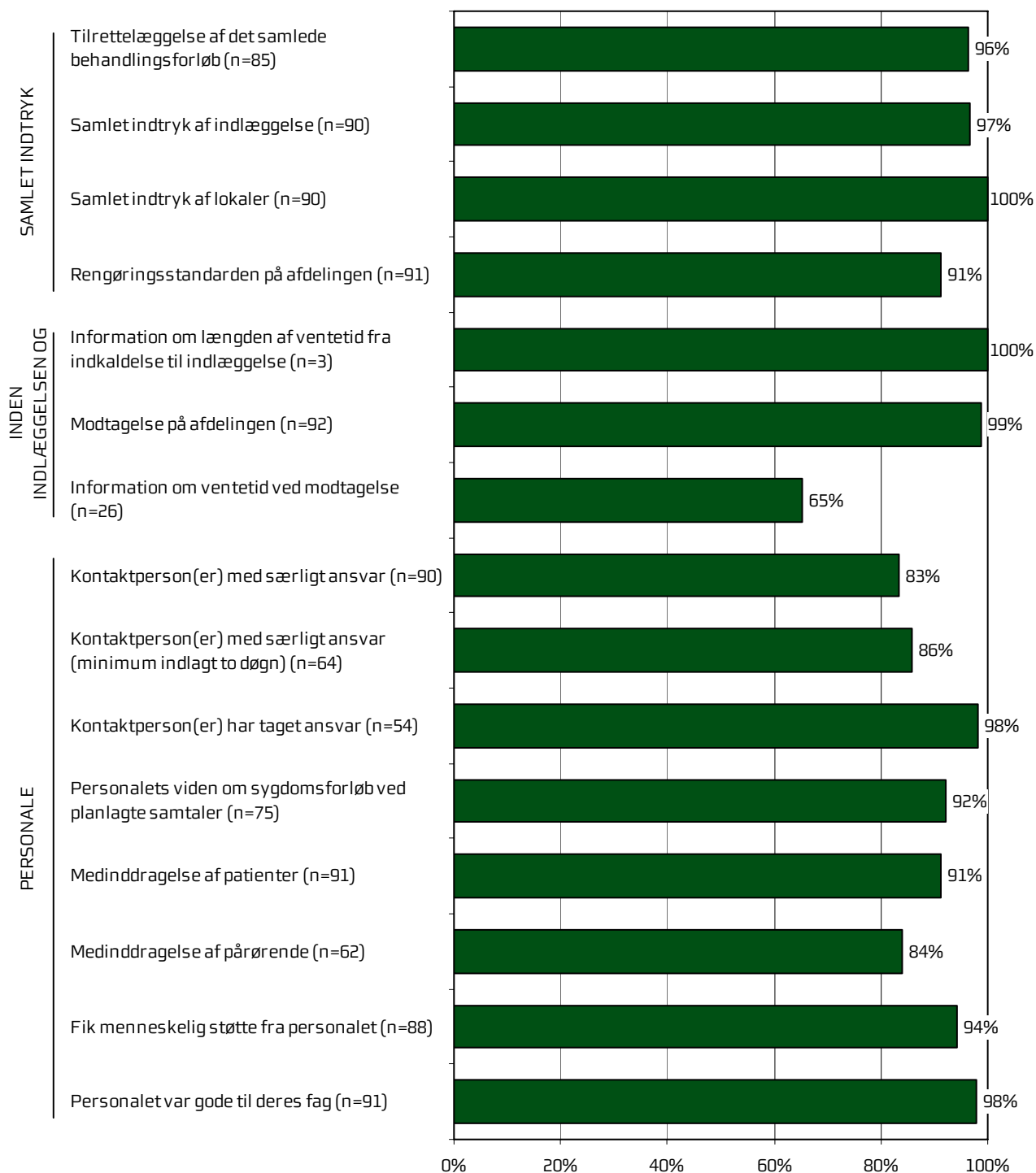
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

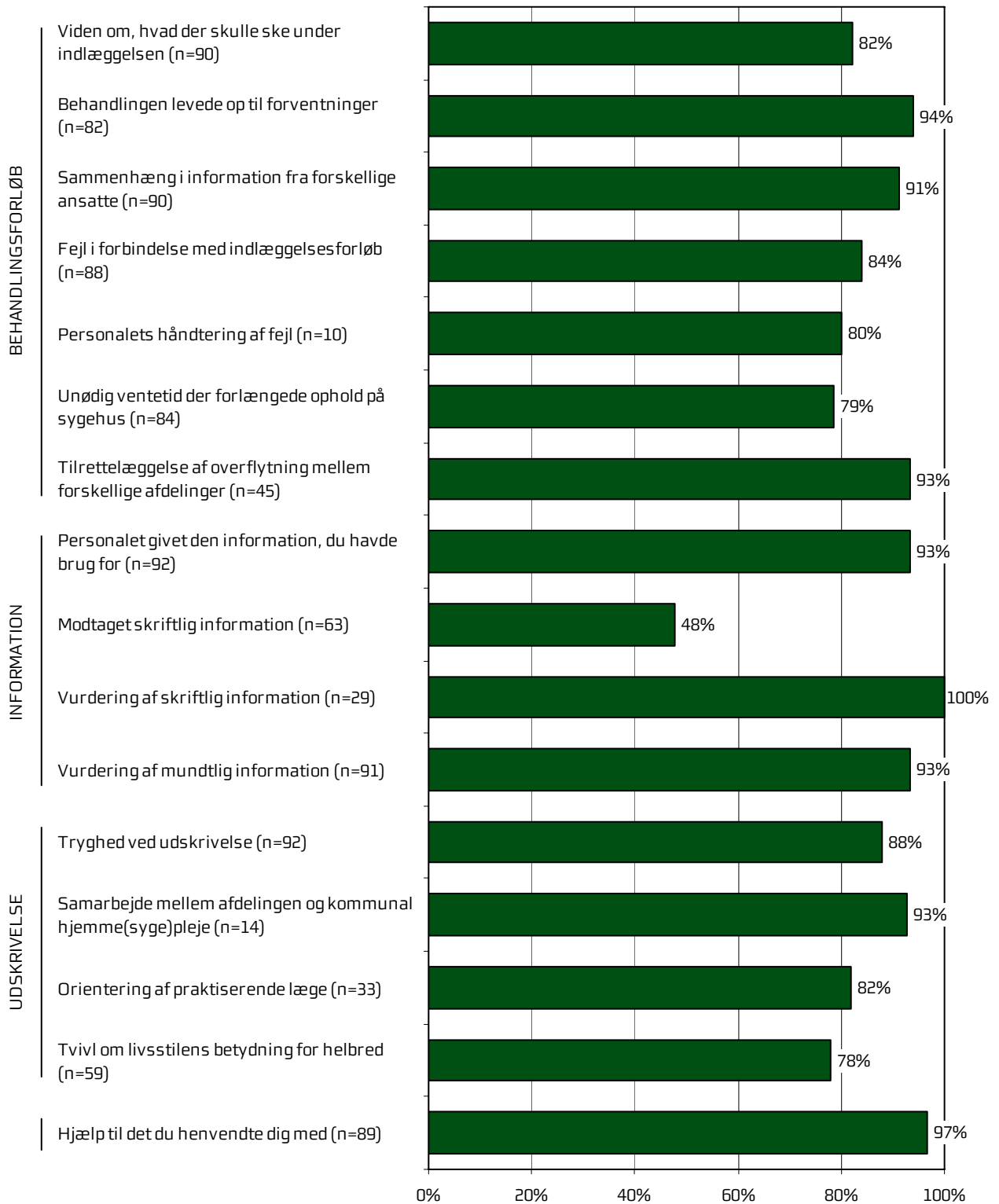
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

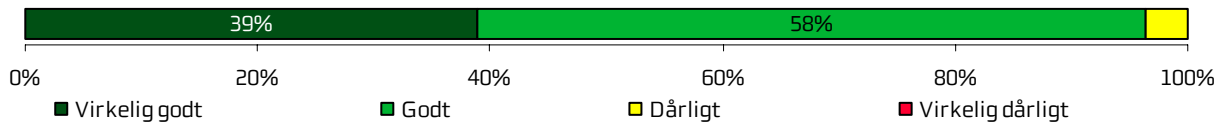
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

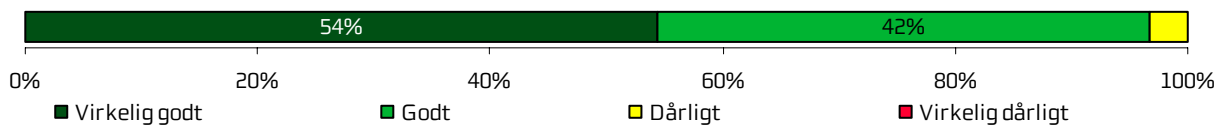
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

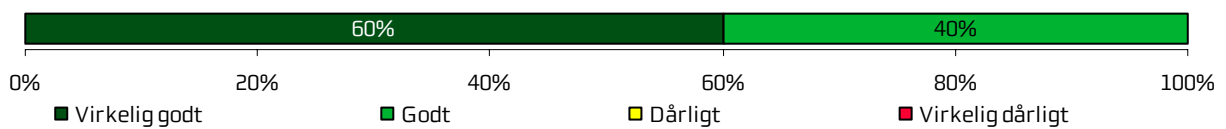
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=85)



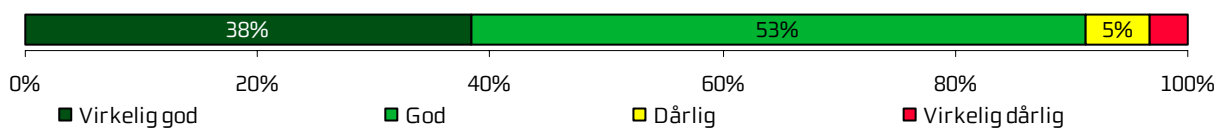
Samlet indtryk af indlæggelse (n=90)



Samlet indtryk af lokaler (n=90)



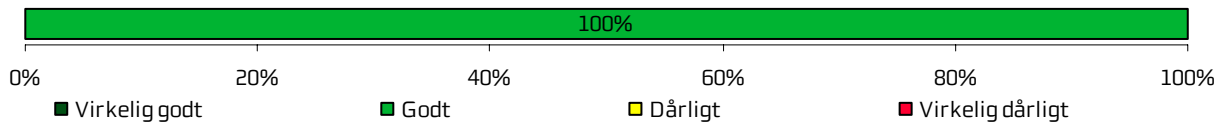
Rengøringsstandard på afdelingen (n=91)



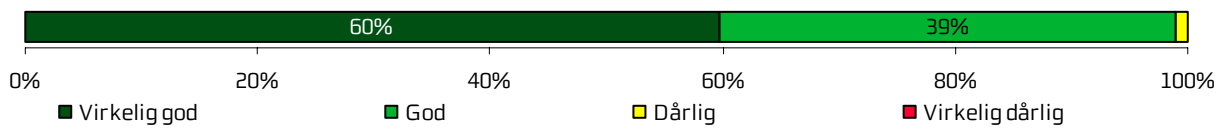
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	92 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	95 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	98 %	93 % *	97 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 %	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

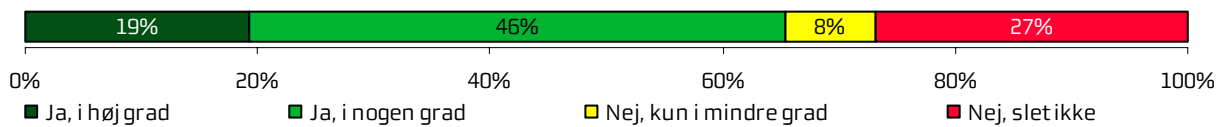
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=92)



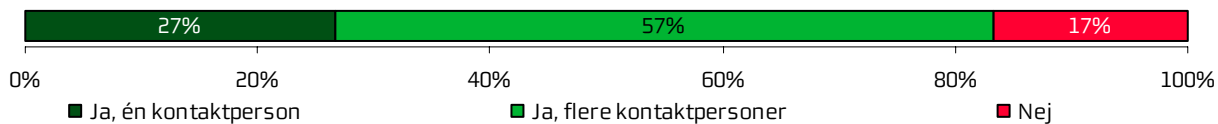
Information om ventetid ved modtagelse (n=26)



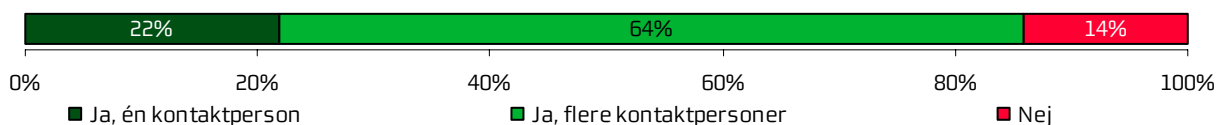
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	85 %	-	100 %	85 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	97 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	80 %	62 %	87 % *	62 %	76 %

Personale

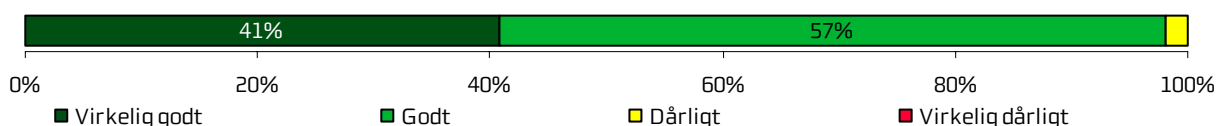
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



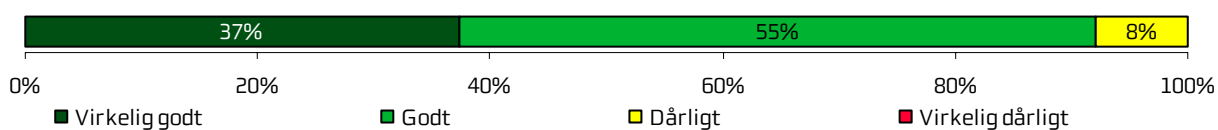
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



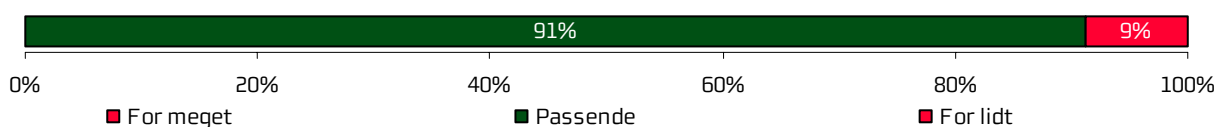
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=54)



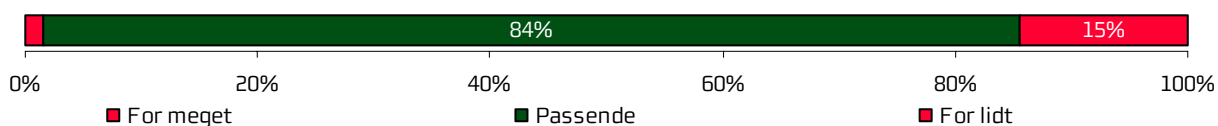
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



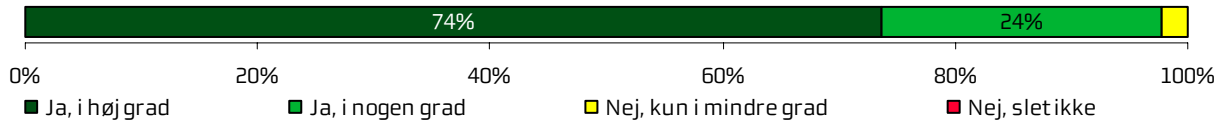
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	88 %	78 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	92 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	96 %	91 %	99 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	93 %	95 %	98 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	94 %	91 %	96 % *	84 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	93 %	93 %	99 % *	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=91)

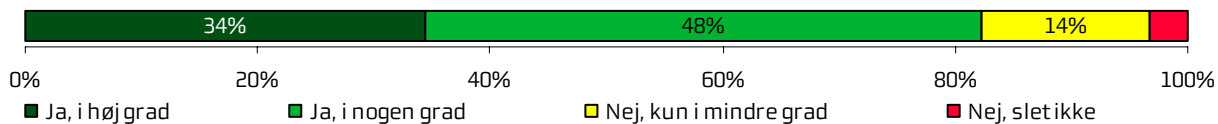


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



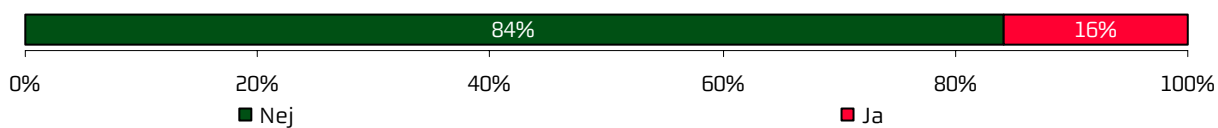
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



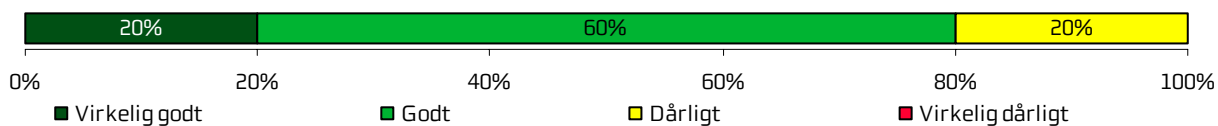
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



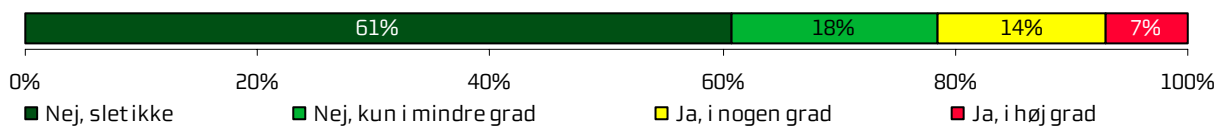
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



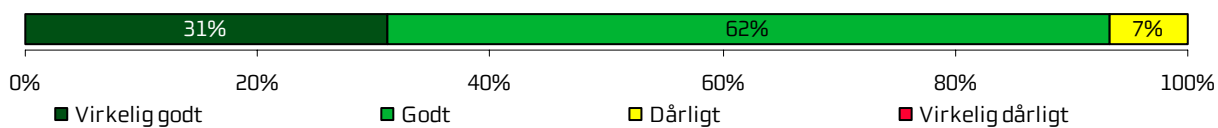
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



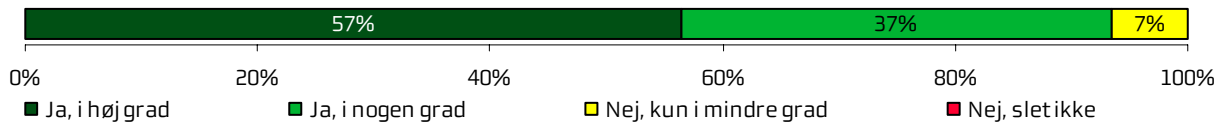
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



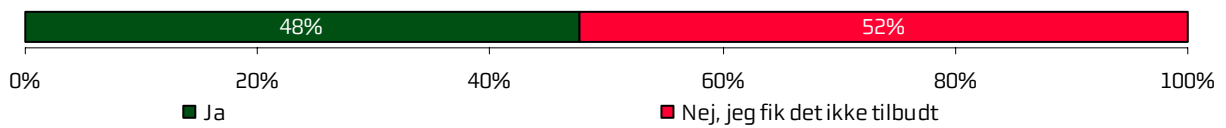
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	79 %	78 %	99 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	90 %	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	94 %	86 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	86 %	-	93 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	77 %	-	83 %	57 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79 %	87 %	77 %	95 % *	73 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	93 %	-	99 %	88 %	93 %

Information

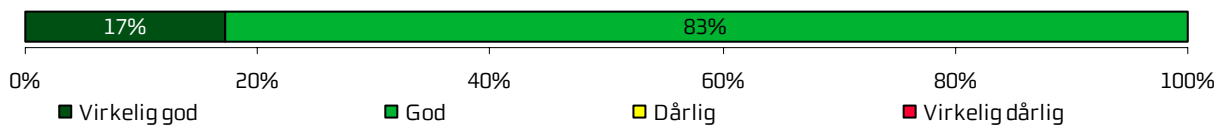
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



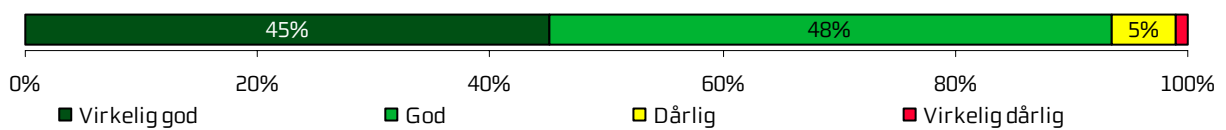
Modtaget skriftlig information (n=63)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



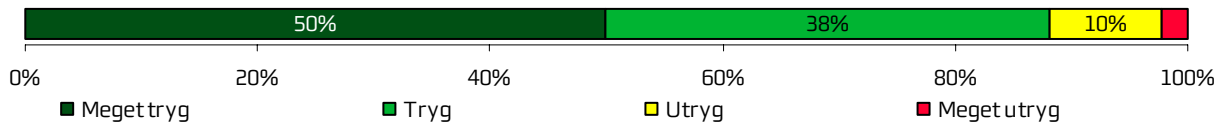
Vurdering af mundtlig information (n=91)



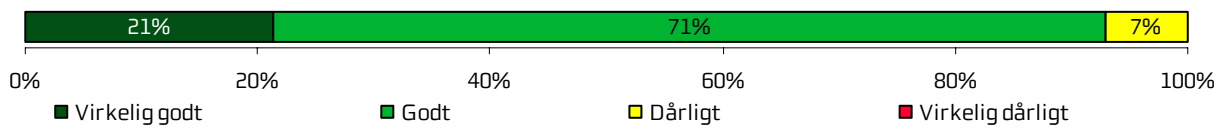
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	48 %	43 %	-	88 % *	56 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	94 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	93 %	94 %	100 % *	89 %	94 %

Udskrivelse

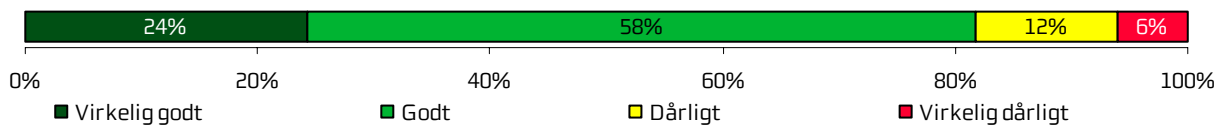
Tryghed ved udskrivelse (n=92)



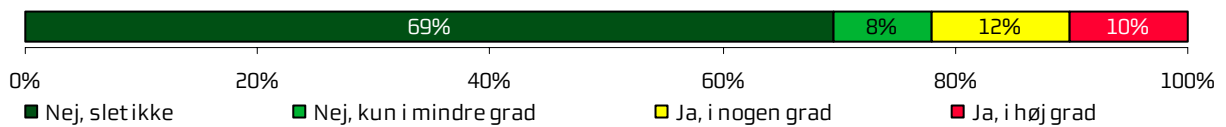
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



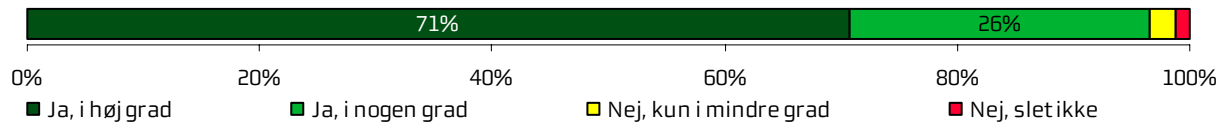
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	95 %	89 %	95 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	100 %	74 % *	99 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	87 %	86 %	95 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	72 %	73 %	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=89)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	98 %	99 %	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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	47%	44%
Kvinde	53%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	7%
20-39 år	34%	40%
40-59 år	22%	20%
60-79 år	29%	25%
80- år	6%	8%

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		44		47%
Kvinde		49		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		8		9%
20-39 år		32		34%
40-59 år		20		22%
60-79 år		27		29%
80- år		6		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		86		96%
Pårørende		4		4%
Modersmål				
Dansk		81		90%
Ikke dansk		9		10%
Indlæggelsesform				
Akut		88		95%
Planlagt		5		5%
Afsnitsnavn				
Q1		51		55%
Q2		36		39%
Q-FÆLLES		6		6%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	58	4	0	85	7
Køn						
Mand	50	50	0	0	40	3
Kvinde	29	64	7	0	45	4
Aldersgruppe						
0-19 år	17	67	17	0	6	2
20-39 år	24	72	3	0	29	3
40-59 år	35	60	5	0	20	0
60-79 år	64	36	0	0	25	2
80-år	40	60	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	4	0	79	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	39	57	4	0	74	7
Ikke dansk	33	67	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	57	4	0	81	6
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Q1	47	51	2	0	45	5
Q2	31	66	3	0	35	1
Q-FÆLLES	20	60	20	0	5	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	42	3	0	90
Køn					
Mand	67	30	2	0	43
Kvinde	43	53	4	0	47
Aldersgruppe					
0-19 år	57	29	14	0	7
20-39 år	42	52	6	0	31
40-59 år	55	45	0	0	20
60-79 år	70	30	0	0	27
80- år	40	60	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	56	40	4	0	84
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	56	41	4	0	79
Ikke dansk	44	56	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	55	41	4	0	85
Planlagt	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	53	45	2	0	49
Q2	57	40	3	0	35
Q-FÆLLES	50	33	17	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	40	0	0	90
Køn					
Mand	68	32	0	0	41
Kvinde	53	47	0	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	50	50	0	0	8
20-39 år	55	45	0	0	31
40-59 år	58	42	0	0	19
60-79 år	70	30	0	0	27
80- år	60	40	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	61	39	0	0	84
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	59	41	0	0	79
Ikke dansk	67	33	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	85
Planlagt	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	60	40	0	0	48
Q2	61	39	0	0	36
Q-FÆLLES	50	50	0	0	6

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	38	53	5	3	91
Køn					
Mand	44	47	5	5	43
Kvinde	33	58	6	2	48
Aldersgruppe					
0-19 år	75	13	13	0	8
20-39 år	32	58	3	6	31
40-59 år	40	50	5	5	20
60-79 år	37	63	0	0	27
80- år	20	40	40	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	41	49	6	4	85
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	35	55	6	4	80
Ikke dansk	67	33	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	40	51	6	3	86
Planlagt	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	39	49	8	4	49
Q2	42	53	3	3	36
Q-FÆLLES	17	83	0	0	6

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	-	-	-	-	3	0	88
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	41
Kvinde	-	-	-	-	1	0	47
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	8
20-39 år	-	-	-	-	1	0	31
40-59 år	-	-	-	-	0	0	20
60-79 år	-	-	-	-	2	0	23
80- år	-	-	-	-	0	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	82
Pårørende	-	-	-	-	1	0	3
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	2	0	77
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	88
Planlagt	-	-	-	-	3	0	0
Afsnitsnavn							
Q1	-	-	-	-	1	0	49
Q2	-	-	-	-	2	0	34
Q-FÆLLES	-	-	-	-	0	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	39	1	0	92
Køn					
Mand	70	30	0	0	43
Kvinde	51	47	2	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	56	41	3	0	32
40-59 år	55	45	0	0	20
60-79 år	70	30	0	0	27
80- år	80	20	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	58	41	1	0	86
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	58	41	1	0	81
Ikke dansk	67	33	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	60	39	1	0	87
Planlagt	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	58	40	2	0	50
Q2	64	36	0	0	36
Q-FÆLLES	50	50	0	0	6

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	19	46	8	27	26	0
Køn						
Mand	25	38	13	25	16	0
Kvinde	10	60	0	30	10	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	55	0	36	11	0
40-59 år	50	17	17	17	6	0
60-79 år	17	50	17	17	6	0
80-år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	44	8	28	25	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	24	48	0	29	21	0
Ikke dansk	0	40	40	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	42	8	29	24	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Q1	21	57	7	14	14	0
Q2	18	27	9	45	11	0
Q-FÆLLES	-	-	-	-	1	0

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	27	57	17	90
Køn				
Mand	29	57	14	42
Kvinde	25	56	19	48
Aldersgruppe				
0-19 år	13	63	25	8
20-39 år	29	55	16	31
40-59 år	42	42	16	19
60-79 år	22	63	15	27
80- år	0	80	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	28	55	16	85
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	26	58	16	80
Ikke dansk	22	56	22	9
Indlæggelsesform				
Akut	27	58	15	85
Planlagt	20	40	40	5
Afsnitsnavn				
Q1	25	60	15	48
Q2	28	56	17	36
Q-FÆLLES	33	33	33	6

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	22	64	14	64
Køn				
Mand	18	71	11	28
Kvinde	25	58	17	36
Aldersgruppe				
0-19 år	14	57	29	7
20-39 år	20	67	13	15
40-59 år	29	57	14	14
60-79 år	26	65	9	23
80- år	0	80	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	24	63	14	59
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	21	66	14	58
Ikke dansk	20	60	20	5
Indlæggelsesform				
Akut	22	65	13	60
Planlagt	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Q1	13	71	16	31
Q2	30	63	7	27
Q-FÆLLES	33	33	33	6

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	41	57	2	0	54	1
Køn						
Mand	52	48	0	0	25	0
Kvinde	31	66	3	0	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	20	60	20	0	5	0
20-39 år	31	69	0	0	13	0
40-59 år	27	73	0	0	11	1
60-79 år	67	33	0	0	21	0
80-år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	2	0	50	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	41	57	2	0	49	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	55	2	0	51	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Q1	38	62	0	0	26	0
Q2	44	52	4	0	25	0
Q-FÆLLES	-	-	-	-	3	1

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	37	55	8	0	75	16
Køn						
Mand	57	40	3	0	35	8
Kvinde	20	68	13	0	40	8
Aldersgruppe						
0-19 år	0	80	20	0	5	3
20-39 år	31	54	15	0	26	6
40-59 år	41	53	6	0	17	2
60-79 år	52	48	0	0	23	4
80-år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	53	9	0	70	16
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	38	53	9	0	66	15
Ikke dansk	25	75	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	38	54	8	0	71	15
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Q1	41	54	5	0	39	10
Q2	33	58	9	0	33	3
Q-FÆLLES	-	-	-	-	3	3

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	0	91	9	91
Køn				
Mand	0	91	9	43
Kvinde	0	92	8	48
Aldersgruppe				
0-19 år	0	75	25	8
20-39 år	0	84	16	32
40-59 år	0	100	0	19
60-79 år	0	100	0	27
80- år	0	80	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	9	86
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	0	90	10	81
Ikke dansk	0	100	0	9
Indlæggelsesform				
Akut	0	91	9	86
Planlagt	0	100	0	5
Afsnitsnavn				
Q1	0	88	12	49
Q2	0	97	3	36
Q-FÆLLES	0	83	17	6

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	2	84	15	62	29
Køn					
Mand	0	86	14	29	14
Kvinde	3	82	15	33	15
Aldersgruppe					
0-19 år	0	75	25	8	0
20-39 år	0	85	15	20	12
40-59 år	0	75	25	12	7
60-79 år	5	89	5	19	8
80- år	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af					
Patienten	2	83	16	58	28
Pårørende	-	-	-	2	1
Modersmål					
Dansk	2	82	16	57	24
Ikke dansk	0	100	0	5	4
Indlæggelsesform					
Akut	0	86	14	58	28
Planlagt	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn					
Q1	3	86	11	35	14
Q2	0	91	9	22	14
Q-FÆLLES	0	40	60	5	1

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	72	23	6	0	88	2
Køn						
Mand	80	17	2	0	41	1
Kvinde	64	28	9	0	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	50	38	13	0	8	0
20-39 år	61	29	10	0	31	1
40-59 år	65	29	6	0	17	1
60-79 år	93	7	0	0	27	0
80-år	80	20	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	23	6	0	82	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	71	22	6	0	77	2
Ikke dansk	67	33	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	22	6	0	83	2
Planlagt	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	72	23	4	0	47	1
Q2	74	20	6	0	35	1
Q-FÆLLES	50	33	17	0	6	0

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	74	24	2	0	91	1
Køn						
Mand	81	19	0	0	42	1
Kvinde	67	29	4	0	49	0
Aldersgruppe						
0-19 år	63	25	13	0	8	0
20-39 år	53	44	3	0	32	0
40-59 år	84	16	0	0	19	1
60-79 år	89	11	0	0	27	0
80-år	100	0	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	85	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	74	24	3	0	80	1
Ikke dansk	67	33	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	24	2	0	86	1
Planlagt	80	20	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	82	16	2	0	50	0
Q2	66	31	3	0	35	1
Q-FÆLLES	50	50	0	0	6	0

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	34	48	14	3	90	1
Køn						
Mand	44	40	14	2	43	0
Kvinde	26	55	15	4	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	25	50	13	13	8	0
20-39 år	34	50	16	0	32	0
40-59 år	35	40	15	10	20	0
60-79 år	40	52	8	0	25	1
80-år	20	40	40	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	48	15	4	84	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	33	48	16	3	79	1
Ikke dansk	33	56	0	11	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	47	15	4	85	1
Planlagt	40	60	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	33	49	18	0	49	0
Q2	40	49	9	3	35	1
Q-FÆLLES	17	33	17	33	6	0

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	59	35	2	4	82	9
Køn						
Mand	66	24	2	7	41	2
Kvinde	51	46	2	0	41	7
Aldersgruppe						
0-19 år	29	71	0	0	7	1
20-39 år	50	36	4	11	28	4
40-59 år	58	37	5	0	19	1
60-79 år	79	21	0	0	24	2
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	3	4	77	8
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	56	39	1	4	72	8
Ikke dansk	75	13	13	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	35	3	4	78	8
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Q1	56	33	5	7	43	6
Q2	66	34	0	0	35	1
Q-FÆLLES	-	-	-	-	4	2

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	41	50	9	0	90	0
Køn						
Mand	44	47	9	0	43	0
Kvinde	38	53	9	0	47	0
Aldersgruppe						
0-19 år	38	50	13	0	8	0
20-39 år	35	48	16	0	31	0
40-59 år	30	65	5	0	20	0
60-79 år	58	42	0	0	26	0
80-år	40	40	20	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	49	10	0	84	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	42	49	9	0	79	0
Ikke dansk	22	67	11	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	48	9	0	85	0
Planlagt	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	46	44	10	0	48	0
Q2	42	53	6	0	36	0
Q-FÆLLES	0	83	17	0	6	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	88
Køn			
Mand	93	7	41
Kvinde	77	23	47
Aldersgruppe			
0-19 år	75	25	8
20-39 år	78	22	32
40-59 år	79	21	19
60-79 år	96	4	24
80- år	100	0	5
Skema udfyldt af			
Patienten	84	16	83
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	83	17	78
Ikke dansk	100	0	8
Indlæggelsesform			
Akut	83	17	83
Planlagt	100	0	5
Afsnitsnavn			
Q1	89	11	47
Q2	80	20	35
Q-FÆLLES	67	33	6

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	20	60	20	0	10	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	29	57	14	0	7	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	17	50	33	0	6	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	67	22	0	9	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	11	67	22	0	9	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	60	20	0	10	3
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Q1	-	-	-	-	4	1
Q2	20	60	20	0	5	1
Q-FÆLLES	-	-	-	-	1	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	61	18	14	7	84	6
Køn						
Mand	60	23	13	5	40	2
Kvinde	61	14	16	9	44	4
Aldersgruppe						
0-19 år	57	0	29	14	7	1
20-39 år	43	21	25	11	28	3
40-59 år	74	11	5	11	19	1
60-79 år	73	19	8	0	26	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	18	15	6	79	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	62	18	15	5	73	6
Ikke dansk	56	22	11	11	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	16	14	8	79	6
Planlagt	40	40	20	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	61	18	16	5	44	4
Q2	60	17	11	11	35	1
Q-FÆLLES	60	20	20	0	5	1

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	31	62	7	0	45	5	40
Køn							
Mand	38	57	5	0	21	2	19
Kvinde	25	67	8	0	24	3	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	6
20-39 år	20	60	20	0	15	0	17
40-59 år	18	82	0	0	11	2	6
60-79 år	43	57	0	0	14	2	11
80- år	-	-	-	-	3	1	0
Skema udfyldt af							
Patienten	29	63	7	0	41	3	40
Pårørende	-	-	-	-	3	1	0
Modersmål							
Dansk	32	62	5	0	37	4	38
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	30	63	7	0	43	4	38
Planlagt	-	-	-	-	2	1	2
Afsnitsnavn							
Q1	38	54	8	0	24	2	23
Q2	28	67	6	0	18	3	14
Q-FÆLLES	-	-	-	-	3	0	3

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	57	37	7	0	92
Køn					
Mand	67	30	2	0	43
Kvinde	47	43	10	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	50	25	25	0	8
20-39 år	34	53	13	0	32
40-59 år	60	40	0	0	20
60-79 år	85	15	0	0	27
80- år	40	60	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	57	36	7	0	86
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	57	36	7	0	81
Ikke dansk	44	56	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	56	37	7	0	87
Planlagt	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	58	38	4	0	50
Q2	58	36	6	0	36
Q-FÆLLES	33	33	33	0	6

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	3	43	2	52	63	27
Køn						
Mand	0	47	0	53	32	10
Kvinde	6	39	3	52	31	17
Aldersgruppe						
0-19 år	0	40	0	60	5	3
20-39 år	0	42	0	58	19	13
40-59 år	13	50	0	38	16	4
60-79 år	0	47	5	47	19	6
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	0	41	2	57	58	27
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	2	38	2	59	56	23
Ikke dansk	17	83	0	0	6	3
Indlæggelsesform						
Akut	3	42	2	53	59	26
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Q1	3	41	3	53	32	16
Q2	4	48	0	48	25	11
Q-FÆLLES	0	33	0	67	6	0

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	17	83	0	0	29	0
Køn						
Mand	21	79	0	0	14	0
Kvinde	13	87	0	0	15	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	88	0	0	8	0
40-59 år	20	80	0	0	10	0
60-79 år	22	78	0	0	9	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	83	0	0	24	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	18	82	0	0	22	0
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	82	0	0	28	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Q1	21	79	0	0	14	0
Q2	15	85	0	0	13	0
Q-FÆLLES	-	-	-	-	2	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	45	48	5	1	91
Køn					
Mand	51	44	5	0	43
Kvinde	40	52	6	2	48
Aldersgruppe					
0-19 år	25	50	13	13	8
20-39 år	41	50	9	0	32
40-59 år	45	55	0	0	20
60-79 år	58	42	0	0	26
80- år	40	40	20	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	44	49	6	1	85
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	45	48	6	1	80
Ikke dansk	33	67	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	47	47	6	1	86
Planlagt	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Q1	48	46	6	0	50
Q2	46	49	6	0	35
Q-FÆLLES	17	67	0	17	6

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	50	38	10	2	92
Køn					
Mand	44	42	9	5	43
Kvinde	55	35	10	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	63	38	0	0	8
20-39 år	59	38	3	0	32
40-59 år	55	30	10	5	20
60-79 år	41	37	19	4	27
80- år	0	80	20	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	51	38	8	2	86
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	49	40	10	1	81
Ikke dansk	44	33	11	11	9
Indlæggelsesform					
Akut	52	39	8	1	87
Planlagt	20	20	40	20	5
Afsnitsnavn					
Q1	48	42	8	2	50
Q2	53	33	11	3	36
Q-FÆLLES	50	33	17	0	6

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	21	71	7	0	14	4	71
Køn							
Mand	17	67	17	0	6	0	36
Kvinde	25	75	0	0	8	4	35
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	7
20-39 år	-	-	-	-	2	3	27
40-59 år	-	-	-	-	3	1	15
60-79 år	17	67	17	0	6	0	20
80- år	-	-	-	-	2	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	25	67	8	0	12	4	67
Pårørende	-	-	-	-	1	0	3
Modersmål							
Dansk	25	67	8	0	12	4	62
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	7
Indlæggelsesform							
Akut	23	69	8	0	13	4	67
Planlagt	-	-	-	-	1	0	4
Afsnitsnavn							
Q1	33	67	0	0	6	3	39
Q2	17	67	17	0	6	1	28
Q-FÆLLES	-	-	-	-	2	0	4

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	24	58	12	6	33	56
Køn						
Mand	14	57	21	7	14	27
Kvinde	32	58	5	5	19	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	5
20-39 år	33	33	17	17	6	24
40-59 år	14	71	0	14	7	13
60-79 år	25	56	19	0	16	11
80- år	-	-	-	-	1	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	60	7	7	30	53
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	25	61	11	4	28	50
Ikke dansk	20	40	20	20	5	4
Indlæggelsesform						
Akut	27	57	10	7	30	55
Planlagt	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Q1	28	61	6	6	18	30
Q2	25	42	25	8	12	23
Q-FÆLLES	-	-	-	-	3	3

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	69	8	12	10	59	32
Køn						
Mand	67	11	11	11	27	15
Kvinde	72	6	13	9	32	17
Aldersgruppe						
0-19 år	83	0	17	0	6	2
20-39 år	50	17	17	17	18	14
40-59 år	77	8	0	15	13	7
60-79 år	72	6	17	6	18	8
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	7	12	11	57	28
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	69	8	13	10	52	28
Ikke dansk	67	17	0	17	6	3
Indlæggelsesform						
Akut	70	7	12	11	57	29
Planlagt	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Q1	60	13	7	20	30	20
Q2	79	4	17	0	24	11
Q-FÆLLES	80	0	20	0	5	1

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	71	26	2	1	89	1
Køn						
Mand	81	17	0	2	42	0
Kvinde	62	34	4	0	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	63	25	13	0	8	0
20-39 år	62	31	3	3	29	1
40-59 år	70	30	0	0	20	0
60-79 år	89	11	0	0	27	0
80-år	40	60	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	2	1	83	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	71	25	3	1	79	1
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	25	2	1	84	1
Planlagt	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Q1	69	29	0	2	48	0
Q2	78	17	6	0	36	0
Q-FÆLLES	40	60	0	0	5	1

Bilag 5: Kommentarsamling


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


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

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
1	Blev overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
2	Jeg blev indlagt akut og blev virkelig godt modtaget.	Godt
3	Før min indlæggelse var jeg hos lægen, hvor rådet var at spise flere piller. Hovedpine kunne jo komme af muskelspændinger, og det på trods af, at jeg aldrig har haft hovedpine før.	Dårligt
8	Jeg blev direkte henvist fra en anden læge akut og blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
9	Der blev taget superflot hånd om mig, lige fra skadestuen til [indlæggelsen].	Virkelig godt
10	Indlagt på Horsens sygehus [i sommeren]. Overflyttet til [anden afdeling]. Udskrivet fra [anden afdeling].	Virkelig godt
11	Det gik hurtigt, hvilket var godt.	Godt
13	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
14	Nogle gange var der alt for meget ventetid, uden jeg blev informeret om det. Fik fx en tid en dag [om formiddagen] til noget røntgen og kom ikke til før [otte timer senere].	Intet svar
15	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
17	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
18	Min læge kontaktede afdelingen. Da jeg [havde stærke symptomer], blev jeg henvist direkte fra lægen til afdelingen samme dag.	Virkelig godt
19	Jeg kom ind akut via. vagtlæge.	Godt
26	Indlæggelsen blev foranlediget af egen læge, som anbefalede en akut indlæggelse pga. høj feber, væsketab og for lavt blodtryk. Der var ingen ventetid inden indlæggelsen.	Virkelig godt
27	Jeg var hos min egen læge, der ringede til Skejby og fortalte om mine symptomer. Dagen efter skulle jeg møde der [om formiddagen].	Virkelig godt
ID Kommentarer - Q2		Samlet indtryk
2	Indlagt fra egen læge.	Virkelig godt
4	Jeg husker intet om de første to dage af indlæggelsen.	Virkelig godt
5	Det var lidt irriterende, at man skulle vente på, at Q2 åbnede igen efter sommeren.	Virkelig godt
6	Der var ingen ventetid, jeg blev overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
8	Da jeg havde oplyst, [hvad mit problem var], fandt jeg ud af, at jeg ikke havde behøvet at vente en hel uge på undersøgelsen. Så havde [problemet] ikke nået at [udvikle] sig så meget.	Godt
9	Jeg syntes ikke, jeg blev taget særligt seriøst, da jeg i første omgang ringede til vagtlægen. Lægen, som efterfølgende kom hjem til mig for at vurdere mig, havde slet ikke forståelse for situationen. Jeg var to uger forinden netop hjemvendt fra [udlandet], hvor jeg havde været indlagt med [sygdom], og med det samme da jeg kom hjem til Danmark, fik jeg at vide på afdeling Q, at det var meget vigtigt at jeg opsøgte lægehjælp, hvis jeg fik det dårligt igen/feber. Lægen, som besøgte mig, lød dog ikke til at synes, at det faktisk, at jeg havde haft [sygdommen], var af nogen relevans, hvilket jeg er uenig i.	Godt
14	Var hos læge og blev indlagt samme dag.	Virkelig godt

 19 Jeg har ringet til sygeplejerske, og hun har snakket med en læge. Så kom jeg på hospital og blev indlagt. Virkelig godt

 20 Fik at vide om morgenen, at jeg skulle indlægges, og jeg blev indlagt med det samme. Godt

ID Kommentarer - Q-FÆLLES

Samlet indtryk

 3 Jeg kom direkte fra lægebesøg til afdelingen. Jeg blev taget godt imod! Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Q1	Modtagelsen
1	Man følte sig tryk og informeret fra start til slut.	Virkelig god
3	De var venlige og imødekommende. Jeg fik en hurtig briefing omkring diverse prøvetagning, og efter udførelsen af disse, fik jeg besked om, hvornår jeg kunne forvente svar.	Virkelig god
6	Jeg kan ikke huske det, men min familie synes, den var virkelig god.	Virkelig god
8	Der var dog en episode efter min indlæggelse, hvor jeg var til undersøgelse. Lægen, der undersøgte mig, var utrolig arrogant. Jeg havde en allergisk reaktion. Da jeg spurgte om hans mening til, om jeg burde overnatte på afdelingen, fik jeg svaret: "Det bestemmer du selv". Han havde altså ikke nogen holdning til, hvor kritisk min tilstand var. Det gjorde mig utryk.	Virkelig god
9	En dejlig ro.	Virkelig god
16	Der var ingen ventetid.	Virkelig god
17	Omhyggelig og betryggende.	Virkelig god
20	Det var midt i et vagtskifte, men de var vældigt søde og havde overskud.	Virkelig god
21	Ankom om aftenen, overført fra et andet sygehus. Der gik længe, inden der overhovedet kom en person til mig. Blev blot kørt ind på stuen af ambulanceredderne, og så lå jeg der. Da der kom personale, fik jeg ingen information om stedet, eller hvad der skulle ske med mig. Det var aftenvag, og de havde travlt, så jeg accepterede det. Men jeg svarer ærligt, hvordan min oplevelse var.	Dårlig
26	Min helbredstilstand var kritisk, og der blev omgående taget aktion på at stabilisere tilstanden. Modtagelsen fungerede perfekt. Det var en [bakterie], der førte til indlæggelse på [] Q1.	Virkelig god
27	Sygeplejerskerne vidste ikke, at jeg var kommet, men det løste sig. Jeg havde en god bog med.	God
ID	Kommentarer - Q2	Modtagelsen
1	Jeg manglede information, som hvornår spisetiderne var, og hvor man spiste, samt hvor toiletet befandt sig. Derudover information om forløbet, hvad der skulle ske, og hvad deres planer var.	God
5	Det er fantastisk, at I modtager folk og forklarer lidt, hvordan ting fungerer.	Virkelig god
8	Kun positiv!	Virkelig god
9	Modtagelsen var ganske fin. Dog gik der lidt tid, inden jeg kunne få noget smertestillende, men det er også ganske forståeligt, eftersom sygepersonalet lige skulle have et overblik over situationen.	God
10	De er søde til at tage godt imod én. Men måske det er fordi, man efterhånden kender dem. Det ved jeg ikke?	God
17	Da jeg bliver akut indlagt hver gang, mangler jeg, at de ved, hvad det drejer sig om, så jeg ikke skal gentage mig selv hver gang, da det altid drejer sig om [de samme ting].	God
ID	Kommentarer - Q-FÆLLES	Modtagelsen
1	Søde, informative.	Virkelig god
3	God modtagelse. Blev taget alvorligt.	God
4	Jeg var glad for, at en pårørende kunne blive hos mig om natten.	God

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q1	Fejlhåndtering
3	Jeg blev fejlbehandlet. Pludselig en tidlig morgen kom der en sygeplejerske ind og gav mig et drop, som manden en stue længere henne af gangen skulle have haft. Jeg protesterede dengang hun gik i gang, fordi hun fortalte det var mod virus. I samtlige af de tagne prøver, inkl. rygmarvsprøven, var der ikke tegn på, at det var en virus, som var skyld i min indlæggelse. Det resulterede til gengæld i, at venen i min højre underarm er ødelagt og spændt som en violinstreng.	Dårligt
5	Fejl i journalen (opdagede dette efter opholdet). Dygtige sygeplejersker, men travlhed på afdelingen. Træls med en ny læge hver dag!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Der var ikke givet besked fra andet sygehus om, at jeg selv medbragte min []prøve i ambulancen. Den lå derfor længe, inden det gik op for nogen. Jeg havde ikke meget overblik over noget med en [lidelse], og jeg havde bare smerter. Synes ikke det var min opgave at sikre, den kom videre til analyse, hvilket jo var temmelig vigtigt.	Godt
22	Lidt dårlig information om, hvilke undersøgelser til næste dag, og hvad som skulle ske (hvilken type undersøgelse).	Intet svar
24	Spurgte, om jeg ikke kunne få en [test] sammen med blodprøven næste dage, men det var ikke kommet videre. Det gentog sig faktisk også dagen efter, så fik den først tredje gang, jeg spurgte.	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Fejlhåndtering
1	Jeg blev blandt andet hentet af en portør, som var sikker på at jeg skulle køres til en leverbiopsi, hvilket jeg ikke skulle.	Dårligt
7	Blev behandlet for [en lidelse] få dagen inden, man opdagede, det var [en anden lidelse].	Godt
11	Glemte at dosering var sat op. Blev rettet efter jeg selv gjorde opmærksom på fejlen. Oplever at mange sygeplejersker ikke kan almindelig hovedregning ved medicinberegning.	Godt
13	Pga. manglende kommunikation måtte jeg vente i fem timer, hvor jeg egentlig kunne have været udskrevet.	Virkelig godt
15	For mange blodprøver.	Godt
16	Fik at vide, jeg kunne blive udskrevet [om eftermiddagen], men blev først udskrevet [til middag næste dag].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Q-FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Blev glemt, da der skulle deles aftensmad og morgenmad ud nogle gange, men var heldigvis i stand til selv at reagere på det.	Godt
4	En sygeplejerske gav mig flere kopper vand i træk uden fortykningsmiddel til trods for, at jeg under ingen omstændigheder måtte få væske uden. Min mor fik at vide, at jeg skulle på et andet sygehus til operation, og da jeg lige var blevet opereret i hjernen, troede hun, at jeg skulle det igen, og var naturligvis nervøs, da hun kom for at følge mig. Hun spurgte en sygeplejerske, hvad jeg skulle opereres for, men sygeplejersken vidste det ikke, selvom hun var "min" sygeplejerske. Først ved en samtale med læge NN inden operationen, bliver vi informeret om det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
4	Der blev taget et nok lidt unødvendigt røntgen af thorax.	Virkelig godt
6	Min mand siger, at det har været meget professionelt og rigtig god information.	Godt
7	Skulle MR-scannes og fik først derovre at vide, at de var en time forsinkede. Jeg måtte så selv finde tilbage til afdelingen og ringe til mit arbejde og sige, at jeg blev yderligere forsinket (ambulant indlæggelse). Til at starte med rykkede lægen min MR-tid frem til denne dag, uden at høre mig, om det var ok (jeg fik at vide, at der kun skulle tages blodprøve).	Godt
8	For lidt information til pårørende. En enkelt dårlig erfaring med læge NN.	Virkelig godt
9	Mit behandlingsforløb har været langt, desværre uden diagnose. Personalet har været rigtig gode til at tage hånd om mig. Stor ros.	Virkelig godt
12	Ventetid. Blodprøver. Læge (stuegang).	Virkelig godt
16	De kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejlede.	Godt
23	Jeg vidste ikke, at man havde en kontaktperson, der var ansvarlig for mit behandlingsforløb.	Godt
26	Opholdet på Q1 varede i 5 døgn, hvor der specielt i de 2 første døgn blev taget yderst professionel vare på en stabilisering og bedring af min tilstand (døgnovervågning af de primære funktioner). I hele forløbet fik jeg en faglig meget kompetent og meget omsorgsfuld behandling. Behandlingsforløbet var yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
27	Jeg var meget tilfreds og tryk.	Virkelig godt
28	Hele forløbet var optimalt.	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
5	Det var helt uden problemer, og jeg var meget imponeret over, hvordan sygeplejerne holdt en balance mellem professionalisme og venlighed.	Virkelig godt
10	Eftersom det "kun" er i forbindelse med opstart af en [behandling], og jeg kender personalet, er jeg tilfreds med mit "ophold".	Godt
19	Meget fint.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
8	Jeg kan kun sige dårligt om afdelingen, for ingen vidste, hvad jeg fejlede. Der blev ikke sagt noget betryggende heller. Jeg følte mig urolig og bange, men alligevel i de rigtige hænder.	Virkelig godt
12	Forslag: skematiseret forløb.	Virkelig godt
14	God mundtlig information på trods af, at vi aldrig rigtig fandt ud af, hvad jeg fejlede :)	Intet svar
20	Jeg var nysgerrig, så jeg spurgte ind til behandlingen, og personalet var yderst behjælpelige.	Virkelig godt
21	Det virkede som om de ikke kunne svare mig på mine spørgsmål, og ikke helt var enige fagpersonerne imellem.	Godt
23	Nogle gange viser den nye sygeplejerske ikke, hvilke aftaler jeg havde lavet med den forrige.	Godt
25	Så ikke nogen skriftlig information.	Virkelig godt
28	Al information var formidlet forståeligt.	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
3	God.	Virkelig godt
10	Jeg har ikke brug for særlig megen information, da det er prøvet før. Men det, jeg har fået, var tilfredsstillende.	Godt
12	Fik mundtlig information hele tiden.	Virkelig godt
19	Ingen problemer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Q-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Der var for dårlig kommunikation mellem de to læger, der tilså mig under indlæggelsen, og så den læge, der overtog behandlingen ambulantly. Lægerne fandt ikke svar på min sygdom/årsag til indlæggelse. Da jeg blev udskrevet, manglede jeg større vished om deres hypoteser omkring mine symptomer og eventuelle forhold/hensyn, jeg skulle tage.	Virkelig godt
4	Informationsniveauet var virkelig ringe. Jeg har fået en svær hjerneskade og har ligget og svævet mellem liv og død på et andet hospital, hvor min [pårørende] var hos mig. Efter overflytningen til dette hospital, blev [min familie] stort set ikke informeret om noget som helst. Jeg kunne ikke rumme information, og kunne derfor ikke videregive dem.	Dårligt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?





ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
8	Det havde været praktisk at give mig den information, der var til rådighed omkring mit helbred med mig, på papirform.	Virkelig godt
16	Kunne ikke finde en diagnose, så jeg ved ikke, hvad jeg har fejlet.	Godt
21	Jeg fik at vide, jeg skulle udskrives, lige pludseligt. Og da jeg spurgte til, hvordan jeg skulle komme hjem, fik jeg at vide, at det var ikke deres opgave. Eftersom jeg ikke engang kunne gå ud til bussen, var jeg temmelig fortvivlet over hvordan jeg skulle komme [hjem, som lå over 100 km væk] så syg og svækket, som jeg var. Fik endda en lidt spids bemærkning om at jeg jo selv havde valgt Skejby, hvilket jeg aldrig havde, for jeg blev overflyttet fra et andet sygehus efter anmodning fra Skejby. Det var en trist måde at afslutte forløbet på. Jeg måtte tage taxa til et hotel og blive der til dagen efter, hvor jeg fik min far til at køre fra København for at hente mig og køre mig [hjem].	Godt
26	Udskrivelsen skete efter, at den aggressive [bakterie] var artsbestemt ud fra de udtagne prøver. Herefter blev den afsluttende behandling med antibiotika foretaget i hjemmet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
19	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Q-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Jeg følte mig helt tryk ved udskrivelsen, men fandt senere ud af, at jeg manglede svar og information om deres hypoteser omkring mine symptomer. Og om jeg i den sammenhæng skulle ændre elementer i min kost.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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


ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
1	Altid klar, smilende og hjælpsomme.	Virkelig godt
2	Det eneste, jeg undrede mig over, er at der ikke om morgenen kom nogle ind og ordnede min seng, og at jeg om aftenen ikke fik hjælp til min seng, der skulle slås ned på gammeldags måner!	Godt
4	Standardrøntgen <input type="checkbox"/> kan være unødvendigt.	Virkelig godt
5	Akut indlæggelse.	Godt
8	Virkelig søde sygeplejersker. Men der var en enkelt læge, som simpelthen var så uprofessionel og arrogant, at han ikke burde arbejde med mennesker. Alle kan selvfølgelig have en dårlig dag. Men han må da have haft en holdning til min situation. I stedet for at sige: "Det bestemmer du selv".	Virkelig godt
9	Stor ros.	Virkelig godt
12	Meget beskidt stue, resten super.	Virkelig godt
15	Trods sommerferie synes jeg, de havde rigtig god tid til patienterne og rigtig stor indsigt i hver patient.	Virkelig godt
16	Super engageret personale (sygeplejersker), virkede ikke stressede eller andet. Rengøringsniveauet på et sygehus er til grin, men det er ikke personalets skyld. Jeg tror ikke, at de får tid til at kunne gøre det ordentligt.	Godt
18	Generelt venligt, imødekommende og kompetent personale.	Virkelig godt
20	Personalet var utrolig hjælpsomme, og kom selv ind og opdaterede mig om ændring af ventetid og lignende. Jeg følte, at personalet havde rigtig god tid til mig.	Virkelig godt
25	Rengøring af toilet og bad var hurtigt overstået!	Virkelig godt
26	<input type="checkbox"/> Jeg kan ikke forestille mig et mere professionelt behandlingsforløb i den aktuelle situation.	Virkelig godt
27	Jeg fik en virkelig god behandling, men... Hver gang jeg skulle tale med en læge, var det en ny. Også de to gange jeg efterfølgende kom. Men ALLE gjorde et godt arbejde. STOR ROS TIL PERSONALET.	Virkelig godt
28	Jeg er helt tilfreds med den behandling, jeg fik på afdelingen!	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Jeg spurgte, om jeg kunne få lov at tage hjem for at sove, men fik ikke noget svar før sent om aftenen, hvor det ikke kunne betale sig at tage hjem. Samtidig kom det som en overraskelse for sygeplejerskerne, både hende der havde aftenvagte, samt hende der vækkede mig næste morgen, at jeg stadig var der og ikke havde fået af vide, at jeg kunne tage hjem for at sove. Der var generel dårlig information mellem personalet, hvad angår mit ophold, og jeg blev generelt overladt til mig selv og fik ikke ret meget information om "livets gang" på afdelingen (spisetider, regler, lokationer osv.). Følte mig noget glemt/overset.	Dårligt
3	Nej. De var meget venlige og søde.	Virkelig godt
5	Maden var fantastisk, og sygeplejerskerne var utrolig venlige og passer deres arbejde på en professionel måde. Det var en positiv oplevelse. En ting der kan forbedres er, at folk ikke bliver glemt under vagtskiftet. Det er bedst, hvis ting bliver ordnet inden for vagtskiftet, eller at de indkommende sygeplejersker bliver informerede om, hvad skal gøres med det samme, for eksempel om smertestillende skal gives.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 9 | Afdelingspersonalet var rigtig gode til at komme ind før måltiderne og spørge ind til, hvad man havde lyst til at spise, så man derved følte, at de tog sig tid til en. | Godt |
|  | 11 | Rengøringen er slet ikke tilstrækkelig. Helt nyrengjort stue: Lort i toilettet, blod på bord, beskidt gulv. | Godt |
|  | 18 | Maden var god, og det var dejligt med underholdningsmuligheder som blade og video. Venligt personale. | Godt |
|  | 19 | Jeg må ikke spise svinekød. Ind imellem [faldt jeg sulten i søvn], på grund af at alt var svinekød ved spisetid. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Q-FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------|
|  | 4 | De skaffede film til mig, så jeg ikke kedede mig. Men derudover kunne man som patient godt mærke, at personalet har travlt; det er ikke af dårlig vilje, men nok mere af hårde arbejdsforhold (for mange patienter pr. plejer). | Dårligt |
|---|---|---|---------|

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.