

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hæmatologisk Afd. R
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	181
Besvarelser fra afdelingens patienter:	119
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

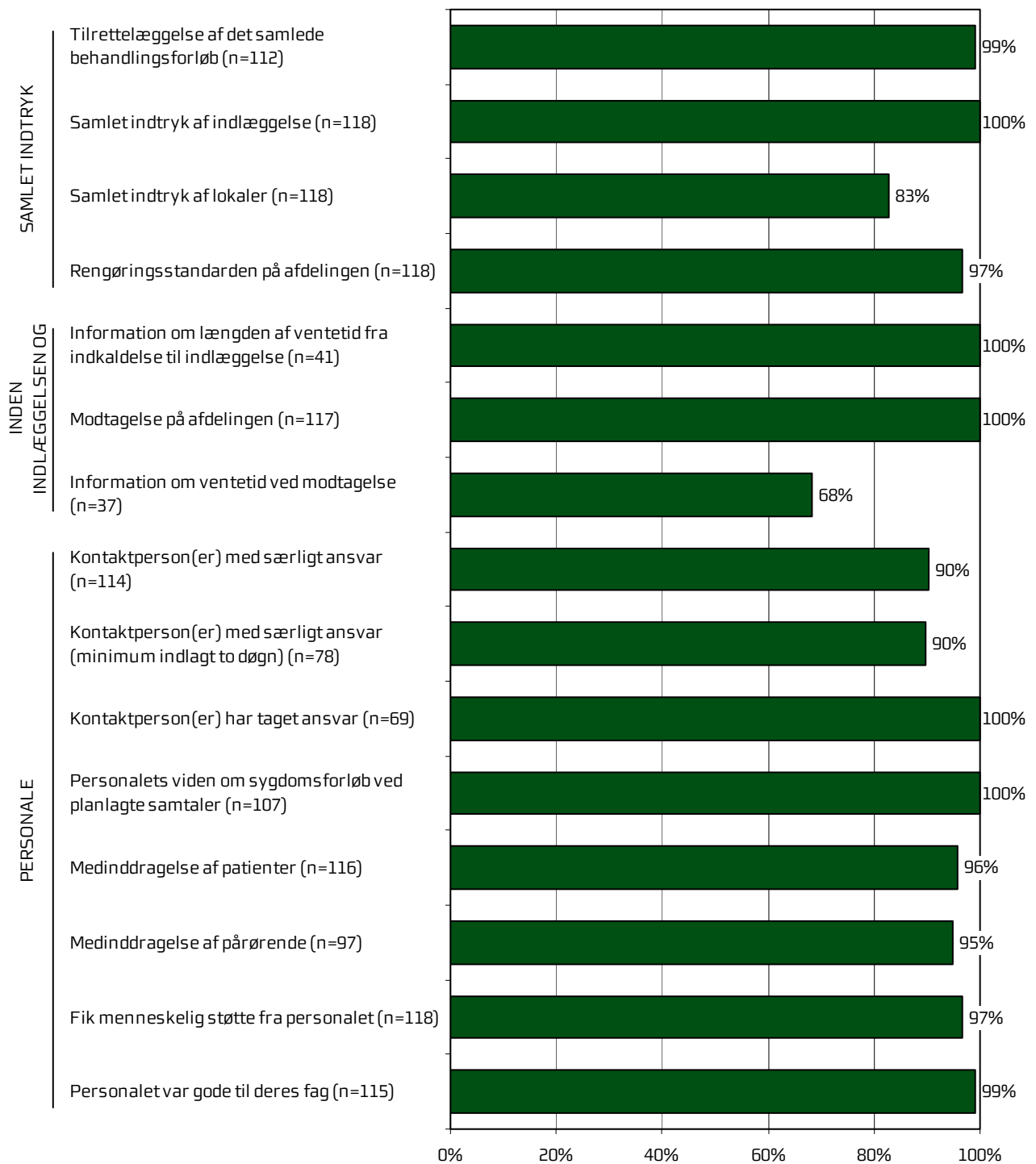
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

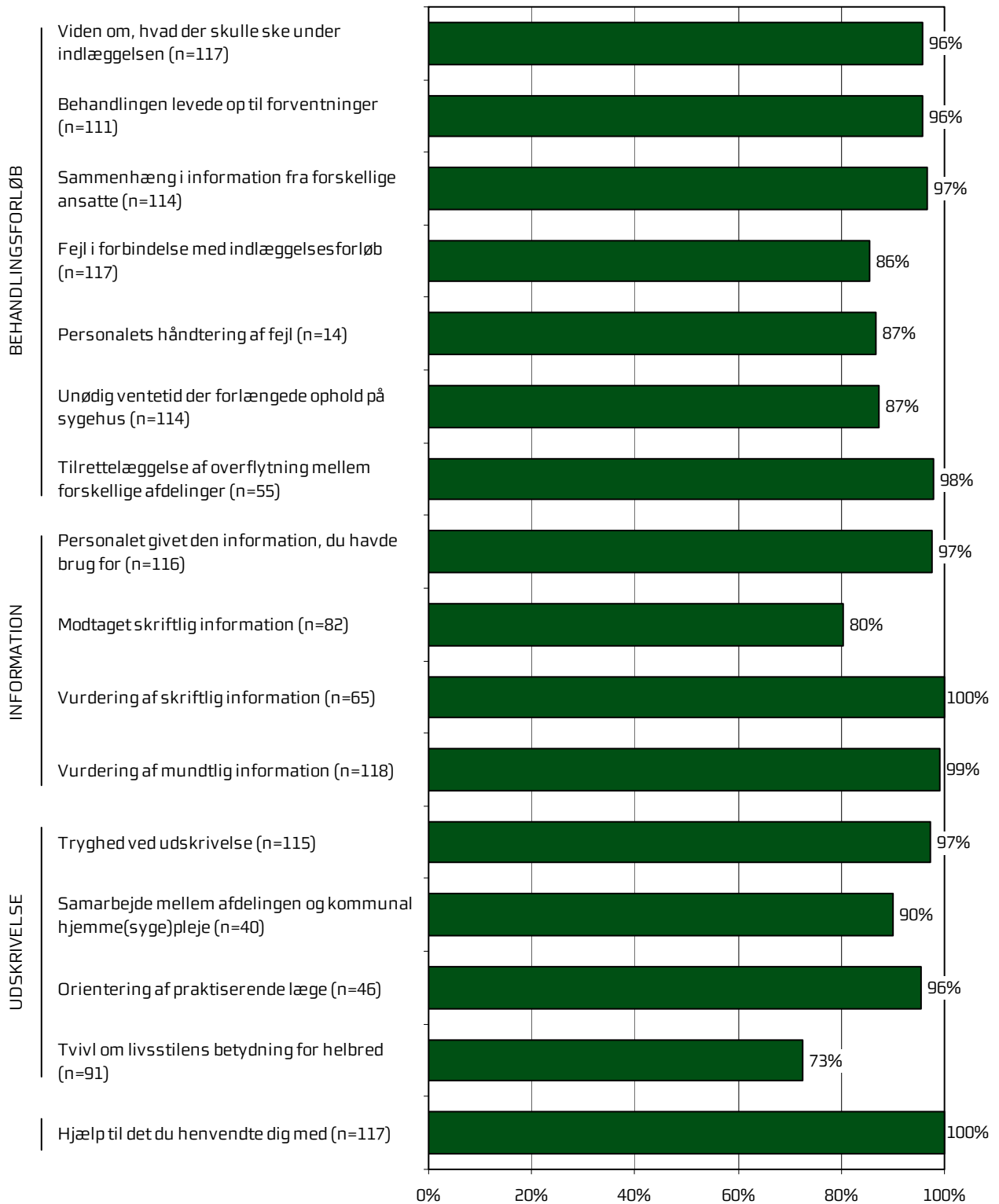
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

2010-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

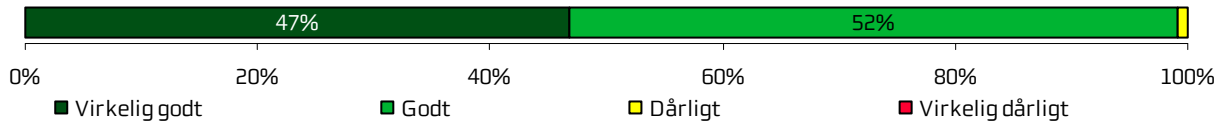
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

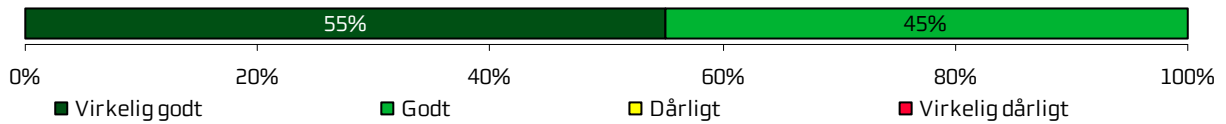
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

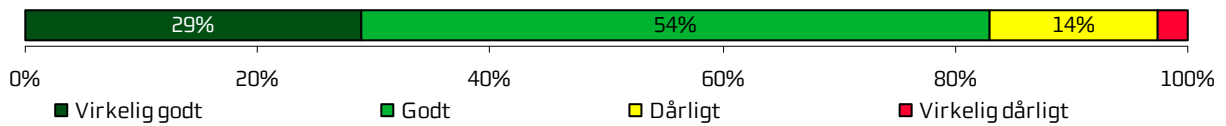
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



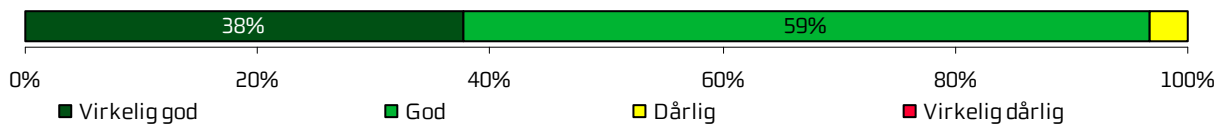
Samlet indtryk af indlæggelse (n=118)



Samlet indtryk af lokaler (n=118)



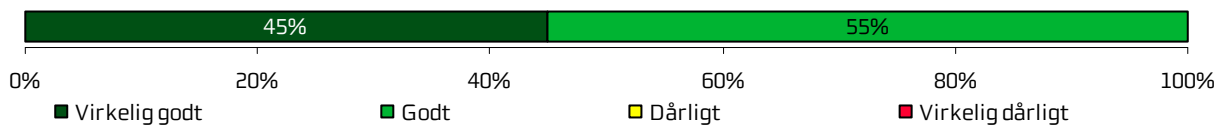
Rengøringsstandard på afdelingen (n=118)



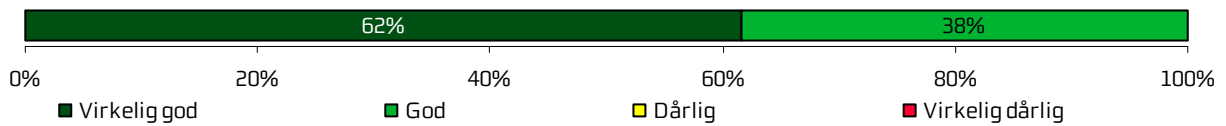
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	100 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	100 %	97 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83 %	85 %	81 %	98 % *	76 %	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	95 %	-	99 %	87 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

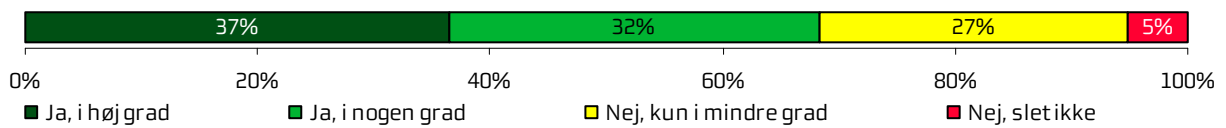
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=41)



Modtagelse på afdelingen (n=117)



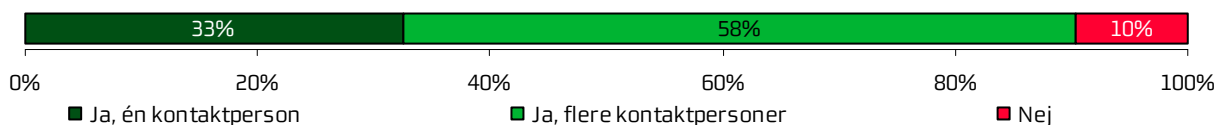
Information om ventetid ved modtagelse (n=37)



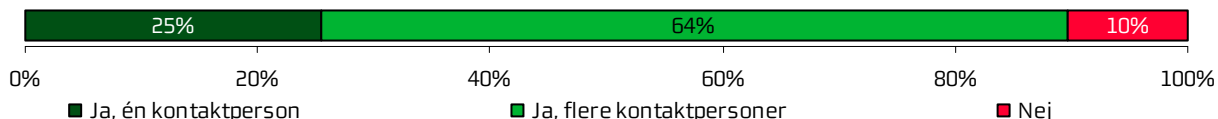
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	97 %	97 %	99 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	78 %	78 %	92 % *	65 %	77 %

Personale

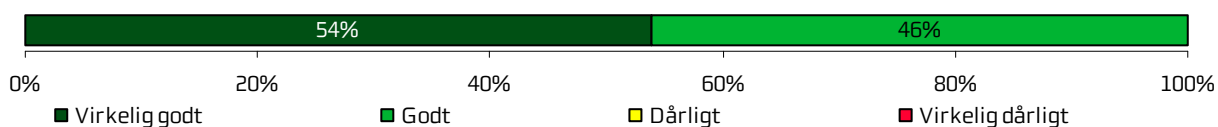
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=114)



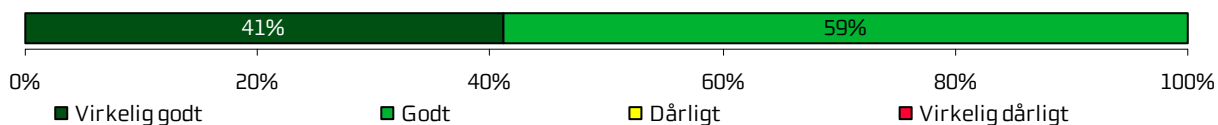
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=78)



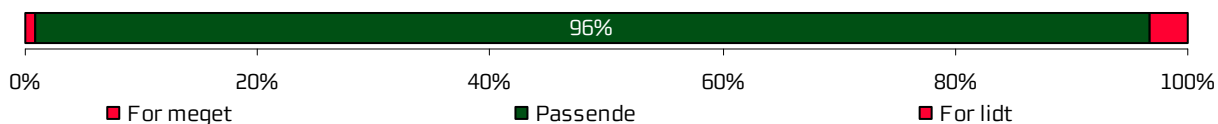
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=69)



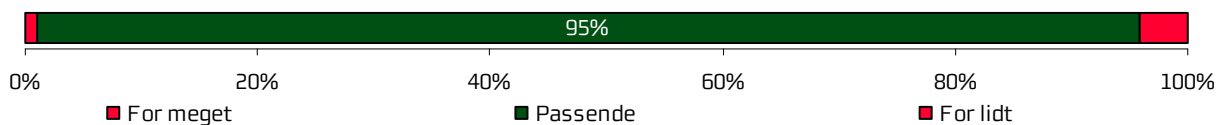
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=107)



Medinddragelse af patienter (n=116)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



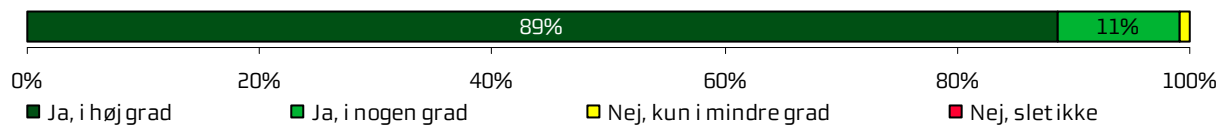
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=118)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	90 %	94 %	87 %	95 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	93 %	88 %	97 % *	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	97 %	95 % *	98 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	96 %	94 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	97 %	92 %	94 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	100 % *	94 %	98 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

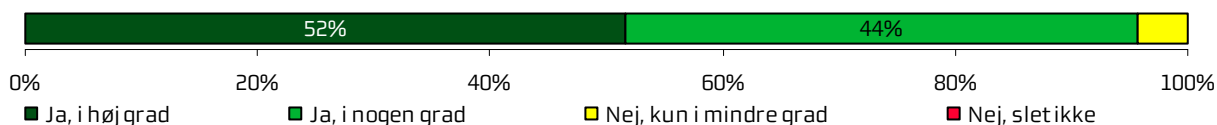
Personalet var gode til deres fag (n=115)



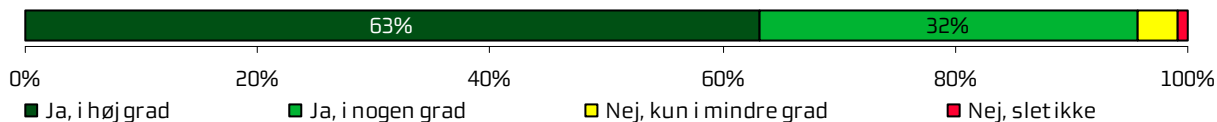
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	98 % *

Behandlingsforløb

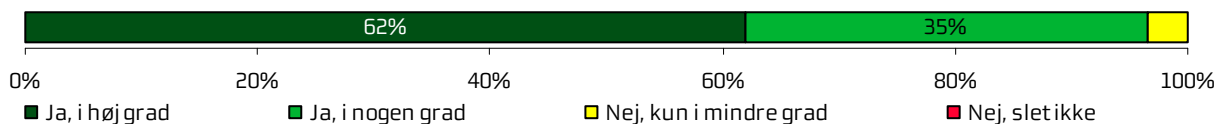
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=117)



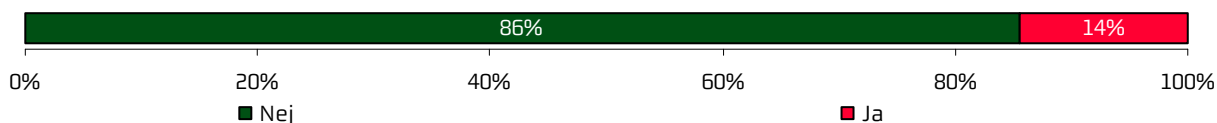
Behandlingen levede op til forventninger (n=111)



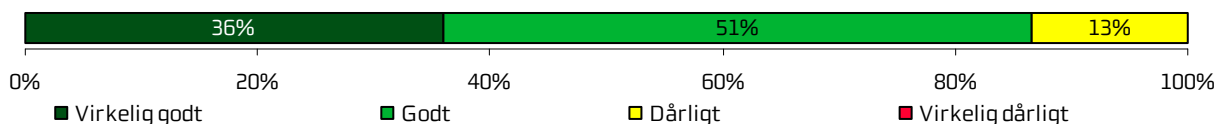
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



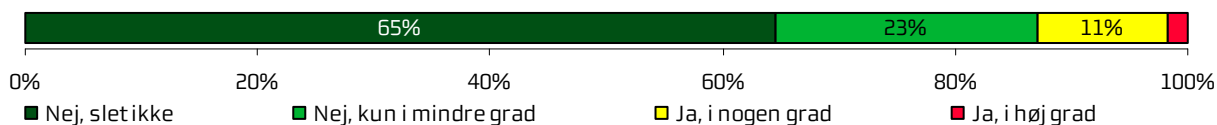
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



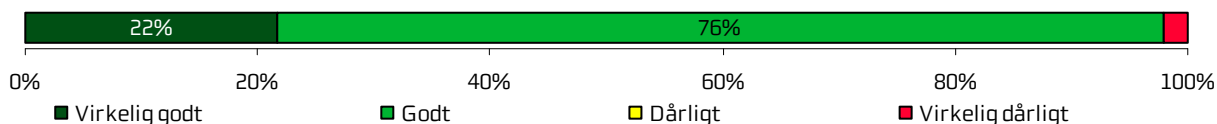
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=114)



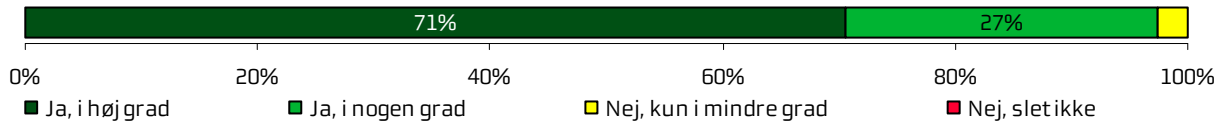
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=55)



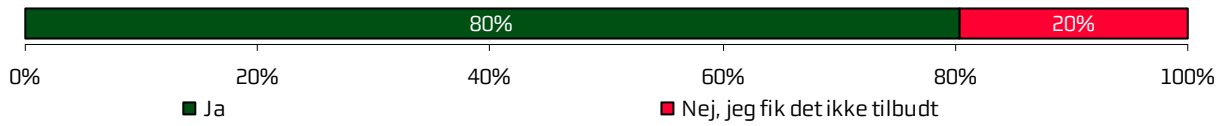
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	97 %	93 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	97 %	94 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	95 %	92 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	83 %	85 %	94 % *	80 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	87 %	81 %	94 %	85 %	54 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	81 %	88 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	91 %	95 %	97 %	84 % *	92 % *

Information

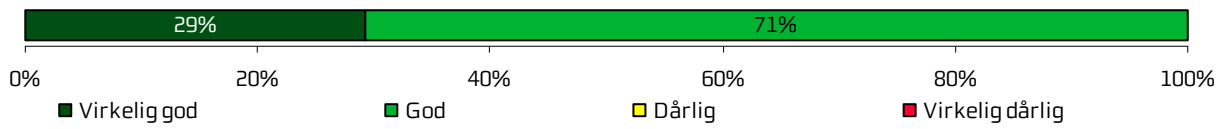
Personalet givet den information, du havde brug for (n=116)



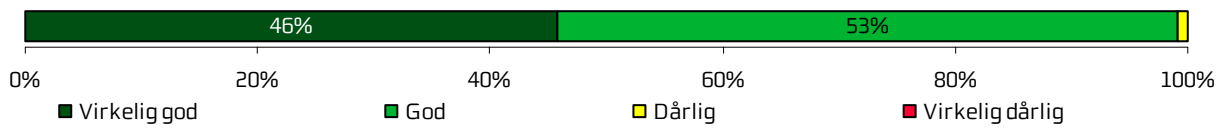
Modtaget skriftlig information (n=82)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



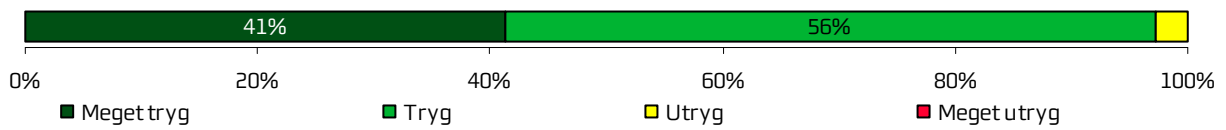
Vurdering af mundtlig information (n=118)



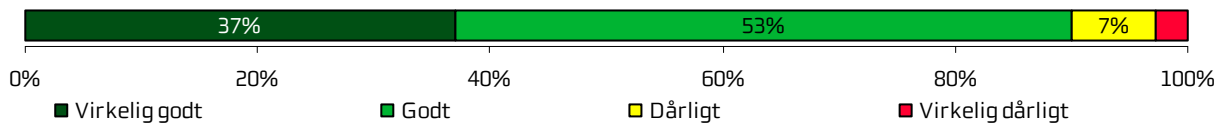
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	97 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	83 %	79 %	87 %	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99 %	97 %	96 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

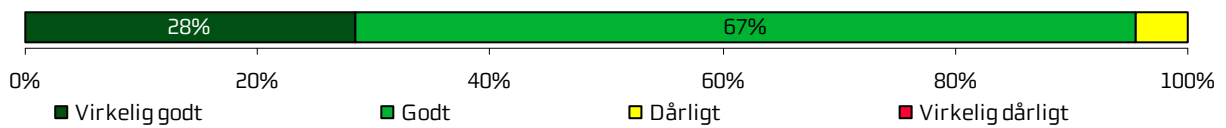
Tryghed ved udskrivelse (n=115)



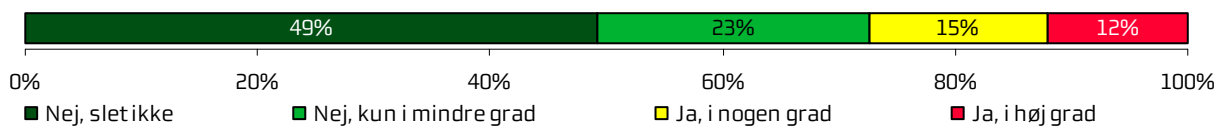
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



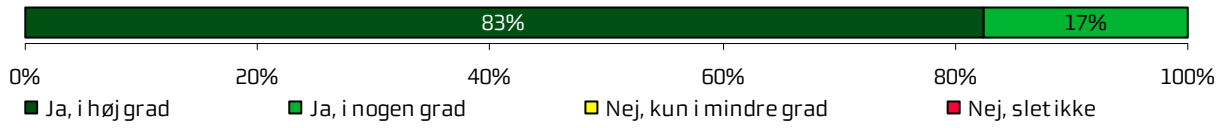
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	95 %	89 % *	95 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	98 %	91 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	96 %	100 %	98 %	97 %	77 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	83 %	74 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=117)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	99 %	-	99 %	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne 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 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	66%	100%
Køn		
Mand	68%	67%
Kvinde	32%	33%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	16%	22%
60-79 år	74%	64%
80 år eller derover	8%	7%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		119		100%
Køn				
Mand		81		68%
Kvinde		38		32%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		3		3%
40-59 år		19		16%
60-79 år		88		74%
80 år eller derover		9		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		107		96%
Pårørende		5		4%
Modersmål				
Dansk		113		97%
Ikke dansk		3		3%
Indlæggelsesform				
Akut		63		53%
Planlagt		56		47%
Afsnitsnavn				
R7 Hæm. Sengeafsit		17		14%
R70 Hæm. Sengeafsnit		60		50%
R170 Hæm. Sengeafsit		42		35%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	52	1	0	112	5
Køn						
Mand	46	53	1	0	76	4
Kvinde	48	52	0	0	36	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	42	58	0	0	19	0
60-79 år	50	49	1	0	84	3
80 år eller derover	0	100	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	52	1	0	102	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	47	53	1	0	106	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	64	2	0	59	3
Planlagt	61	39	0	0	53	2
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	59	41	0	0	17	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	40	58	2	0	55	4
R170 Hæm. Sengeafsit	50	50	0	0	40	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	55	45	0	0	118
Køn					
Mand	53	47	0	0	80
Kvinde	60	40	0	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	62	38	0	0	19
60-79 år	57	43	0	0	87
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	107
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	55	45	0	0	112
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	63
Planlagt	55	45	0	0	55
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	76	24	0	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	52	48	0	0	60
R170 Hæm. Sengeafsit	51	49	0	0	41

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	54	14	3	118
Køn					
Mand	33	50	15	3	80
Kvinde	20	63	14	3	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	21	37	36	6	19
60-79 år	30	57	11	1	87
80 år eller derover	35	65	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	28	55	15	2	107
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	29	54	14	3	112
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	32	52	16	0	63
Planlagt	25	56	13	6	55
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	59	35	6	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	23	60	15	2	60
R170 Hæm. Sengeafsit	24	54	17	5	41

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	38	59	3	0	118
Køn					
Mand	37	60	3	0	80
Kvinde	38	57	5	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	36	58	6	0	19
60-79 år	38	60	2	0	87
80 år eller derover	33	56	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	4	0	107
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	38	60	2	0	112
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	39	58	3	0	63
Planlagt	36	60	4	0	55
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	41	59	0	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	43	52	5	0	60
R170 Hæm. Sengeafsit	29	68	2	0	41

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	45	55	0	0	41	1	63
Køn							
Mand	45	55	0	0	30	0	43
Kvinde	45	55	0	0	11	1	20
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	79	21	0	0	5	0	11
60-79 år	40	60	0	0	33	0	45
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	47	53	0	0	39	0	57
Pårørende	-	-	-	-	1	1	2
Modersmål							
Dansk	46	54	0	0	40	0	60
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	63
Planlagt	45	55	0	0	41	1	0
Afsnitsnavn							
R7 Hæm. Sengeafsit	50	50	0	0	6	0	11
R70 Hæm. Sengeafsnit	33	67	0	0	24	1	29
R170 Hæm. Sengeafsit	64	36	0	0	11	0	23

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	38	0	0	117
Køn					
Mand	60	40	0	0	80
Kvinde	64	36	0	0	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	41	59	0	0	19
60-79 år	67	33	0	0	86
80 år eller derover	44	56	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	64	36	0	0	106
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	62	38	0	0	111
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	59	41	0	0	63
Planlagt	64	36	0	0	54
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	65	35	0	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	71	29	0	0	59
R170 Hæm. Sengeafsit	49	51	0	0	41

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	37	32	27	5	37	8
Køn						
Mand	36	34	27	4	26	7
Kvinde	39	27	26	9	11	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	39	39	21	0	5	1
60-79 år	40	30	24	6	29	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	31	23	6	31	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	36	32	26	6	34	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	25	25	5	19	5
Planlagt	28	39	28	5	18	3
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	67	22	11	0	9	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	11	42	37	11	19	3
R170 Hæm. Sengeafsit	56	22	22	0	9	5

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	33	58	10	114
Køn				
Mand	34	54	12	79
Kvinde	29	65	6	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	16	68	17	19
60-79 år	39	53	8	84
80 år eller derover	24	63	12	8
Skema udfyldt af				
Patienten	32	58	10	103
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	33	58	9	108
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	30	61	10	61
Planlagt	36	54	10	53
Afsnitsnavn				
R7 Hæm. Sengeafsit	31	56	13	16
R70 Hæm. Sengeafsnit	31	60	9	58
R170 Hæm. Sengeafsit	35	55	10	40

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	64	10	78
Køn				
Mand	30	58	12	52
Kvinde	16	77	7	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	19	62	20	16
60-79 år	31	62	7	54
80 år eller derover	0	84	16	6
Skema udfyldt af				
Patienten	27	63	10	72
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	27	64	9	74
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	21	67	12	42
Planlagt	30	61	9	36
Afsnitsnavn				
R7 Hæm. Sengeafsit	10	70	20	10
R70 Hæm. Sengeafsnit	30	63	8	40
R170 Hæm. Sengeafsit	25	64	11	28

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	46	0	0	69	1
Køn						
Mand	54	46	0	0	45	1
Kvinde	53	47	0	0	24	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	46	54	0	0	13	0
60-79 år	58	42	0	0	49	1
80 år eller derover	39	61	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	0	0	64	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	52	48	0	0	66	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	41	0	0	36	1
Planlagt	48	52	0	0	33	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	88	13	0	0	8	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	47	53	0	0	36	1
R170 Hæm. Sengeafsit	52	48	0	0	25	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	41	59	0	0	107	9
Køn						
Mand	38	62	0	0	74	5
Kvinde	49	51	0	0	33	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	55	45	0	0	18	1
60-79 år	35	65	0	0	80	5
80 år eller derover	50	50	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	44	56	0	0	96	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	101	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	58	0	0	55	7
Planlagt	41	59	0	0	52	2
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	44	56	0	0	16	1
R70 Hæm. Sengeafsnit	41	59	0	0	54	5
R170 Hæm. Sengeafsit	41	59	0	0	37	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	116
Køn				
Mand	1	95	4	80
Kvinde	0	97	3	36
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	0	100	0	19
60-79 år	1	95	3	86
80 år eller derover	0	88	12	8
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	106
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	1	96	4	111
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	95	5	63
Planlagt	2	96	2	53
Afsnitsnavn				
R7 Hæm. Sengeafsit	0	100	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	2	93	5	58
R170 Hæm. Sengeafsit	0	98	2	41

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	1	95	4	97	20
Køn					
Mand	1	93	6	69	11
Kvinde	0	100	0	28	9
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	3	0
40-59 år	0	88	12	18	1
60-79 år	1	96	3	70	16
80 år eller derover	0	100	0	6	3
Skema udfyldt af					
Patienten	1	96	3	87	19
Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål					
Dansk	1	95	4	92	19
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	98	2	51	12
Planlagt	2	91	7	46	8
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	0	100	0	16	1
R70 Hæm. Sengeafsnit	2	93	4	46	13
R170 Hæm. Sengeafsit	0	94	6	35	6

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	74	23	3	0	118	0
Køn						
Mand	74	23	3	0	80	0
Kvinde	73	21	5	0	38	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	58	37	6	0	19	0
60-79 år	79	19	2	0	87	0
80 år eller derover	56	33	11	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	4	0	107	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	73	24	4	0	112	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	20	5	0	63	0
Planlagt	73	25	2	0	55	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	88	12	0	0	17	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	68	28	3	0	60	0
R170 Hæm. Sengeafsit	76	20	5	0	41	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	89	11	1	0	115	0
Køn						
Mand	87	12	1	0	78	0
Kvinde	92	8	0	0	37	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	72	28	0	0	18	0
60-79 år	92	7	1	0	85	0
80 år eller derover	89	11	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	89	10	1	0	104	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	88	11	1	0	110	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	12	2	0	61	0
Planlagt	91	9	0	0	54	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	94	6	0	0	17	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	88	10	2	0	60	0
R170 Hæm. Sengeafsit	87	13	0	0	38	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	52	44	4	0	117	1
Køn						
Mand	50	46	4	0	79	1
Kvinde	55	40	6	0	38	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	32	68	0	0	19	0
60-79 år	58	40	2	0	86	1
80 år eller derover	33	46	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	43	4	0	106	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	52	44	5	0	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	48	6	0	62	1
Planlagt	58	40	2	0	55	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	47	47	6	0	17	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	48	48	3	0	60	0
R170 Hæm. Sengeafsit	58	38	5	0	40	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	3	1	111	6
Køn						
Mand	58	38	4	0	74	5
Kvinde	73	22	3	3	37	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	47	47	6	0	19	0
60-79 år	67	30	2	1	81	6
80 år eller derover	51	37	12	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	4	0	100	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	105	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	34	3	2	59	3
Planlagt	65	31	4	0	52	3
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	63	38	0	0	16	1
R70 Hæm. Sengeafsnit	62	31	5	2	55	4
R170 Hæm. Sengeafsit	65	33	3	0	40	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	62	35	3	0	114	4
Køn						
Mand	59	38	3	0	77	3
Kvinde	67	28	5	0	37	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	58	42	0	0	19	0
60-79 år	65	33	2	0	83	4
80 år eller derover	44	35	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	4	0	103	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	63	34	4	0	108	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	32	5	0	59	4
Planlagt	61	38	2	0	55	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	69	31	0	0	16	1
R70 Hæm. Sengeafsnit	66	29	5	0	58	2
R170 Hæm. Sengeafsit	55	43	3	0	40	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	117
Køn			
Mand	85	15	79
Kvinde	87	13	38
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	3
40-59 år	82	18	18
60-79 år	87	13	87
80 år eller derover	89	11	9
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	106
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	86	14	111
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	63
Planlagt	82	18	54
Afsnitsnavn			
R7 Hæm. Sengeafsit	100	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	82	18	60
R170 Hæm. Sengeafsit	85	15	40

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	36	51	13	0	14	3
Køn						
Mand	37	46	17	0	11	1
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	40	40	19	0	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	47	14	0	13	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	30	55	15	0	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	67	15	0	6	1
Planlagt	50	38	12	0	8	2
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	0	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	33	44	22	0	9	2
R170 Hæm. Sengeafsit	40	60	0	0	5	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	65	23	11	2	114	1
Køn						
Mand	62	25	11	2	77	0
Kvinde	71	19	11	0	37	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	61	22	16	0	18	0
60-79 år	66	21	10	2	84	1
80 år eller derover	54	35	11	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	23	9	2	103	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	66	24	9	2	108	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	23	13	0	60	0
Planlagt	65	22	9	3	54	1
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	63	13	25	0	16	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	58	27	12	3	59	0
R170 Hæm. Sengeafsit	74	21	5	0	39	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	22	76	0	2	55	7	53
Køn							
Mand	23	77	0	0	39	7	32
Kvinde	19	74	0	7	16	0	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	1
40-59 år	0	100	0	0	9	1	8
60-79 år	27	71	0	3	38	4	43
80 år eller derover	0	100	0	0	6	2	1
Skema udfyldt af							
Patienten	21	77	0	2	48	5	52
Pårørende	-	-	-	-	3	1	0
Modersmål							
Dansk	22	76	0	2	50	7	53
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	20	80	0	0	30	3	28
Planlagt	23	72	0	4	25	4	25
Afsnitsnavn							
R7 Hæm. Sengeafsit	0	100	0	0	7	1	7
R70 Hæm. Sengeafsnit	26	74	0	0	27	5	27
R170 Hæm. Sengeafsit	24	71	0	5	21	1	19

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	71	27	3	0	116
Køn					
Mand	71	28	1	0	79
Kvinde	70	25	5	0	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	57	43	0	0	19
60-79 år	77	23	0	0	86
80 år eller derover	37	39	24	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	71	27	2	0	105
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	70	28	3	0	110
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	69	28	3	0	62
Planlagt	72	26	2	0	54
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	88	12	0	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	69	27	3	0	59
R170 Hæm. Sengeafsit	65	33	3	0	40

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	38	21	20	82	27
Køn						
Mand	20	36	22	21	56	19
Kvinde	23	42	19	16	26	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	19	38	31	12	16	1
60-79 år	23	37	21	19	58	24
80 år eller derover	16	32	0	51	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	38	22	19	74	25
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	21	39	22	18	78	26
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	40	17	26	35	20
Planlagt	25	37	23	15	47	7
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	27	18	9	45	11	3
R70 Hæm. Sengeafsnit	28	37	21	14	43	14
R170 Hæm. Sengeafsit	11	46	25	18	28	10

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	29	71	0	0	65	1
Køn						
Mand	21	79	0	0	43	1
Kvinde	46	54	0	0	22	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	30	70	0	0	13	1
60-79 år	32	68	0	0	47	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	69	0	0	59	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	29	71	0	0	63	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	77	0	0	25	1
Planlagt	33	67	0	0	40	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	50	50	0	0	6	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	27	73	0	0	37	0
R170 Hæm. Sengeafsit	27	73	0	0	22	1

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	46	53	1	0	118
Køn					
Mand	43	56	1	0	80
Kvinde	52	48	0	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	52	48	0	0	19
60-79 år	47	52	1	0	87
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	48	51	1	0	107
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	47	52	1	0	112
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	40	58	2	0	63
Planlagt	53	47	0	0	55
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	59	41	0	0	17
R70 Hæm. Sengeafsnit	43	57	0	0	60
R170 Hæm. Sengeafsit	44	54	2	0	41

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	3	0	115
Køn					
Mand	39	58	3	0	80
Kvinde	46	52	3	0	35
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	31	69	0	0	19
60-79 år	43	53	4	0	85
80 år eller derover	37	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	3	0	105
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	42	55	3	0	109
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	40	59	2	0	62
Planlagt	44	53	4	0	53
Afsnitsnavn					
R7 Hæm. Sengeafsit	38	63	0	0	16
R70 Hæm. Sengeafsnit	47	52	2	0	58
R170 Hæm. Sengeafsit	37	59	5	0	41

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	37	53	7	3	40	6	70
Køn							
Mand	32	61	8	0	25	6	48
Kvinde	46	40	6	7	15	0	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	3
40-59 år	0	84	16	0	6	0	13
60-79 år	45	48	3	4	31	4	50
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2	4
Skema udfyldt af							
Patienten	34	57	6	3	34	5	67
Pårørende	-	-	-	-	2	0	2
Modersmål							
Dansk	35	54	8	3	37	6	68
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	28	61	11	0	17	4	41
Planlagt	44	47	4	5	23	2	29
Afsnitsnavn							
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	4	0	12
R70 Hæm. Sengeafsnit	43	48	9	0	23	5	31
R170 Hæm. Sengeafsit	31	62	0	8	13	1	27

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	28	67	4	0	46	69
Køn						
Mand	26	67	7	0	30	48
Kvinde	33	67	0	0	16	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	38	62	0	0	8	11
60-79 år	29	65	7	0	31	53
80 år eller derover	16	84	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	28	67	5	0	39	66
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	24	71	5	0	41	69
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	75	7	0	27	33
Planlagt	43	57	0	0	19	36
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	4	13
R70 Hæm. Sengeafsnit	25	71	4	0	24	34
R170 Hæm. Sengeafsit	28	67	6	0	18	22

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	49	23	15	12	91	25
Køn						
Mand	41	25	17	17	65	15
Kvinde	70	20	11	0	26	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	43	31	13	13	16	3
60-79 år	54	21	13	12	67	18
80 år eller derover	40	0	60	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	51	25	14	10	86	20
Pårørende	-	-	-	-	0	4
Modersmål						
Dansk	50	23	16	10	87	24
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	23	20	9	44	18
Planlagt	50	24	11	15	47	7
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	62	31	0	8	13	3
R70 Hæm. Sengeafsnit	50	19	19	13	48	11
R170 Hæm. Sengeafsit	43	27	17	13	30	11

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	17	0	0	117	1
Køn						
Mand	78	22	0	0	79	1
Kvinde	92	8	0	0	38	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	85	15	0	0	19	0
60-79 år	83	17	0	0	86	1
80 år eller derover	67	33	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	106	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	82	18	0	0	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	22	0	0	62	1
Planlagt	88	12	0	0	55	0
Afsnitsnavn						
R7 Hæm. Sengeafsit	82	18	0	0	17	0
R70 Hæm. Sengeafsnit	76	24	0	0	59	1
R170 Hæm. Sengeafsit	90	10	0	0	41	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			7
Pleje			5
Relationer til personale			6
Ventetid			0

Hæmatologisk Afd. R**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
1	Nej. Det var super godt.	Virkelig godt
3	Indlagt AKUT.	Virkelig godt
5	De fire dage kunne godt reduceres til to dage, hvor det tog max fem minutter. Vi valgte så at køre hjem. Dette gælder forundersøgelse. Men altid mødt med venlighed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Blev indlagt på den planlagte dato.	Virkelig godt
3	Blev indlagt straks samme dag.	Virkelig godt
5	Akut indlæggelse med udslæt. Eftervirkning af []behandling.	Virkelig godt
12	Indlagt akut.	Virkelig godt
14	Indlagt akut.	Godt
17	Var indlagt på anden afdeling [] forinden.	Virkelig godt
18	Akut indlæggelse. Ingen ventetid.	Godt
19	Der er for lang ventetid på en læge ved [] modtagelse.	Virkelig godt
21	Jeg blev hurtigt indkaldt til behandling.	Virkelig godt
23	Overført fra andet hospital.	Godt
25	Ved et kontrolbesøg [i efteråret] på en anden afdeling blev jeg under behandlingen, uden varsel, kørt til røntgenundersøgelse og derefter indlagt på afdeling R70. Det viste sig at vare en hele uge. []	Godt
26	Akut indlagt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
1	Blev overflyttet til jer fra anden afdeling.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut.	Godt
7	Har kun været indlagt akut.	Godt
8	Jeg blev indlagt akut.	Godt
10	Langt og uafklarende forløb hos egen læge med flere og gentagne lægebesøg.	Virkelig godt
11	Blev akut indlagt. Ringer til vagtlægen, som tager stilling til, hvad der skal gøres. En halv time efter kommer ambulancen så af sted.	Godt
14	Nej. Blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Jeg ringede, og de ville gerne lige se på det.	Virkelig godt
16	Jeg har en åben indlæggelse.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afd. R









Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsit	Modtagelsen
4	Varmt.	God
ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Modtagelsen
3	Blev modtaget af en sygeplejerske, som kunne huske mit fornavn fra sidste indlæggelse og bød mig velkommen med nævnelse af det. Overraskende.	Virkelig god
9	Ingen ventetid, overført fra andet sygehus.	Virkelig god
10	Forplejningen enestående. Man møder både venlighed og forståelse for ens problemer, det gælder lige fra lægen til sygeplejersken.	Virkelig god
12	Alle var meget venlige og imødekommende. Forklarede alt, hvad de gjorde.	Virkelig god
16	Godt humør!	Virkelig god
21	Flinke personale.	Virkelig god
22	Fint at jeg kunne komme hjem efter lægetjek og først møde [om aftenen].	Virkelig god
25	Indlæggelsen skete uden forudgående varsel.	God
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit	Modtagelsen
1	Jeg har kun godt at sige om denne!	Virkelig god
6	Jeg følte mig "ventet". Fik en god rundvisning og information om afdelingen.	Virkelig god
10	Det er en meget fysisk og psykisk stressende situation at få stillet en alvorlig diagnose, herunder overflytninger fra ét hospital til et andet. På Afdeling R faldt der ro på, pulsen blev normal, trygheden ved at være i specialist hænder.	Virkelig god
11	De er informeret, om at jeg er på vej og står klar til at modtage mig.	Virkelig god
15	Der var meget travlt den [] aften.	Virkelig god

Hæmatologisk Afd. R**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Fejlhåndtering
✎ 3	<p>1) Fik udleveret tabletter, som jeg ikke kunne tåle, men protesterede, så fejlen blev rettet.</p> <p>2) En []biopsi, som var uegnet til mikroskopi, blev ikke erstattet af en ny for bedre diagnostik (min vurdering).</p> <p>3) En læge NN's konklusion efter undersøgelse af en fjernet []knude svarede ikke til beskrivelsen. Tolkedes som mindre [lidelse] (min vurdering).</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 4	Medicin afmåling.	Godt
✎ 7	<p>Ved indlæggelse af CVK blev lunge punkteret.</p> <p>En indsprøjtning i maven medførte betændelse i hele maveregionen.</p>	Godt
✎ 8	Drænen til lungen fungerede ikke tilfredsstillende. Ved påtale blev der rettet lidt ved bandagen. Der var stadig stor væskemængde på røntgenbilledet før udskrivelse.	Dårligt
✎ 24	En del af injektionsvæsken gik tabt, da nålen ikke var rigtigt isat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 25	Ved behandlingen hvor jeg skulle have et drop i [armen], blev der forsøgt flere gange uden held, så min arm blev helt blå, blodunderløben.	Godt
	ID Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Fejlhåndtering
✎ 2	Ved udskiftning af medicinpumpen glemte sygeplejersken at åbne for den, så jeg fik ikke antibiotika i et døgn.	Virkelig godt
✎ 3	Forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 5	<p>- Forkert medicindosering et par gange.</p> <p>- Usikkerhed angående fjernelse af CVK. Sting blev fjernet, dog ikke CVK. Det skulle syes fast på ny.</p>	Godt
✎ 9	Medicin.	Virkelig godt
✎ 10	<p>Sammenhæng, i forhold til udskrivning skete der fejl:</p> <p>- Var ingen hjælpemidler i hjemmet ved ankomst.</p> <p>- Fik FEJLOPLYST at medicin blev udleveret på Dagafsnit. Måtte have familie til at hente og købe. Måtte selv betale medicin de første måneder på grund af fejlinformation. (Refunderes ikke).</p> <p>- Egen kommune fik først besked efter fem dage om, at jeg var i hjemmet.</p>	Uoplyst
✎ 12	Kommunikationsbrist.	Godt
✎ 17	Uklarhed om medicinering.	Godt

Hæmatologisk Afd. R**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 8	Lytter ikke til patienten. Den planlagte tid overholdes aldrig. Op til en-to timers ventetid uden information. Sender ikke aftalte undersøgelser videre. Der må rykkes.	Godt
 14	Er i ambulans behandling på ambulatoriet.	Godt
 17	Særdeles positivt forløb.	Virkelig godt
 21	Jeg var en dag til PET/CT-scanning, mens jeg var indlagt, og det gik fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 6	Jeg har været fuldstændig tryk under mit behandlingsforløb. Jeg har følt en god tilrettelægelse og opfølgning af forløbet.	Virkelig godt
 10	Både på afdelingen for indlæggelse og på dagsafsnittet er der en helt speciel opmærksomhed, pleje og behandling fra personalets side. Jeg har fået udleveret en skriftlig plan af det koordinerende personale. Meget dejligt og til at forholde sig til.	Virkelig godt
 12	Personale [] ekstremt dygtige etc.	Virkelig godt
 17	Det virkede som om, NOGET personale var mere interesserede i at pleje egne interesser, end det var i at pleje patientens.	Godt

Hæmatologisk Afd. R

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

ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
1	Nej. Har været utrolig tilfreds med afdelingen. Skønt som skatteyder og patient.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
6	Har ikke fået skriftlig information.	Godt
8	Min tilstand er ikke afklaret.	Godt
16	[En stor del] af 2012 har jeg været indlagt adskillige gange til behandling af []kræft, samt []svulst. De sidste skanninger viste kun godt. Det er rart at slappe af derhjemme. Det er en halv times motionscykel og lidt gymnastik til ryggen. Næste skanninger og samtaler er [i starten af 2013].	Godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
6	Jeg følte mig godt informeret hele vejen rundt. Personalet var godt inde i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
10	Samtaler med læger og sygeplejerske m.m., som har været meget informative og behagelige.	Virkelig godt
15	[For nogle år siden], da jeg blev syg.	Virkelig godt










Hæmatologisk Afd. R**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 3	Min kontaktsygeplejerske ringede til min kommunes visitator før min hjemsendelse, og jeg fik hendes telefonnummer, så jeg selv kunne aftale besøgstidspunkt med hende. Jeg fik også telefonnummer på socialrådgiveren på afdelingen.	Virkelig godt
 8	For lang ventetid fra røntgenfoto er taget, til der bliver set på billederne i forbindelse med udskrivelse.	Godt
 15	Jeg mener, jeg blev midlertidigt udskrevet, fordi en ny sygdom blev observeret, så behandlingen midlertidigt måtte afbrydes til efter en nødvendig operation.	Virkelig godt
 21	Var indlagt [i nogle perioder]. Var til ambulans behandling adskillige gange. Var på rekreation [et sted], hvor der kom sygeplejerske og tilså mig m.m. Var på plejehjem [nogle måneder], hvor der også kom sygeplejerske.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afd. R

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

ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
2	R7 mangler AKUT sengepladser, der er aldrig nok. R7 har verdens BEDSTE læger og sygeplejersker. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Altid venlige sygeplejersker og læger, der har tid til en snak, og de gør alt for patienterne. Super. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Få nogle fladskærme op på stuerne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Jeg synes, at alle sygeplejersker og sosu-hjælpere/-assistenter var meget dygtige og omhyggelige. De gav sig altid god tid til at svare på spørgsmål og tale med en om sygdommen. Jeg følte mig meget forkælet og nød den gode stemning, der præger afdelingen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Rengøring kunne godt været lidt bedre. [Fysiske rammer]	Godt
7	Vedrørende begrebet kontaktpersoner: Det virker misvisende, at afdelingen lægger stor vægt på at udpege kontaktpersoner, når det i praksis viser sig, at jeg ikke havde større kontakt til disse personer end til det øvrige personale. Vedrørende pårørende: Stor venlighed og imødekommenhed over for de pårørende fra hele personalet. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
8	Lytte til patienten!	Godt
10	Der er gammeldags. Det var skønt om der var enestuer. Endvidere synes jeg, at det er en stor fejl, at der ikke er bad og toilet på stuerne. Bad og toilet sammenligner jeg med kasernestil i tresserne. [Fysiske rammer]	Godt
11	Alt i alt godt, da det er et gammelt sygehus. Havde været dejligt med toilet på stuerne. [Fysiske rammer]	Godt
13	Bedre toilet- og badeforhold. Særlig god forplejning. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
14	At man havde en fast kontaktperson i stedet for en ny hver dag. [Kontaktperson]	Godt
17	Sødt, venligt, kompetent og meget engageret personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg var indlagt [nogle uger] og har aldrig oplevet så stor menneskelighed og faglig dygtighed blandt sygeplejersker m.v., som jeg mødte på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	[Min hustru] og jeg selv mødte et varmt og venligt forhold til hele sundhedspersonalet på Aarhus Sygehus, Tage Hansens Gade Afdeling 70. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Afdelingen R70 var virkelig velfungerende med flinkt personale. Forplejningen var helt i top. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 1 | Jeg har KUN godt at sige om hele forløbet.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 3 | Alt personale gør noget særligt hver dag, og de har meget travlt. Det er hårdt at være ung på en afdeling med primært ældre patienter!
[Pleje] | Godt |
|  | 4 | Er meget glad for den åbne indlæggelse, og er tryk ved at blive kontrolleret konstant.
[Pleje] | Virkelig godt |
|  | 6 | Mange patienter bruger fælles toiletter, og de var ikke altid lige hygiejniske at besøge. HYPPI-
GERE RØNGØRING ØNSKELIG!
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  | 10 | Sammenhæng mellem døgnafsnit, dagsafsnit, hjemmesygepleje, hjemmekommune og hjælpemiddel kunne tåle et eftersyn, således at patienten ikke overlades til denne vanskelige situation, selv at skulle koordinere og kontakte.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 11 | Man får altid en god behandling, når man er indlagt. [] Det sker jævnligt på grund af min sygdom. | Godt |
|  | 13 | Jeg har kun haft positive oplevelser fra afdelingens personale. Alle mødte velforberejede. Ved hvert vagtskifte kom personalet, der havde ansvaret for én ind og hilste på og sagde, at vi nu havde den kommende vagt sammen, så man vidste altid, hvem der havde ansvaret.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 14 | De fælles toiletter stod ofte længe urengjorte efter bad, og hvis nogen havde haft det dårligt. Oplysninger omkring praktiske ting, transport m.m. var ind imellem lidt svære at få klar og præcis besked om. Man skulle selv indhente dem og fik ofte forskellige beskeder.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | Virkelig godt |
|  | 18 | Fysiske rammer kunne være bedre (toilet og bad på gangen).
[Fysiske rammer] | 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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

