

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G
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.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	64
Besvarelser fra afdelingens patienter:	41
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

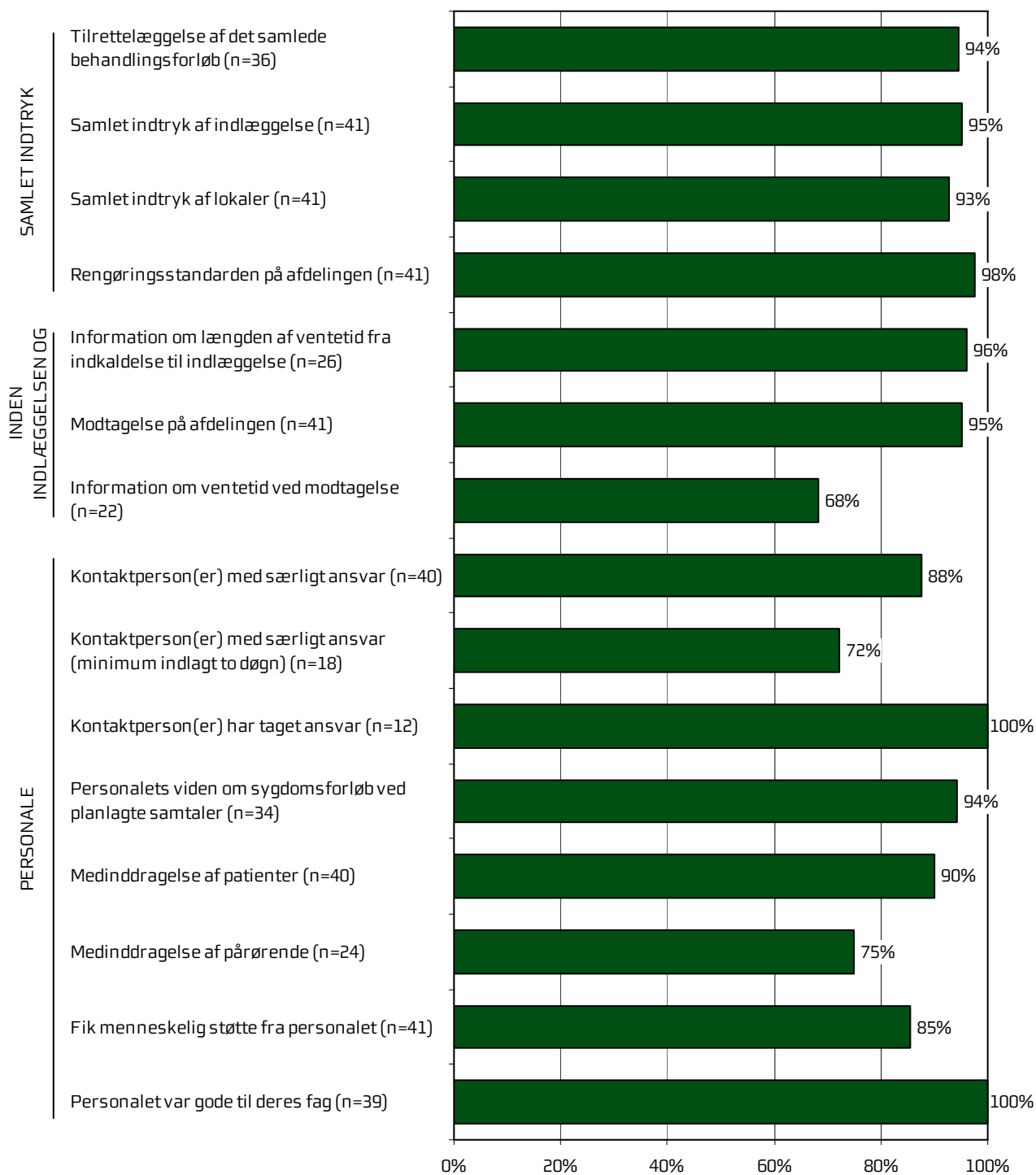
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

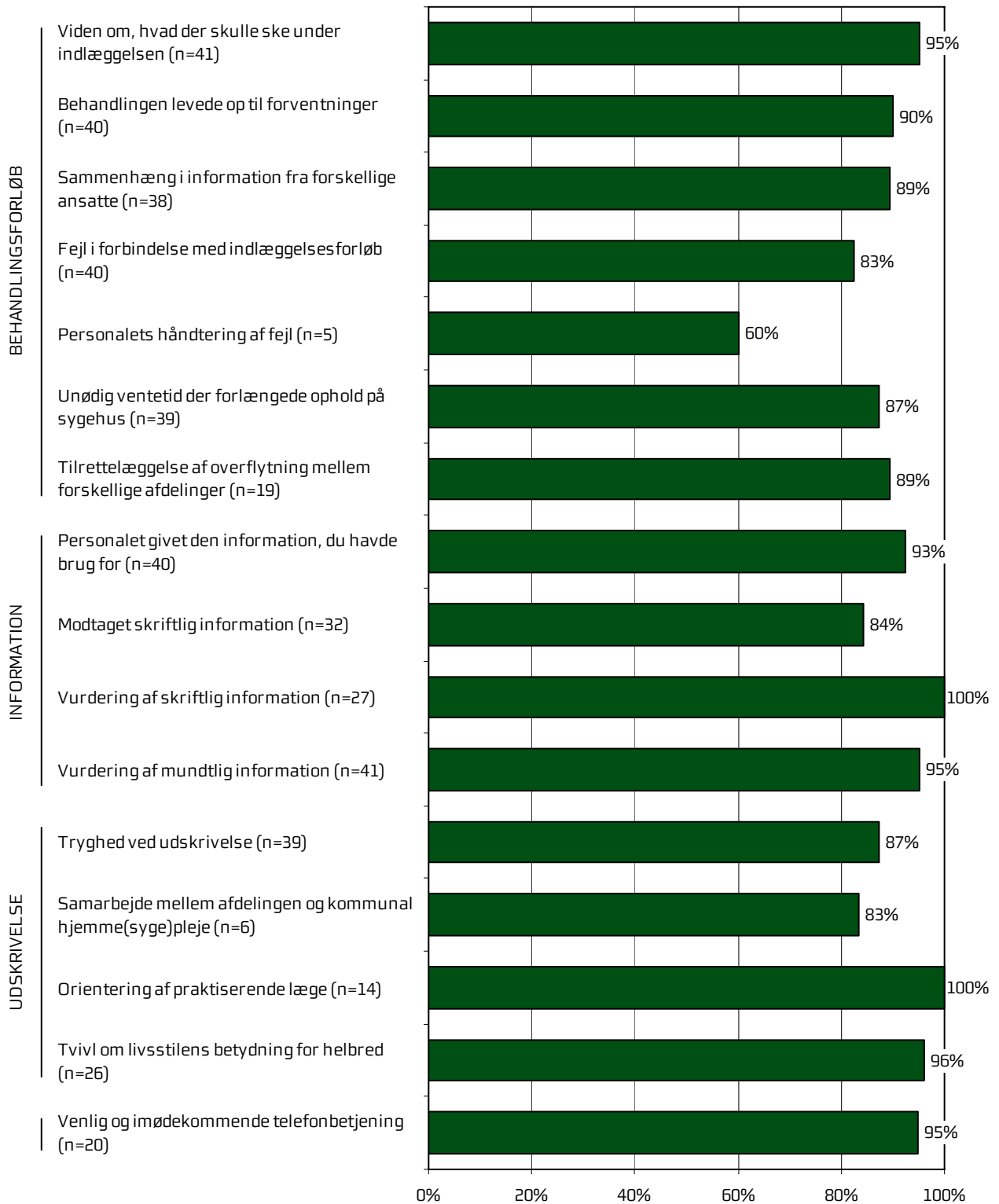
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

2009-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

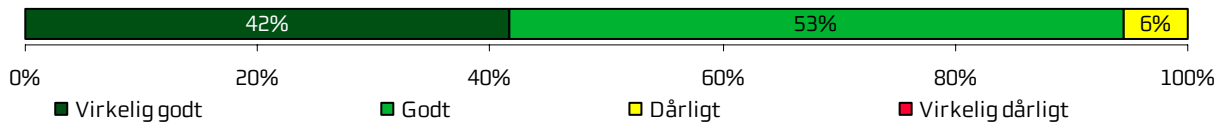
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

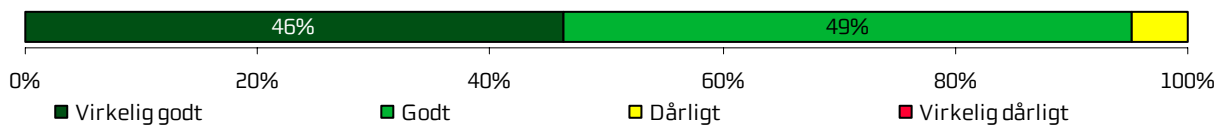
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

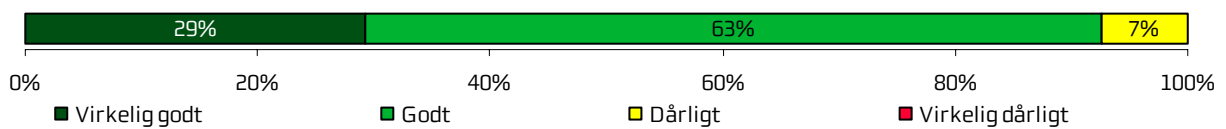
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=36)



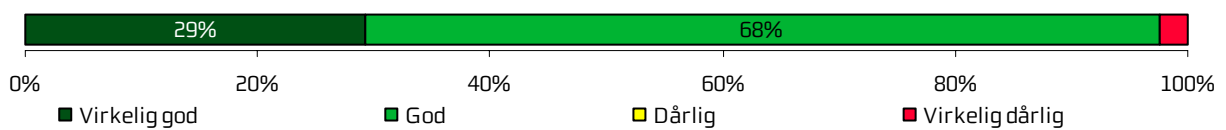
Samlet indtryk af indlæggelse (n=41)



Samlet indtryk af lokaler (n=41)



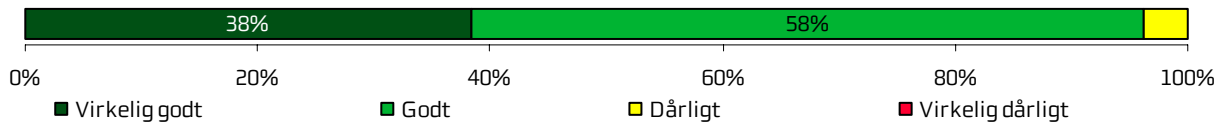
Rengøringsstandard på afdelingen (n=41)



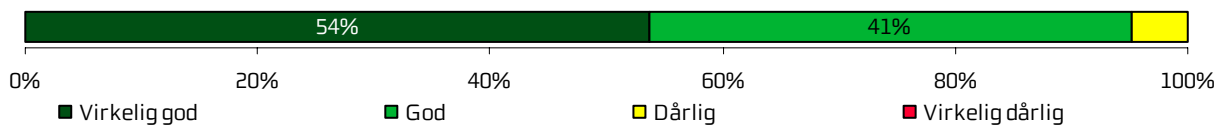
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	100 %	100 %	95 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	98 %	98 %	94 %	88 %	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	95 %	100 %	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	97 %	89 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

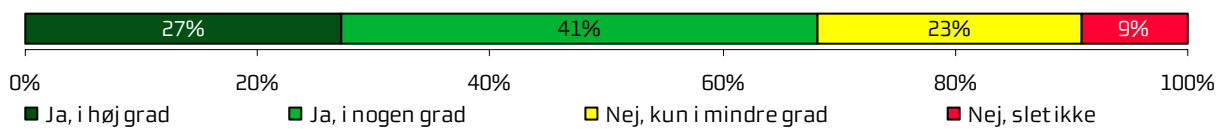
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=41)



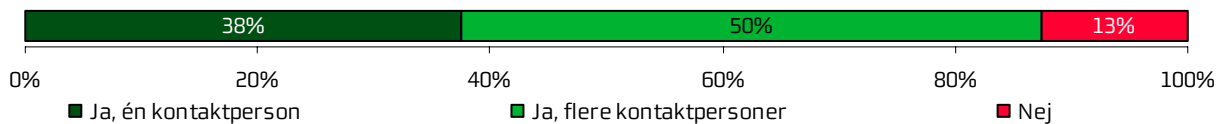
Information om ventetid ved modtagelse (n=22)



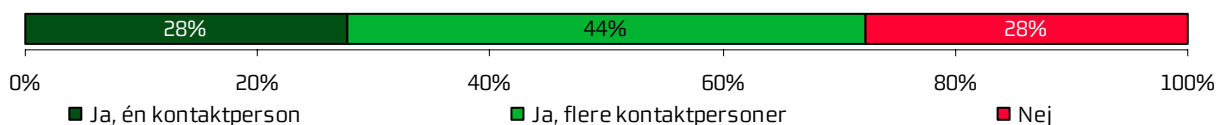
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	93 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	98 %	100 %	98 %	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	70 %	91 % *	74 %	59 %	69 %

Personale

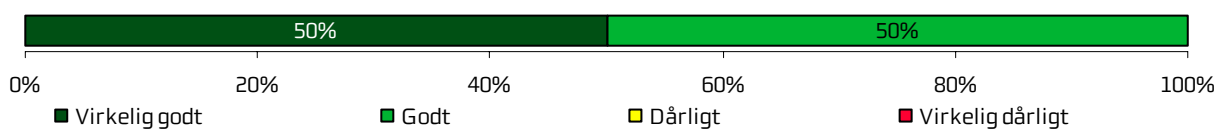
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=40)



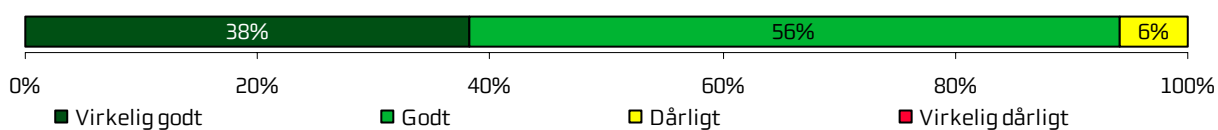
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=18)



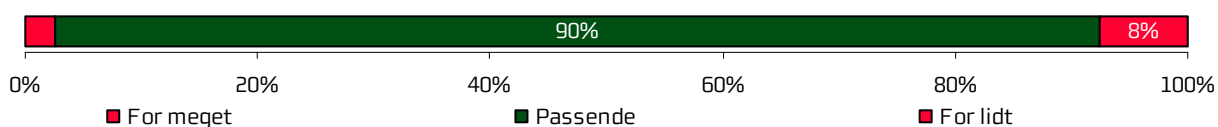
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



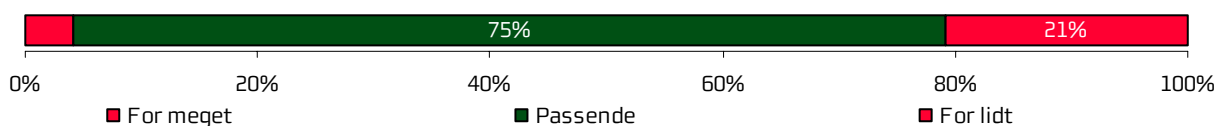
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=34)



Medinddragelse af patienter (n=40)



Medinddragelse af pårørende (n=24)



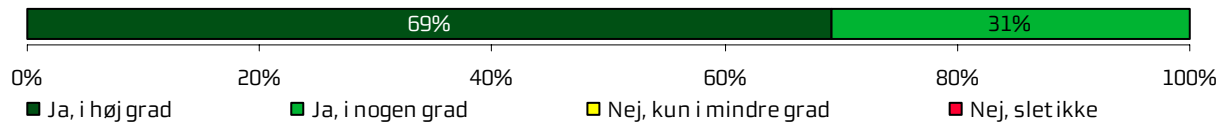
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	91 %	93 %	90 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	72 %	95 %	-	80 %	60 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	98 %	92 % *	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	97 %	98 %	92 %	84 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	93 %	96 %	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	89 %	92 %	93 %	76 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85 %	98 % *	98 % *	91 %	85 %	87 %

Personale (fortsat)

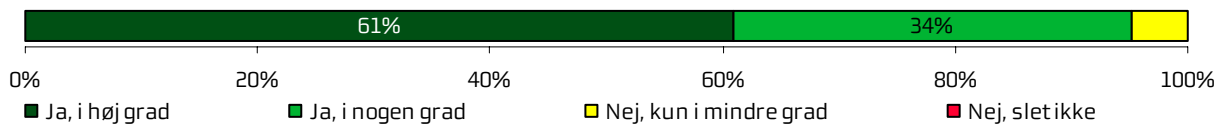
Personalet var gode til deres fag (n=39)



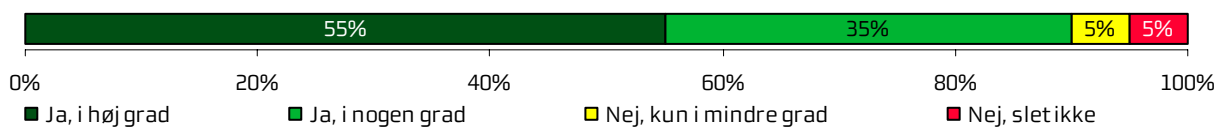
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	96 % *	93 % *	94 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=41)



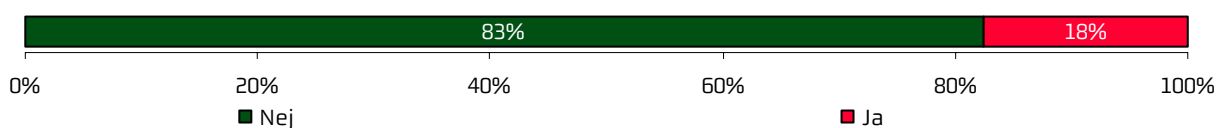
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



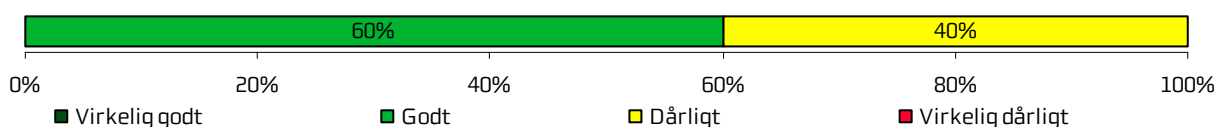
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



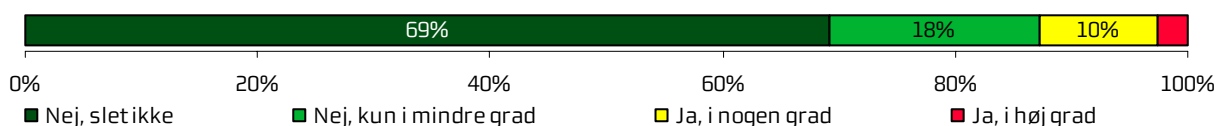
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=40)



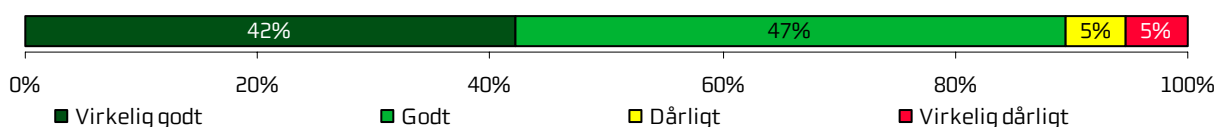
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=39)



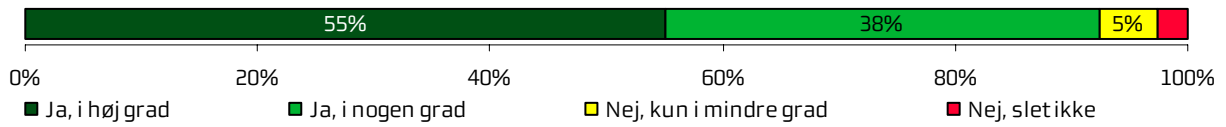
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



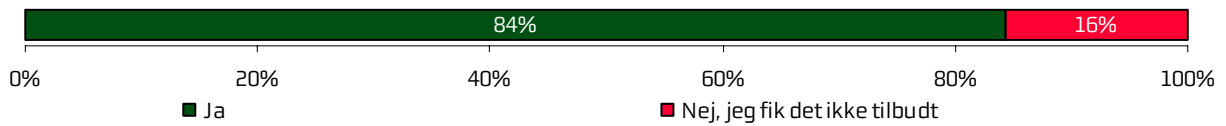
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	93 %	96 %	90 %	72 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	95 %	89 %	91 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	98 %	98 %	96 %	82 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	91 %	-	94 %	85 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	0 % *	-	48 %	45 %	46 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	90 %	74 % *	88 %	73 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	100 %	-	95 %	84 %	91 %

Information

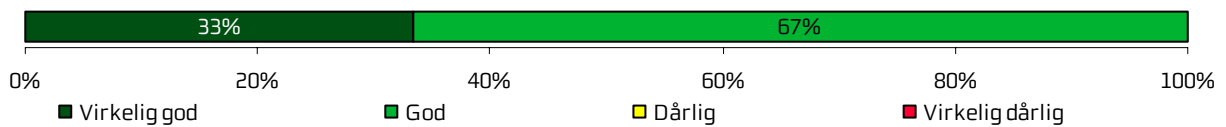
Personalet givet den information, du havde brug for (n=40)



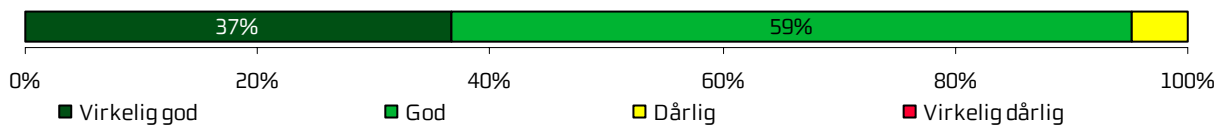
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



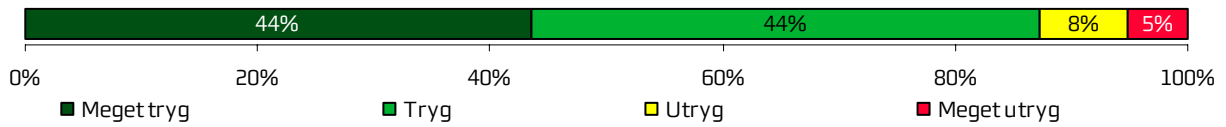
Vurdering af mundtlig information (n=41)



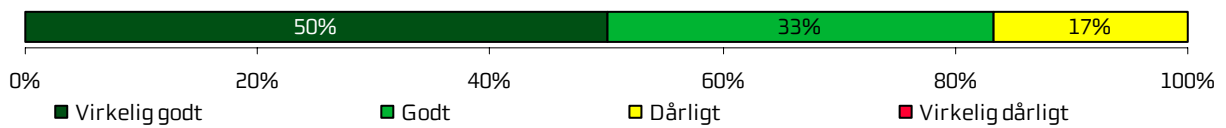
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	93 %	82 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	81 %	-	82 %	44 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	96 %	97 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	98 %	98 %	95 %	86 % *	89 % *

Udskrivelse

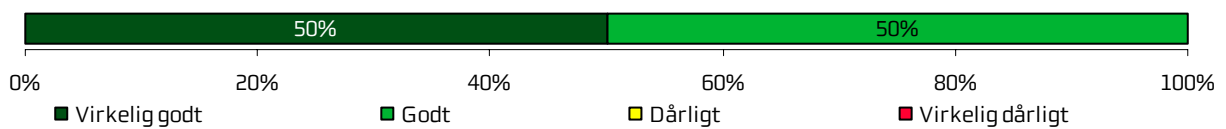
Tryghed ved udskrivelse (n=39)



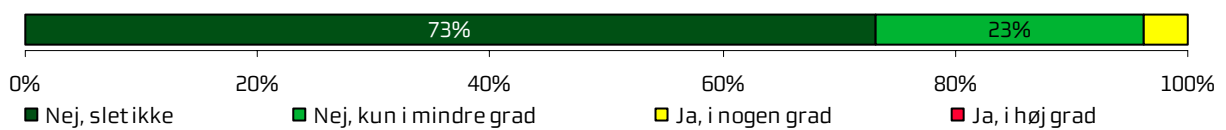
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



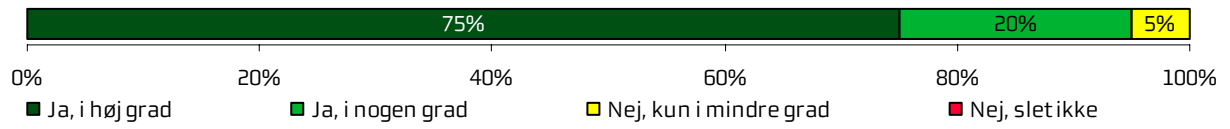
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=26)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	93 %	93 %	91 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	100 %	100 %	89 %	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	88 %	88 % *	92 % *	78 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	96 %	86 %	77 % *	84 %	69 % *	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=20)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	95 %	100 %	100 %	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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	2%
20-39 år	22%	25%
40-59 år	44%	41%
60-79 år	32%	28%
80- år	2%	5%

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		41		100%
Køn				
Mand		0		0%
Kvinde		41		100%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		9		22%
40-59 år		18		44%
60-79 år		13		32%
80- år		1		2%
Skema udfyldt af				
Patienten		37		93%
Pårørende		3		8%
Modersmål				
Dansk		40		98%
Ikke dansk		1		2%
Indlæggelsesform				
Akut		14		34%
Planlagt		27		66%

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	42	53	6	0	36	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	42	53	6	0	36	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	53	40	7	0	15	2
60-79 år	33	67	0	0	12	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	6	0	32	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	43	51	6	0	35	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	64	9	0	11	2
Planlagt	48	48	4	0	25	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	46	49	5	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	46	49	5	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	50	44	6	0	18
60-79 år	54	46	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	51	43	5	0	37
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	48	48	5	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	43	50	7	0	14
Planlagt	48	48	4	0	27

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	63	7	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	29	63	7	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	22	67	11	0	18
60-79 år	38	62	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	27	65	8	0	37
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	30	63	8	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	21	71	7	0	14
Planlagt	33	59	7	0	27

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	29	68	0	2	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	29	68	0	2	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	44	44	0	11	9
40-59 år	28	72	0	0	18
60-79 år	23	77	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	30	68	0	3	37
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	30	68	0	3	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	29	64	0	7	14
Planlagt	30	70	0	0	27

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	38	58	4	0	26	1	14
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	38	58	4	0	26	1	14
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	40	60	0	0	5	1	3
40-59 år	36	57	7	0	14	0	4
60-79 år	43	57	0	0	7	0	6
80- år	-	-	-	-	0	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	42	54	4	0	24	1	12
Pårørende	-	-	-	-	1	0	2
Modersmål							
Dansk	40	56	4	0	25	1	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	14
Planlagt	38	58	4	0	26	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	41	5	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	54	41	5	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	61	33	6	0	18
60-79 år	54	46	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	54	41	5	0	37
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	53	43	5	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	64	29	7	0	14
Planlagt	48	48	4	0	27

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	27	41	23	9	22	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	27	41	23	9	22	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	50	25	0	8	0
40-59 år	33	33	11	22	9	0
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	47	21	11	19	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	24	43	24	10	21	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	33	33	0	6	1
Planlagt	25	44	19	13	16	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	50	13	40
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	38	50	13	40
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	22	78	0	9
40-59 år	33	44	22	18
60-79 år	50	42	8	12
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	31	56	14	36
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	36	51	13	39
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	38	54	8	13
Planlagt	37	48	15	27

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	28	44	28	18
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	28	44	28	18
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	27	36	36	11
60-79 år	20	60	20	5
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	24	47	29	17
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	24	47	29	17
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	17	67	17	6
Planlagt	33	33	33	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	50	0	0	12	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	50	50	0	0	12	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	57	43	0	0	7	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	11	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	45	55	0	0	11	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	43	57	0	0	7	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	56	6	0	34	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	38	56	6	0	34	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	56	11	0	9	0
40-59 år	38	54	8	0	13	5
60-79 år	36	64	0	0	11	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	53	7	0	30	7
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	39	55	6	0	33	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	46	8	0	13	1
Planlagt	33	62	5	0	21	6

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	3	90	8	40
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	3	90	8	40
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	11	78	11	9
40-59 år	0	88	12	17
60-79 år	0	100	0	13
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	36
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	3	90	8	39
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	93	7	14
Planlagt	4	88	8	26

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	4	75	21	24	15
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	4	75	21	24	15
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	14	71	14	7	2
40-59 år	0	67	33	9	9
60-79 år	0	88	13	8	4
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	78	22	23	13
Pårørende	-	-	-	1	1
Modersmål					
Dansk	4	75	21	24	14
Ikke dansk	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	88	13	8	4
Planlagt	6	69	25	16	11

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	66	20	15	0	41	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	66	20	15	0	41	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	22	11	0	9	0
40-59 år	72	0	28	0	18	0
60-79 år	54	46	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	19	16	0	37	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	65	20	15	0	40	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	29	14	0	14	0
Planlagt	70	15	15	0	27	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	31	0	0	39	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	69	31	0	0	39	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	56	44	0	0	9	0
40-59 år	71	29	0	0	17	1
60-79 år	77	23	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	34	0	0	35	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	68	32	0	0	38	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	38	0	0	13	0
Planlagt	73	27	0	0	26	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	34	5	0	41	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	61	34	5	0	41	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	56	11	0	9	0
40-59 år	67	33	0	0	18	0
60-79 år	69	23	8	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	38	3	0	37	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	60	35	5	0	40	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	29	14	0	14	0
Planlagt	63	37	0	0	27	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	55	35	5	5	40	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	55	35	5	5	40	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	44	11	0	9	0
40-59 år	61	28	6	6	18	0
60-79 år	50	42	0	8	12	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	6	3	36	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	54	36	5	5	39	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	54	8	8	13	1
Planlagt	67	26	4	4	27	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	34	3	8	38	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	55	34	3	8	38	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	44	0	11	9	0
40-59 år	67	20	0	13	15	3
60-79 år	46	46	8	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	29	3	9	34	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	54	35	3	8	37	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	50	0	7	14	0
Planlagt	63	25	4	8	24	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	18	40
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	83	18	40
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	89	11	9
40-59 år	72	28	18
60-79 år	92	8	13
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	83	17	36
Pårørende	-	-	3
Modersmål			
Dansk	82	18	39
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	77	23	13
Planlagt	85	15	27

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	0	60	40	0	5	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	0	60	40	0	5	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	60	40	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	60	40	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	18	10	3	39	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	69	18	10	3	39	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	22	22	11	9	0
40-59 år	82	12	6	0	17	0
60-79 år	67	25	8	0	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	19	8	3	36	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	18	11	3	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	23	15	8	13	0
Planlagt	77	15	8	0	26	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	42	47	5	5	19	1	20
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	42	47	5	5	19	1	20
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	5
40-59 år	71	14	0	14	7	0	10
60-79 år	25	75	0	0	8	0	5
80- år	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	44	44	6	6	16	1	19
Pårørende	-	-	-	-	2	0	1
Modersmål							
Dansk	39	50	6	6	18	1	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	14	71	14	0	7	1	6
Planlagt	58	33	0	8	12	0	14

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	55	38	5	3	40
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	55	38	5	3	40
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	44	56	0	0	9
40-59 år	56	33	6	6	18
60-79 år	62	31	8	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	53	39	6	3	36
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	54	38	5	3	39
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	54	46	0	0	13
Planlagt	56	33	7	4	27

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	66	9	9	16	32	8
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	66	9	9	16	32	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	14	0	7	2
40-59 år	67	7	13	13	15	3
60-79 år	70	0	0	30	10	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	10	10	14	29	7
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	65	10	10	16	31	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	43	0	43	7	6
Planlagt	80	0	12	8	25	2

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	33	67	0	0	27	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	67	0	0	27	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	31	69	0	0	13	0
60-79 år	29	71	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	64	0	0	25	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	39	61	0	0	23	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	37	59	5	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	37	59	5	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	33	56	11	0	18
60-79 år	38	62	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	5	0	37
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	38	58	5	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	36	64	0	0	14
Planlagt	37	56	7	0	27

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	44	44	8	5	39
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	44	44	8	5	39
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	56	33	0	11	9
40-59 år	44	44	11	0	18
60-79 år	36	45	9	9	11
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	42	47	8	3	36
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	42	45	8	5	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	25	50	8	17	12
Planlagt	52	41	7	0	27

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	50	33	17	0	6	1	31
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	50	33	17	0	6	1	31
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1	7
40-59 år	-	-	-	-	1	0	16
60-79 år	-	-	-	-	4	0	8
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	50	33	17	0	6	1	27
Pårørende	-	-	-	-	0	0	3
Modersmål							
Dansk	50	33	17	0	6	1	30
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	1	8
Planlagt	-	-	-	-	3	0	23

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	50	0	0	14	25
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	50	50	0	0	14	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	60	40	0	0	5	12
60-79 år	60	40	0	0	5	7
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	45	0	0	11	24
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	54	46	0	0	13	25
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	5	8
Planlagt	67	33	0	0	9	17

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	73	23	4	0	26	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	73	23	4	0	26	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	25	13	0	8	1
40-59 år	69	31	0	0	13	4
60-79 år	100	0	0	0	5	6
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	4	0	23	10
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	73	23	4	0	26	10
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	8	4
Planlagt	72	22	6	0	18	7

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	75	20	5	0	20	17	3
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	75	20	5	0	20	17	3
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	60	20	20	0	5	3	1
40-59 år	71	29	0	0	7	8	2
60-79 år	86	14	0	0	7	6	0
80- år	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	71	24	6	0	17	16	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0	0
Modersmål							
Dansk	75	20	5	0	20	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	88	0	13	0	8	5	1
Planlagt	67	33	0	0	12	12	2

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.

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg talte med meget søde mennesker inden indlæggelse, og følte det som en personlig og god oplevelse. Jeg følte, at man lyttede til mig. I forbindelse med indlæggelsen skulle jeg dog besvare spørgsmål på afdelingen ud fra et nyindført skema, som åbenbart ikke lige passede til den personlige samtale. Det var lidt svært for sygeplejersken at finde de rigtige steder at sætte mine svar ind, virkede det til. Det følte en anelse firkantet og upersonligt. Men sygeplejersken var rigtig sød.	Godt
2	Undersøgelsen var unødvendig hård.	Virkelig godt
5	Jeg tog det meget roligt, da læge NN sagde, at jeg ikke skulle bekymre mig.	Godt
7	Fik et brev, hvor der stod, at forundersøgelsen dagen før operation ville tage to til tre timer. Men fra [en pårørende] kørte mig op og kørte [igen], til jeg var ude af hospitalet, gik der maks. 20 min., så måtte bruge en taxa for ikke at forstyrre [min pårørende] igen så hurtigt efter.	Dårligt
10	Jeg er cancerpatient og havde afsluttet kemo [] inden indlæggelsen. Jeg kom akut ind, da jeg fik [høj] feber.	Godt
19	Jeg blev akut indlagt [], og blev opereret senere om natten.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Modtagelsen
2	Følte mig velkommen.	God
5	Jeg var glad for, at der var en dame, som var ved mig det meste af tiden[]. Man kunne godt mærke, at personalet havde meget at se til. Deres system var også gået ned. Jeg var glad for at [mit lille barn] måtte blive sammen med mig det meste af tiden på sygehuset.	God
7	Der var overfyldt, så der gik et godt stykke tid, før der var skaffet seng, og [patienten blev] lagt på en stue, som der lå nok på.	Dårlig
8	Det var godt.	God
19	Ventetid er altid svær at håndtere, når man har stærke smerter.	Virkelig god

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Fejlhåndtering
3	Jeg anser det for en fejl, at personalet IKKE havde tid til at fuldføre de ting, man bad dem om. Stort set HVER gang, jeg bad om hjælp, blev opgaven villigt påbegyndt, men sjældent fuldført, fordi en anden patient havde stillet en ny opgave i mellemtiden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Efter operationen fik jeg blodtryksfald, og jeg spørger personalet, om jeg ikke skal have noget medicin, når det igen stiger, da jeg har et [] forhøjet blodtryk. Der bliver sagt nej. Får at vide, at jeg burde få noget [behandling], det fik jeg ikke. Dagen efter skal jeg udskrives, og jeg spørger igen, om jeg må tage mit blodtryksmedicin, når det stiger derhjemme. Svaret er nej, jeg må tage [medicin]. Derhjemme stiger blodtrykket [], jeg kontakter vagtlæge og han vurderer, at der skal gøres noget. Et døgn senere bliver jeg indlagt via 112. Kvalme, rysten, hjertebanken, høj puls, højt blodtryk m.m.	Intet svar
7	Måtte selv på tredjedagen spørge, om der slet ikke var stuegang på afdelingen? Anede intet om, hvor meget/hvor lidt, der var fjernet! Fik forstoppelse [m.m.], havde det utroligt dårligt og kunne næsten ikke stå ud af sengen. Men ingen hjælp at hente (klar dig selv).	Godt
11	Jeg skulle til en samtale med en sygeplejerske dagen før operationen. Her fik jeg at vide, at jeg kunne vælge at komme under fuld bedøvelse eller få en rygmarvsbedøvelse, hvor jeg ville "være til stede". Dette blev jeg meget glad for at høre, da jeg virkelig frygtede narkosen. Men det var desværre bare "en and".	Dårligt
17	Blev glemt at blive drøftet på morgenmøde. Ventede til [om eftermiddagen] med at blive kontaktet på trods af opsøgende kontakt.	Dårligt
18	Mit CPR-nummer.	Godt
19	I forbindelse med min operation er mit [organ] blevet beskadiget. Efter operationen havde jeg svært ved at trække vejret ordentligt, hvilket udviklede sig til en lungebetændelse, så jeg blev indlagt igen.	Godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Der var stor forskel på behandlingen før og efter operationen: Før operationen fik jeg en ok standardbehandling. Jeg skulle have noget tøj og nogle piller, og derfor havde jeg lidt kontakt med personalet i den forbindelse. Så blev jeg hentet ned på operationsstuen. Efter operationen havde jeg stort set ikke kontakt med personalet. Ingen tilså mig, min [ægtefælle] hentede noget mad til mig. Jeg vidste, at jeg måtte tage hjem, når jeg følte mig klar til det. Derfor pakkede mine ting om eftermiddagen, og stillede mig hen til informationskranken på afdelingen for at sige farvel. Og så skete der ikke mere... Der stod i forvejen en mand og ventede ved skranken. Der stod ingen på den anden side af skranken og betjente ham, men inde bag døren og ruden sad fire til seks læger/sygeplejersker. Nogle gange snakkede de. Nogle gange vendte de sig om, og skrev de lidt på skærmen. Eller de sad bare hver for sig. Efter nogen tid spurgte jeg den anden ventende, om han havde kontakt med nogen inde bag glasset og bare ventede på svar. Nej, han var stadig ikke blevet hilst på, fortalte han. Jeg kunne mærke, at jeg blev noget irriteret over ikke så meget som at modtage et nik eller et tegn på, at jeg var set og snart blev betjent. Det var meget uhøfligt af dem. Jeg oplevede ikke at have haft nogen kontaktperson eller personlig kontakt efter operationen. Til sidst valgte jeg at gå, uden at have sagt farvel til nogen.	Godt
3	Der var ingen plads på afdelingen, da jeg kom op fra opvågningen. Det var EKSTREMT ubehageligt at ligge til offentlig beskuelse på gangen med SÅ mange smerter efter operationen.	Godt
5	De var gode, efter at jeg skulle vågne igen. Jeg havde det meget skidt, så de hjalp mig, så godt de nu kunne, så jeg ikke havde så mange smerter.	Godt
12	Det var kun flytning mellem B5 og operationsgangen, og det gik jo som smurt :-)	Virkelig godt
17	Kunne have undgået AKUT kejsersnit og flere indlæggelsesdage, hvis jeg var blevet scannet.	Godt
19	Jeg syntes, at det var for hurtigt at blive udskrevet kun to døgn efter så stor operation. Jeg kunne måske have undgået en ekstra indlæggelse!	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Vurderingen "dårlig" kommer fra oplevelsen efter operationen. Mens alt indledende information inkl. forsamlingen og hverdagen før var fin. Det er nok også det vigtigste, men alligevel overskygger den dumme oplevelse efter operationen den gode oplevelse.	Godt
5	Nej, for alt blev forklaret.	Godt
7	Generelt en dårlig oplevelse. Nu var det heldigvis første gang, jeg skulle opleve en operation. Men hvis det skulle ske igen, vil jeg helt klart vælge et andet sygehus.	Dårligt
10	Måtte ofte selv efterlyse information.	Godt
19	Jeg har løbende haft kontakt til læge NN, som har opereret mig, efter jeg kom hjem. Dette har været dejligt, da hun har fulgt mig hele tiden.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
5	De troede, at jeg var udskrevet, så der var ikke nogle, der kom ind om eftermiddag til mig. Det var først omkring [sidst på eftermiddagen], jeg blev udskrevet, så det var først da min mand og børn kom, at personalet også kom, dette, synes jeg, var meget mærkeligt. Da jeg altså ikke var blevet udskrevet endnu.	Godt
11	Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på "operationsudfaldet" efter udskrivelsen. Der er nu gået [flere] måneder efter operationen, og jeg har intet hørt. Det er vigtigt for en patient at få forløbet afsluttet ordentligt. I har en tendens til at tænke "ude af øje - ude af sind". PAS PÅ MED DET!	Virkelig godt
13	Jeg ville godt have været til et kontrolbesøg EFTER udskrivelsen. En samtale med lægen, hvor man er helt klar i hovedet og bedre kan håndtere de fakta, man får. Man er jo lidt rundt på gulvet, medens man er indlagt. Vil gerne høre, hvordan gik operationen egentlig, og hvad nu?	Virkelig godt
15	Jeg var tryk, da jeg selv havde indskrevet mig på hotellet i en uge. Følte mig tryk, der var personale til at tale med, når man er alene.	Godt
16	Et døgn indlæggelse er lige lidt nok, når man bor alene.	Godt
17	Skulle være meget insisterende for ikke at blive sendt hjem før fødsel på trods af langvarige veer og problemer.	Godt
19	Blev udskrevet efter kun to dage. Følte mig ikke klar til at komme hjem og blev da også bekræftet i det, da jeg senere samme dag blev tiltagende dårlig og blev igen indlagt yderligere otte dage pga. lungebetændelse.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Husk at tilbyde mad. Jeg var virkelig sulten!	Godt
3	Skaf noget mere plads, så man ikke skal ligge på gangen. Det er YDMYGENDE. Og skaf mere personale, så der er bedre tid til at hjælpe patienterne. Det er jo ikke maskiner på et værksted, I reparerer.	Godt
4	Jeg har oplevet indlæggelsen som meget positiv og har opfattelsen af, at andre sygehuse kunne lære MEGET af afdeling B5, Randers Centralsygehus. Kan intet negativt sige om denne oplevelse.	Virkelig godt
5	At de har lidt mere styr på, hvornår man bliver udskrevet, så de ikke tror, at man er udskrevet, uden at man er det.	Godt
8	Nej, det var godt.	Godt
9	Blev godt modtaget ved indlæggelsen. Altid med store smil og så mange søde kommentarer, når man blev udskrevet. Telefonbetjeningen altid venlig, når jeg ringer. Man føler sig ikke ked af at ringe.	Virkelig godt
11	Jeg blev opereret [] og kom hjem igen [tre dage efter]. I den korte periode havde jeg kun kontakt med en sygeplejerske, som fulgte mit forløb, og det var dejligt. Det følte jeg mig tryk ved.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne var rigtig gode til at få mig i gang. Det virkede måske barskt, men nu her bagefter kan jeg jo mærke, at det var godt. Og jeg kom hurtigt i gang med at gå og arbejde.	Virkelig godt
14	Synes, at nogle af sygeplejerskerne virkede lidt korte hovedet og noget affærdigende, når de blev spurgt om noget. Men ellers var alle andre ualmindeligt søde, rare og imødekommende.	Godt
15	Jeg synes ikke, at der skal være tv på stuen. Det var meget irriterende, når man kun er der én dag.	Godt
16	Til dette spørgsmål vil jeg sende en stor tak til læge NN, der opererede mig. Han er et fint og tillidsvækkende menneske, så jeg lagde mig roligt i hans hænder.	Godt
17	Meget dygtige og søde sygeplejersker og SOSU.	Godt
19	Det var et for lille TV på stuen, det var svært at se på lang afstand. Det var svært at aktivere sig. Havde kun gangen at gå frem og tilbage på. Det var altid et smilende og positivt personale som havde tid til at snakke.	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.