

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akutfdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	244
Besvarelser fra afdelingens patienter:	116
Afdelingens svarprocent:	48%

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

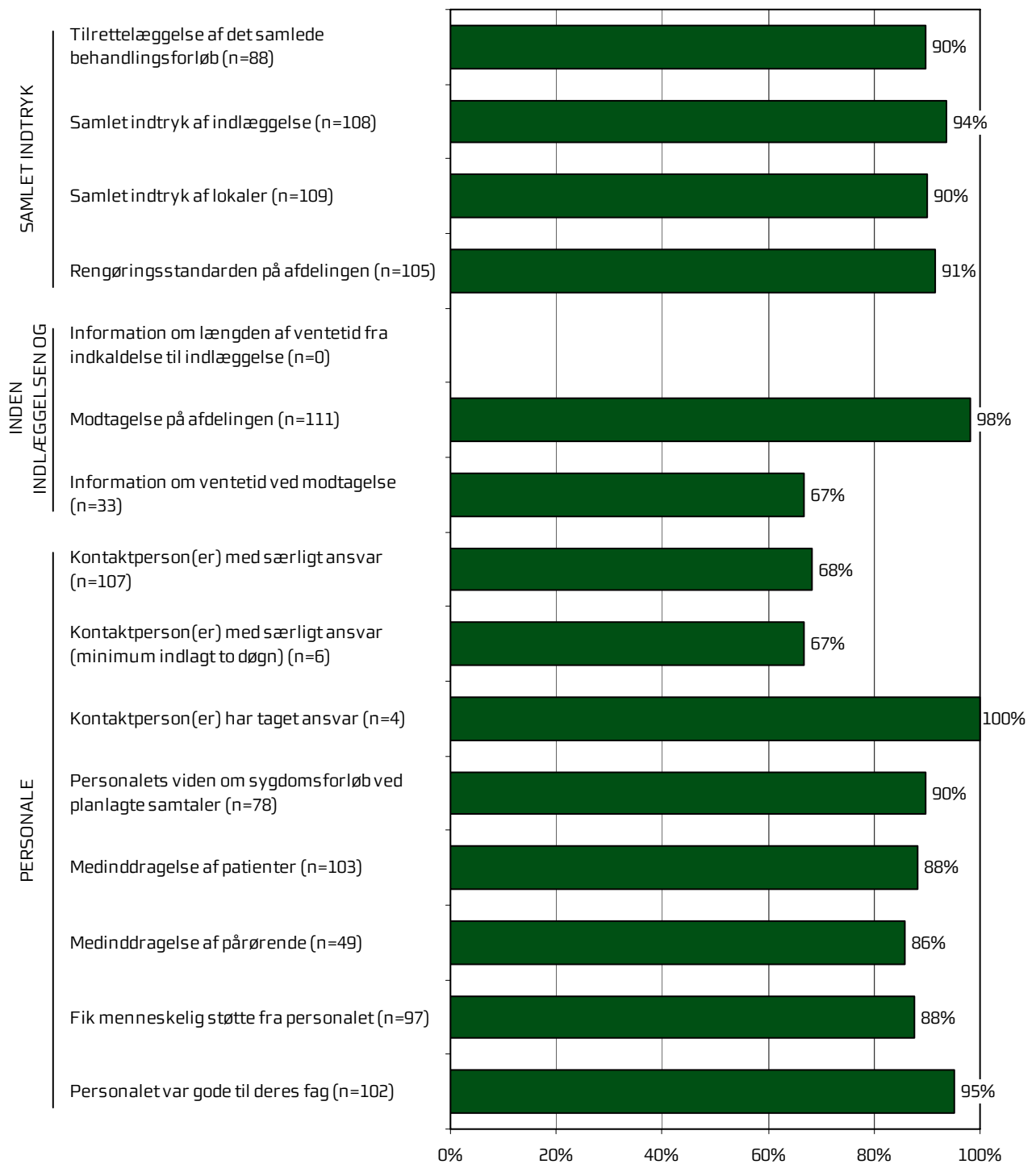
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

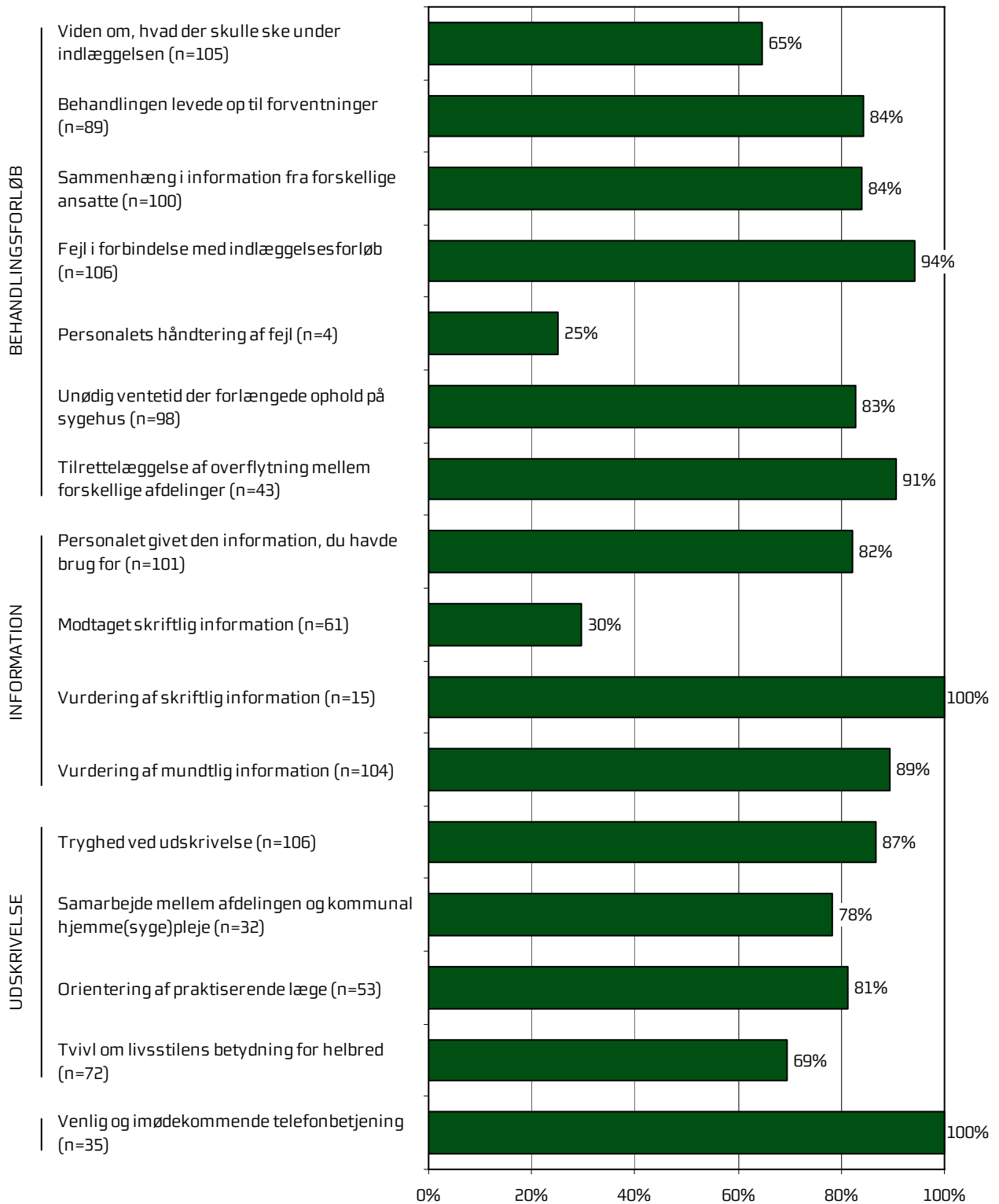
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

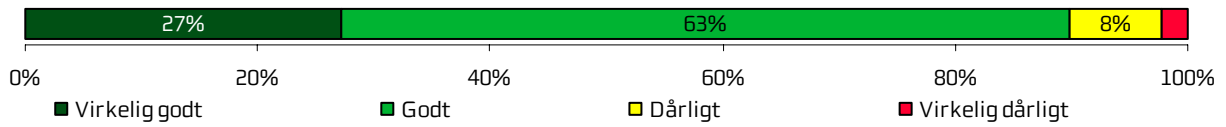
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

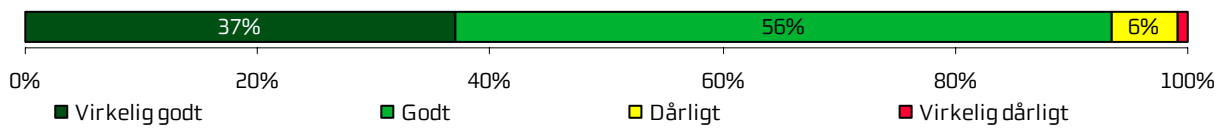
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

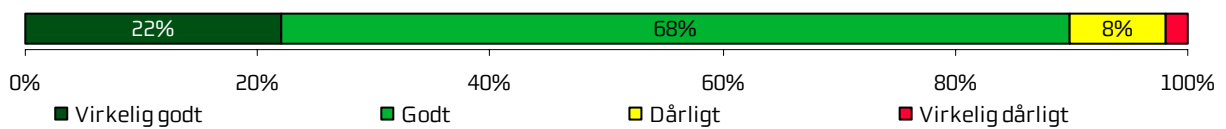
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=88)



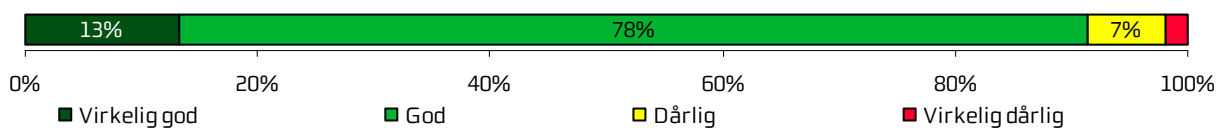
Samlet indtryk af indlæggelse (n=108)



Samlet indtryk af lokaler (n=109)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=105)

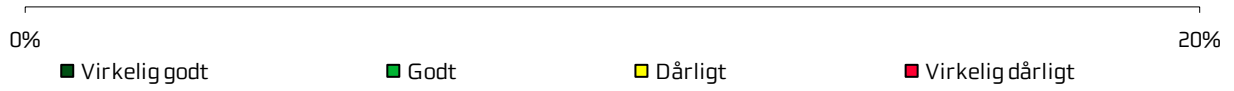


Sammenligning af afdelingens resultat

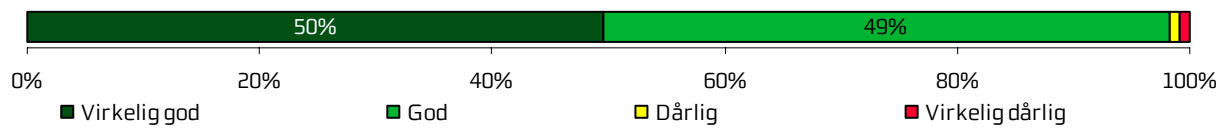
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	93 %	-	95 %	84 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	93 %	-	95 %	88 %	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	89 %	-	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	99 % *	89 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

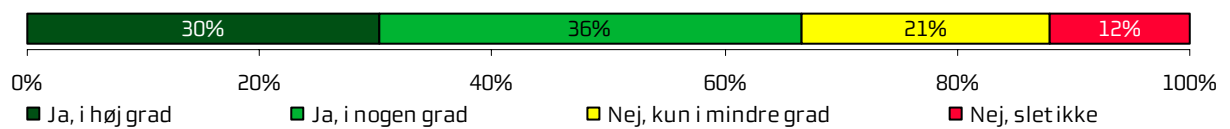
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=111)



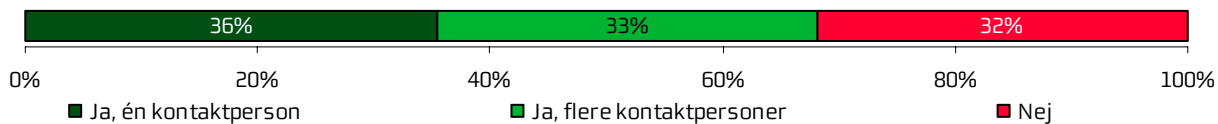
Information om ventetid ved modtagelse (n=33)



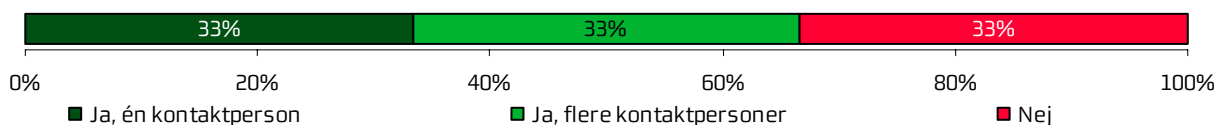
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	-	97 %	90 % *	95 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	60 %	-	74 %	59 %	70 %

Personale

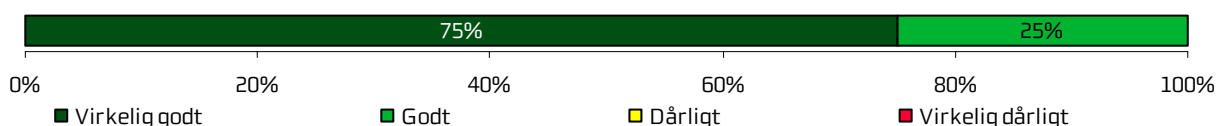
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=107)



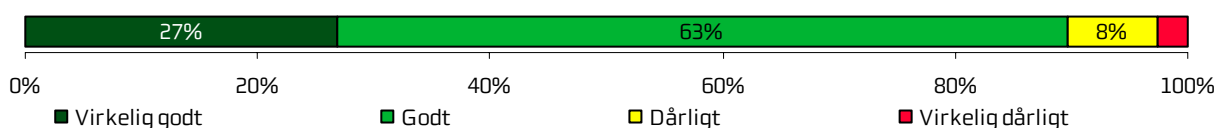
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=6)



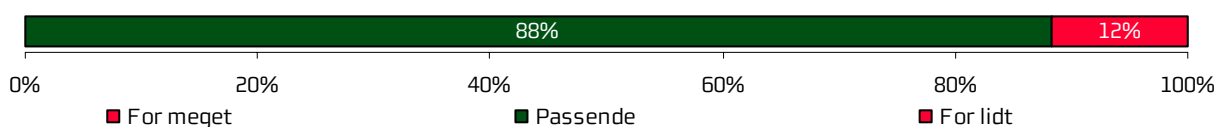
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=4)



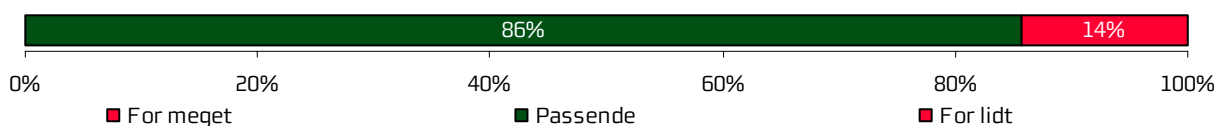
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



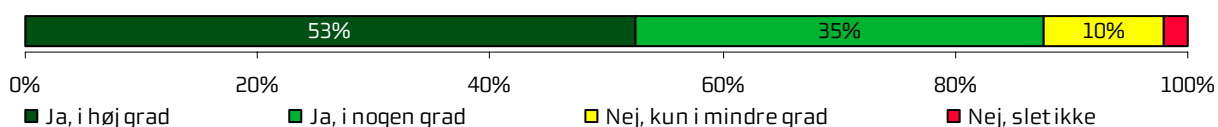
Medinddragelse af patienter (n=103)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



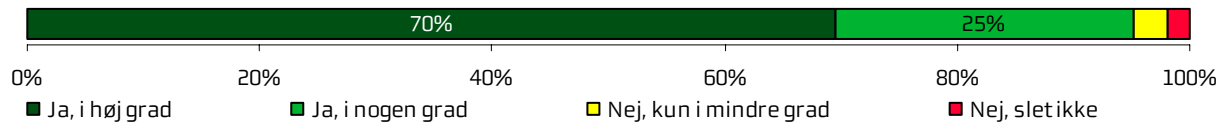
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=97)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68 %	74 %	-	90 % *	68 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	67 %	83 %	-	80 %	59 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 % *	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	-	94 %	84 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	80 %	-	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	87 %	-	93 %	75 %	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	90 %	-	91 %	84 %	87 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=102)

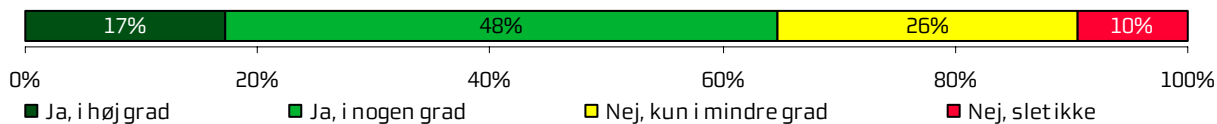


Sammenligning af afdelingens resultat

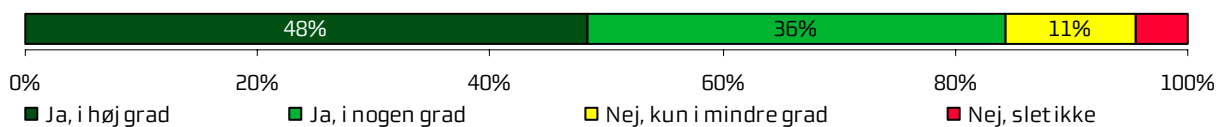
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	-	98 %	93 %	94 %

Behandlingsforløb

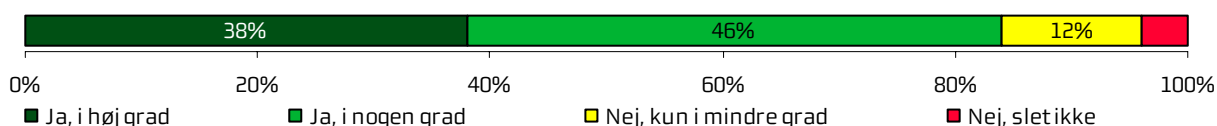
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=105)



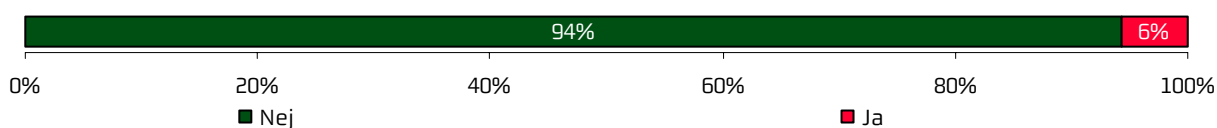
Behandlingen levede op til forventninger (n=89)



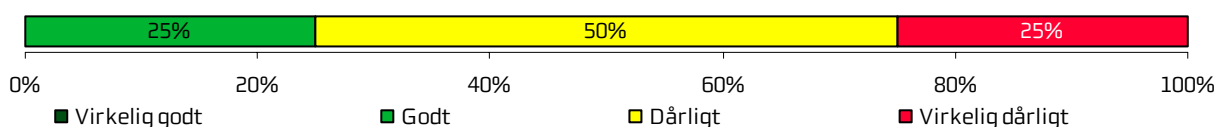
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=100)



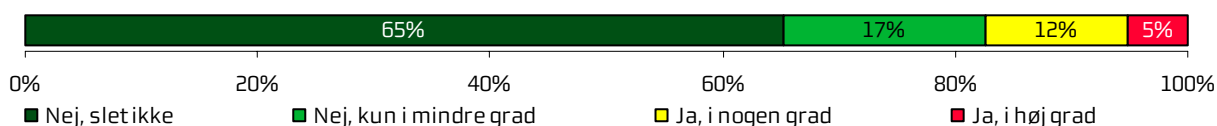
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=106)



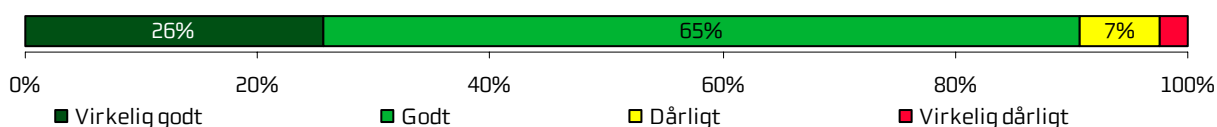
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=98)



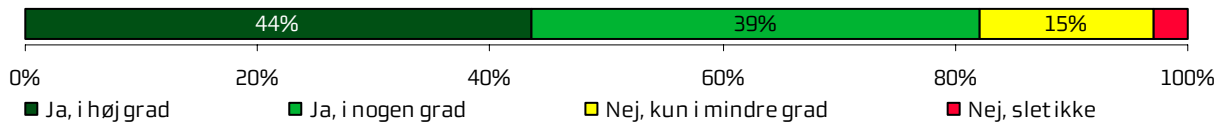
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



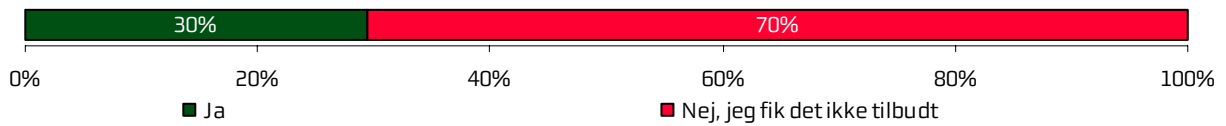
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	65 %	75 %	-	95 % *	80 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	90 %	-	91 %	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	87 %	-	96 % *	82 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	92 %	-	93 %	83 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	25 %	60 %	-	48 %	45 %	46 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	85 %	-	88 %	73 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	98 %	-	95 %	84 %	91 %

Information

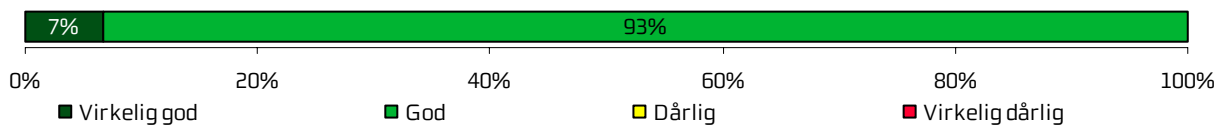
Personalet givet den information, du havde brug for (n=101)



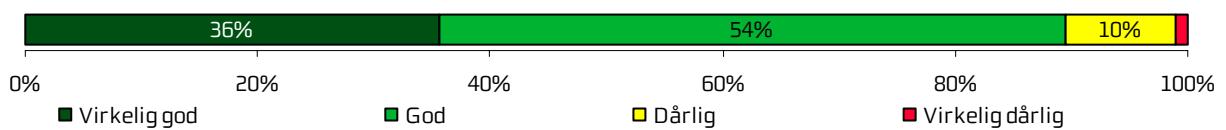
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



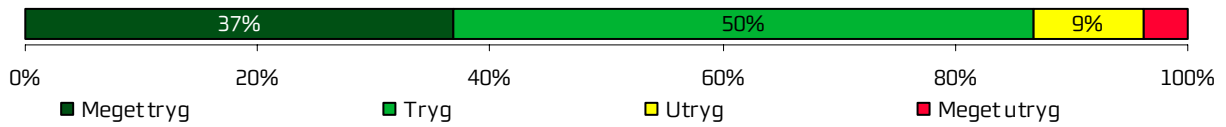
Vurdering af mundtlig information (n=104)



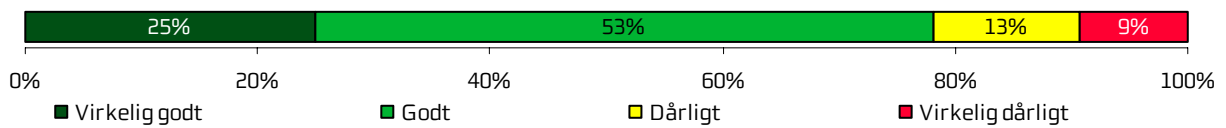
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	-	-	93 % *	83 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	30 %	36 %	-	85 % *	50 % *	56 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	94 %	-	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	92 %	-	97 % *	86 %	89 %

Udskrivelse

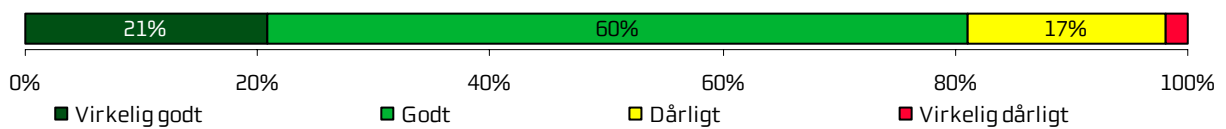
Tryghed ved udskrivelse (n=106)



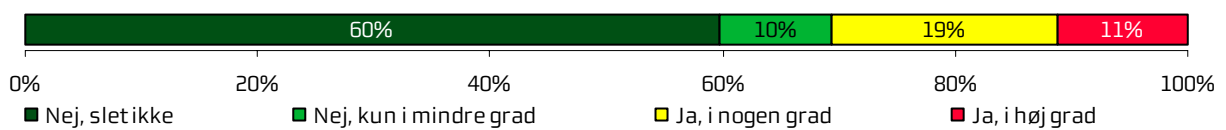
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



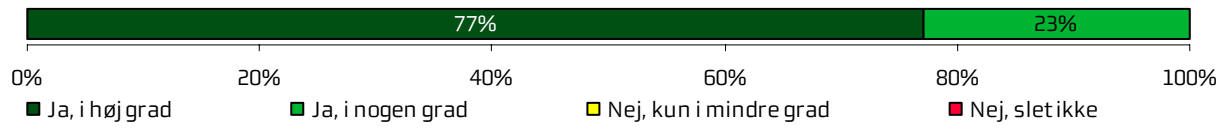
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	88 %	-	91 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	87 %	-	95 %	81 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	89 %	-	94 % *	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	69 %	-	94 % *	70 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=35)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	98 %	-	100 %	94 % *	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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 9	
8. 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"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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 26	Gå til spørgsmål 26
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
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) 48 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	48%	100%
Køn		
Mand	44%	50%
Kvinde	56%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	7%	9%
40-59 år	21%	23%
60-79 år	47%	39%
80- år	23%	28%

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		116		100%
Køn				
Mand		51		44%
Kvinde		65		56%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		2%
20-39 år		8		7%
40-59 år		24		21%
60-79 år		55		47%
80- år		27		23%
Skema udfyldt af				
Patienten		103		94%
Pårørende		7		6%
Modersmål				
Dansk		110		98%
Ikke dansk		2		2%
Indlæggelsesform				
Akut		116		100%
Planlagt		0		0%
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA		114		98%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		2%

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	27	63	8	2	88	15
Køn						
Mand	27	66	7	0	41	6
Kvinde	28	60	9	4	47	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	29	71	0	0	7	1
40-59 år	16	58	26	0	19	4
60-79 år	28	67	3	3	39	6
80- år	38	57	5	0	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	28	60	9	2	81	13
Pårørende	20	80	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	28	62	8	2	87	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	63	8	2	88	15
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	28	63	7	2	87	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	56	6	1	108
Køn					
Mand	33	63	4	0	48
Kvinde	40	52	7	2	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	0	7
40-59 år	26	52	22	0	23
60-79 år	41	57	2	0	51
80- år	52	48	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	6	1	97
Pårørende	0	100	0	0	7
Modersmål					
Dansk	38	56	6	1	104
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	37	56	6	1	108
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	37	57	6	1	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	68	8	2	109
Køn					
Mand	17	75	8	0	48
Kvinde	26	62	8	3	61
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	0	8
40-59 år	22	65	9	4	23
60-79 år	26	62	10	2	50
80- år	23	69	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	21	68	8	2	98
Pårørende	14	71	14	0	7
Modersmål					
Dansk	21	69	9	2	105
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	22	68	8	2	109
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	68	8	2	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	13	78	7	2	105
Køn					
Mand	16	84	0	0	44
Kvinde	11	74	11	3	61
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	25	75	0	0	8
40-59 år	13	83	4	0	23
60-79 år	17	75	6	2	48
80- år	4	83	8	4	24
Skema udfyldt af					
Patienten	15	77	6	2	96
Pårørende	0	80	20	0	5
Modersmål					
Dansk	12	80	6	2	101
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	13	78	7	2	105
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	14	78	7	2	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	-	-	-	-	0	0	116
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	51
Kvinde	-	-	-	-	0	0	65
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	0	0	24
60-79 år	-	-	-	-	0	0	55
80- år	-	-	-	-	0	0	27
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	103
Pårørende	-	-	-	-	0	0	7
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	110
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	116
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	-	-	-	-	0	0	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	1	111
Køn					
Mand	46	54	0	0	50
Kvinde	52	44	2	2	61
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	39	57	4	0	23
60-79 år	56	44	0	0	52
80- år	50	50	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	53	45	1	1	100
Pårørende	14	86	0	0	7
Modersmål					
Dansk	51	47	1	1	106
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	50	49	1	1	111
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	50	49	1	1	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	36	21	12	33	8
Køn						
Mand	38	25	19	19	16	6
Kvinde	24	47	24	6	17	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	20	50	20	10	10	1
60-79 år	46	15	23	15	13	2
80- år	29	57	0	14	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	37	23	10	30	5
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	31	38	19	13	32	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	36	21	12	33	8
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	30	36	21	12	33	7
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	36	33	32	107
Køn				
Mand	43	26	32	47
Kvinde	30	38	32	60
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	25	50	25	8
40-59 år	30	43	26	23
60-79 år	39	29	31	51
80-år	39	22	39	23
Skema udfyldt af				
Patienten	36	34	30	97
Pårørende	29	0	71	7
Modersmål				
Dansk	36	31	33	103
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	36	33	32	107
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	35	33	31	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	33	33	33	6
Køn				
Mand	-	-	-	3
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	40	20	40	5
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	33	33	33	6
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	33	33	33	6
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	33	33	33	6
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	33	33	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	-	-	-	-	4	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	27	63	8	3	78	26
Køn						
Mand	30	62	8	0	37	9
Kvinde	24	63	7	5	41	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	60	20	0	5	3
40-59 år	22	56	17	6	18	5
60-79 år	24	71	6	0	34	13
80- år	42	58	0	0	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	25	63	8	3	71	23
Pårørende	40	60	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	26	64	8	3	77	23
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	63	8	3	78	26
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	26	64	8	3	77	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	88	12	103
Køn				
Mand	0	90	10	48
Kvinde	0	87	13	55
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	0	91	9	23
60-79 år	0	91	9	46
80-år	0	79	21	24
Skema udfyldt af				
Patienten	0	90	10	94
Pårørende	0	57	43	7
Modersmål				
Dansk	0	89	11	100
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	88	12	103
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	0	89	11	101
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	86	14	49	56
Køn					
Mand	0	84	16	25	21
Kvinde	0	88	13	24	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	1	7
40-59 år	0	88	13	8	15
60-79 år	0	85	15	26	22
80- år	0	92	8	12	12
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	44	51
Pårørende	-	-	-	4	3
Modersmål					
Dansk	0	87	13	47	55
Ikke dansk	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	86	14	49	56
Planlagt	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	0	85	15	48	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	35	10	2	97	13
Køn						
Mand	61	32	7	0	44	4
Kvinde	45	38	13	4	53	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	75	13	0	8	0
40-59 år	48	24	24	5	21	3
60-79 år	61	34	5	0	44	6
80- år	59	32	9	0	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	52	36	10	2	89	11
Pårørende	50	33	17	0	6	1
Modersmål						
Dansk	53	35	10	2	94	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	35	10	2	97	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	52	35	10	2	96	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	70	25	3	2	102	8
Køn						
Mand	78	20	2	0	46	2
Kvinde	63	30	4	4	56	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	57	43	0	0	7	1
40-59 år	50	45	0	5	22	2
60-79 år	83	13	4	0	47	3
80- år	71	25	4	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	24	3	2	94	6
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	71	24	3	2	100	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	25	3	2	102	8
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	70	25	3	2	100	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	17	48	26	10	105	5
Køn						
Mand	13	58	22	7	45	2
Kvinde	20	40	28	12	60	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	75	25	0	8	0
40-59 år	9	48	39	4	23	1
60-79 år	17	52	24	7	46	3
80- år	31	31	19	19	26	1
Skema udfyldt af						
Patienten	16	49	28	7	96	4
Pårørende	29	43	0	29	7	0
Modersmål						
Dansk	18	48	25	10	102	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	48	26	10	105	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	17	47	26	10	103	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	36	11	4	89	18
Køn						
Mand	51	31	13	5	39	8
Kvinde	46	40	10	4	50	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	14	71	14	0	7	0
40-59 år	39	39	13	9	23	1
60-79 år	57	29	11	3	35	12
80- år	55	36	9	0	22	5
Skema udfyldt af						
Patienten	49	36	11	5	84	13
Pårørende	40	40	20	0	5	2
Modersmål						
Dansk	50	34	12	5	86	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	36	11	4	89	18
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	49	36	10	5	88	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	38	46	12	4	100	8
Køn						
Mand	39	50	9	2	44	3
Kvinde	38	43	14	5	56	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	75	0	0	8	0
40-59 år	32	45	23	0	22	2
60-79 år	40	44	11	4	45	3
80- år	43	43	4	9	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	38	45	13	4	93	5
Pårørende	40	60	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	39	45	11	4	97	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	46	12	4	100	8
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	39	45	12	4	98	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	106
Køn			
Mand	100	0	47
Kvinde	90	10	59
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	100	0	8
40-59 år	91	9	23
60-79 år	96	4	48
80- år	96	4	25
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	96
Pårørende	100	0	7
Modersmål			
Dansk	94	6	103
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	94	6	106
Planlagt	-	-	0
Afsnitsnavn			
Sengeafsnit Q11 - RRA	94	6	104
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	-	-	-	-	4	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	-	-	-	-	4	1
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	65	17	12	5	98	8
Køn						
Mand	53	28	15	5	40	5
Kvinde	74	10	10	5	58	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	61	9	22	9	23	1
60-79 år	62	21	12	5	42	6
80- år	75	21	4	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	17	13	6	89	8
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	64	18	13	5	95	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	17	12	5	98	8
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	65	18	12	5	97	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	65	7	2	43	1	60
Køn							
Mand	40	45	15	0	20	0	27
Kvinde	13	83	0	4	23	1	33
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	4
40-59 år	20	80	0	0	5	0	18
60-79 år	26	65	9	0	23	0	23
80- år	27	55	9	9	11	1	14
Skema udfyldt af							
Patienten	29	66	3	3	38	0	55
Pårørende	-	-	-	-	4	0	3
Modersmål							
Dansk	26	64	7	2	42	1	57
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	26	65	7	2	43	1	60
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	24	67	7	2	42	1	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

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	44	39	15	3	101
Køn					
Mand	48	41	11	0	46
Kvinde	40	36	18	5	55
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	63	0	0	8
40-59 år	32	41	23	5	22
60-79 år	50	41	9	0	44
80- år	48	24	20	8	25
Skema udfyldt af					
Patienten	43	42	13	2	91
Pårørende	57	0	43	0	7
Modersmål					
Dansk	44	39	14	3	98
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	44	39	15	3	101
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	43	39	14	3	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	5	21	3	70	61	37
Køn						
Mand	7	24	7	62	29	14
Kvinde	3	19	0	78	32	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	6	19	0	75	16	7
60-79 år	4	21	4	71	24	20
80- år	7	27	0	67	15	7
Skema udfyldt af						
Patienten	6	21	4	70	53	35
Pårørende	0	33	0	67	6	1
Modersmål						
Dansk	5	22	3	69	59	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	5	21	3	70	61	37
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	5	22	3	70	60	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	7	93	0	0	15	2
Køn						
Mand	0	100	0	0	8	2
Kvinde	14	86	0	0	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	0	100	0	0	5	1
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	93	0	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	7	93	0	0	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	7	93	0	0	15	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	7	93	0	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	36	54	10	1	104
Køn					
Mand	36	55	9	0	47
Kvinde	35	53	11	2	57
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	63	0	0	8
40-59 år	20	65	10	5	20
60-79 år	40	52	8	0	48
80- år	42	46	12	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	9	1	96
Pårørende	20	60	20	0	5
Modersmål					
Dansk	37	53	9	1	101
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	36	54	10	1	104
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	35	54	10	1	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	37	50	9	4	106
Køn					
Mand	46	42	6	6	48
Kvinde	29	57	12	2	58
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	50	33	17	0	6
40-59 år	43	43	9	4	23
60-79 år	37	49	10	4	49
80- år	27	62	8	4	26
Skema udfyldt af					
Patienten	39	48	10	3	96
Pårørende	29	57	0	14	7
Modersmål					
Dansk	37	50	9	4	103
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	37	50	9	4	106
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	38	49	10	4	104
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	25	53	13	9	32	5	66
Køn							
Mand	25	58	8	8	12	2	30
Kvinde	25	50	15	10	20	3	36
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	1	7
40-59 år	-	-	-	-	4	1	19
60-79 år	9	73	9	9	11	3	31
80- år	31	44	13	13	16	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	20	56	16	8	25	5	64
Pårørende	60	20	0	20	5	0	1
Modersmål							
Dansk	26	55	10	10	31	4	65
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	25	53	13	9	32	5	66
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	25	53	13	9	32	5	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	21	60	17	2	53	56
Køn						
Mand	32	59	9	0	22	26
Kvinde	13	61	23	3	31	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	7
40-59 år	33	33	33	0	9	15
60-79 år	19	58	23	0	26	23
80- år	19	75	0	6	16	10
Skema udfyldt af						
Patienten	21	57	19	2	47	52
Pårørende	20	80	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	21	60	17	2	53	53
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	21	60	17	2	53	56
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	60	17	2	53	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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	60	10	19	11	72	32
Køn						
Mand	62	12	24	3	34	12
Kvinde	58	8	16	18	38	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	67	17	17	0	6	2
40-59 år	53	18	12	18	17	5
60-79 år	67	3	18	12	33	15
80- år	47	13	33	7	15	9
Skema udfyldt af						
Patienten	61	9	19	11	64	28
Pårørende	60	20	20	0	5	2
Modersmål						
Dansk	62	10	19	9	69	30
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	10	19	11	72	32
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	59	10	20	11	71	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	23	0	0	35	42	16
Køn							
Mand	72	28	0	0	18	20	5
Kvinde	82	18	0	0	17	22	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	3	3
40-59 år	75	25	0	0	8	8	4
60-79 år	73	27	0	0	15	22	4
80- år	90	10	0	0	10	8	4
Skema udfyldt af							
Patienten	76	24	0	0	33	39	14
Pårørende	-	-	-	-	2	3	0
Modersmål							
Dansk	81	19	0	0	32	42	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	77	23	0	0	35	42	16
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	76	24	0	0	34	41	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	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.

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Indlagt af vagtlæge.	Godt
4	Blev indlagt akut.	Godt
6	Blev indlagt akut med hjerteflimmer.	Virkelig godt
8	Jeg har meget stor ros til vagtlægen/sygeplejersken i telefonen, da jeg ringede, som tog sig god tid til at udsørge mig. Jeg følte, jeg var i gode hænder. Lige hvad man har brug for. TAK!	Virkelig godt
10	Meget unødvendig ventetid.	Godt
12	Alle var meget venlige og imødekommende og handlede yderst professionelt, lige fra ambulancefolkene til indlæggelsen, opholdet til hjemsendelsen. Det var totalt set en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Akut indlagt.	Godt
14	Min læge indlagde mig akut. Jeg havde ikke selv telefonisk kontakt med afdelingen.	Virkelig godt
15	Blev indlagt akut.	Godt
16	Egen læge bestilte indlæggelse, mens jeg var til konsultationen, og jeg skulle møde i løbet af eftermiddagen.	Godt
20	Blev indlagt akut.	Godt
23	Akut indlæggelse.	Godt
30	Jeg blev indlagt direkte fra egen læge.	Godt
31	[] Kørt til Randers Sygehus efter råd. Kom ind til lægevagten, havde ikke haft telefonisk kontakt. Forklarede, hvordan jeg havde det, og blev sendt direkte ind på lægevagtens gang. Læge, var ledig, jeg blev taget ind, fik herefter hurtig handling.	Godt
32	Jeg blev henvist direkte fra lægen. Derfor ingen indkaldelse.	Dårligt
34	Blev indlagt akut, kom hjem næste dag efter undersøgelse.	Virkelig godt
35	Blev indlagt akut [].	Godt
37	Indlagt akut.	Virkelig godt
40	Blev indlagt af egen læge per telefon. Skulle bare møde op næste morgen.	Godt
41	Blev indlagt af lægevagten. Falck-folkene var virkelig flinke. Fik en god behandling.	Intet svar
42	Indlagt akut. På grund af tilstanden har jeg ikke kunnet huske ret meget af forløbet.	Godt
43	Akut indlæggelse.	Godt
48	Jeg blev akut indlagt.	Godt
50	Meget venlig personale. Ug!	Godt
51	Ved lægekonsultation, direkte indlæggelse i Randers.	Godt
56	Akut indlæggelse.	Virkelig godt

Akutfdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
4	Præget af travlhed på afdelingen, og mange ældre plejekrævende patienter og deraf megen uro.	God
6	Blev modtaget af et professionelt personale, der straks gik i gang med behandling og undersøgelser.	Virkelig god
8	Det er en travl afdeling, men jeg mødte kun venlige/kompetente mennesker, der fik mig til at føle mig i gode hænder.	Virkelig god
11	Der var ikke styr på noget. Personalet var ikke enige om, hvordan man tackler en patient i isolation.	Virkelig dårlig
12	Kunne ikke ønskes bedre.	Virkelig god
13	Var næsten ukontaktbar ved indlæggelsen.	Intet svar
16	Venlig og præcis.	God
19	Personalet stod klar til at tage imod mig, da jeg kom. De gik straks i gang med at undersøge/behandle mig.	Virkelig god
20	Blev modtaget godt.	God
21	Da patienten [har flere handicap], havde personalet svært ved at få kontakt med ham.	God
24	Samtlige sygeplejerske var flinke og hjælpsomme. Lægerne var meget inaktive.	Virkelig god
26	Den var meget fin. Jeg kom akut.	God
29	Folk præsenterede sig, og jeg blev venligt modtaget.	Virkelig god
31	Ansvarsbevidst, kompetent.	Virkelig god
32	Modtagelsen var god - men derefter var der meget lang ventetid.	God
39	Det var godt.	Virkelig god
41	Alle virkede meget omsorgsfulde og flinke. Var dog temmelig dårlig, men husker det alligevel :-)	Virkelig god
47	Meget fint, både læge og sygeplejerske var MEGET flinke og opmærksomme.	Virkelig god
49	God.	Virkelig god
53	Jeg blev modtaget virkelig godt. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
54	Blev akut indlagt. Kan ikke huske så meget!	God
56	Meget fin modtagelse.	Virkelig god

Akutfdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
1	Da jeg havde mange smerter [] og var omtåget, fulgte jeg ikke så godt med i, hvad der foregik. Men jeg synes, at jeg blev behandlet meget godt.	Intet svar
9	Vel ikke decideret fejl, men blev offer for "specialisering" på akut "hjerterafdeling". Man mente, at jeg havde mavesår og [rygproblemer] og blev ved udskrivning tilrådet KIROPRAKTOR. Jeg fejlede ikke nogen af delene. Efterfølgende blev det klart, at det var et "mildere" forløb af [nervesygdom] ifølge speciallægen i privat regi. De føleforstyrrelser, jeg havde under indlæggelse, blev vist ikke taget så alvorligt. (Jeg kunne have sparet bekymringer, ærgrelser og en del penge).	Intet svar
11	Var henvist fra en anden afdeling, som ikke informerede modtagerafdelingen om, at jeg skulle isoleres. Personalet begik flere fejl med hensyn til isolation. Jeg blev blandt andet glemt.	Virkelig dårligt
17	At tale med en læge tog lang tid, og det samme dagen efter.	Intet svar
18	Sygeplejersken var meget dårlig til at lægge kanyle ind. [Flere] forgæves forsøg.	Intet svar
20	Har et dårligt [] ben, som de tog forbindingen af. Men måtte ikke røres. Jeg havde sagt, at det ikke måtte pilles af.	Dårligt
24	Ingen fejl, for intet effektivt blev gjort. (Derfor ingen fejl).	Intet svar
32	Der blev glemt, at jeg skulle til scanning om formiddagen, hvorefter jeg først blev scannet midt på eftermiddagen. En hel dags ventetid.	Dårligt
55	Jeg fik målt blodsukker, hvilket jeg ikke skulle. Det var hende ved siden af, der skulle have det gjort.	Godt

Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
4	Manglende information om, hvad jeg helbredsmæssigt kunne forvente mig efter udskrivning, og hvor lang tid forløbet forventedes at vare.	Godt
5	Virkelig god information inden operation.	Virkelig godt
8	Selvfølgelig kan der være ventetid, når det er en akutfdeling. Der kom tit meget akutte patienter ind, og det er ok, at vi, der ikke er akutte, så lige må vente.	Virkelig godt
11	Manglende!	Virkelig dårligt
14	Jeg blev ikke flyttet. Jeg kom hjem efter cirka et døgn.	Virkelig godt
18	Et meget langsomt forløb. Der var flere timer mellem blodposerne, og der gik [nogle] dage med at få blod. Et forløb, de andet sted normalt tager ambulant.	Godt
19	Lægerne på B4 har været virkelig gode. De har forklaret og orienteret meget grundigt om forløbet, og taget sig tid til at besvare alle mine spørgsmål. Og de skriver svar til egen læge (uden fejl!) straks efter udskrivelsen.	Virkelig godt
20	Jeg modtog blod.	Godt
30	Da jeg blev indlagt direkte og uforberedt fra egen læge, havde det været rart med et bud på, hvor længe indlæggelsen ville vare. Jeg havde ikke regnet med, at det ville blive det halvandet døgn, som det endte med.	Godt
31	Indlæggelse, samtale, udskrivning. Hvad så nu? Fik udskrevet medicin. Min bekymring og nervøsitet, hvad skal jeg gøre af den? Heldigvis en [pårørende] der [har faglig relevant uddannelse] har [] gode samtaler. Husk: en tid efter en sådan oplevelse!	Godt
37	Ikke overflyttet.	Virkelig godt
40	Undersøgelser over to dage, udskrevet, vente to uger på næste undersøgelse, ambulat, vente mere end fire uger på svar, yderligere udredning.	Godt
41	Fik i det store hele en rigtig god behandling, men oplevede dog sen aften at vente alt for længe før jeg fik hjælp til at få noget smertestillende, halvanden timer efter, jeg havde sagt, at nu måtte de give mig noget. Hvilket jeg husker som rigtig dårligt, da jeg havde rigtig mange smerter :(Intet svar

Akutafdelingen

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Der var IKKE nogen blodprop.	Intet svar
2	Send automatisk skriftlig redegørelse til patienten på almindeligt dansk.	Godt
7	Der var ingen, der talte med mig. Kun om, hvad jeg ville have at spise. Og lægen, da jeg blev udskrevet.	Dårligt
15	Blev udskrevet [i efteråret]. Skulle have haft en hjertebåndoptager med hjem, men der var ingen, så den får jeg først [en måned efter]. Fik at vide, at jeg skulle til en scanning [], men har per brev fået at vide, at jeg skal til samtale med en læge først. Det finder sted [i foråret] (det er al for lang ventetid).	Godt
18	Efter behandling ventede jeg i mange timer for at blive sendt hjem (om eftermiddagen []) først var der stuegang (travlhed?).	Godt
19	Især læge NN og anden læge NN vil jeg fremhæve for deres dygtighed og viden.	Virkelig godt
20	Har været indlagt fra søndag middag til mandag aften.	Godt
21	Eftersom min mand ikke var i stand til at modtage en fyldestgørende information, ville jeg gerne som hustru have haft et møde med lægen før udskrivelsen. Især fordi, han ved udskrivelsen stadig havde [en lidelse] og for [højt tal].	Godt
30	Det ville have været rart med en oversigt over de tests, jeg fik foretaget, samt resultater på skrift. Jeg fik bare at vide, at alt var ok. Men er stadig ikke helt klar over, f.eks. hvad mine blodprøver testede for.	Godt
31	Jeg har fået beskeden: "Ikke [den lidelse]." Hvad så? [Anden lidelse]? "Nej, det er der ikke noget, der hedder!" "Men får du det sådan igen, så ring 112."	Godt
41	Blev jo akut indlagt, men lægerne var meget informative om alt, hvad de foretog sig og havde i tankerne under hele indlæggelsen.	Intet svar
44	Ingen information.	Godt

Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
3	Blev udskrevet for tidligt. Blev indlagt igen, da jeg var på ferie i udlandet med værre smerter.	Dårligt
7	Nej, jeg ryger, drikker ikke, men motionerer meget. Ernæring er så som så.	Dårligt
11	Følte jeg fik mere ud af at komme hjem, da jeg ikke oplevede, at personalet ville hjælpe mig.	Virkelig dårligt
15	De sagde bare, at jeg skulle hjem, og sendte bud efter en patientbefordring.	Godt
17	Er tilknyttet lungeambulatoriet, og der har jeg fået styr på min behandling.	Godt
19	Afdelingen har sørget for, at jeg straks kom videre i behandlingsforløbet og til den rette behandling bagefter. Lægerne har været meget dygtige og grundige, og de har været rigtig gode til at lytte!	Virkelig godt
28	Har ikke noget med hjemmeplejen at gøre. [En pårørende] hjælper mig, hvis det er nødvendigt.	Godt
31	Hvad nu? Du kan søge egen læge, hvis du har behov, vi sender journal (er den sendt?).	Godt
38	Holdt med at ryge fra den ene dag til den anden, ca. to år.	Godt
40	Blev udskrevet med henvisning til ambulat undersøgelse. Det var ok [kryds ved "tryg"], fordi jeg kunne klare mig selv trods smerter, men jeg kunne jo ikke få noget at vide om, hvorfor jeg havde smerter. Derfor også kryds i "utryg" pga. spekulation om, hvad der var galt.	Godt
44	Dårligt, da der ikke var givet besked til hjemmeplejen.	Godt
53	Jeg blev tryg, da udskrivelsen blev udsat til næste formiddag, og at jeg fik beroligende medicin med hjem til de første par dage.	Virkelig godt

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
4	Det var anstrengende at være indlagt på en modtageafdeling i flere dage, idet der var en konstant strøm af patienter som kom og gik, og deraf modtagelser og lægeundersøgelser og information, døgnet rundt. Dette gav megen uro på alle tider af døgnet.	Godt
7	Snakke lidt mere med patienterne. Jeg lå i [ca. halvandet døgn], uden at der var noget personale, der henvendte sig til mig.	Dårligt
8	Søde og venlige ansatte, lige fra rengøring til læge. Jeg var positivt overrasket over maden. Frisk og rimelig velsmagende.	Virkelig godt
11	Være bedre til at sætte sig ind i ens situation, hvis man er i isolation. Det fik en til at føle sig mere syg, at de aldrig kom ind til én, når man ringede osv. Deres sprog til unge kunne godt forbedres.	Virkelig dårligt
12	Jeg kunne ikke ønske mig et bedre forløb. Tak for det.	Virkelig godt
18	En meget hurtigere behandling og hjemsendelse (jeg havde ingen toiletsager med da Århus orienterede mig om, at det var ambulantly).	Godt
19	På en akutfdeling burde der kun være enestuer. Det er meget ubehageligt at være indlagt, hvor der er mænd og kvinder indlagt på samme stue, og hvor man skal dele toilet/bad uden at kunne låse døren, og hvor alle kun går rundt i skjorter med bare ben.	Virkelig godt
20	Synes ikke, de gjorde noget særligt.	Godt
22	Har ingen kommentarer. Er tilfreds.	Intet svar
25	Jeg blev behandlet godt.	Intet svar
27	Afdelingen kunne godt gøres mere handicapvenlig.	Godt
29	Jeg var ked af at komme hjem [ud på aftenen]. Jeg var stadig nervøs, da smerterne i skulder og ryg var de samme. Jeg var helt afklaret med, at der ikke var noget galt med hjertet. Alle var venlige og havde tid.	Virkelig godt
30	Sygehusmad er bare ikke min kop te. Synes, den virker rettet mod mennesker med en noget mere traditionel (gammeldags) madkultur end min egen :-). Men gode mellemmåltider!	Godt
31	Plus: I perspektivet af, jeg lå på en firesengsstue, synes jeg, alle gjorde meget for at beskytte den enkelte og bevare integritet. Gardinerne blev flittigt brugt. Minus: Det var måske godt også at trække lidt til side, så bagerste patienter fik lys.	Godt
33	[Harde problemer med øret]. Havde en følelse af, at jeg skulle dø. Ved indlæggelsen blev jeg undersøgt af en læge og fik smertestillende til natten. Om morgenen fik jeg udleveret en æske med smertestillende [], så jeg havde til hele dagen. Fik at vide, at der ville komme en læge, men der skete ikke noget. Min familie rykkede også efter det, men heller ikke dét hjalp. Blev enig med min familie om, at pillerne kunne jeg sagtens tage derhjemme for så at kontakte egen læge []. Så kom der endelig en læge, som fortalte, at jeg skulle [scannes]. Fik lov til at komme hjem og så møde næste dag. Da jeg kom næste dag, var der sket en fejl, så jeg kunne først komme til [scanning], når de havde en pause. I ventetiden ringede jeg til min speciallæge, som fortalte, at hun havde henvist mig til [en anden slags scanning]. Fortalte personalet det, men de holdt sig til [den første slags scanning]. Fik besked om, at der ikke var noget galt og blev udskrevet. Da speciallægen fik svaret, kunne hun ikke bruge det til noget, [da scanningen var mangelfuld]. [Har i dag stadig problemer med øret.]	Dårligt
35	Søde og rare, når man endelig så en sygeplejerske. Sov sammen med en mand på stuen (tomandsstue), uden at blive informeret om det, inden der blev sagt godnat.	Godt
36	Toiletterne var under al kritik.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 38 Renholdelse af toilettet. Mange ældre patienter er nogle grise (især mænd). | Godt |
| ✎ | 41 Dagholdet virkede rigtig dygtige og flinke. Men aftenholdet var ikke så opmærksomme på mig, efter at jeg havde spurgt om hjælp. Og det virkede ikke som om, der var specielt travlt, da jeg kunne se og høre, at de "bare" gik og snakkede på gangen []. Sorry, men jeg var virkelig dårlig på det tidspunkt. Ellers en rigtig god behandling, jeg fik. | Intet svar |
| ✎ | 42 Noget, der skuffede mig: Da jeg spurgte en sygeplejerske, hvad det var for noget medicin, jeg fik, var svaret, at det vidste hun ikke. (Det bør hun vide). | Godt |
| ✎ | 45 Jeg var indlagt fra den ene dag til den anden. De to dage blev der ikke sørget for håndklæder. Jeg blev vasket da jeg kom hjem! Jeg synes ikke, det var hygiejnisk! Jeg blev akut indlagt! | Intet svar |
| ✎ | 46 Jeg bryder mig ikke om, at vi var både mænd og kvinder på samme stue! | Godt |
| ✎ | 47 Jeg har kun godt at sige om både læger og ikke mindst personalet. Alt i alt en god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Jeg var godt tilfreds under indlæggelsen, og der var et sødt og venligt personale hele vejen igennem. Tak. | Godt |
| ✎ | 50 Informere egen læge vedrørende sygdomsforløb og være lidt mere i DIALOG! Medtænk EGEN LÆGE som medium med mere. (Videre behandling med mere!) | Godt |
| ✎ | 51 Jeg var der kun i [få] dage, og for mig var det fint og godt. | Godt |
| ✎ | 52 Jeg var indlagt pga. smerter, der gjorde, at jeg ikke kunne sove. Da jeg endelig faldt i søvn [sent om natten], var det ret frustrerende at blive vækket af nattevagten [kort efter] for at få målt værdier, da det så igen var umuligt at sove. Det var rart med så tæt kontakt med personalet lige efter indlæggelsen. | Godt |
| ✎ | 53 Personalets service har været helt i top trods travlhed. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Det var meget søde og hjælpsomme sygeplejersker m.m. på Medicinsk Afdeling, 9. etage. | Virkelig godt |

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

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

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

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

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

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

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