

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Reumatologisk Afdeling U
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.....	83
	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:	85
Besvarelser fra afdelingens patienter:	57
Afdelingens svarprocent:	67%

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

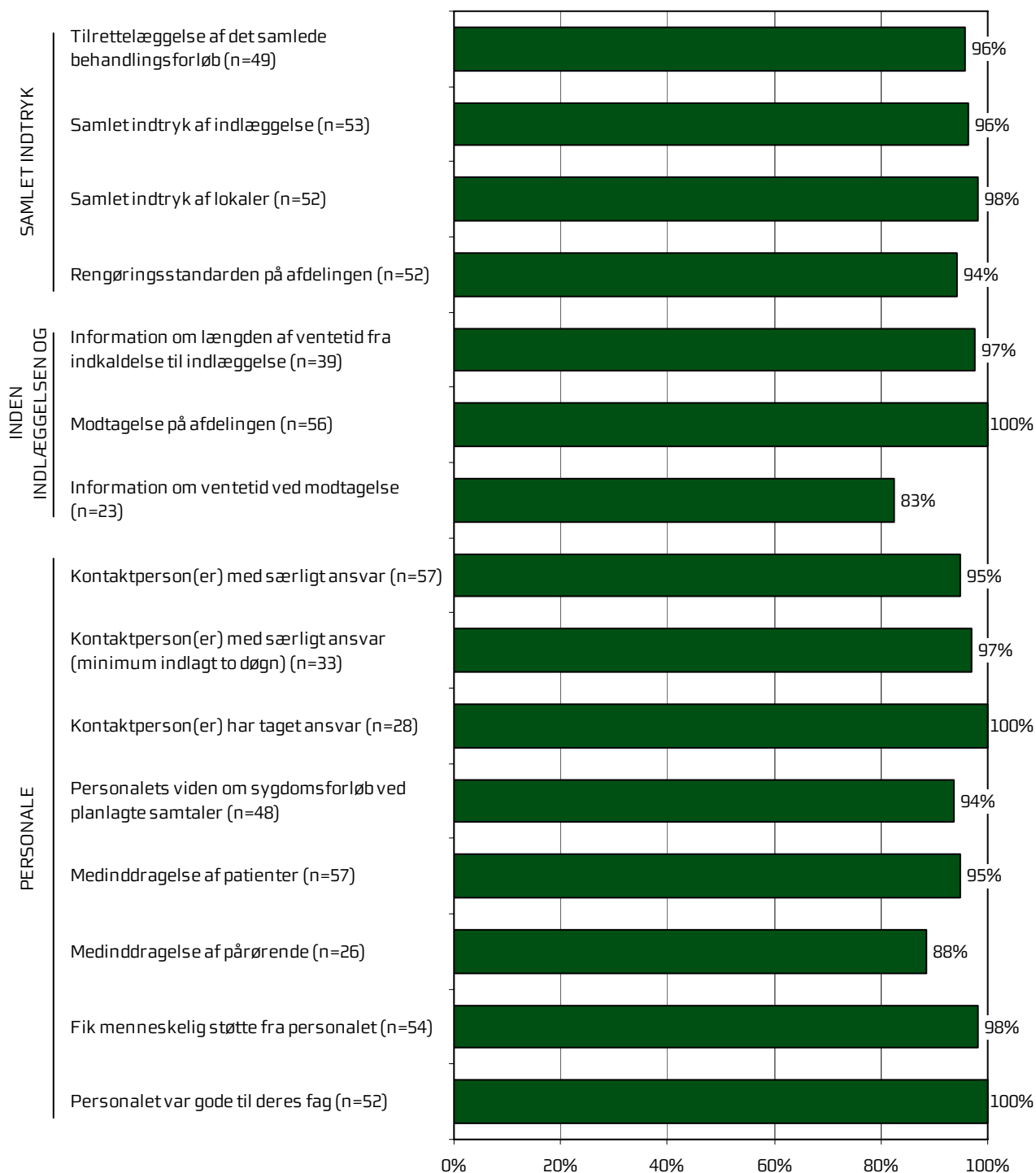
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

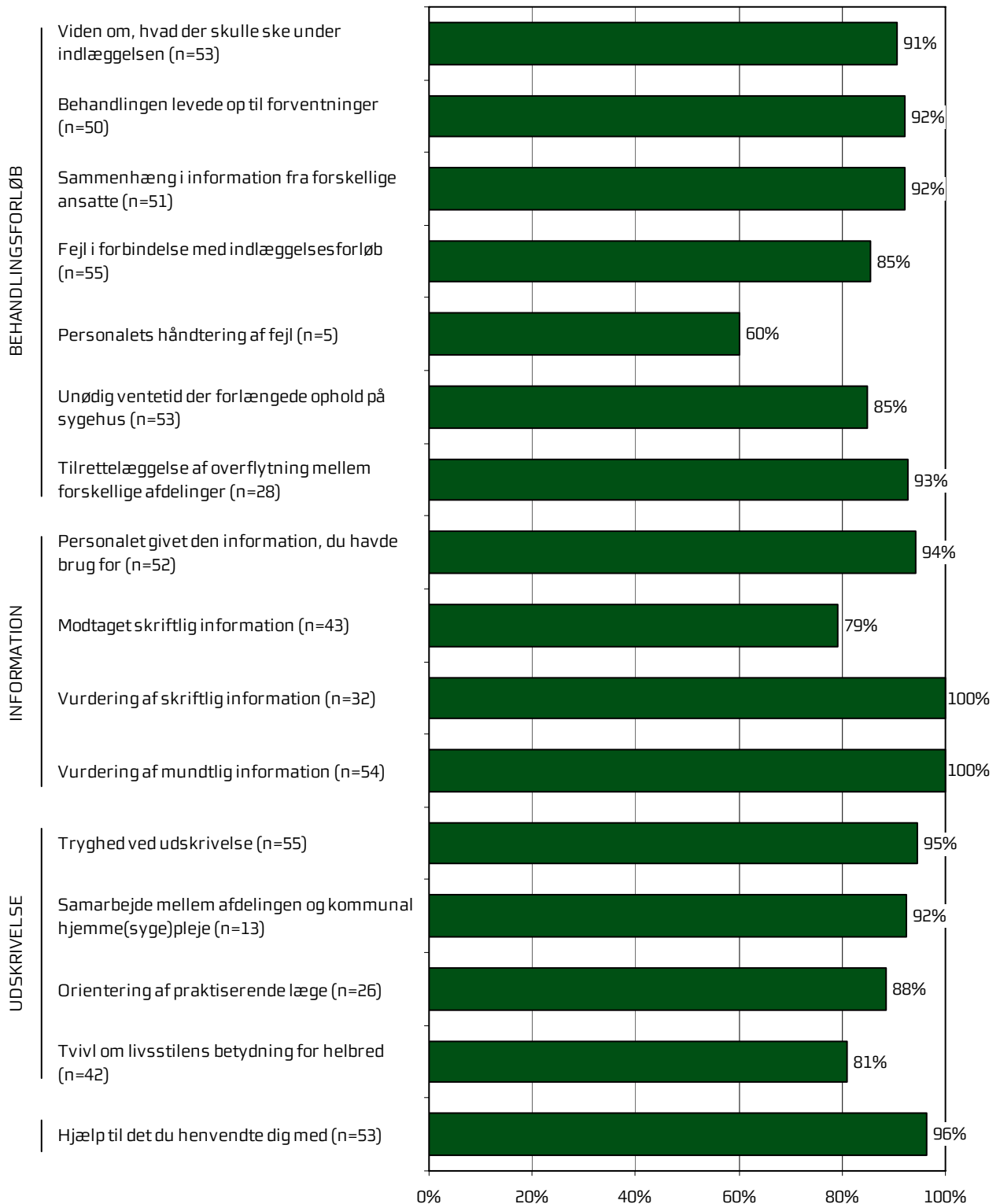
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Reumatologisk Afdeling U

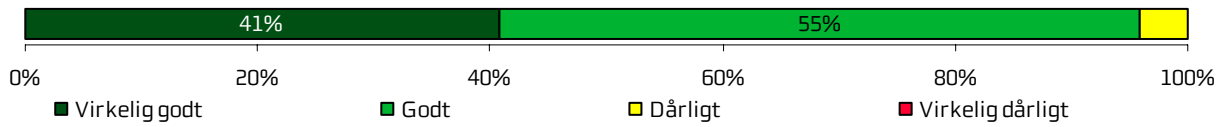
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

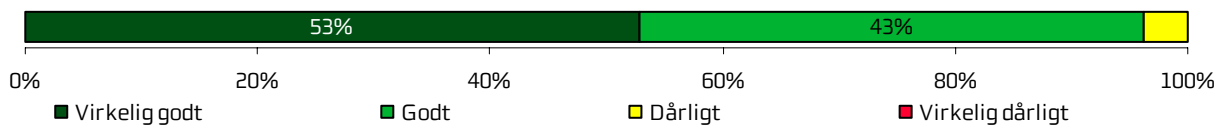
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

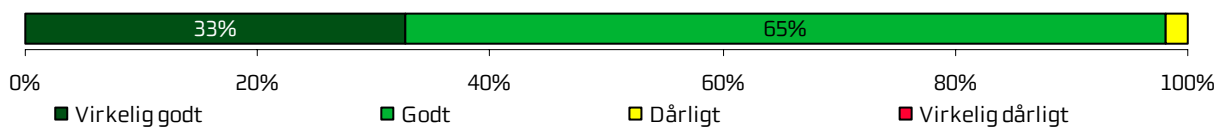
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=49)



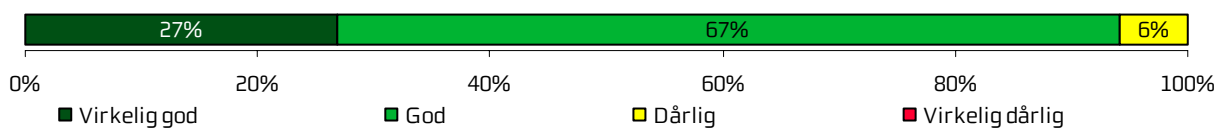
Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



Samlet indtryk af lokaler (n=52)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=52)

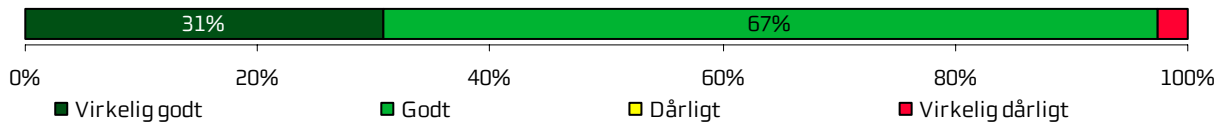


Sammenligning af afdelingens resultat

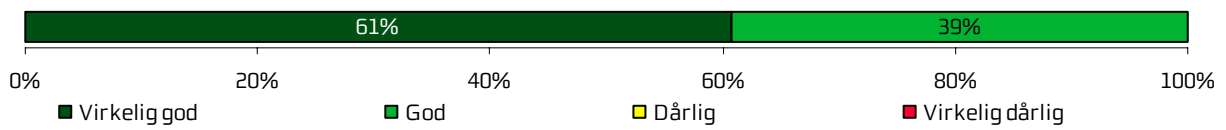
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 %	95 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 %	94 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	95 %	90 % *	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

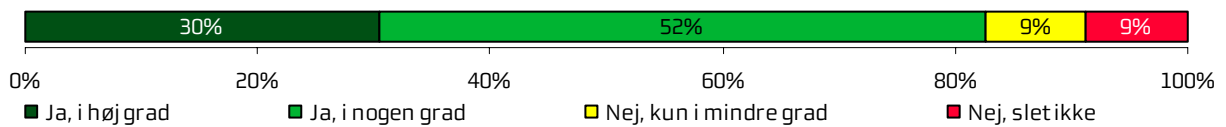
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=39)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



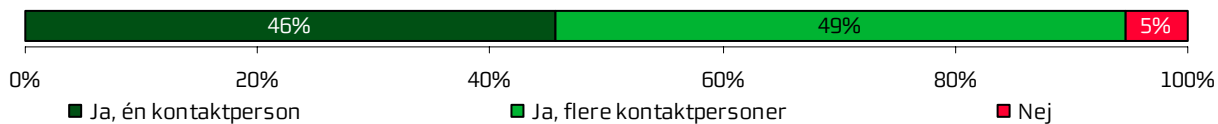
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



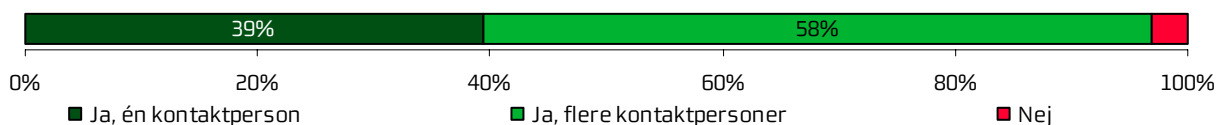
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	100 %	-	100 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	100 %	96 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	85 %	71 %	87 %	61 % *	76 % *

Personale

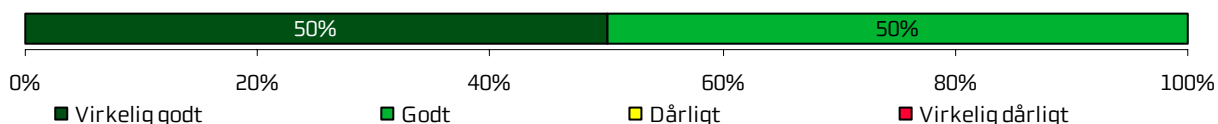
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



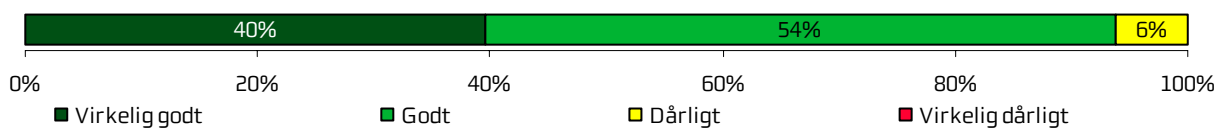
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



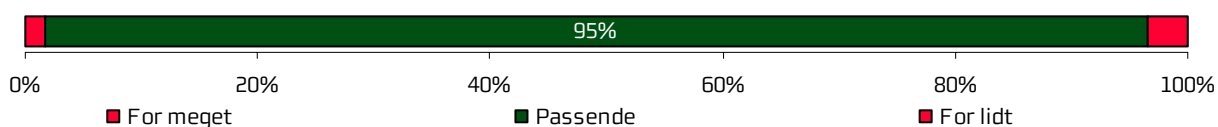
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=28)



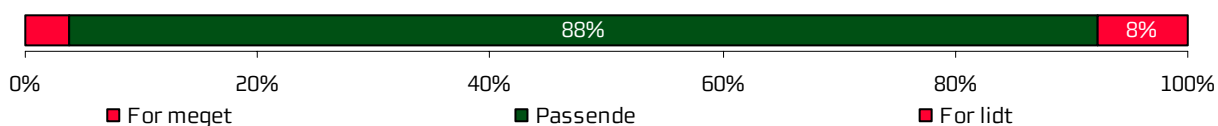
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=48)



Medinddragelse af patienter (n=57)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



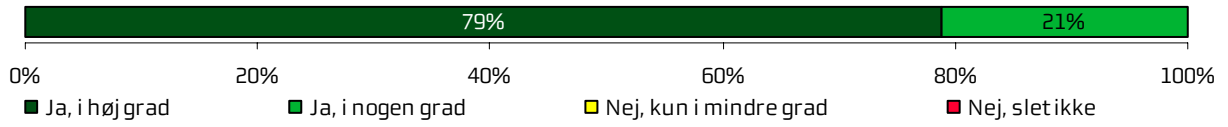
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=54)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	92 %	88 % *	95 %	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	97 %	93 %	-	94 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	97 %	93 %	99 %	86 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	97 %	86 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	96 %	79 %	96 %	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	97 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=52)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=53)



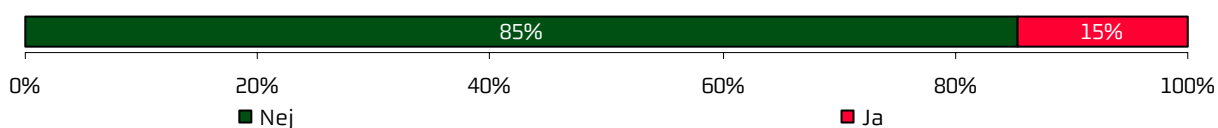
Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



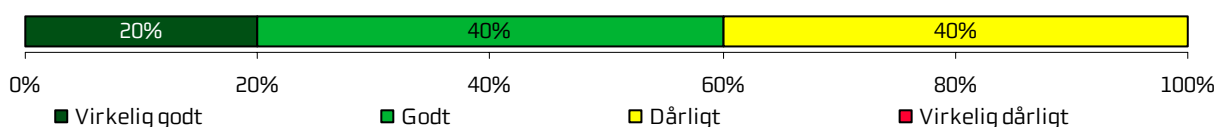
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



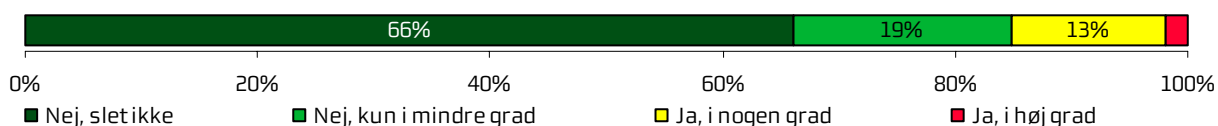
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=55)



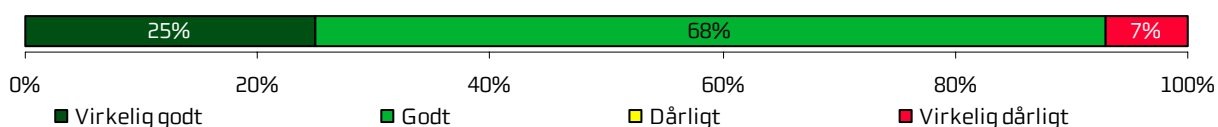
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=53)



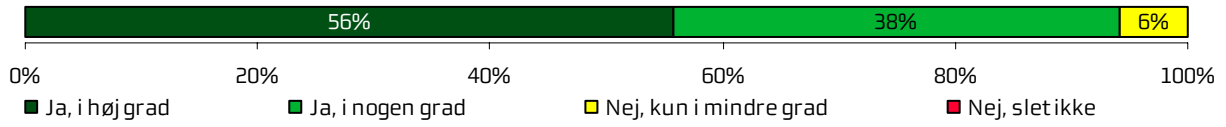
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=28)



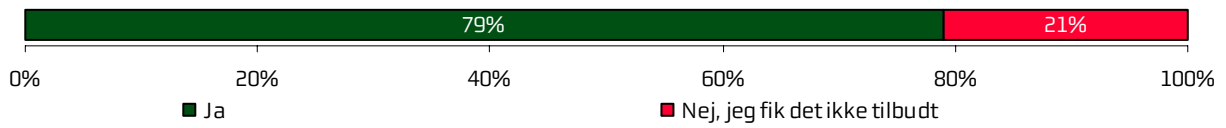
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	92 %	86 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	85 %	99 %	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	100 % *	89 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	100 % *	-	93 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	-	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	84 %	73 % *	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	100 %	-	99 %	88 %	93 %

Information

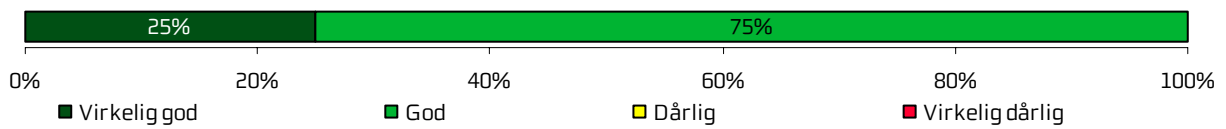
Personalet givet den information, du havde brug for (n=52)



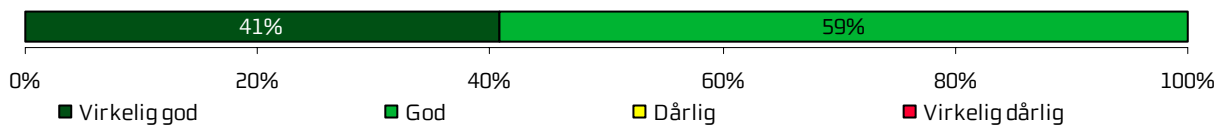
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



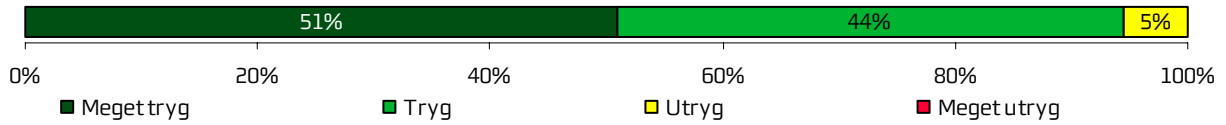
Vurdering af mundtlig information (n=54)



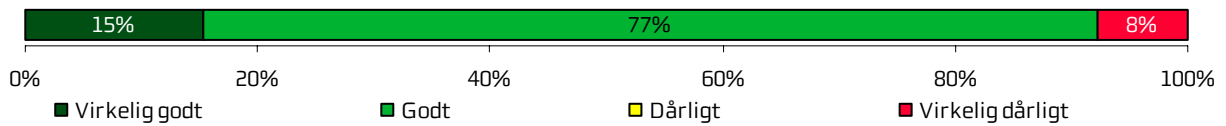
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 %	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	73 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	97 %	89 % *	99 %	89 % *	94 % *

Udskrivelse

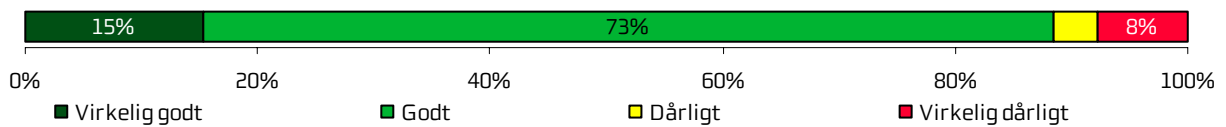
Tryghed ved udskrivelse (n=55)



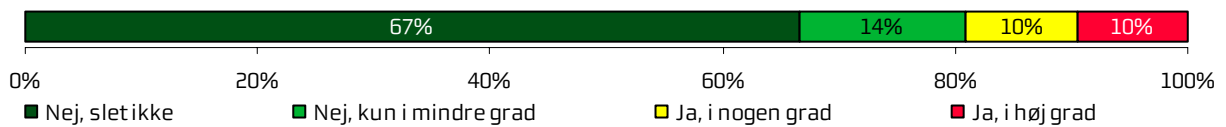
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



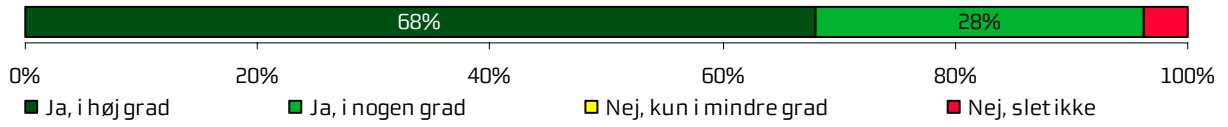
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	97 %	91 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	85 %	86 %	99 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	100 %	79 %	95 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	54 % *	77 %	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=53)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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	67%	100%
Køn		
Mand	28%	35%
Kvinde	72%	65%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	4%
20-39 år	18%	20%
40-59 år	39%	33%
60-79 år	26%	31%
80- år	16%	13%

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		57		100%
Køn				
Mand		16		28%
Kvinde		41		72%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		2%
20-39 år		10		18%
40-59 år		22		39%
60-79 år		15		26%
80- år		9		16%
Skema udfyldt af				
Patienten		52		95%
Pårørende		3		5%
Modersmål				
Dansk		48		87%
Ikke dansk		7		13%
Indlæggelsesform				
Akut		11		19%
Planlagt		46		81%
Afsnitsnavn				
U-Fælles		33		58%
U-Hotel		21		37%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		3		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	41	55	4	0	49	5
Køn						
Mand	50	43	7	0	14	2
Kvinde	37	60	3	0	35	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	9	1
40-59 år	57	33	10	0	21	0
60-79 år	46	54	0	0	13	2
80- år	33	67	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	43	53	4	0	47	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	44	53	2	0	43	4
Ikke dansk	17	67	17	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	78	22	0	0	9	1
Planlagt	33	63	5	0	40	4
Afsnitsnavn						
U-Fælles	44	52	4	0	27	4
U-Hotel	37	58	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	53	43	4	0	53
Køn					
Mand	69	25	6	0	16
Kvinde	46	51	3	0	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	0	9
40-59 år	67	24	10	0	21
60-79 år	60	40	0	0	15
80- år	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	55	41	4	0	51
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	59	39	2	0	46
Ikke dansk	14	71	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	80	20	0	0	10
Planlagt	47	49	5	0	43
Afsnitsnavn					
U-Fælles	55	42	3	0	31
U-Hotel	47	47	5	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	65	2	0	52
Køn					
Mand	38	63	0	0	16
Kvinde	31	67	3	0	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	13	88	0	0	8
40-59 år	24	76	0	0	21
60-79 år	47	47	7	0	15
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	34	64	2	0	50
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	36	62	2	0	45
Ikke dansk	14	86	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	10
Planlagt	29	69	2	0	42
Afsnitsnavn					
U-Fælles	35	65	0	0	31
U-Hotel	28	72	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	27	67	6	0	52
Køn					
Mand	31	63	6	0	16
Kvinde	25	69	6	0	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	22	78	0	0	9
40-59 år	25	75	0	0	20
60-79 år	20	60	20	0	15
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	28	66	6	0	50
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	29	64	7	0	45
Ikke dansk	14	86	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	30	40	30	0	10
Planlagt	26	74	0	0	42
Afsnitsnavn					
U-Fælles	30	60	10	0	30
U-Hotel	21	79	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	31	67	0	3	39	4	11
Køn							
Mand	30	60	0	10	10	2	3
Kvinde	31	69	0	0	29	2	8
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	38	63	0	0	8	1	1
40-59 år	29	65	0	6	17	0	4
60-79 år	30	70	0	0	10	1	3
80-år	-	-	-	-	4	2	2
Skema udfyldt af							
Patienten	33	64	0	3	36	3	10
Pårørende	-	-	-	-	2	1	0
Modersmål							
Dansk	36	64	0	0	33	4	9
Ikke dansk	0	80	0	20	5	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	11
Planlagt	31	67	0	3	39	4	0
Afsnitsnavn							
U-Fælles	29	65	0	6	17	2	11
U-Hotel	37	63	0	0	19	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	39	0	0	56
Køn					
Mand	69	31	0	0	16
Kvinde	58	43	0	0	40
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	59	41	0	0	22
60-79 år	67	33	0	0	15
80- år	78	22	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	61	39	0	0	51
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	66	34	0	0	47
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	73	27	0	0	11
Planlagt	58	42	0	0	45
Afsnitsnavn					
U-Fælles	61	39	0	0	33
U-Hotel	65	35	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	30	52	9	9	23	1
Køn						
Mand	29	57	14	0	7	1
Kvinde	31	50	6	13	16	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	60	0	20	5	0
40-59 år	50	40	10	0	10	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	0	80	0	20	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	47	5	11	19	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	35	59	0	6	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	30	60	5	5	20	1
Afsnitsnavn						
U-Fælles	18	45	18	18	11	0
U-Hotel	42	58	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	46	49	5	57
Køn				
Mand	50	44	6	16
Kvinde	44	51	5	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	50	40	10	10
40-59 år	59	41	0	22
60-79 år	33	60	7	15
80-år	33	56	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	48	48	4	52
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	44	50	6	48
Ikke dansk	71	29	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	27	73	0	11
Planlagt	50	43	7	46
Afsnitsnavn				
U-Fælles	30	70	0	33
U-Hotel	76	14	10	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	39	58	3	33
Køn				
Mand	43	43	14	7
Kvinde	38	62	0	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	62	38	0	13
60-79 år	25	67	8	12
80- år	20	80	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	42	55	3	31
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	41	55	3	29
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	33	67	0	9
Planlagt	42	54	4	24
Afsnitsnavn				
U-Fælles	29	71	0	24
U-Hotel	100	0	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	50	50	0	0	28	1
Køn						
Mand	50	50	0	0	6	0
Kvinde	50	50	0	0	22	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	64	36	0	0	11	1
60-79 år	33	67	0	0	9	0
80- år	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	46	0	0	26	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	38	0	0	8	0
Planlagt	45	55	0	0	20	1
Afsnitsnavn						
U-Fælles	45	55	0	0	20	1
U-Hotel	83	17	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	40	54	6	0	48	7
Køn						
Mand	54	46	0	0	13	3
Kvinde	34	57	9	0	35	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	83	17	0	6	3
40-59 år	41	50	9	0	22	0
60-79 år	36	64	0	0	11	3
80- år	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	56	5	0	43	7
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	43	53	5	0	40	6
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	30	0	0	10	0
Planlagt	32	61	8	0	38	7
Afsnitsnavn						
U-Fælles	48	48	4	0	27	4
U-Hotel	28	61	11	0	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	2	95	4	57
Køn				
Mand	0	100	0	16
Kvinde	2	93	5	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	10
40-59 år	0	91	9	22
60-79 år	0	100	0	15
80-år	11	89	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	2	96	2	52
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	0	98	2	48
Ikke dansk	14	86	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	9	91	0	11
Planlagt	0	96	4	46
Afsnitsnavn				
U-Fælles	3	94	3	33
U-Hotel	0	95	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	4	88	8	26	31
Køn					
Mand	0	88	13	8	8
Kvinde	6	89	6	18	23
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	86	14	7	3
40-59 år	0	100	0	6	16
60-79 år	-	-	-	4	11
80- år	13	75	13	8	1
Skema udfyldt af					
Patienten	5	86	10	21	31
Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål					
Dansk	0	95	5	20	28
Ikke dansk	-	-	-	4	3
Indlæggelsesform					
Akut	14	86	0	7	4
Planlagt	0	89	11	19	27
Afsnitsnavn					
U-Fælles	7	87	7	15	18
U-Hotel	0	90	10	10	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2

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	61	37	2	0	54	2
Køn						
Mand	75	25	0	0	16	0
Kvinde	55	42	3	0	38	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	56	0	0	9	1
40-59 år	73	23	5	0	22	0
60-79 år	57	43	0	0	14	1
80- år	63	38	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	34	2	0	50	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	65	33	2	0	46	1
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	73	27	0	0	11	0
Planlagt	58	40	2	0	43	2
Afsnitsnavn						
U-Fælles	63	38	0	0	32	1
U-Hotel	63	32	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	79	21	0	0	52	5
Køn						
Mand	87	13	0	0	15	1
Kvinde	76	24	0	0	37	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	43	0	0	7	3
40-59 år	91	9	0	0	22	0
60-79 år	77	23	0	0	13	2
80- år	78	22	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	47	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	80	20	0	0	45	3
Ikke dansk	80	20	0	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	64	36	0	0	11	0
Planlagt	83	17	0	0	41	5
Afsnitsnavn						
U-Fælles	74	26	0	0	31	2
U-Hotel	89	11	0	0	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	45	45	9	0	53	3
Køn						
Mand	47	47	7	0	15	1
Kvinde	45	45	11	0	38	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	50	10	0	10	0
40-59 år	45	50	5	0	22	0
60-79 år	50	42	8	0	12	3
80- år	50	25	25	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	43	8	0	49	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	44	44	11	0	45	2
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	36	18	0	11	0
Planlagt	45	48	7	0	42	3
Afsnitsnavn						
U-Fælles	39	48	13	0	31	2
U-Hotel	55	40	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	56	36	4	4	50	5
Køn						
Mand	67	27	0	7	15	1
Kvinde	51	40	6	3	35	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	56	11	0	9	1
40-59 år	65	25	0	10	20	2
60-79 år	67	33	0	0	12	2
80- år	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	2	4	46	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	58	37	2	2	43	3
Ikke dansk	40	40	0	20	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	73	18	9	0	11	0
Planlagt	51	41	3	5	39	5
Afsnitsnavn						
U-Fælles	53	40	3	3	30	3
U-Hotel	59	29	6	6	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	45	47	8	0	51	5
Køn						
Mand	77	23	0	0	13	3
Kvinde	34	55	11	0	38	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	56	22	0	9	1
40-59 år	59	36	5	0	22	0
60-79 år	36	64	0	0	11	4
80- år	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	6	0	47	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	47	47	7	0	43	4
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	27	18	0	11	0
Planlagt	43	53	5	0	40	5
Afsnitsnavn						
U-Fælles	45	48	6	0	31	2
U-Hotel	44	44	11	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	55
Køn			
Mand	100	0	16
Kvinde	79	21	39
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	90	10	10
40-59 år	86	14	22
60-79 år	86	14	14
80- år	75	25	8
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	51
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	85	15	46
Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	11
Planlagt	84	16	44
Afsnitsnavn			
U-Fælles	82	18	33
U-Hotel	90	10	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	40	40	0	5	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	20	40	40	0	5	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	20	40	40	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
U-Fælles	-	-	-	-	4	1
U-Hotel	-	-	-	-	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	66	19	13	2	53	1
Køn						
Mand	80	7	13	0	15	1
Kvinde	61	24	13	3	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	10	30	0	10	0
40-59 år	60	25	15	0	20	1
60-79 år	79	14	7	0	14	0
80- år	75	25	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	20	12	0	49	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	23	9	0	44	1
Ikke dansk	71	0	29	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	20	0	10	10	1
Planlagt	65	19	16	0	43	0
Afsnitsnavn						
U-Fælles	70	20	7	3	30	1
U-Hotel	55	20	25	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	25	68	0	7	28	3	25
Køn							
Mand	38	63	0	0	8	0	8
Kvinde	20	70	0	10	20	3	17
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	0	80	0	20	5	0	5
40-59 år	27	64	0	9	11	0	11
60-79 år	38	63	0	0	8	2	5
80- år	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	28	64	0	8	25	3	24
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	30	61	0	9	23	2	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
Indlæggelsesform							
Akut	50	50	0	0	6	2	3
Planlagt	18	73	0	9	22	1	22
Afsnitsnavn							
U-Fælles	38	54	0	8	13	3	17
U-Hotel	14	79	0	7	14	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

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	56	38	6	0	52
Køn					
Mand	56	44	0	0	16
Kvinde	56	36	8	0	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	57	33	10	0	21
60-79 år	58	42	0	0	12
80- år	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	57	39	4	0	49
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	57	39	5	0	44
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	70	20	10	0	10
Planlagt	52	43	5	0	42
Afsnitsnavn					
U-Fælles	59	34	7	0	29
U-Hotel	55	40	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	28	42	9	21	43	11
Køn						
Mand	25	42	8	25	12	4
Kvinde	29	42	10	19	31	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	29	0	29	7	3
40-59 år	24	41	24	12	17	4
60-79 år	8	67	0	25	12	2
80- år	67	17	0	17	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	45	10	20	40	11
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	28	42	11	19	36	10
Ikke dansk	33	50	0	17	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	11	67	0	22	9	2
Planlagt	32	35	12	21	34	9
Afsnitsnavn						
U-Fælles	20	52	4	24	25	6
U-Hotel	47	20	20	13	15	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	25	75	0	0	32	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	9	0
Kvinde	22	78	0	0	23	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	20	80	0	0	15	0
60-79 år	43	57	0	0	7	1
80- år	40	60	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	73	0	0	30	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	22	78	0	0	27	1
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	7	0
Planlagt	24	76	0	0	25	1
Afsnitsnavn						
U-Fælles	28	72	0	0	18	0
U-Hotel	25	75	0	0	12	1
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	41	59	0	0	54
Køn					
Mand	56	44	0	0	16
Kvinde	34	66	0	0	38
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	10	90	0	0	10
40-59 år	52	48	0	0	21
60-79 år	43	57	0	0	14
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	43	57	0	0	51
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	43	57	0	0	46
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	45	55	0	0	11
Planlagt	40	60	0	0	43
Afsnitsnavn					
U-Fælles	39	61	0	0	31
U-Hotel	40	60	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	51	44	5	0	55
Køn					
Mand	56	38	6	0	16
Kvinde	49	46	5	0	39
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	71	29	0	0	21
60-79 år	40	47	13	0	15
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	52	42	6	0	52
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	51	43	6	0	47
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	64	27	9	0	11
Planlagt	48	48	5	0	44
Afsnitsnavn					
U-Fælles	53	38	9	0	32
U-Hotel	55	45	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	15	77	0	8	13	3	38
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	1	11
Kvinde	0	89	0	11	9	2	27
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	8
40-59 år	-	-	-	-	3	0	18
60-79 år	-	-	-	-	1	2	11
80- år	17	67	0	17	6	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	20	70	0	10	10	3	38
Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
Modersmål							
Dansk	22	67	0	11	9	3	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	4	1	6
Planlagt	22	78	0	0	9	2	32
Afsnitsnavn							
U-Fælles	11	78	0	11	9	2	20
U-Hotel	-	-	-	-	3	1	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

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	15	73	4	8	26	27
Køn						
Mand	25	75	0	0	8	7
Kvinde	11	72	6	11	18	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	7
40-59 år	0	83	0	17	6	14
60-79 år	10	80	10	0	10	4
80- år	50	50	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	17	74	4	4	23	27
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	15	75	5	5	20	25
Ikke dansk	20	80	0	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	7
Planlagt	9	82	5	5	22	20
Afsnitsnavn						
U-Fælles	25	63	6	6	16	15
U-Hotel	0	88	0	13	8	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	67	14	10	10	42	11
Køn						
Mand	57	21	7	14	14	2
Kvinde	71	11	11	7	28	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	33	0	17	6	4
40-59 år	81	13	0	6	16	5
60-79 år	54	15	23	8	13	1
80- år	71	0	14	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	15	10	10	40	11
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	77	9	9	6	35	11
Ikke dansk	14	43	14	29	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	89	0	11	0	9	1
Planlagt	61	18	9	12	33	10
Afsnitsnavn						
U-Fælles	80	4	8	8	25	5
U-Hotel	57	21	7	14	14	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	68	28	0	4	53	0
Køn						
Mand	75	25	0	0	16	0
Kvinde	65	30	0	5	37	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	44	0	11	9	0
40-59 år	71	24	0	5	21	0
60-79 år	67	33	0	0	15	0
80- år	88	13	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	0	4	51	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	28	0	4	47	0
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	30	0	0	10	0
Planlagt	67	28	0	5	43	0
Afsnitsnavn						
U-Fælles	74	26	0	0	31	0
U-Hotel	58	32	0	11	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - U-Fælles	Samlet indtryk
1	Indlagt direkte efter en akut tid på en anden afdeling.	Virkelig godt
3	Blev ringet op [], at jeg skulle indlægges dagen efter.	Godt
7	Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling, hvor jeg blev indlagt halv-akut.	Godt
9	Blev indlagt fra andet sygehus.	Virkelig godt
10	Fra jeg kontaktede egen læge til indkaldelsen, gik der ti dage (uden information om ventetid), hvilket var for lang tid, da sygdommen forværredes i denne periode. Men jeg blev indlagt allerede dagen efter indkaldelsen. Og det må jo siges at være hurtigt.	Godt
12	Positivt overrasket over den korte ventetid.	Godt
13	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
15	En dejlig afdeling at være indlagt på, et meget venligt og engageret personale.	Virkelig godt
16	Fik at vide, der var tre måneders ventetid og brugte derfor megen tid med at finde alternative behandlingssteder. Men i 11. time meldte Århus Universitetshospital sig på banen, og gav tid med tre dags varsel. Det endte fint mht. tid.	Dårligt
17	Blev akut indlagt. Det gik gnidningsfrit efter et par opkald til sygeplejerske NN.	Virkelig godt
18	Indlæggelsen var akut. Og jeg haster med at oplyse, at jeg var meget forvirret og ikke har nogen klar erindring om alt, hvad der skete [under min indlæggelse].	Godt
ID	Kommentarer - U-Hotel	Samlet indtryk
3	Jeg oplevede en stor opmærksomhed omkring min situation og mine behov.	Godt
4	Super hurtig. [I starten af ugen i efteråret] skrev egen læge en henvisning. [Sidst på ugen] ringede Reumatologisk. [I starten af den følgende uge] blev jeg indlagt.	Virkelig godt
6	Blev ringet op af afdelingen og fik en god snak.	Dårligt

Reumatologisk Afdeling U

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - U-Fælles	Modtagelsen
1	Jeg blev fulgt ned på afdelingen af lægen fra ambulatoriet, og modtaget af en sygeplejerske, som straks viste mig ind på en stue, hvor jeg fik tildelt en seng.	Virkelig god
4	Jeg blev budt velkommen med håndtryk og store smil af alle der mødte mig. Det var en virkelig dejlig modtagelse, også selv om man kom dertil på en af Falcks bårer.	Virkelig god
8	Jeg er blevet virkelig godt modtaget hver gang, jeg har været indlagt []. Så jeg kender jo sygeplejersken.	Virkelig god
10	Det var lidt hektisk og forvirrende, da jeg straks blev placeret i isolation, men personalet håndterede det helt fint.	God
12	Ventede en time, uden at nogen forklarede, hvad jeg ventede på. Skulle komme midt i, at jeg kunne se, personalet havde morgenmøde. Kunne lige så godt være kommet en time senere.	God
16	Fint som forventet. Godt	God
18	De første dage var jeg gæst på en anden afdeling pga. ferie.	God
ID	Kommentarer - U-Hotel	Modtagelsen
1	Sød og venlig behandling.	Virkelig god
3	Det var lidt forvirrende, hvor jeg skulle henvende mig, da et skilt ved informationen henviste til et sygeplejerkontor, hvorfra jeg blev henvist til et andet kontor.	God
4	Dejligt, glad og imødekommende personale. Fik et indtryk af, at personalet på afdelingen var glade og havde et godt arbejdsklima. Super stemning.	Virkelig god
6	Der var en del ventetid, men blev godt informeret.	God

Reumatologisk Afdeling U

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - U-Fælles	Fejlhåndtering
2	Fik ikke en ambulatorietid af sygeplejersken ved udskrivelsen. Ringede selv og fik den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Jeg oplevede en sygeplejerske, der var nedværdigende i sin talemåde, og den dag jeg blev udskrevet, var hun gået hjem, da jeg kom tilbage fra undersøgelse. Men der var heldigvis en meget flink sygeplejerske, der informerede mig om mit videre forløb.	Intet svar
5	Jeg mødte op til en aftalt samtale, men der manglede svar på prøverne. Jeg er bosiddende [andetsteds]. Jeg havde min datter med, som havde taget en fridag, det er bare for dårligt. Jeg synes, at man skal være tilknyttet en bestemt læge. Jeg synes, at det er forvirrende med en ny læge hver gang. Hvis man stiller spørgsmål, skal de jo først sidde og bladre i patientens papirer. De bør da have gennemlæst de forskellige notater før samtalen.	Dårligt
6	De undersøgelser, som jeg skulle have lavet under indlæggelsen, blev jeg indkaldt til efterfølgende, og så blev én af dem aflyst uden at jeg fik besked. Det resulterede i, at vi kørte forgæves til Aarhus!	Godt
11	Jeg havde langt hen ad vejen en oplevelse af, at man på afdelingen ikke var klar over, hvor syg/dårlig jeg var/har været.	Intet svar
12	Blev sendt hjem første dag efter [et par] timer, da mine blodprøvesvar viste infektionstegn, så jeg derfor ikke måtte få medicinen. Blev dagen efter ringet op af sygeplejersken, der sagde, at mine blodprøver var fine, og at de desværre havde set på de forkerte prøver. Så jeg skulle ikke være sendt hjem. Fik ny tid til indlæggelse derefter.	Dårligt
13	Mine to kontaktpersoner havde i nogle tilfælde glemt at informere hinanden om, hvad der var sagt, så jeg fik modstridende oplysninger. For eksempel skulle der tre forsøg til før det var i orden. Skulle have taget blodprøve før jeg skulle hjem. Fortalte at [om morgenen ville der] komme en laborant. [Tre timer senere] sad jeg stadig og ventede. Måtte selv rykke for det.	Godt
ID Kommentarer - U-Hotel		Fejlhåndtering
5	Jeg blev indlagt på Dagshospitalet og skulle altså så ikke bo på patienthotellet alligevel, som jeg var oplyst om. Men det var ok!	Virkelig godt
6	Blodprøver og røntgenbillede kunne ikke kaldes frem på skærmen, så blev lovet, at de ville eftersende resultaterne. I dag fem uger senere har jeg stadig intet hørt.	Intet svar

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - U-Fælles	Samlet indtryk
1	Et godt forløb, hvor personalet var utroligt sødt og venligt.	Virkelig godt
4	Det var tydeligt, at alle vidste, hvad det drejede sig om. Det var dejligt at møde så dygtig et personale.	Virkelig godt
11	Blev flyttet fra sygehuset ud i almindelig taxa. Det var slet ikke godt nok. Jeg var så dårlig, at jeg ikke kunne gå mere end et par skridt uden at besvime. Det var uansvarligt!	Godt
16	Lægen, som skulle behandle mig, manglede erfaring, og kaldte på en mere erfaren læge midt i afgørende undersøgelse og behandlingsforløb, sent om eftermiddagen.	Dårligt
17	Havde to kontaktpersoner. Den ene NN er super dedikeret til sit arbejde. Den anden var under middel. De fleste er rigtig gode. Et par aftenvagter var rigtig ubehagelige over for en ældre patient (de tog alt personligt).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - U-Hotel	Samlet indtryk
2	Afdelingen havde ikke fået min fulde journal, så journalen var ikke opdateret.	Godt
4	Godt og hurtigt samarbejde mellem afdelinger. Det virkede som om, personalet kun havde siddet og ventet på, at JEG skulle komme. Stor ros til dem alle.	Virkelig godt
6	Ja, syntes det var tåbeligt, at jeg skulle være indlagt i fire dage for at få taget blodprøver og røntgen. Jeg kunne have nøjedes med en dag derude og så fået taget prøverne på vores lokale sygehus.	Dårligt

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - U-Fælles	Samlet indtryk
4	Fyldestgørende og meget venligt.	Virkelig godt
7	Den skriftlige information havde jeg bedt om, da jeg ikke kendte denne sygdom så godt. Det var et print fra internettet, som var helt fint for mig,[] og havde ikke brug for en masse mundtlig information.	Godt
16	Jeg modtog skriftlig information efter behandling.	Dårligt
17	Fik indlæggelsessedler om medicinen jeg fik.	Virkelig godt
18	Jeg vil ikke bruge ordet "dårlig" om den skriftlige formular, men for mig trængte den til en kortere forklaring fra personalet [].	Godt
ID	Kommentarer - U-Hotel	Samlet indtryk
4	Blev flere gange spurgt, om jeg havde flere spørgsmål og fik at vide, at jeg endelig skulle ringe eller henvende mig, hvis jeg havde spørgsmål (overvældende, da jeg på et andet sygehus er vant til ti minutters konsultationer hvert halve år).	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - U-Fælles	Samlet indtryk
1	Jeg har ikke været hos min praktiserende læge siden indlæggelsen og ved derfor ikke, hvordan han er blevet orienteret.	Virkelig godt
16	Det med livsstil: glemte jeg at spørge (der var ikke tid), hvor meget jeg kan bruge foden. Klokken var over fire, da jeg var færdig med behandling og min [pårørende], var lige ankommet til Århus (det vidste personalet), så tiden var ikke til at spørge. Jeg ved ikke, om der kommer flere muligheder i skemaet til at skrive kommentarer, så jeg vælger her at nævne, at lægen gav udtryk for, at de to indsprøjtninger vil få min gigt til at forsvinde. Sådan er det ikke. Jeg har mindre smerte, men stadig en del [] [nogle måneder] efter. Jeg venter på indkaldelse til opfølgningssamtale senest [i vinter], hvor jeg kan forsætte/få en ny behandling.	Dårligt
17	Jeg havde det som i reklamen, "Hospitalsophold, man ikke vil hjem fra". Alt i alt godt, på nær de to aftenvagter.	Virkelig godt
18	[Kørsel med] patienttransportchaufføren var en utryk og meget ubehagelig oplevelse. Måske de skulle sikkerhedskontrolleres.	Godt
ID	Kommentarer - U-Hotel	Samlet indtryk
4	De sidste svar på diverse prøver skal jeg have på eget sygehus []. Her har jeg først en tid [til vinter]. Lang tid at vente! Men regner med, at jeg havde fået en tid før, hvis der er noget helt galt.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - U-Fælles	Samlet indtryk
1	Hovedpuderne var meget dårlige. Måske det kunne være en god ide at oplyse patienterne om, at man gerne må medbringe egen pude.	Virkelig godt
4	Den venlige omgangstone, der var personalet imellem, smittede af på patienterne. Det er altid dejligt at blive mødt med et smil og en kvik bemærkning, hvilket jeg oplevede mange gange hver dag. Jeg tror også, afdelingen er byens bedste spisested, maden var virkelig god hver dag. Jeg er sikker på, at alle de mange gode oplevelser er med til at forkorte opholdet på afdelingen.	Virkelig godt
9	I kan ikke få ros nok. Jeg fik en god behandling fra alle sider.	Virkelig godt
13	Rengøring på stuen var dårlig.	Virkelig godt
14	Personalet på afdelingen var utrolig gode til at tage vare på patienterne på afdelingen. De arbejdede yderst professionelt, og var gode til at henvende sig til hver enkelt af patienterne.	Virkelig godt
15	Skønt jeg blev meget dårlig under behandlingen, var det en god oplevelse, at være på afdelingen.	Virkelig godt
16	I øvrigt har jeg blandet mening om mit ophold og behandling. Dog føler jeg, man mangler lidt information om, hvad jeg kunne forvente efter behandling. Men så kan jeg ringe, som jeg ikke har gjort endnu.	Dårligt
17	Var på tosengsstue de første [] dage. Det var optimalt. De sidste tre dage på firesengsstue. Det giver alt for meget uro. Ellers meget tilfreds.	Virkelig godt
18	Mange sygeplejersker var usædvanlig behagelige, hjælpsomme og nærværende med godt humør. Enkelte få var ikke til meget hjælp. Afvisende, nærtagende, ubehagelige. Det gælder ikke kun en enkelt aftenvag. Men jævnligt, når ikke hun prøvede at gøre det godt, men hendes venlighed virkede slesk på mig. Ud skulle det altså.	Godt
ID	Kommentarer - U-Hotel	Samlet indtryk
4	Blev taget rigtig godt imod. Søde og rare personaler. STOR ros til dem alle!	Virkelig godt
5	Jeg er meget tilfreds med, at det er den samme læge, som jeg har kontakt med. I mit tilfælde var jeg jo ikke fuldtidsindlagt, men kunne henvende mig. Det gjorde jeg brug af, og er blevet hurtigt behandlet og sendt videre, da jeg stadig har problemer [med legemsdel].	Virkelig godt
6	Den sygeplejerske der stod for mit forløb gjorde virkelig, hvad hun kunne for at hjælpe. Men fornemmede, at hvad hun sagde ikke havde den store betydning. På fire dage blev jeg præsenteret for fire forskellige læger, og ingen af dem havde sat sig ind i mit forløb.	Dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.