

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Lungemedicinsk Afdeling LUB
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:	116
Besvarelser fra afdelingens patienter:	77
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

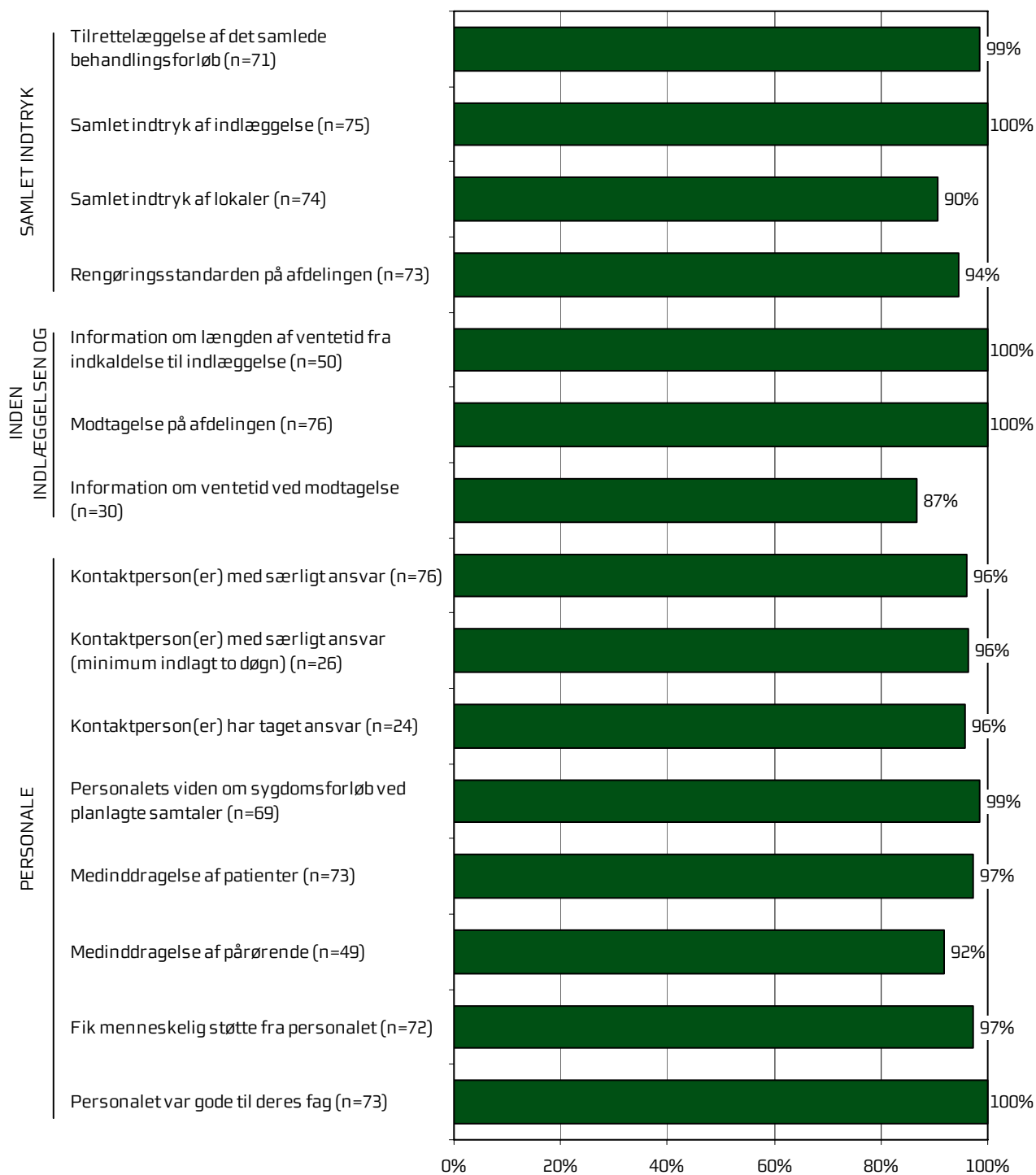
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

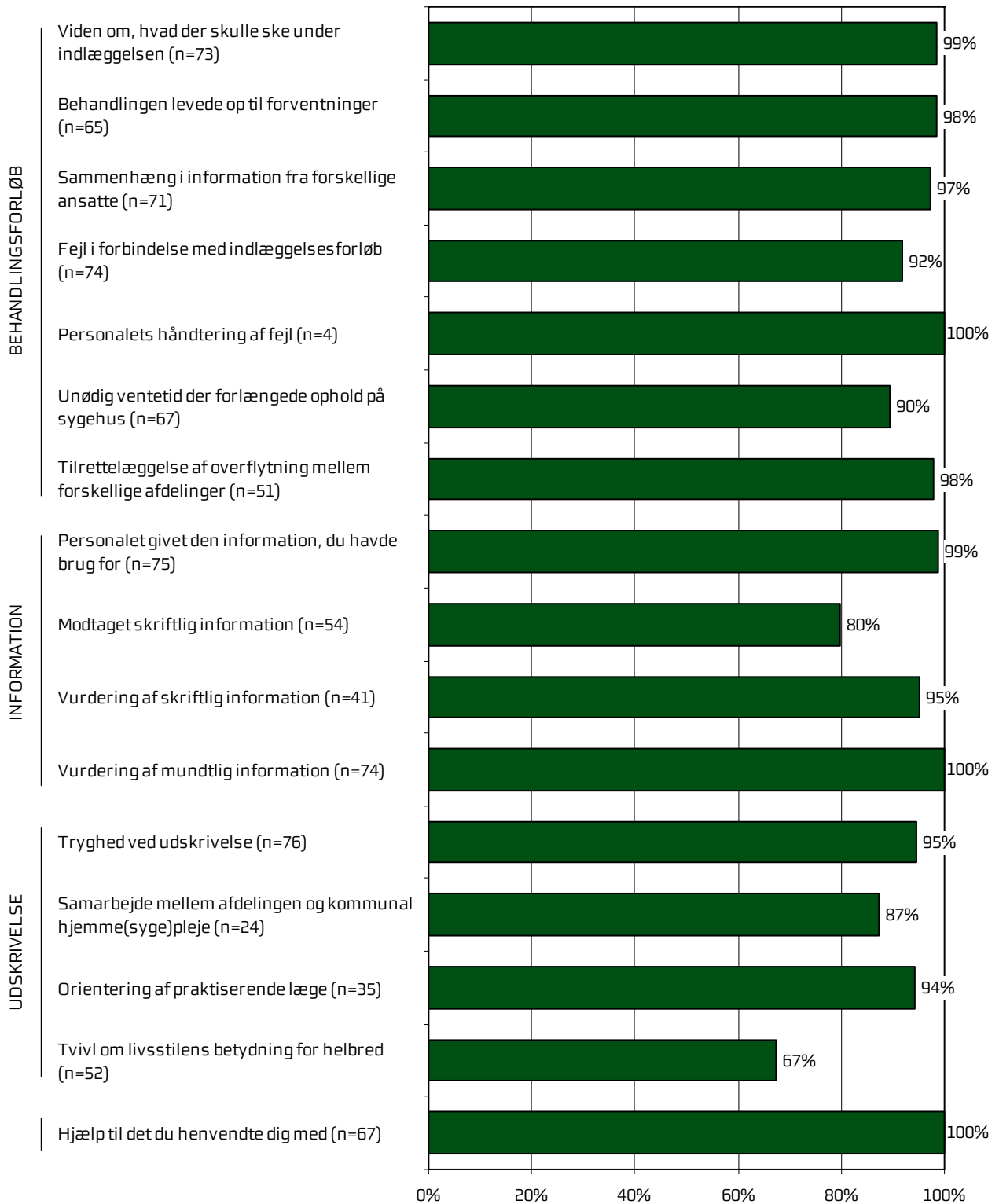
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

2009-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

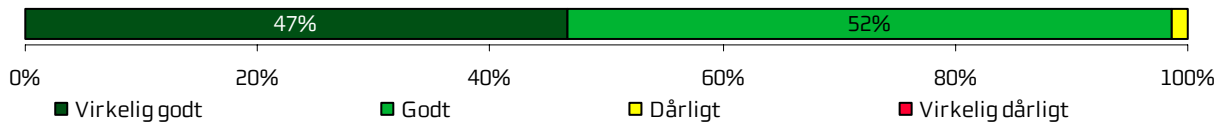
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

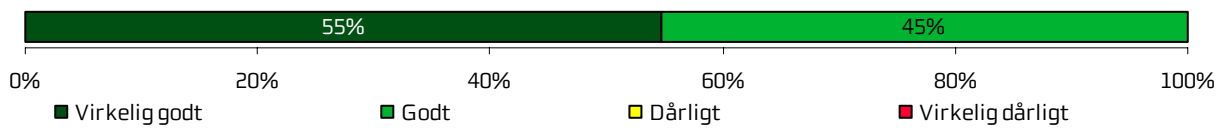
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

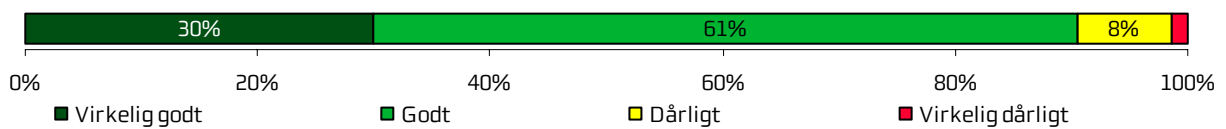
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=71)



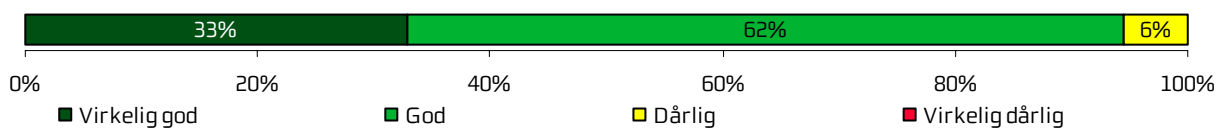
Samlet indtryk af indlæggelse (n=75)



Samlet indtryk af lokaler (n=74)



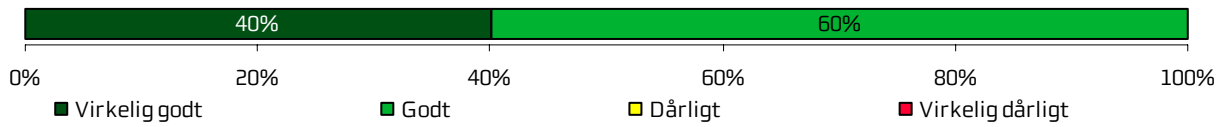
Rengøringsstandard på afdelingen (n=73)



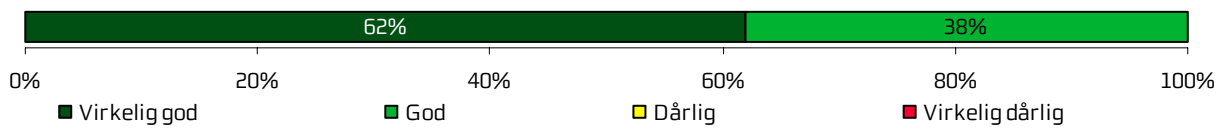
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	93 %	94 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	96 %	96 % *	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	77 % *	72 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

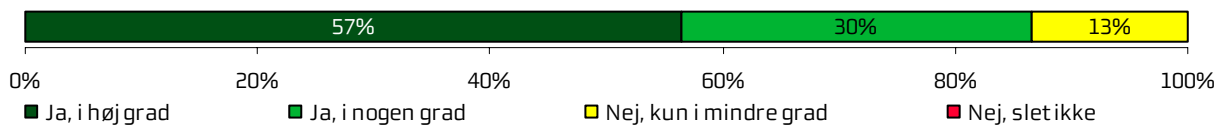
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=50)



Modtagelse på afdelingen (n=76)



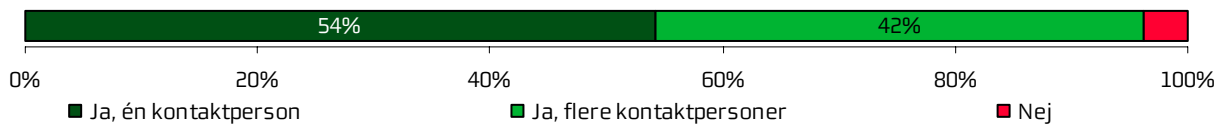
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



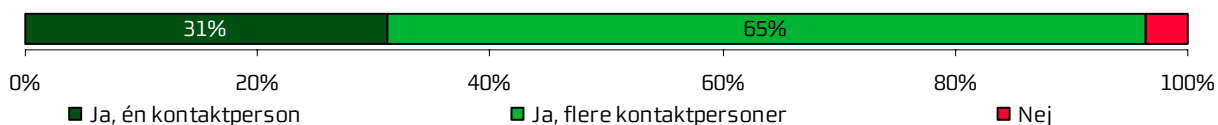
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	94 % *	-	100 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	96 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	68 %	60 % *	86 %	61 % *	76 % *

Personale

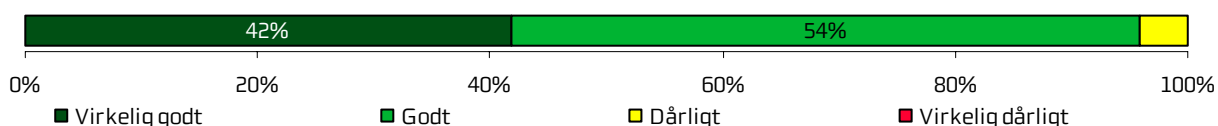
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



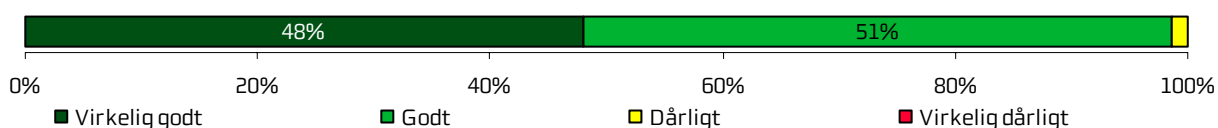
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



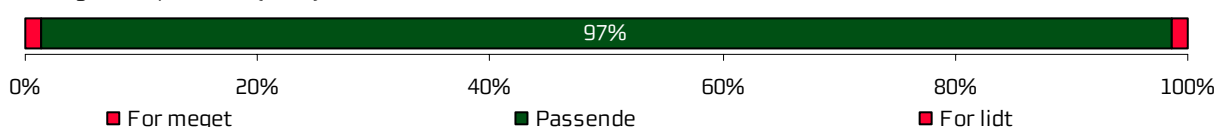
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



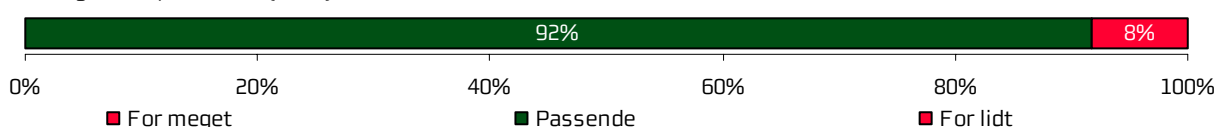
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



Medinddragelse af patienter (n=73)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



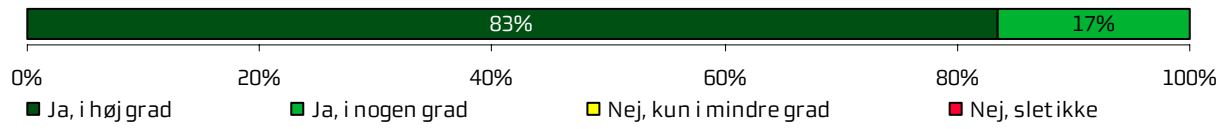
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	96 %	90 %	84 % *	94 %	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	81 % *	-	94 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	93 % *	93 % *	98 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	93 %	92 % *	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	91 %	76 % *	96 %	83 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	94 %	92 % *	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=73)

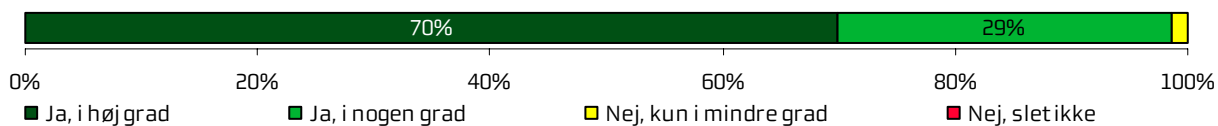


Sammenligning af afdelingens resultat

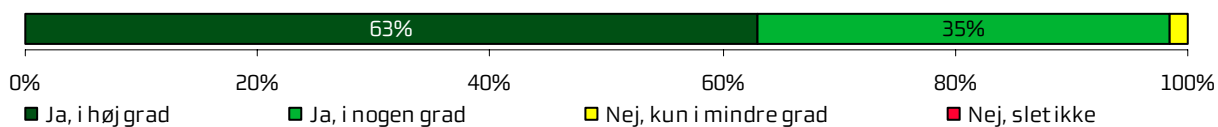
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	95 % *	96 % *	100 %	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

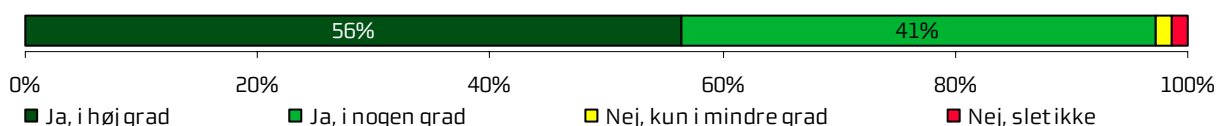
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=73)



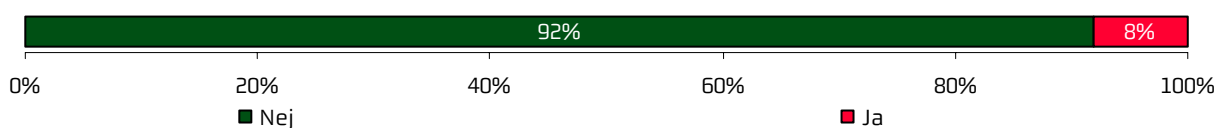
Behandlingen levede op til forventninger (n=65)



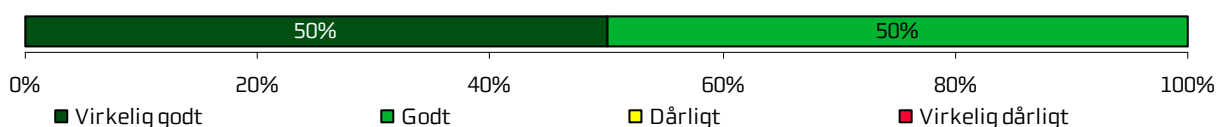
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



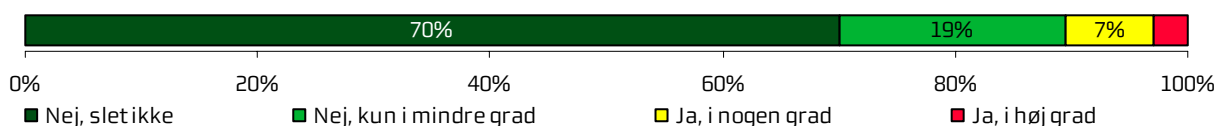
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



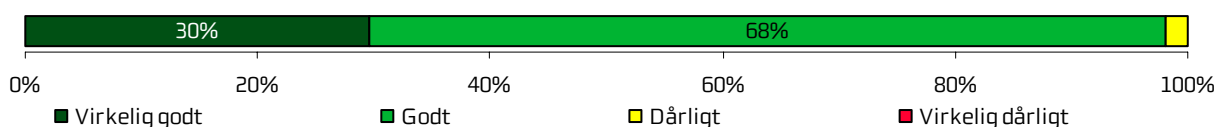
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=67)



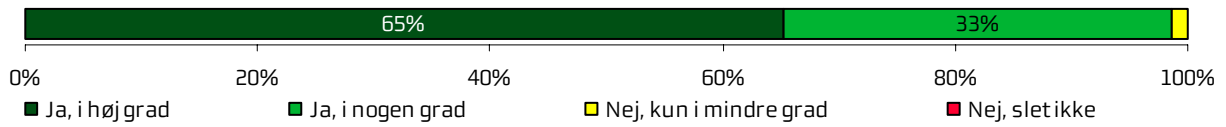
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=51)



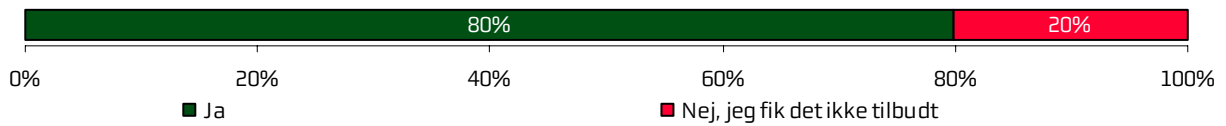
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	88 % *	86 % *	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	88 % *	86 % *	98 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	92 %	86 % *	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	84 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	78 %	-	83 % *	57 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	90 %	90 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	88 % *	-	98 %	88 % *	93 % *

Information

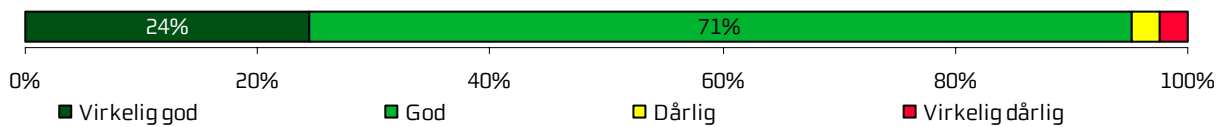
Personalet givet den information, du havde brug for (n=75)



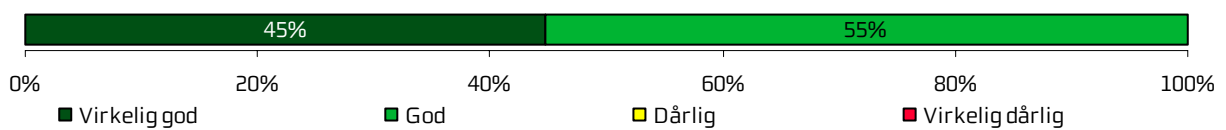
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



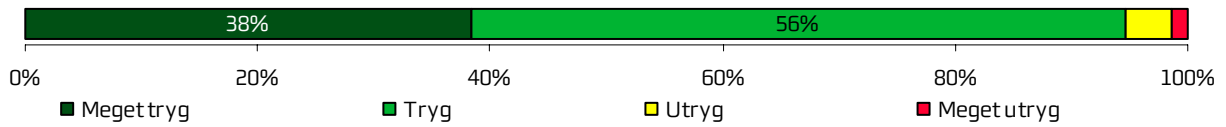
Vurdering af mundtlig information (n=74)



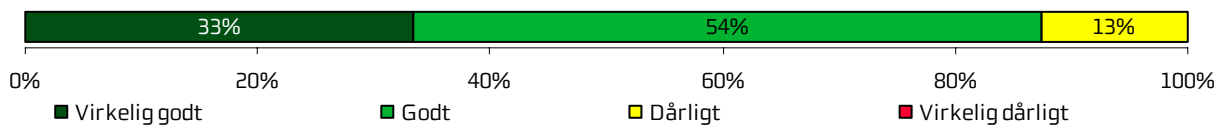
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	99 %	-	-	100 %	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	64 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	100 % *	97 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	92 % *	94 % *	99 %	89 % *	94 % *

Udskrivelse

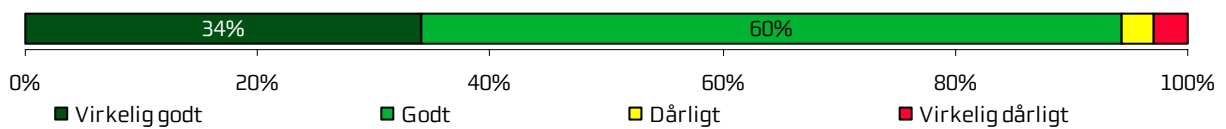
Tryghed ved udskrivelse (n=76)



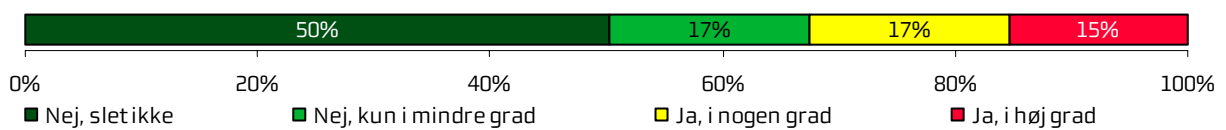
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



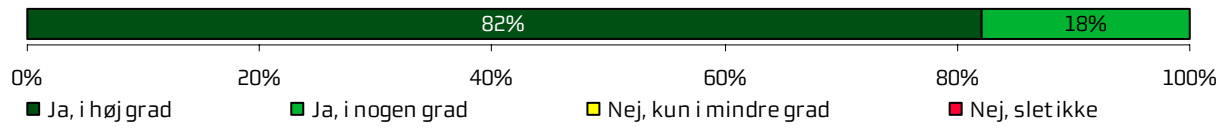
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	91 %	80 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	95 %	82 %	99 %	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	87 %	95 %	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	72 %	75 %	83 % *	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	99 %	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) 66 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	66%	100%
Køn		
Mand	53%	49%
Kvinde	47%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	1%	4%
40-59 år	36%	40%
60-79 år	56%	50%
80- år	6%	6%

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		77		100%
Køn				
Mand		41		53%
Kvinde		36		47%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		1		1%
40-59 år		28		36%
60-79 år		43		56%
80- år		5		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		71		99%
Pårørende		1		1%
Modersmål				
Dansk		72		95%
Ikke dansk		4		5%
Indlæggelsesform				
Akut		20		26%
Planlagt		57		74%
Afsnitsnavn				
LUB5		41		53%
LUB6		22		29%
TRANSPL.PTT.		10		13%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		4		5%

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	47	52	1	0	71	4
Køn						
Mand	37	60	3	0	38	2
Kvinde	58	42	0	0	33	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	36	64	0	0	28	0
60-79 år	56	42	3	0	38	3
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	51	2	0	66	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	45	54	2	0	67	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	65	0	0	17	1
Planlagt	50	48	2	0	54	3
Afsnitsnavn						
LUB5	58	43	0	0	40	1
LUB6	24	71	6	0	17	3
TRANSPL.PTT.	50	50	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	55	45	0	0	75
Køn					
Mand	50	50	0	0	40
Kvinde	60	40	0	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	46	54	0	0	28
60-79 år	61	39	0	0	41
80- år	40	60	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	56	44	0	0	70
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	54	46	0	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	18
Planlagt	54	46	0	0	57
Afsnitsnavn					
LUB5	63	37	0	0	41
LUB6	35	65	0	0	20
TRANSPL.PTT.	60	40	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	61	8	1	74
Køn					
Mand	28	61	8	3	39
Kvinde	32	60	9	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	30	63	7	0	27
60-79 år	30	61	7	2	41
80- år	20	60	20	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	29	61	9	1	69
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	32	60	7	1	70
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	34	55	11	0	18
Planlagt	29	62	7	2	56
Afsnitsnavn					
LUB5	33	63	5	0	40
LUB6	20	60	15	5	20
TRANSPL.PTT.	50	40	10	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	33	62	6	0	73
Køn					
Mand	32	66	3	0	38
Kvinde	34	57	9	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	41	56	4	0	27
60-79 år	29	64	7	0	41
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	32	62	6	0	68
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	35	59	6	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	28	67	6	0	18
Planlagt	34	60	5	0	55
Afsnitsnavn					
LUB5	30	65	5	0	40
LUB6	21	68	11	0	19
TRANSPL.PTT.	60	40	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	40	60	0	0	50	1	20
Køn							
Mand	30	70	0	0	23	1	13
Kvinde	48	52	0	0	27	0	7
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	33	67	0	0	21	0	3
60-79 år	46	54	0	0	26	0	16
80- år	-	-	-	-	2	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	38	62	0	0	48	1	17
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	40	60	0	0	48	1	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	20
Planlagt	40	60	0	0	50	1	0
Afsnitsnavn							
LUB5	42	58	0	0	36	0	1
LUB6	17	83	0	0	6	1	13
TRANSPL.PTT.	57	43	0	0	7	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	38	0	0	76
Køn					
Mand	51	49	0	0	41
Kvinde	74	26	0	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	61	39	0	0	28
60-79 år	62	38	0	0	42
80- år	60	40	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	66	34	0	0	70
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	62	38	0	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	53	47	0	0	19
Planlagt	65	35	0	0	57
Afsnitsnavn					
LUB5	71	29	0	0	41
LUB6	52	48	0	0	21
TRANSPL.PTT.	60	40	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	57	30	13	0	30	5
Køn						
Mand	35	43	22	0	14	2
Kvinde	75	19	6	0	16	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	18	18	0	11	1
60-79 år	56	38	6	0	16	3
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	32	8	0	25	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	61	25	14	0	28	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	20	41	0	5	2
Planlagt	60	32	8	0	25	3
Afsnitsnavn						
LUB5	70	30	0	0	20	1
LUB6	14	29	57	0	7	2
TRANSPL.PTT.	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	54	42	4	76
Køn				
Mand	50	45	5	40
Kvinde	59	39	3	36
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	54	46	0	28
60-79 år	53	40	7	42
80-år	60	40	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	54	42	4	71
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	54	41	4	72
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	37	63	0	19
Planlagt	60	35	5	57
Afsnitsnavn				
LUB5	66	29	5	41
LUB6	29	71	0	21
TRANSPL.PTT.	80	20	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	31	65	4	26
Køn				
Mand	28	72	0	18
Kvinde	38	50	12	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	29	71	0	7
60-79 år	30	64	5	17
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	31	65	4	23
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	34	62	4	24
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	27	73	0	15
Planlagt	37	55	8	11
Afsnitsnavn				
LUB5	-	-	-	2
LUB6	25	75	0	16
TRANSPL.PTT.	-	-	-	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	42	54	4	0	24	0
Køn						
Mand	30	64	6	0	17	0
Kvinde	71	29	0	0	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	50	17	0	6	0
60-79 år	44	56	0	0	16	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	21	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	41	54	5	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	60	7	0	15	0
Planlagt	56	44	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
LUB5	-	-	-	-	2	0
LUB6	40	53	7	0	15	0
TRANSPL.PTT.	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	48	51	1	0	69	4
Køn						
Mand	43	57	0	0	35	3
Kvinde	53	44	3	0	34	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	44	52	4	0	27	1
60-79 år	49	51	0	0	37	2
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	50	2	0	64	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	46	52	2	0	65	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	16	2
Planlagt	47	51	2	0	53	2
Afsnitsnavn						
LUB5	54	44	2	0	41	0
LUB6	44	56	0	0	16	3
TRANSPL.PTT.	38	63	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	1	97	1	73
Køn				
Mand	0	100	0	39
Kvinde	3	94	3	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	4	96	0	28
60-79 år	0	97	3	40
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	1	68
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	1	97	1	69
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	94	6	18
Planlagt	2	98	0	55
Afsnitsnavn				
LUB5	3	98	0	40
LUB6	0	95	5	19
TRANSPL.PTT.	0	100	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	0	92	8	49	26
Køn					
Mand	0	97	3	29	11
Kvinde	0	85	15	20	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	1	0
40-59 år	0	92	8	13	15
60-79 år	0	91	9	32	9
80- år	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	44	26
Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål					
Dansk	0	92	8	48	23
Ikke dansk	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	83	17	12	6
Planlagt	0	95	5	37	20
Afsnitsnavn					
LUB5	0	96	4	26	15
LUB6	0	85	15	13	7
TRANSPL.PTT.	0	83	17	6	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	0

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	75	22	3	0	72	3
Køn						
Mand	70	27	3	0	37	3
Kvinde	80	17	3	0	35	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	67	26	7	0	27	1
60-79 år	80	20	0	0	40	1
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	3	0	67	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	68	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	17	0	0	18	0
Planlagt	72	24	4	0	54	3
Afsnitsnavn						
LUB5	79	16	5	0	38	3
LUB6	60	40	0	0	20	0
TRANSPL.PTT.	80	20	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	83	17	0	0	73	1
Køn						
Mand	79	21	0	0	39	1
Kvinde	88	12	0	0	34	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	85	15	0	0	26	1
60-79 år	83	17	0	0	41	0
80- år	80	20	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	68	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	83	17	0	0	69	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	18	0
Planlagt	78	22	0	0	55	1
Afsnitsnavn						
LUB5	87	13	0	0	39	1
LUB6	75	25	0	0	20	0
TRANSPL.PTT.	80	20	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	70	29	1	0	73	1
Køn						
Mand	61	37	3	0	38	1
Kvinde	80	20	0	0	35	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	85	15	0	0	27	0
60-79 år	64	34	2	0	41	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	28	1	0	68	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	70	29	1	0	69	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	41	0	0	17	1
Planlagt	73	25	2	0	56	0
Afsnitsnavn						
LUB5	80	20	0	0	40	0
LUB6	47	47	5	0	19	1
TRANSPL.PTT.	80	20	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	63	35	2	0	65	9
Køn						
Mand	66	32	3	0	35	3
Kvinde	60	40	0	0	30	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	60	40	0	0	25	3
60-79 år	67	30	3	0	37	3
80- år	-	-	-	-	2	3
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	2	0	60	9
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	62	36	2	0	61	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	81	19	0	0	16	2
Planlagt	57	41	2	0	49	7
Afsnitsnavn						
LUB5	54	43	3	0	35	6
LUB6	69	31	0	0	16	3
TRANSPL.PTT.	80	20	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	56	41	1	1	71	4
Køn						
Mand	43	54	0	3	37	2
Kvinde	71	26	3	0	34	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	58	42	0	0	26	1
60-79 år	58	37	3	3	40	2
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	41	2	2	66	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	55	42	2	2	67	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	50	6	0	18	1
Planlagt	60	38	0	2	53	3
Afsnitsnavn						
LUB5	67	33	0	0	39	1
LUB6	35	55	5	5	20	1
TRANSPL.PTT.	63	38	0	0	8	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	74
Køn			
Mand	90	10	39
Kvinde	94	6	35
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	1
40-59 år	89	11	27
60-79 år	93	7	41
80- år	100	0	5
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	69
Pårørende	-	-	1
Modersmål			
Dansk	91	9	70
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	18
Planlagt	93	7	56
Afsnitsnavn			
LUB5	93	7	41
LUB6	89	11	19
TRANSPL.PTT.	90	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

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	-	-	-	-	4	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
LUB5	-	-	-	-	3	0
LUB6	-	-	-	-	0	1
TRANSPL.PTT.	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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	70	19	7	3	67	5
Køn						
Mand	62	27	9	3	34	3
Kvinde	79	12	6	3	33	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	67	21	8	4	24	2
60-79 år	72	18	8	3	39	1
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	19	8	3	63	4
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	70	20	8	2	64	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	24	6	0	17	0
Planlagt	70	18	8	4	50	5
Afsnitsnavn						
LUB5	67	18	10	5	39	2
LUB6	63	31	6	0	16	1
TRANSPL.PTT.	89	11	0	0	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	30	68	2	0	51	2	20
Køn							
Mand	26	71	3	0	31	1	6
Kvinde	35	65	0	0	20	1	14
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	33	67	0	0	18	0	8
60-79 år	30	66	3	0	30	1	10
80- år	-	-	-	-	2	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	30	68	2	0	47	2	19
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	27	71	2	0	49	2	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	23	77	0	0	13	2	3
Planlagt	32	66	3	0	38	0	17
Afsnitsnavn							
LUB5	34	62	3	0	29	0	12
LUB6	42	58	0	0	12	1	5
TRANSPL.PTT.	0	100	0	0	7	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	0

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	65	33	1	0	75
Køn					
Mand	55	45	0	0	40
Kvinde	77	20	3	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	61	39	0	0	28
60-79 år	66	32	2	0	41
80- år	80	20	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	64	34	1	0	70
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	65	34	1	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	18
Planlagt	68	30	2	0	57
Afsnitsnavn					
LUB5	76	24	0	0	41
LUB6	40	55	5	0	20
TRANSPL.PTT.	70	30	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	32	30	19	20	54	18
Køn						
Mand	24	31	24	21	29	10
Kvinde	40	28	12	20	25	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	19	29	19	21	7
60-79 år	27	40	10	23	30	10
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	32	20	18	50	17
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	29	20	19	51	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	9	50	9	33	12	5
Planlagt	38	24	21	17	42	13
Afsnitsnavn						
LUB5	38	22	25	16	32	7
LUB6	15	46	8	31	13	6
TRANSPL.PTT.	40	40	20	0	5	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	24	71	2	2	41	0
Køn						
Mand	26	74	0	0	23	0
Kvinde	22	66	6	6	18	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	31	56	6	6	16	0
60-79 år	23	77	0	0	22	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	3	3	39	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	21	74	3	3	39	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	75	0	0	8	0
Planlagt	24	70	3	3	33	0
Afsnitsnavn						
LUB5	27	65	4	4	26	0
LUB6	11	89	0	0	9	0
TRANSPL.PTT.	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	55	0	0	74
Køn					
Mand	43	57	0	0	40
Kvinde	47	53	0	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	37	63	0	0	27
60-79 år	51	49	0	0	41
80- år	20	80	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	44	56	0	0	69
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	43	57	0	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	18
Planlagt	43	57	0	0	56
Afsnitsnavn					
LUB5	48	53	0	0	40
LUB6	35	65	0	0	20
TRANSPL.PTT.	60	40	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	38	56	4	1	76
Køn					
Mand	43	52	5	0	40
Kvinde	34	61	3	3	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	54	46	0	0	28
60-79 år	31	59	7	2	42
80- år	20	80	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	37	59	4	0	71
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	36	58	4	1	72
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	43	47	5	5	19
Planlagt	37	60	4	0	57
Afsnitsnavn					
LUB5	34	66	0	0	41
LUB6	48	33	14	5	21
TRANSPL.PTT.	50	50	0	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	33	54	13	0	24	2	46
Køn							
Mand	38	62	0	0	16	1	22
Kvinde	24	38	38	0	8	1	24
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	17	67	17	0	6	1	21
60-79 år	27	60	14	0	15	1	22
80- år	-	-	-	-	3	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	32	59	9	0	22	1	44
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	32	54	14	0	22	2	44
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	34	55	11	0	9	1	8
Planlagt	33	54	13	0	15	1	38
Afsnitsnavn							
LUB5	33	56	11	0	9	0	29
LUB6	33	56	11	0	9	2	9
TRANSPL.PTT.	-	-	-	-	3	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	1

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	34	60	3	3	35	38
Køn						
Mand	25	75	0	0	16	24
Kvinde	42	48	5	5	19	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	27	55	9	9	11	16
60-79 år	32	68	0	0	22	18
80- år	-	-	-	-	2	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	56	3	3	32	36
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	33	61	3	3	33	36
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	10	8
Planlagt	40	52	4	4	25	30
Afsnitsnavn						
LUB5	35	55	5	5	20	20
LUB6	22	78	0	0	9	11
TRANSPL.PTT.	40	60	0	0	5	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	50	17	17	15	52	19
Køn						
Mand	52	18	15	15	27	10
Kvinde	48	16	20	16	25	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	53	21	11	16	19	9
60-79 år	49	13	22	16	31	6
80- år	-	-	-	-	1	4
Skema udfyldt af						
Patienten	47	18	18	16	49	17
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	49	16	18	16	49	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	13	20	7	15	3
Planlagt	46	19	16	19	37	16
Afsnitsnavn						
LUB5	48	22	22	7	27	11
LUB6	69	6	13	13	16	4
TRANSPL.PTT.	33	17	0	50	6	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	82	18	0	0	67	4
Køn						
Mand	74	26	0	0	35	3
Kvinde	91	9	0	0	32	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	81	19	0	0	27	0
60-79 år	83	17	0	0	35	3
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	62	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	64	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	15	2
Planlagt	87	13	0	0	52	2
Afsnitsnavn						
LUB5	95	5	0	0	37	1
LUB6	63	37	0	0	19	1
TRANSPL.PTT.	75	25	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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.

Lungemedicinsk Afdeling LUB**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
1	Blev indlagt på det ønskede tidspunkt.	Godt
4	Jeg kunne ikke følge med de andre ved [fysisk aktivitet] og pustede meget.	Godt
6	Var først indlagt på en afdeling i fem uger, hvorefter jeg blev overført til en anden afdeling.	Virkelig godt
10	Jeg har en løbende aftale med afdelingen, hvor næste indlæggelse er aftalt tre-fire måneder i forvejen.	Virkelig godt
11	Venlig modtagelse. God orientering om alt det praktiske.	Virkelig godt
12	Jeg blev henvist fra anden afdeling til B5 [i sommeren] og [havde et forløb gennem en måned med forskellige undersøgelser].	Virkelig godt
15	Alt var på forhånd aftalt i 14 dage.	Godt
18	Jeg synes, at jeg er blevet rigtig godt behandlet fra start til slut. Sødt Personale.	Godt
ID	Kommentarer - LUB6	Samlet indtryk
1	Ved indlæggelse er jeg først i ambulatoriet, hvor jeg henvises til andre afdelinger.	Intet svar
2	Akut indlæggelse.	Godt
4	Blev indlagt direkte fra indlæggelse på [udenlandsk] hospital.	Godt
7	Jeg blev flyttet [].	Virkelig godt
8	Blev straks indlagt på patienthotellet, og det gik fint, selvom jeg kom sent.	Godt
11	Indlagt akut.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - TRANSPL.PTT.	Samlet indtryk
1	Ikke andet, end at jeg er bekendt med arbejdsgangen på afdelingen, da jeg kommer der tre gange om året.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Husker ikke så meget, blev flyttet fra et sygehus til andet sygehus, tilbage til det første, derefter til tredje sygehus.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Afdeling LUB


Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - LUB5	Modtagelsen
1	Fik tildelt stue/seng med det samme, og undersøgelser blev foretaget inden for den første time. Godt med samtale med læge NN om eventuelle spørgsmål, uafklarede eller opklarende.	Virkelig god
3	Fin modtagelse.	God
7	Det har udelukkende været en positiv oplevelse at være patient på afdeling 35.	Virkelig god
11	Fin.	Virkelig god
13	Altid venlig.	Virkelig god
17	Meget venlig og imødekommende modtagelse med forklaringer om afdelingens tilbud og rutiner.	Virkelig god
ID	Kommentarer - LUB6	Modtagelsen
1	MVA skriver ny rapport og alle de spørgsmål, selvom de ved det hele fra "dagsafsnittet". I løbet af nogle timer skal jeg alligevel op på sengeafsnittet, hvor der bliver spurgt og skrevet om det samme!	Intet svar
10	Jeg mødte op til kontrol for min lungesygdom, og det blev besluttet at jeg skulle indlægges. Omgående fandt sygeplejersken NN en plads til mig, og i løbet af kort tid var jeg installeret, med venlighed og omsorg.	Virkelig god
11	Fik hurtigt en kontaktperson.	Virkelig god
ID	Kommentarer - TRANSPL.PTT.	Modtagelsen
2	Modtaget med et smil, og der har altid været god information, lige fra jeg ankom.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Den var god.	God

Lungemedicinsk Afdeling LUB


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID Kommentarer - LUB5

 2 Jeg havde en tid til indlæggelse fra [sommer] til [efterår] i forbindelse med en bronkome-diastinoskopi, men blev sendt hjem [dagen før udskrivelse], da CT-skanningen var for gammel. ØV.

Fejlhåndtering

Godt


 4 Punkterede lunge.

Godt


 20 Jeg fik punkteret min ene lunge.

Virkelig godt

ID Kommentarer - LUB6

 1 Jeg har været indlagt så mange gange, at jeg kender min sygdom og ved, hvad der skal gøres. Men er det nyt personale, som ikke kender mig og sygdommen, så bliver alt misfortolket, hvor jeg må ringe til "dagafsnittet" [] for at få hjælp.

Intet svar

 2 Lægerne bør ikke stå foran patienten og drøfte, om han skal ligge på den ene eller den anden afdeling.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

 8 En af medicinerne blev ikke givet hver dag.

Intet svar

ID Kommentarer - TRANSPL.PTT.

 3 Forkert medicin.

Fejlhåndtering

Virkelig godt

Lungemedicinsk Afdeling LUB

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at informationsniveau om bivirkninger var overfladisk. F.eks. finder jeg det meget relevant at få at vide, at man får en glubende appetit af behandlingen, og at det er en god ide at blive vaccineret mod influenza []. Jeg havde sat pris på adgang til noget fysisk udfoldelse. MOTION er vigtigt for psyken og for helbredet, især når der er omtalte vægtforøgelse at forholde sig til.	Godt
5	Derudover fik jeg også tre forskellige datoer for svar. Fordi resultaterne var forsinkede, blev datoen hele tiden rykket, hvilket skabte meget bøvl, også i min planlægning. Så var det bedre bare at få en dato, når resultaterne forelå.	Virkelig godt
7	Det har været meget professionelt. Personalet var der, når der var brug for det. Det er det mest effektive sygehus, jeg har været på. Og jeg har været på mange. Jeg følte mig meget tryk der.	Virkelig godt
9	Meget ventetid mellem samtaler med forskellige personer og før overførsel til indgreb.	Godt
19	Læge NN samt en anden kvindelig læge (ved indlæggelse i [efteråret]) er dygtige. Der er dog også læger, som er fagligt dygtige, men svære at kommunikere med. Ved undersøgelser og forsinkelser bør der ringes til patienten, og give patienten et valg om ny tid.	Virkelig godt
21	Vores indtryk af [afdelingerne] er i høj grad positivt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUB6	Samlet indtryk
4	Største mangel er, at der ikke er EN person der agerer "projektleder" i netop min behandling. Der er ind imellem for mange kokke... Det vil være rart altid at vide, at det er en bestemt person, der er min kontakt.	Godt
8	Dårlig og mangelfuld information fra læge NN. Resten af personalet på både patienthotel og afdeling er ok.	Godt
10	Jeg var meget tilfreds, og blev først sendt hjem, da vi var sikre på, at det var ok. Jeg har ofte været indlagt på Lungemedicinsk Afdeling, og jeg er supertilfreds med personalets indsats.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - TRANSPL.PTT.	Samlet indtryk
1	Bare årskontrollen kunne ordnes på en dag.	Godt
2	De forskellige prøver, der var afsat tid til, blev foretaget uden unødvendigt tidsspilde. Synes, det har været et flot udrednings-/behandlingsforløb.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
5	Det var lidt problematisk, når datoer for samtaler, undersøgelser og svar blev rykket, at jeg ofte ikke kunne tage min mobil pga. [beskæftigelse] (og så viste telefonen altid "intet nummer"). Jeg er glad for at snakke med personalet, men det er måske nemmere at bruge mail, i hvert fald når jeg ikke tog telefonen.	Virkelig godt
19	Min sygdom [er sjælden], men man har gjort noget for at finde information og videregive alt, man havde.	Virkelig godt
21	Patienten hører dårligt og forstod ikke alle informationerne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUB6	Samlet indtryk
5	Fik ingen information om følge/bivirkninger af operation. Blodigt opspyt, smerter etc. Bliver noget forskrækket ved ovenstående. Motionsprogram kunne også ønskes.	Godt
8	Mine karakterer ville være bedre, hvis der kun var tale om det plejende personale, der løste deres opgave fint.	Godt
10	Den var helt i top.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - TRANSPL.PTT.	Samlet indtryk
2	Personalet har ALTID informeret mundtligt og samtidigt også skrevet de forskellige tidspunkter for undersøgelserne ned på skrift. Dato og klokkeslæt. Meget omhyggelig information, og hvad der skal ske denne dag.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Der gik lang tid, før jeg fik besked om, hvad jeg fejlede. Først da jeg kom på Lungeafdelingen, virkede informationen. [Flere] måneder er lang tid, men jeg er fuldt tilfreds med behandlingen herefter.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Afdeling LUB

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
 7	Kun positive. Næste kontrol tilrettelagt. Der er virkelig styr på tingene på 35.	Virkelig godt
 17	Er ikke permanent udskrevet, da jeg er indlagt [er par] dage hver måned til behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUB6	Samlet indtryk
 1	Jeg er utrolig glad for NN og NN på afdelingen. De ved lige præcis, hvad der skal gøres.	Intet svar
 5	Manglede en snak med lægen/kirurgen, som opererede mig, inden udskrivelse. Mærker at jeg er et forskningsprojekt! Har ikke før oplevet at blive udskrevet fra hospital uden lægeinformation.	Godt
 8	Jeg havde lungebetændelse og bad om en [undersøgelse], da jeg skulle hjem. Læge NN mente ikke, at han ville spilde penge på det, for der var ingen grund til, at jeg vidste, om jeg var rask.	Godt
ID	Kommentarer - TRANSPL.PTT.	Samlet indtryk
 2	Kan ikke vurdere, men jeg vil tro, at min egen læge er blevet informeret godt.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Afdeling LUB


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

ID	Kommentarer - LUB5	Samlet indtryk
1	Jeg synes, rengøringen var yderst kritisabel. Manglende tømning af affald. Glemte/oversete ting/snavs på gulvene. Bad med brugte håndklæder, der ikke blev gjort rent i over 24 timer. Ditto toilet med brugte håndklæder fra en hjemsendt patient med infektionssygdom. God og nærværende pleje/omsorg.	Godt
2	Jeg oplever personalet som meget kompetente! Og en meget stor ros til den ledende læge NN som skaber en god ånd/stemning på B5 og samtidig har et stort overblik samt en enorm viden på det faglige område.	Godt
5	Jeg har været meget glad for opholdet/indlæggelsen og har følt mig godt behandlet af alle.	Virkelig godt
6	Jeg har aldrig oplevet dårlig stemning på afdelingen. Det gælder på alle niveauer.	Virkelig godt
8	Overfladisk gulvrensning udført af flinke folk.	Godt
14	Udluftning på toiletterne/BAD burde der være. Resten fint.	Godt
15	Afdelingen arbejder ok. Men spørgeskema og ledende spørgsmål kan kun være for at tilfredsstille og give beskæftigelse til ligegyldige rapporter, der blot fylder op og er ligegyldige eller måske til besvær for afdelingen. Spar de penge, og brug dem til varme hænder i stedet.	Godt
16	Jeg synes, at personalet [bør] tage mere hensyn til patient, og at [de bør] informere i god tid, før patienten indlægges.	Godt
17	Det er en gammel bygning med gammelt sanitet og få baderum. Tidssvarende tv. Synes, at rengøring kunne være mere grundig samt fjernelse af tøj fra udskrevne patienter (ligger nogle gange for længe).	Virkelig godt
18	Det er en dejlig afdeling at være indlagt på.	Godt
21	Jeg husker ikke klart forløbet, da jeg var rystet over at høre om min [pårørendes cancer]. Kun at kontakten med personalet var positiv.	Virkelig godt
22	Jeg synes, afdelingen gør det virkelig godt. Dog synes jeg, badeforholdene kunne være bedre.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - LUB6	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at der er for meget "kontrol"-skrivearbejde, for de andre læser det jo ikke ordentligt. Min sag er jo meget igennem på [over 30 år]. Jeg har prøvet at fortælle, at det ikke er den rette behandling. Jeg kræver ikke særbehandling, men lægerne er så stressede. Der er ikke tid til at sætte sig ind i sygdommen.	Intet svar
3	Mit ophold hos B6 var tre dage, resten [af tiden] [(over en uge)] var jeg patient på Patienthotellet!	Virkelig godt
4	Som sagt, organisér jer, så man som patient har EN "projektleder", som er MIN kontaktperson. Det ville gøre tingene mindre frustrerende i dagligdagen.	Godt
5	Selvom jeg kun var indlagt [et par dage] (med operation), lå jeg på stue med en patient, som ikke kunne tåle, at døren var lukket [] og lå med et meget støjende [apparat]. Ikke godt nok. Jeg havde brug for ro og hvile. Affaldskurve på toilet blev kun tømt to gange under min indlæggelse.	Godt
6	Jeg boede på patienthotellet og var kun på afdelingen ved behandlingerne. Når det nu skulle være, var det et rigtig godt forløb. Plejepersonalet var søde og opmærksomme, men jeg mangler fra lægelig side bedre orientering.	Virkelig godt
8	Som sagt ville mine karakterer være bedre, hvis der ikke havde så meget inkonsekvens og så	Godt


mange modstridende ordrer fra læge NN. Jeg har ros til alt øvrigt personale, der ofte følte sig frustreret over de mange forskellige informationer, de fik om min behandling. At lægen ikke ville give mig mulighed for at se et afsluttende CRP finder jeg meget forkasteligt. Jeg var jo indlagt for at fjerne [] bakterierne, og det ville han så ikke give mig mulighed for at konstatere. Ville i øvrigt ønske, at der var et korps af sygeplejersker, det kunne give [] behandling i hjemmet.

 9 Modtagelsen ved akutindlæggelserne var god. Mit indtryk er, at personalet gjorde alt for at få bugt med min mands lungebetændelse. Der var møde med læge, sygeplejersker, fysioterapeut og ergoterapeut ved den første udskrivelse. Udmærket. Når jeg spørger min mand om noget, siger han: "De var søde imod mig". NB! De kontrolundersøgelser, vi har været til, tog for lang tid. Op til fem timer.

Intet svar

 10 Hvis der var penge til det, ville det være rart med en ekstra gang rengøring af toiletrummene hver dag. Serviceassistenterne er for de flestes vedkommende omhyggelige med deres arbejde, men når mange mennesker benytter de samme få toiletter hver dag, så er to-tre rengøringer per dag ikke for meget. Personalet, inklusiv serviceassistenterne, er venlige, imødekommende og hjælpsomme. Der er stor vilje til at lægge øre til patienternes eventuelle problemer, men det kniber ofte med tiden. Personalet virker kompetent.

Virkelig godt

 11 Personalet var gode til at give sig tid til at tale med én.


Virkelig godt

ID Kommentarer - TRANSPL.PTT.

Samlet indtryk

 1 Et Tv til hver seng.


Godt

 2 Det var ikke afdelingens skyld, ej heller personalets, men på en afdeling med patienter med nedsat lungefunktion, er det frygteligt med de små toilet-/baderum. Der er dårlig udluftning, og INGEN VINDUER til FRISK luft. Her kunne ARKITEKTER lære noget. Som lungesyg er man klaustrofobisk, og de små rum forværrer det. Personale havde forståelse herfor.


Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Ros. Den medsendte DVD har været virkelig god. Både for mig, og min nærmeste familie. Strålende ide :-)

Godt

 2 Jeg synes, at personalet gør et godt stykke arbejde. De har været søde og rare og gode til at komme og træne med en. "Hvad vil du gerne spise i dag, NN?" Kan man forlange mere? Jeg siger hjerteligt tak for en god afdeling.

Virkelig godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.