

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Karkirurgisk Afdeling, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



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:	94
Besvarelser fra afdelingens patienter:	73
Afdelingens svarprocent:	78%

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

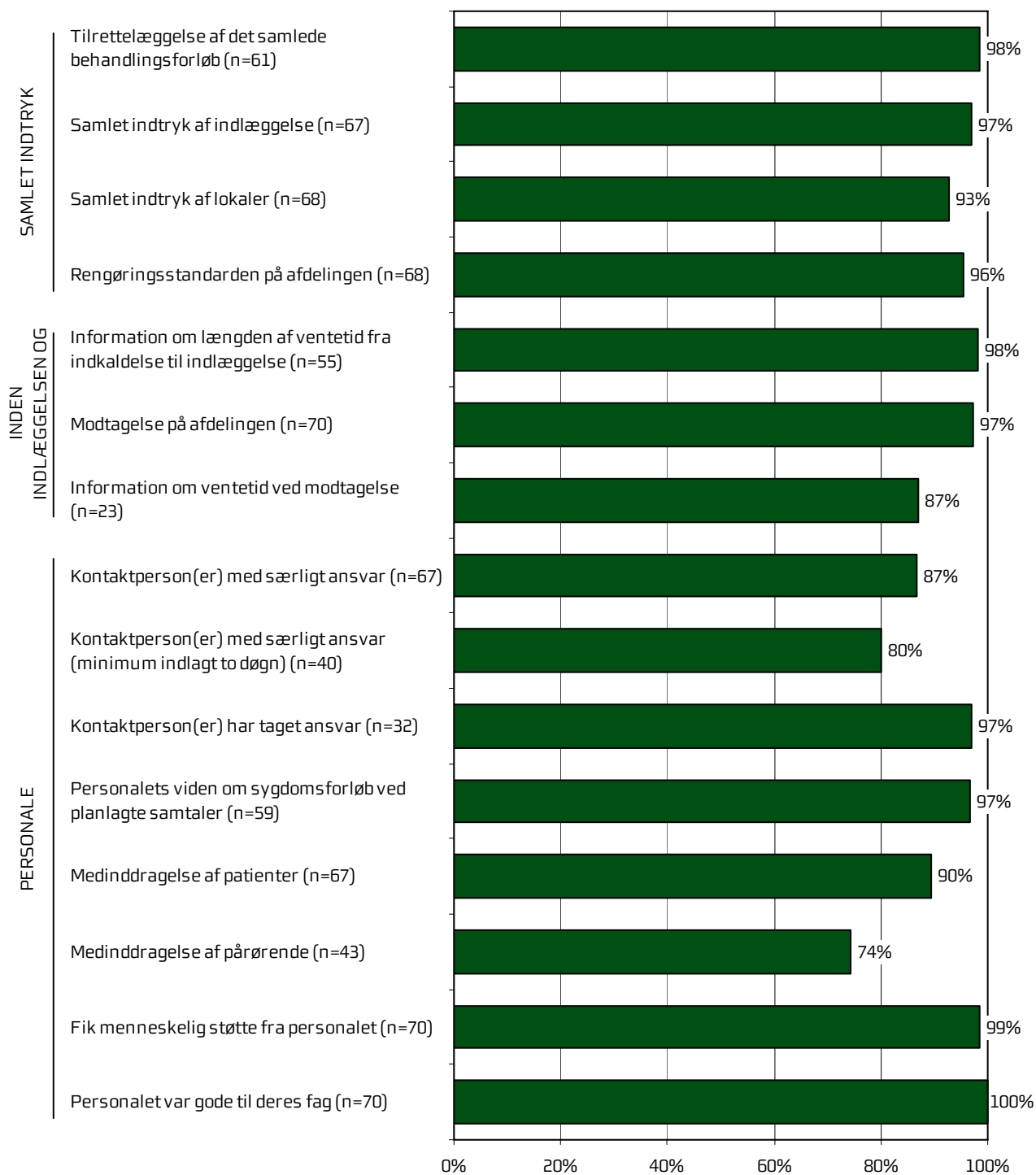
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

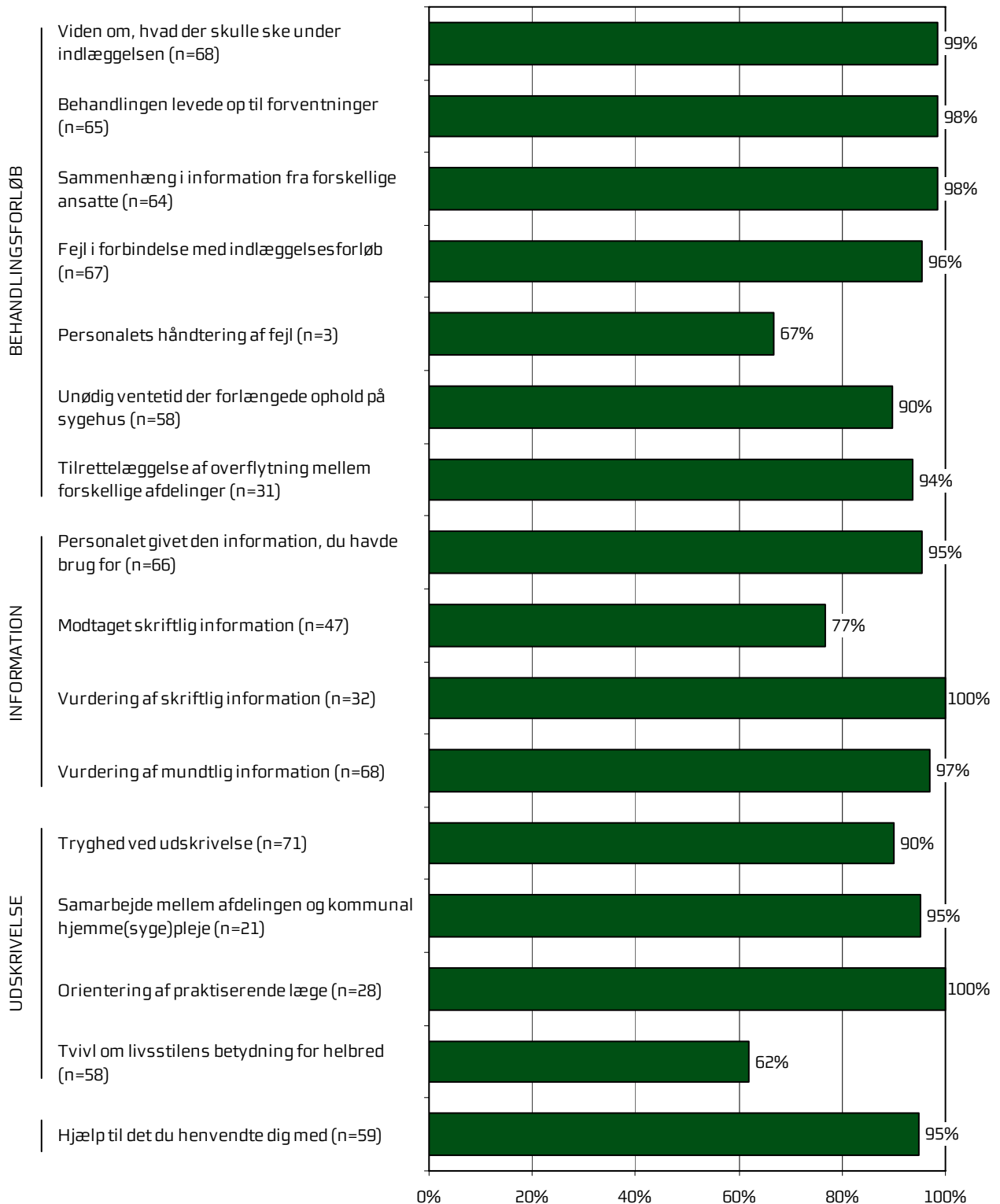
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Karkirurgisk Afdeling

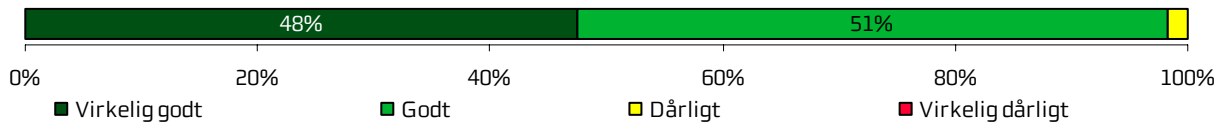
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

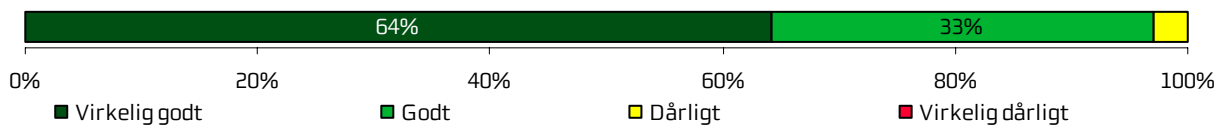
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

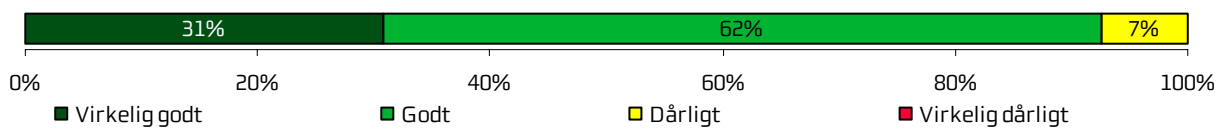
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



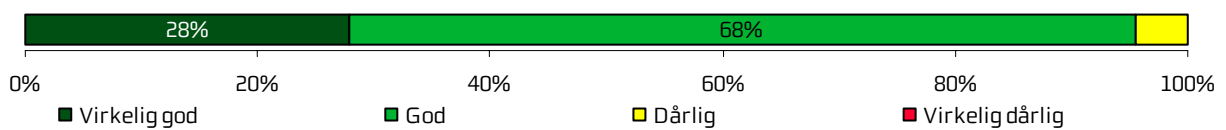
Samlet indtryk af indlæggelse (n=67)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=68)

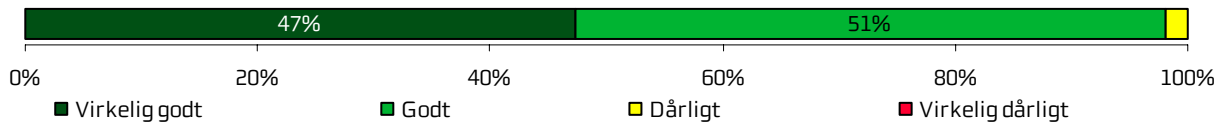


Sammenligning af afdelingens resultat

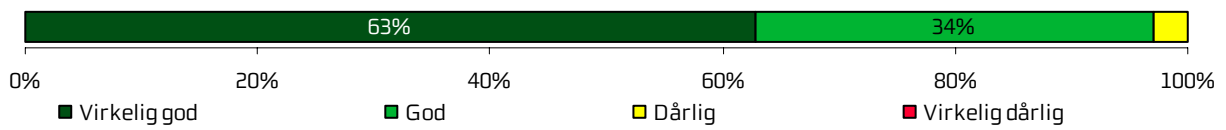
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	97 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	96 %	98 %	98 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	99 %	92 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	97 %	92 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=55)



Modtagelse på afdelingen (n=70)



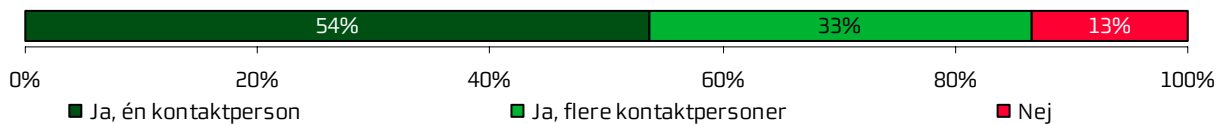
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



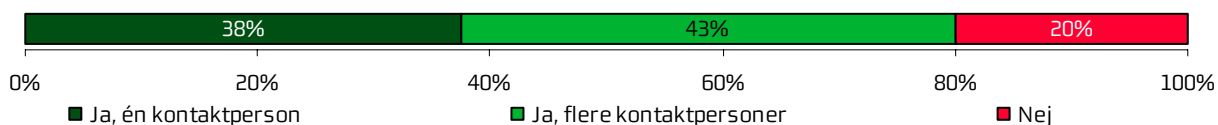
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	98 %	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	100 %	99 %	99 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	70 %	78 %	81 %	68 % *	72 % *

Personale

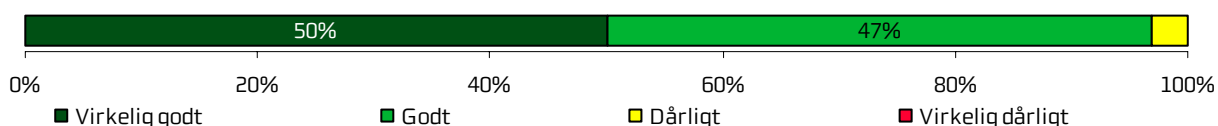
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=67)



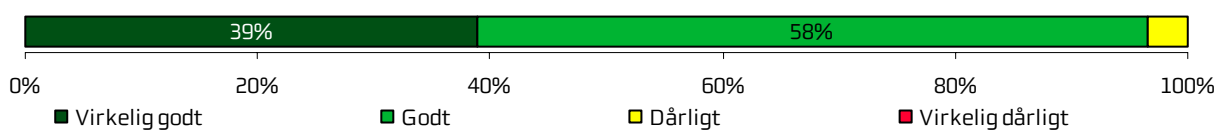
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



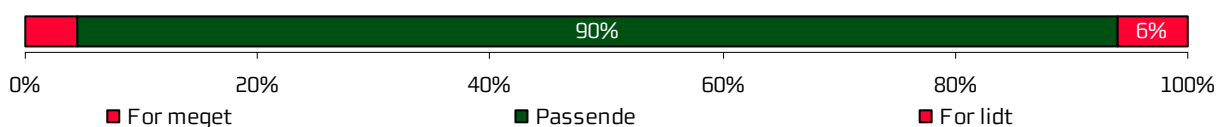
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=32)



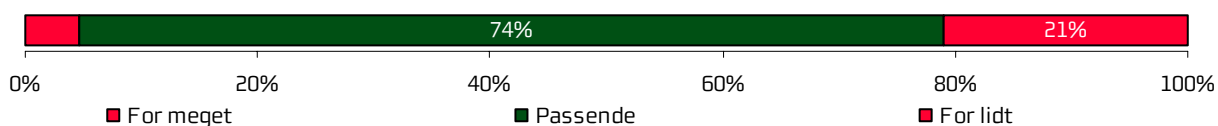
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=43)



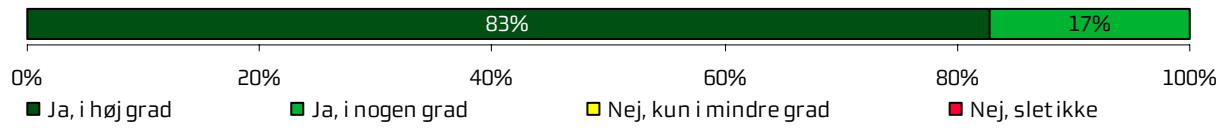
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	83 %	75 % *	87 %	78 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	79 %	-	85 %	75 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	94 %	99 %	96 %	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	93 %	94 %	95 %	85 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74 %	81 %	96 % *	91 % *	79 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	96 %	98 %	96 %	87 % *	92 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=70)

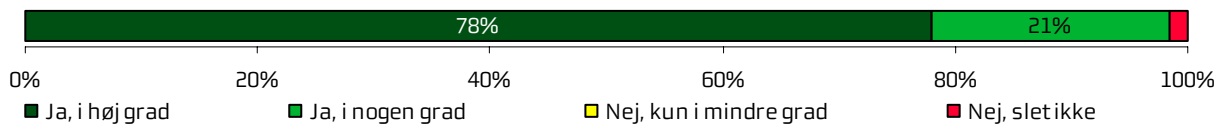


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	98 % *	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=68)



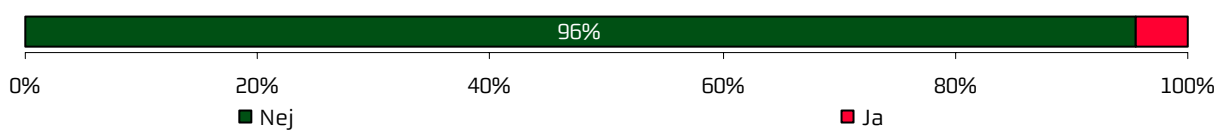
Behandlingen levede op til forventninger (n=65)



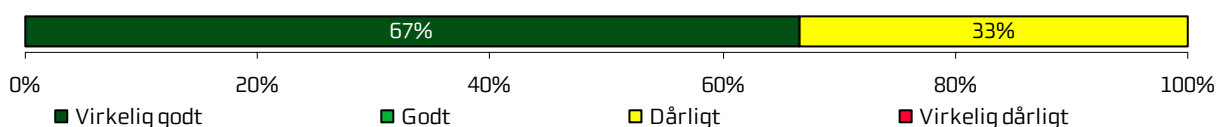
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



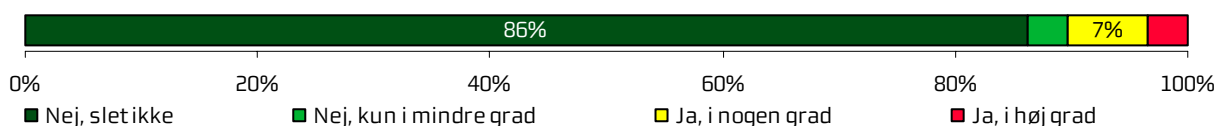
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



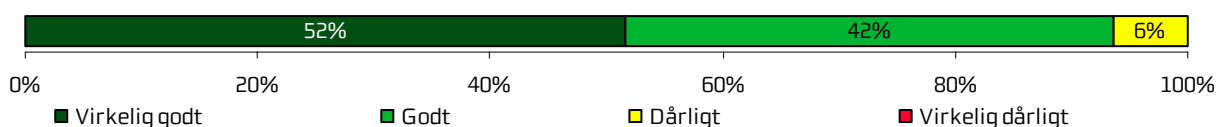
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=58)



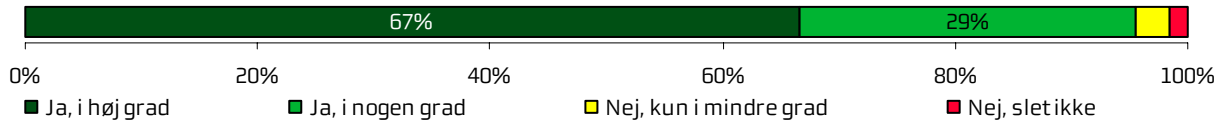
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



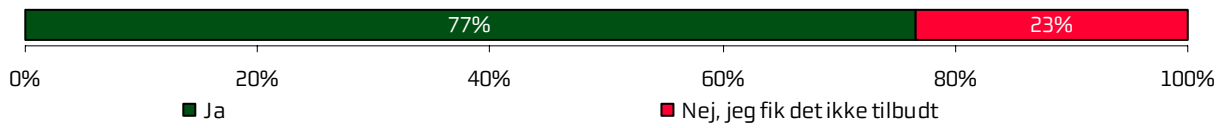
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	96 %	98 %	95 % *	76 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	93 %	95 % *	95 %	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	95 %	97 %	97 %	85 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	96 %	94 %	-	89 % *	84 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	50 %	-	82 %	48 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	94 %	92 %	94 %	79 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	93 %	-	96 %	88 %	92 %

Information

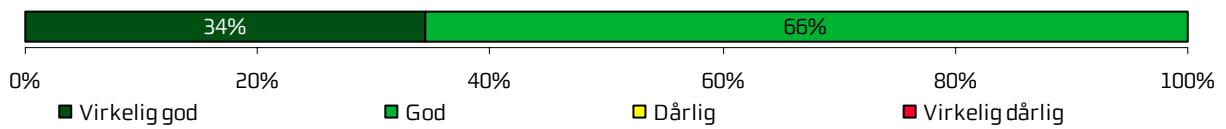
Personalet givet den information, du havde brug for (n=66)



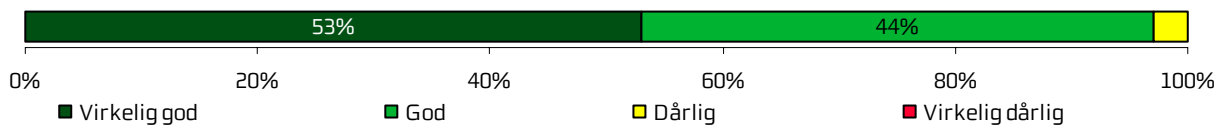
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



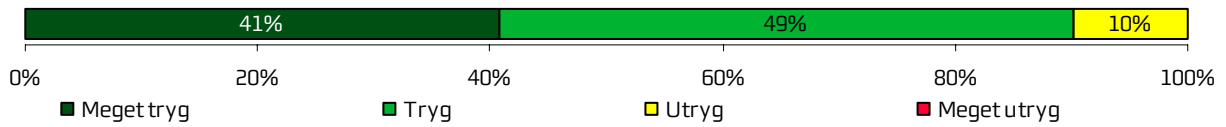
Vurdering af mundtlig information (n=68)



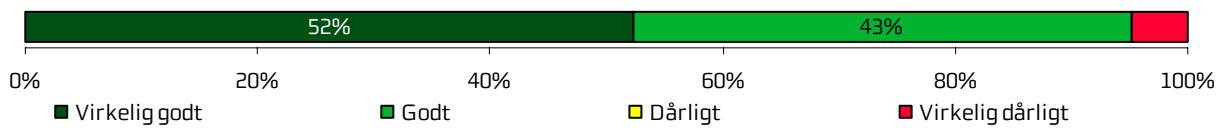
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	97 %	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	76 %	-	92 % *	49 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	93 %	97 %	97 %	90 % *	92 % *

Udskrivelse

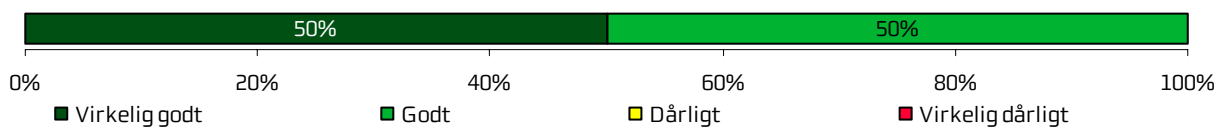
Tryghed ved udskrivelse (n=71)



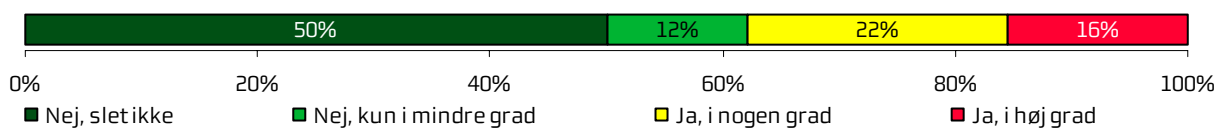
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=28)



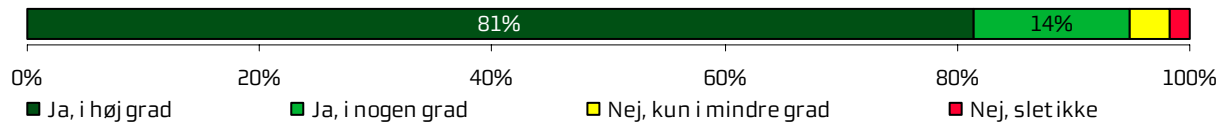
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	85 %	93 %	96 %	84 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	85 %	94 %	94 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	92 % *	94 % *	90 % *	80 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	62 %	71 %	79 % *	82 % *	70 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	97 %	98 %	94 %	95 %

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. Portoen 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) 78 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	78%	100%
Køn		
Mand	47%	46%
Kvinde	53%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	0%	1%
40-59 år	15%	16%
60-79 år	73%	67%
80- år	12%	16%

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		73		100%
Køn				
Mand		34		47%
Kvinde		39		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		11		15%
60-79 år		53		73%
80- år		9		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		66		94%
Pårørende		4		6%
Modersmål				
Dansk		69		99%
Ikke dansk		1		1%
Indlæggelsesform				
Akut		15		21%
Planlagt		58		79%

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	48	51	2	0	61	6
Køn						
Mand	52	48	0	0	31	1
Kvinde	43	53	3	0	30	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	33	67	0	0	9	2
60-79 år	50	48	2	0	48	0
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	49	49	2	0	57	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	47	52	2	0	60	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	10	4
Planlagt	45	53	2	0	51	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	33	3	0	67
Køn					
Mand	76	24	0	0	33
Kvinde	53	41	6	0	34
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	64	36	0	0	11
60-79 år	63	33	4	0	48
80- år	75	25	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	63	34	3	0	62
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	64	33	3	0	66
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	73	27	0	0	15
Planlagt	62	35	4	0	52

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	62	7	0	68
Køn					
Mand	39	55	6	0	33
Kvinde	23	69	9	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	9	91	0	0	11
60-79 år	37	55	8	0	49
80- år	25	63	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	33	59	8	0	63
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	31	61	7	0	67
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	27	73	0	0	15
Planlagt	32	58	9	0	53

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	28	68	4	0	68
Køn					
Mand	36	61	3	0	33
Kvinde	20	74	6	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	18	82	0	0	11
60-79 år	33	63	4	0	49
80- år	13	75	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	27	68	5	0	63
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	27	69	4	0	67
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	13	87	0	0	15
Planlagt	32	62	6	0	53

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	47	51	2	0	55	0	15
Køn							
Mand	66	31	3	0	29	0	5
Kvinde	27	73	0	0	26	0	10
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	56	44	0	0	9	0	2
60-79 år	46	51	2	0	41	0	10
80- år	40	60	0	0	5	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	47	51	2	0	53	0	11
Pårørende	-	-	-	-	1	0	3
Modersmål							
Dansk	47	51	2	0	53	0	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	15
Planlagt	47	51	2	0	55	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	34	3	0	70
Køn					
Mand	73	24	3	0	33
Kvinde	54	43	3	0	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	73	27	0	0	11
60-79 år	65	31	4	0	51
80- år	38	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	63	34	3	0	65
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	62	35	3	0	68
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	50	43	7	0	14
Planlagt	66	32	2	0	56

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	48	39	13	0	23	2
Køn						
Mand	60	20	20	0	10	1
Kvinde	38	54	8	0	13	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	50	38	13	0	16	0
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	43	10	0	21	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	45	41	14	0	22	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	50	40	10	0	20	2

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	33	13	67
Køn				
Mand	52	36	12	33
Kvinde	56	29	15	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	64	18	18	11
60-79 år	55	37	8	49
80- år	29	29	43	7
Skema udfyldt af				
Patienten	54	31	15	61
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	54	32	14	65
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	33	40	27	15
Planlagt	60	31	10	52

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	38	43	20	40
Køn				
Mand	38	46	17	24
Kvinde	38	38	25	16
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	39	48	12	33
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	36	42	22	36
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	38	41	21	39
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	33	42	25	12
Planlagt	39	43	18	28

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	47	3	0	32	0
Køn						
Mand	60	35	5	0	20	0
Kvinde	33	67	0	0	12	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	52	45	3	0	29	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	46	4	0	28	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	48	48	3	0	31	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	9	0
Planlagt	52	43	4	0	23	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	39	58	3	0	59	9
Køn						
Mand	52	45	3	0	31	2
Kvinde	25	71	4	0	28	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	18	82	0	0	11	0
60-79 år	40	56	5	0	43	6
80- år	80	20	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	4	0	53	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	39	58	4	0	57	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	60	0	0	10	4
Planlagt	39	57	4	0	49	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	4	90	6	67
Køn				
Mand	9	88	3	33
Kvinde	0	91	9	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	9	82	9	11
60-79 år	4	92	4	50
80- år	0	83	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	5	89	7	61
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	3	91	6	65
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	87	13	15
Planlagt	6	90	4	52

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	5	74	21	43	24
Køn					
Mand	8	80	12	25	8
Kvinde	0	67	33	18	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	14	86	0	7	4
60-79 år	3	74	23	31	18
80- år	0	60	40	5	2
Skema udfyldt af					
Patienten	5	70	24	37	24
Pårørende	-	-	-	4	0
Modersmål					
Dansk	2	76	22	41	24
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	10	4
Planlagt	6	73	21	33	20

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	77	21	1	0	70	1
Køn						
Mand	79	21	0	0	34	0
Kvinde	75	22	3	0	36	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	73	27	0	0	11	0
60-79 år	75	23	2	0	52	0
80- år	100	0	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	2	0	64	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	76	22	1	0	68	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	15	0
Planlagt	76	22	2	0	55	1

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	70	1
Køn						
Mand	85	15	0	0	34	0
Kvinde	81	19	0	0	36	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	73	27	0	0	11	0
60-79 år	86	14	0	0	51	1
80- år	75	25	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	64	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	84	16	0	0	68	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	13	0	0	15	0
Planlagt	82	18	0	0	55	1

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	78	21	0	1	68	3
Køn						
Mand	78	19	0	3	32	2
Kvinde	78	22	0	0	36	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	82	18	0	0	11	0
60-79 år	82	16	0	2	50	2
80- år	43	57	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	0	2	63	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	77	21	0	2	66	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	23	0	8	13	2
Planlagt	80	20	0	0	55	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	78	20	0	2	65	5
Køn						
Mand	84	13	0	3	32	1
Kvinde	73	27	0	0	33	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	73	18	0	9	11	0
60-79 år	80	20	0	0	49	2
80- år	80	20	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	0	2	59	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	78	21	0	2	63	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	38	0	0	13	2
Planlagt	83	15	0	2	52	3

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	64	34	2	0	64	5
Køn						
Mand	71	29	0	0	31	2
Kvinde	58	39	3	0	33	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	67	33	0	0	9	1
60-79 år	67	31	2	0	48	3
80- år	43	57	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	34	2	0	59	4
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	65	34	2	0	62	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	46	0	0	13	2
Planlagt	67	31	2	0	51	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	67
Køn			
Mand	91	9	32
Kvinde	100	0	35
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	100	0	11
60-79 år	96	4	48
80- år	88	13	8
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	61
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	95	5	65
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	100	0	14
Planlagt	94	6	53

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	3	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	86	3	7	3	58	4
Køn						
Mand	83	7	7	3	29	3
Kvinde	90	0	7	3	29	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	91	0	9	0	11	0
60-79 år	90	0	5	5	42	3
80- år	40	40	20	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	87	2	8	4	53	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	86	4	7	4	57	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	12	1
Planlagt	83	4	9	4	46	3

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	52	42	6	0	31	4	24
Køn							
Mand	59	35	6	0	17	2	12
Kvinde	43	50	7	0	14	2	12
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	50	38	13	0	8	0	2
60-79 år	47	47	5	0	19	3	21
80- år	-	-	-	-	4	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	56	37	7	0	27	3	23
Pårørende	-	-	-	-	4	0	0
Modersmål							
Dansk	52	42	6	0	31	3	24
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	38	50	13	0	8	0	4
Planlagt	57	39	4	0	23	4	20

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	67	29	3	2	66
Køn					
Mand	76	18	6	0	33
Kvinde	58	39	0	3	33
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	78	22	0	0	9
60-79 år	65	29	4	2	51
80- år	67	33	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	66	30	3	2	61
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	66	30	3	2	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	62	31	8	0	13
Planlagt	68	28	2	2	53

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	53	15	9	23	47	18
Køn						
Mand	43	14	14	29	21	10
Kvinde	62	15	4	19	26	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	78	11	11	0	9	2
60-79 år	52	12	6	30	33	14
80- år	20	40	20	20	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	14	7	25	44	16
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	52	15	9	24	46	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	33	33	0	6	6
Planlagt	56	12	5	27	41	12

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	34	66	0	0	32	0
Køn						
Mand	29	71	0	0	14	0
Kvinde	39	61	0	0	18	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	50	0	0	8	0
60-79 år	30	70	0	0	20	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	66	0	0	29	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	31	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	30	70	0	0	27	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	53	44	3	0	68
Køn					
Mand	59	41	0	0	32
Kvinde	47	47	6	0	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	55	36	9	0	11
60-79 år	52	46	2	0	50
80- år	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	62
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	52	45	3	0	66
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	67	27	7	0	15
Planlagt	49	49	2	0	53

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	41	49	10	0	71
Køn					
Mand	50	44	6	0	34
Kvinde	32	54	14	0	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	45	55	0	0	11
60-79 år	44	42	13	0	52
80- år	13	88	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	43	48	9	0	65
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	39	51	10	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	7	73	20	0	15
Planlagt	50	43	7	0	56

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	52	43	0	5	21	5	40
Køn							
Mand	70	30	0	0	10	3	19
Kvinde	36	55	0	9	11	2	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0	8
60-79 år	63	38	0	0	16	3	30
80- år	-	-	-	-	3	2	2
Skema udfyldt af							
Patienten	56	39	0	6	18	4	38
Pårørende	-	-	-	-	2	1	1
Modersmål							
Dansk	52	43	0	5	21	5	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	36	55	0	9	11	0	4
Planlagt	70	30	0	0	10	5	36

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	50	50	0	0	28	37
Køn						
Mand	50	50	0	0	14	18
Kvinde	50	50	0	0	14	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	29	71	0	0	7	4
60-79 år	63	37	0	0	19	28
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	25	34
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	27	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	7	7
Planlagt	57	43	0	0	21	30

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	12	22	16	58	11
Køn						
Mand	34	17	28	21	29	5
Kvinde	66	7	17	10	29	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	25	25	0	8	3
60-79 år	51	11	22	16	45	6
80- år	40	0	20	40	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	11	24	15	54	9
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	51	12	21	16	57	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	18	18	18	11	4
Planlagt	51	11	23	15	47	7

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	81	14	3	2	59	5
Køn						
Mand	86	14	0	0	29	2
Kvinde	77	13	7	3	30	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	80	20	0	0	10	0
60-79 år	82	11	5	2	44	4
80- år	80	20	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	13	4	2	54	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	81	14	3	2	58	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	15	0
Planlagt	86	7	5	2	44	5

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.

Karkirurgisk Afdeling, Viborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
2	Jeg var meget godt tilfreds og [har] ikke andet end roser til hele indlæggelsen. Tak for behandlingen.	Intet svar
4	Efter hvad jeg kunne mærke, havde de MEGET travlt, da jeg skulle melde mig. Så det tog noget tid, inden jeg blev [indlagt]. Derefter fik jeg at vide, at pga. overbelægning var jeg blevet henviset til en undersøgelsesstue (den var meget varm). Men fik anden stue efter et par dage.	Godt
7	Det var en akut situation []. Indlagt på intensiv [].	Virkelig godt
8	Blev indlagt samme dag efter besøg hos min læge.	Virkelig godt
13	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
14	Jeg er kommet i Sårcenteret, Regionshospitalet Viborg, gennem længere tid. Indlæggelsen var aftalt med [nogle] dages ventetid.	Virkelig godt
15	Der var for mit vedkommende ventetid lidt mere end nødvendigt, fordi afdelingen havde henvendt sig til andet sygehus om evt. anden behandling, og det andet sygehus var længe om at give besked trods adskillige henvendelser fra Viborgs side.	Virkelig godt
18	Der gik kun en uge mellem mit besøg i ambulatoriet og min indlæggelse, hvilket var fremragende og betryggende.	Virkelig godt
21	Indkaldelse gik meget hurtigt, en uge.	Virkelig godt
26	Hurtig, klar, overstået :)	Virkelig godt
28	Jeg var efter første samtale, med en læge, der var svær at forstå, meget forvirret. Var meget usikker på, hvad det var, jeg havde fået sat i gang. [Lægen var svær at kommunikere med]. Jeg havde det meget dårligt efter dette besøg. Jeg føler, at vi talte forbi hinanden. Ved den næste undersøgelse var der to læger tilstede (undervisning, latinske gloser). De talte kun ganske lidt til mig, næsten ingen information. Efter disse to undersøgelser var jeg meget usikker på det hele, og gik derfor til min egen læge for at snakke det igennem med hende. Hun anbefalede mig dog at tage til den næste planlagte samtale. Det gjorde jeg så, og der fik jeg en god snak med to læger, og var så ikke mere i tvivl om, hvad jeg ville.	Godt
29	Blev overført fra andet hospital.	Virkelig godt
31	Akut indlagt.	Virkelig godt
33	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
36	Jeg er meget tilfreds. Jeg synes, at alt fungerede meget godt.	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse.	Virkelig godt






Karkirurgisk Afdeling, Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Modtagelsen
6	Imødekommende.	Virkelig god
7	Alle var klar til at hjælpe og virkede meget kompetente.	Virkelig god
10	God.	Virkelig god
12	God.	God
16	Jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig god
19	Modtagelsen virkede meget forvirret pga. omrokering af patienter til andre stuer og mangel på personale.	Dårlig
21	Ja, jeg synes, at det er meget med 18 patienter og KUN ti sengepladser. Men der blev plads til alle heldigvis!	Virkelig god
26	Lå i starten på gangen, og der var stress på.	Virkelig god
28	Fint, at jeg kunne vente med at komme til kl. [aften], fordi jeg har en sengeliggende ægtefælle, som jo også skulle passes.	Virkelig god
29	Almindelig forvirring.	Dårlig
31	Jeg fik en god modtagelse.	Virkelig god
36	Jeg er særlig tilfreds, uanset der ikke er mange pladser. Jeg kom til behandling (operation) så hurtigt.	Virkelig god

Karkirurgisk Afdeling, Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Fejlhåndtering
	1	Operation har ikke haft nogen effekt for mit vedkommende overhovedet.	Intet svar
	18	På skrift fik jeg oplyst en læge og en sygeplejerske som kontaktpersoner. Jeg mødte lægen adskillige gange (hun var god), men desværre så jeg aldrig sygeplejersken (ferie?).	Intet svar
	20	En gang for meget, men blev rettet omgående.	Virkelig godt
	25	Modsigende oplysninger på papir og Edb-udskrift gjorde, at jeg fik forlænget mit ophold med [flere dage]. Er indberettet af afdelingen?	Virkelig godt
	30	Rod med medicinering, selv om jeg selv havde styr på den og havde medbragt, hvad jeg normalt anvender.	Dårligt






Karkirurgisk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
3	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
13	Transport fra det ene sted til det andet blev ikke tilrettelagt tilstrækkeligt, og derfor kom personalet i Viborg til at vente på min fremmøde.	Virkelig godt
23	I burde være bedre til at informere om, hvad man måtte gøre, når man kom hjem. Jeg kom til at spørge om det lige før, jeg skulle gå, så det var heldigt.	Godt
34	Jeg fik rygbedøvelse, og det synes jeg er en god måde at blive bedøvet på. Så er man vågen under hele forløbet, og så er der heller ikke så meget ubehag bagefter.	Godt
36	Jeg kunne forstå, at der manglede pladser og sommetider nogle patienter skulle flytte. Jeg tror, at det er ikke noget problem.	Virkelig godt
38	Observerede ingen ventetid, hverken før eller efter til diverse undersøgelser.	Virkelig godt

Karkirurgisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
 7	Ansatte har været rigtig gode til at informere om alt, hvad der er sket gennem hele forløbet :-)	Virkelig godt
 13	Der var en enkelt læge, jeg mener, bør overveje hans udtaleform på spørgsmål fra patienter, kan ikke huske lægens navn. Ovenstående er kun et lille sur opstød, for generelt har jeg kun oplevet personalet som søde, hjælpsomme og venlige.	Virkelig godt
 22	Fik ikke [information af personalet] før indlæggelse.	Virkelig godt
 26	Mener måske, at vejen har været for lang. Kender ikke grunden, men måske kan det have noget med alder og køn at gøre [].	Virkelig godt
 36	Jeg fik alt, hvad jeg havde behov for.	Virkelig godt

Karkirurgisk Afdeling, Viborg**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
5	Jeg havde en blodansamling i og omkring min [legemsdel], og det snakkede jeg med den udskrivende læge om, men intet blev der gjort ved det. Så jeg var overladt til mig selv!? Jeg måtte efterfølgende søge egen læge og blev henvist til ultralydsskanning på andet sygehus. Men heller ikke her blev der gjort noget? Nu her to måneder efter min operation, har jeg et pænt sår/ar på maven og det ved [legemsdelen] er svundet ind til noget tåleligt.	Godt
7	Jeg blev udskrevet fra jer til et andet sygehus.	Virkelig godt
12	Godt informeret.	Godt
13	Jeg er blevet orienteret om, jeg ikke må ryge, de andre emner har der ikke været særlig fokus på.	Virkelig godt
25	Ville være rart med lidt mere information om tider efter udskrivelsen.	Godt
27	Sygeplejerskerne har alt for meget at lave. De kan ikke nå alt. Der burde være flere til at hjælpe, og der er jo nok at tage af.	Godt
33	Jeg har slet ikke haft forbindelse til min egen læge, siden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
36	Jeg tror, at alle normale mennesker er i tvivl om livsstil efter denne slags sygdom, som jeg havde. Jeg var i en livsfarlig situation.	Virkelig godt

Karkirurgisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
3	Personalet passede mig virkelig godt op. Hjælp mig med personlig pleje.	Virkelig godt
9	Toiletrummet meget rodet. Rigtig god information af sygeplejerske, læge NN og anden læge NN.	Intet svar
11	Var indlagt i et døgn. Troede bare, at man bare var et nummer. Men sikken behandling som en dronning. Mange tak til Viborg. Super.	Intet svar
12	Meget behjælpomme.	Godt
14	Vedrørende afdelingens lokaler: Badeværelser er ikke gode, for små og mørke. Spejle kunne med fordel være større, små mennesker kan ikke se i dem.	Virkelig godt
15	Mit indtryk af afdelingen er, at der er blevet sparet for meget på sengepladser, småreparationer og andet. Det er blevet meget besværligt for personalet, og patienterne må ofte flyttes for meget fra stue til stue på grund af akutte indlæggelser og for få senge.	Virkelig godt
17	Efterlyser manglende toilet/bad tilknyttet sengestuen (FEM personer skulle dele toilet samt bad på gangen).	Godt
18	En virkelig velfungerende afdeling med et godt teamwork.	Virkelig godt
19	Jeg tror, personalet gør hvad de kan, men afdelingen bærer præg af for lidt personale og pladsmangel.	Dårligt
20	Ok. Har fungeret godt, også over for pårørende.	Virkelig godt
22	Meget omsorg fra personale. Betød meget.	Virkelig godt
24	Meget venligt personale. Læge NN (samt hjælpere) yderst behagelig og letforståelig tale. Mange roser til dem.	Virkelig godt
27	Toilet og baderum er lille og indelukket. Der føler jeg mig utilpas.	Godt
33	Jeg synes ikke, maden var for god til syge mennesker.	Virkelig godt
34	Jeg fik at vide, at stingene skulle sidde i ti dage og derefter fjernes. Jeg synes, der skal gå 14 dage, før de bliver taget.	Godt
35	I gør et godt stykke arbejde. Tak.	Virkelig godt
36	Jeg er meget tilfreds med alt det, jeg oplevede. Men, desværre, der er kun en ulempe: Der er for lidt pladser, men det er ikke jeres skyld.	Virkelig godt
37	Jeg lå på stue med en patient, der var meget dårlig. Hun var meget urolig om natten og havde mange besøg af personalet. En nat kørte fjernsynet hele tiden (dog uden lyd). Hun burde have haft enestue.	Intet svar

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.