

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Infektionsmedicinsk Afd. Q
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:	176
Besvarelser fra afdelingens patienter:	83
Afdelingens svarprocent:	47%

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

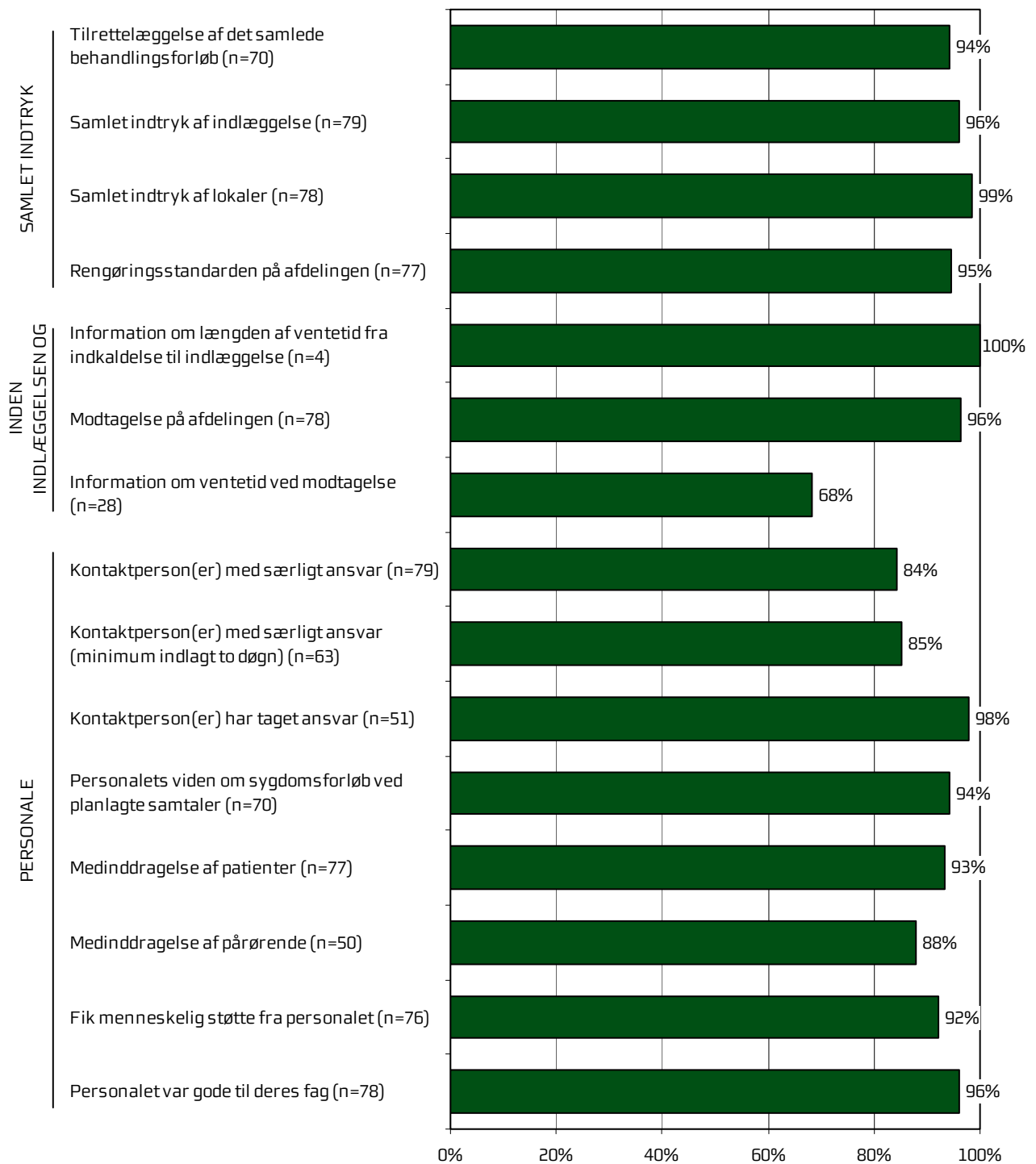
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

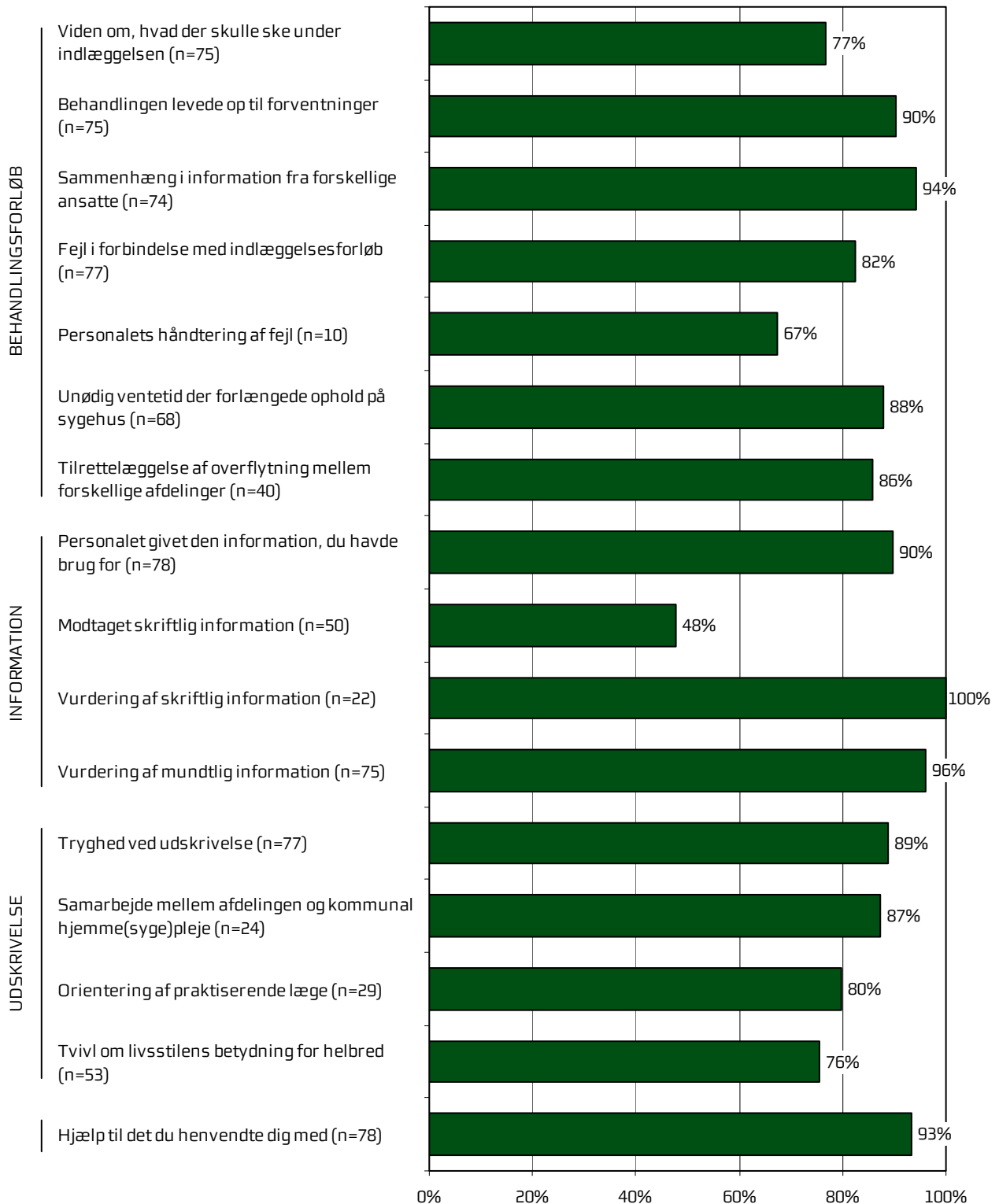
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

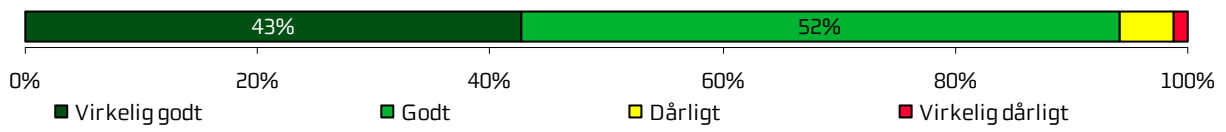
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

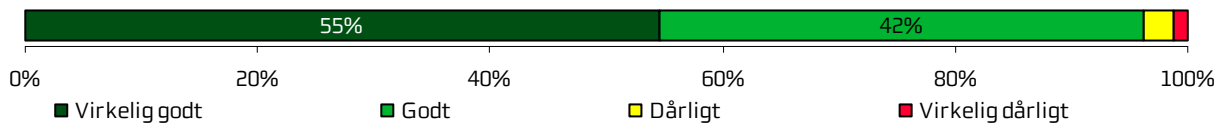
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

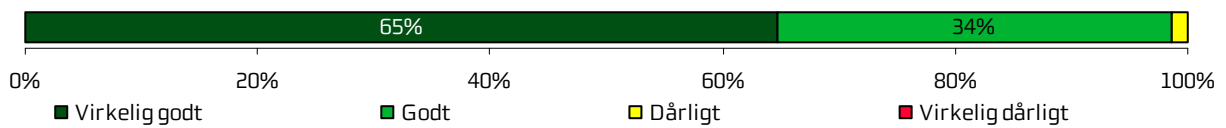
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=70)



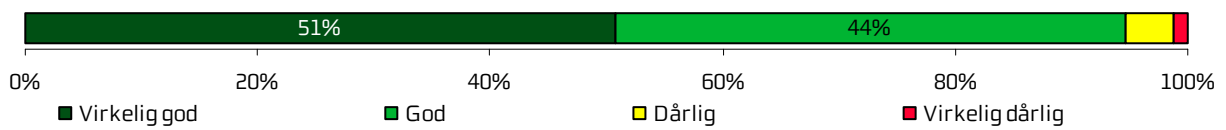
Samlet indtryk af indlæggelse (n=79)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



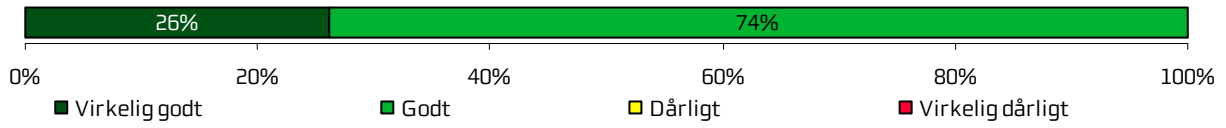
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=77)



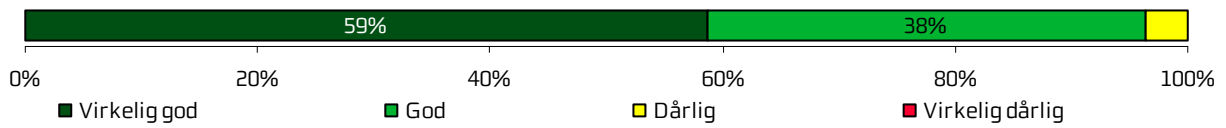
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	96 %	97 %	99 %	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	97 %	97 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	99 %	100 %	98 %	98 %	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	91 %	-	99 %	87 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

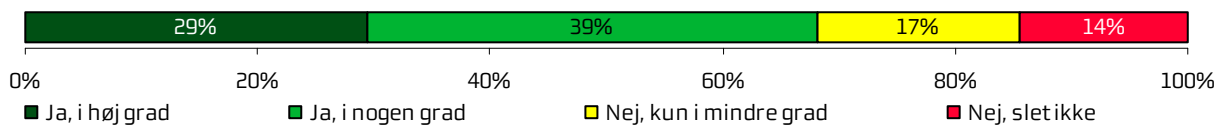
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



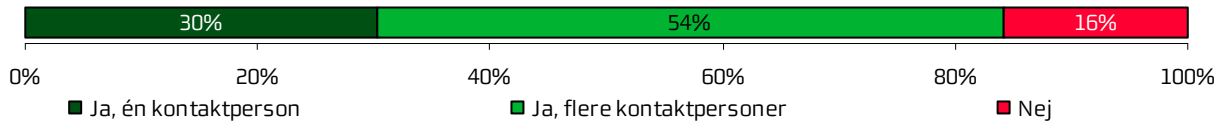
Information om ventetid ved modtagelse (n=28)



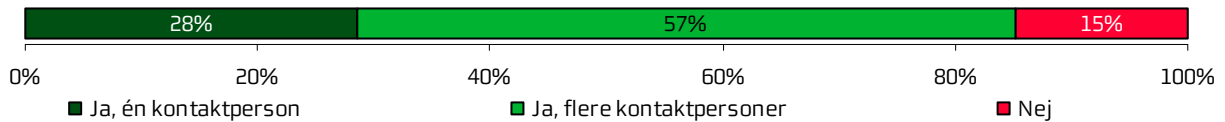
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	85 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	99 %	99 %	100 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	65 %	80 %	92 % *	65 %	77 %

Personale

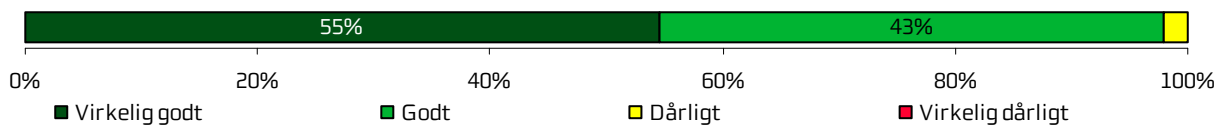
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



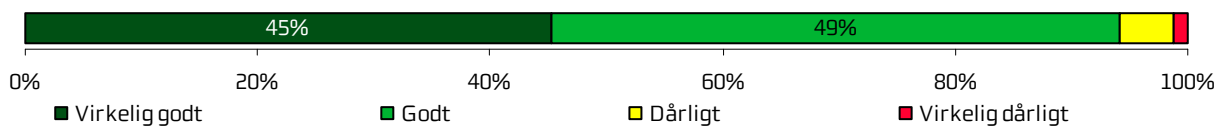
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



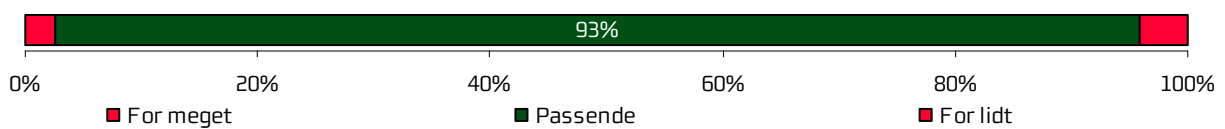
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=51)



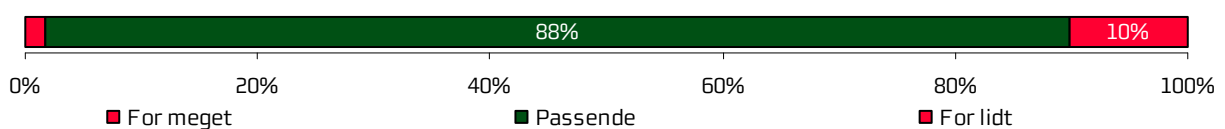
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=70)



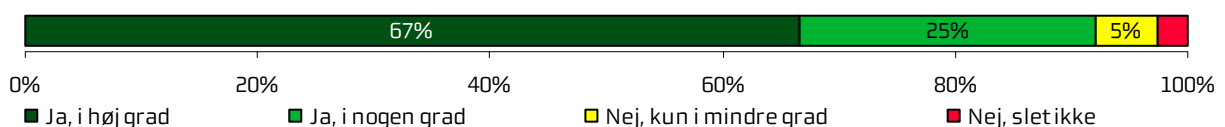
Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



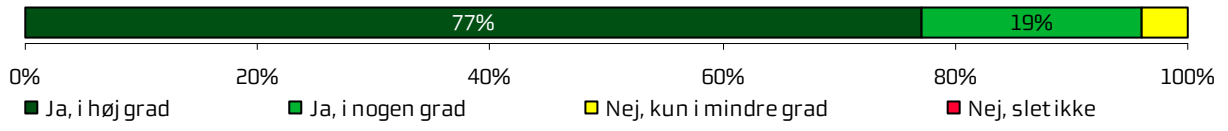
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=76)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	83 %	88 %	95 % *	76 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	86 %	92 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	96 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	93 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	84 %	94 %	95 %	79 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	94 %	93 %	98 %	85 %	93 % *

Personale (fortsat)

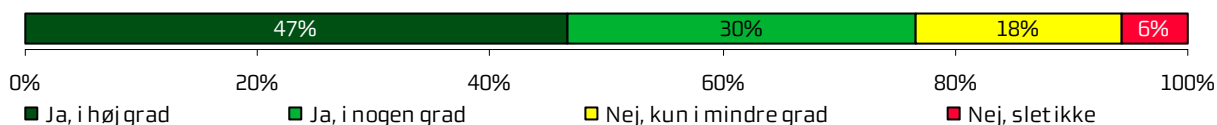
Personalet var gode til deres fag (n=78)



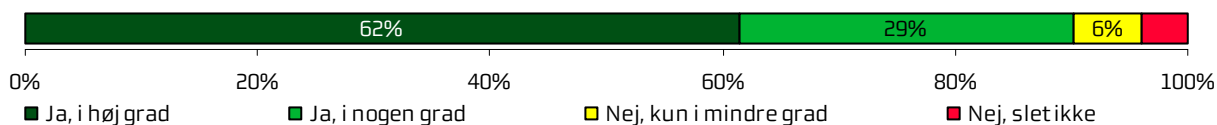
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	99 %	100 %	93 %	98 %

Behandlingsforløb

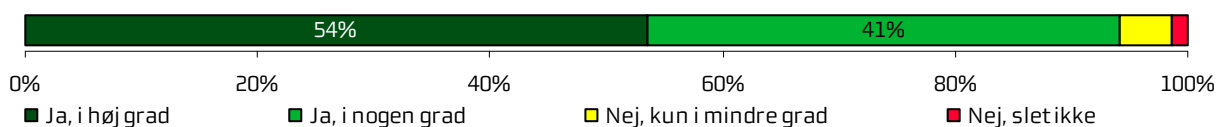
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=75)



Behandlingen levede op til forventninger (n=75)



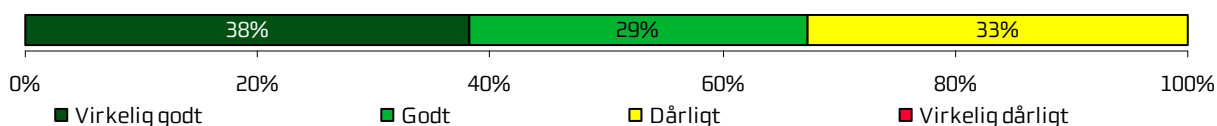
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=74)



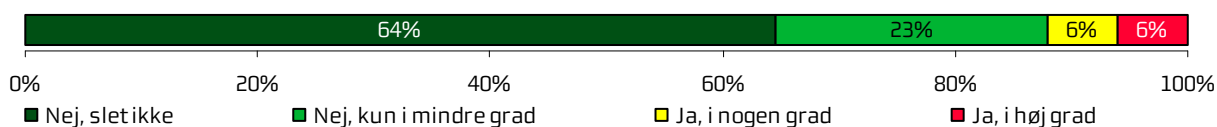
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=77)



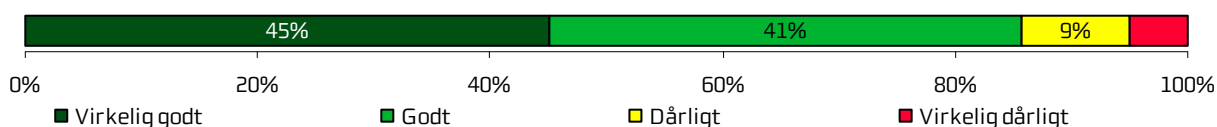
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=68)



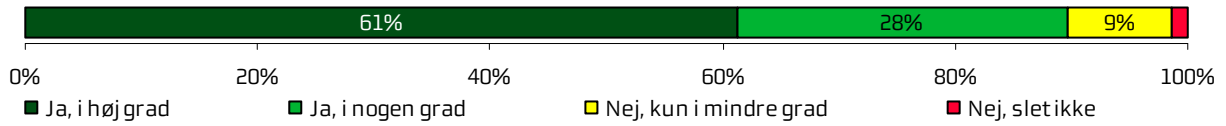
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=40)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	82 %	79 %	98 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	94 %	92 %	98 % *	85 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	91 %	94 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	84 %	86 %	94 % *	80 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	80 %	77 %	91 %	54 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	79 %	87 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	93 %	93 %	98 % *	85 %	93 %

Information

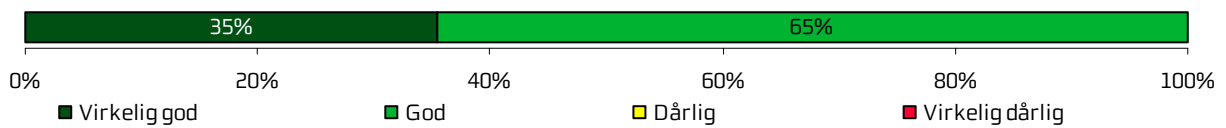
Personalet givet den information, du havde brug for (n=78)



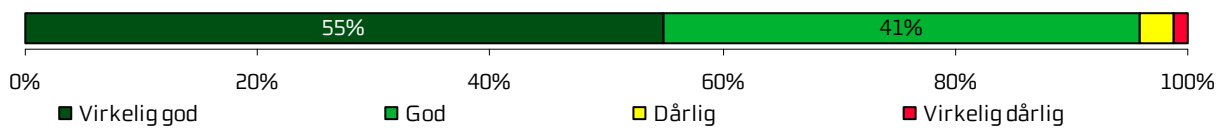
Modtaget skriftlig information (n=50)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



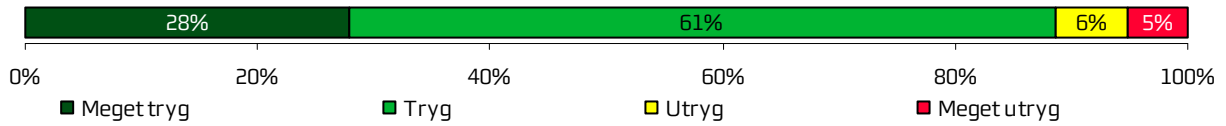
Vurdering af mundtlig information (n=75)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	93 %	-	97 % *	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	48 %	48 %	43 %	87 % *	55 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	94 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	93 %	93 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

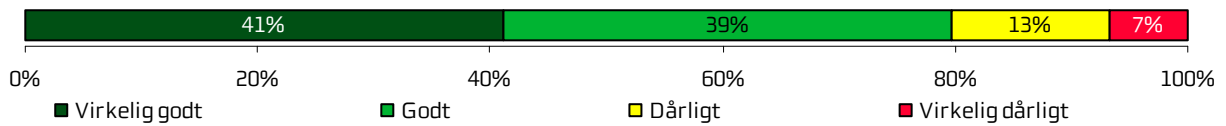
Tryghed ved udskrivelse (n=77)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



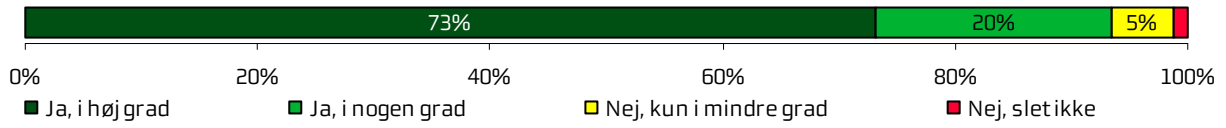
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=53)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	88 %	95 %	96 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	93 %	100 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	82 %	87 %	97 % *	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	78 %	72 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93 %	97 %	98 %	100 % *	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.: >>løbnr<<

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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 47 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	47%	100%
Køn		
Mand	41%	47%
Kvinde	59%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	6%
20-39 år	30%	34%
40-59 år	25%	24%
60-79 år	34%	26%
80 år eller derover	8%	10%

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		83		100%
Køn				
Mand		34		41%
Kvinde		49		59%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		2%
20-39 år		25		30%
40-59 år		21		25%
60-79 år		28		34%
80 år eller derover		7		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		71		91%
Pårørende		7		9%
Modersmål				
Dansk		72		90%
Ikke dansk		8		10%
Indlæggelsesform				
Akut		79		95%
Planlagt		4		5%
Afsnitsnavn				
Q1		51		61%
Q2		32		39%

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	43	52	5	1	70	9
Køn						
Mand	66	30	4	0	27	6
Kvinde	28	65	5	2	43	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	30	66	4	0	24	1
40-59 år	49	45	6	0	18	2
60-79 år	39	51	5	4	20	6
80 år eller derover	85	15	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	53	5	0	62	8
Pårørende	43	39	0	18	5	1
Modersmål						
Dansk	44	49	5	1	61	9
Ikke dansk	24	76	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	50	5	1	66	9
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	40	52	7	0	42	7
Q2	46	50	0	4	28	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	42	3	1	79
Køn					
Mand	73	24	3	0	33
Kvinde	41	54	2	2	46
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	55	4	0	25
40-59 år	60	35	5	0	20
60-79 år	61	36	0	3	26
80 år eller derover	67	33	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	57	40	3	0	70
Pårørende	18	67	0	15	6
Modersmål					
Dansk	57	38	3	1	70
Ikke dansk	24	76	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	53	43	3	1	75
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	55	41	4	0	49
Q2	53	43	0	3	30

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	65	34	1	0	78
Køn					
Mand	71	29	0	0	33
Kvinde	60	38	2	0	45
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	61	39	0	0	24
40-59 år	59	41	0	0	20
60-79 år	68	27	4	0	26
80 år eller derover	67	33	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	64	34	2	0	71
Pårørende	79	21	0	0	5
Modersmål					
Dansk	65	34	2	0	70
Ikke dansk	62	38	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	64	34	1	0	74
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	59	39	2	0	49
Q2	76	24	0	0	29

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	51	44	4	1	77
Køn					
Mand	55	45	0	0	33
Kvinde	48	43	7	2	44
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	57	39	0	4	24
40-59 år	48	52	0	0	19
60-79 år	51	37	12	0	26
80 år eller derover	18	82	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	52	42	5	1	71
Pårørende	39	61	0	0	5
Modersmål					
Dansk	52	42	5	1	70
Ikke dansk	41	59	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	51	44	4	1	73
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	52	42	6	0	48
Q2	48	48	0	3	29

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	-	-	-	-	4	0	79
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	0	31
Kvinde	-	-	-	-	1	0	48
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	24
40-59 år	-	-	-	-	1	0	20
60-79 år	-	-	-	-	2	0	26
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	0	67
Pårørende	-	-	-	-	0	0	7
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	4	0	68
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	79
Planlagt	-	-	-	-	4	0	0
Afsnitsnavn							
Q1	-	-	-	-	3	0	48
Q2	-	-	-	-	1	0	31

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	38	4	0	78
Køn					
Mand	70	30	0	0	33
Kvinde	50	43	6	0	45
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	40	8	0	25
40-59 år	62	38	0	0	19
60-79 år	58	42	0	0	26
80 år eller derover	84	0	16	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	60	36	4	0	70
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	59	37	4	0	68
Ikke dansk	49	51	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	59	37	4	0	74
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	56	42	2	0	48
Q2	63	30	7	0	30

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	29	39	17	14	28	2
Køn						
Mand	41	43	8	8	13	0
Kvinde	20	35	26	20	15	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	24	27	11	8	2
40-59 år	41	38	0	21	10	0
60-79 år	0	63	24	13	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	43	20	12	25	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	26	41	20	12	24	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	31	20	16	25	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Q1	35	35	15	15	20	1
Q2	13	50	25	13	8	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	54	16	79
Køn				
Mand	18	72	10	32
Kvinde	39	41	20	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	20	59	21	25
40-59 år	29	60	11	20
60-79 år	37	44	19	27
80 år eller derover	41	59	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	30	55	15	70
Pårørende	36	48	15	6
Modersmål				
Dansk	29	55	16	70
Ikke dansk	36	51	13	8
Indlæggelsesform				
Akut	29	55	15	75
Planlagt	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Q1	29	50	21	48
Q2	32	61	6	31

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 TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	57	15	63
Køn				
Mand	19	73	9	25
Kvinde	35	46	19	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	6	71	23	18
40-59 år	39	46	14	15
60-79 år	35	52	13	23
80 år eller derover	41	59	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	29	58	13	55
Pårørende	36	48	15	6
Modersmål				
Dansk	27	58	15	56
Ikke dansk	41	44	15	7
Indlæggelsesform				
Akut	27	59	14	59
Planlagt	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Q1	28	53	19	36
Q2	30	63	7	27

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	55	43	2	0	51	2
Køn						
Mand	63	32	5	0	22	1
Kvinde	48	52	0	0	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	37	63	0	0	14	0
40-59 år	62	28	10	0	11	1
60-79 år	58	42	0	0	19	1
80 år eller derover	100	0	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	45	2	0	45	2
Pårørende	61	39	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	51	47	2	0	45	2
Ikke dansk	82	18	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	44	2	0	48	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Q1	52	44	4	0	27	2
Q2	58	42	0	0	24	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	45	49	5	1	70	7
Køn						
Mand	49	44	7	0	30	2
Kvinde	42	53	3	2	40	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	59	5	0	22	3
40-59 år	48	46	6	0	18	1
60-79 år	44	48	5	4	23	3
80 år eller derover	81	19	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	46	5	1	63	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	48	46	5	1	61	7
Ikke dansk	22	78	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	49	5	1	66	7
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	42	51	7	0	43	5
Q2	52	44	0	4	27	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	93	4	77
Køn				
Mand	0	100	0	32
Kvinde	4	88	7	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	4	96	0	25
40-59 år	6	94	0	18
60-79 år	0	88	12	26
80 år eller derover	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	5	70
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	2	94	5	69
Ikke dansk	0	100	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	3	93	4	73
Planlagt	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Q1	2	92	6	48
Q2	3	97	0	29

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	2	88	10	50	29
Køn					
Mand	0	88	12	18	15
Kvinde	3	88	9	32	14
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	6	87	7	15	10
40-59 år	0	79	21	10	9
60-79 år	0	89	11	18	9
80 år eller derover	0	100	0	5	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	42	29
Pårørende	0	85	15	6	0
Modersmål					
Dansk	0	88	12	42	29
Ikke dansk	0	100	0	7	0
Indlæggelsesform					
Akut	2	87	11	47	28
Planlagt	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn					
Q1	0	88	12	34	14
Q2	6	88	6	16	15

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	67	25	5	3	76	4
Køn						
Mand	67	23	7	3	31	2
Kvinde	67	27	4	2	45	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	52	39	9	0	25	0
40-59 år	67	22	5	6	19	1
60-79 år	71	21	4	4	25	2
80 år eller derover	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	6	2	67	4
Pårørende	85	0	0	15	6	0
Modersmål						
Dansk	62	29	6	3	67	4
Ikke dansk	100	0	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	23	6	3	72	4
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	63	28	7	2	46	3
Q2	73	20	3	3	30	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	19	4	0	78	2
Køn						
Mand	83	13	3	0	31	2
Kvinde	73	23	4	0	47	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	28	4	0	24	1
40-59 år	70	25	5	0	20	0
60-79 år	85	12	3	0	26	1
80 år eller derover	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	3	0	69	2
Pårørende	85	0	15	0	6	0
Modersmål						
Dansk	74	21	4	0	69	2
Ikke dansk	100	0	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	19	4	0	74	2
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	79	17	4	0	48	1
Q2	73	23	3	0	30	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	30	18	6	75	3
Køn						
Mand	54	33	10	4	30	3
Kvinde	42	28	23	7	45	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	44	20	0	25	0
40-59 år	66	16	6	12	18	1
60-79 år	49	25	22	4	24	2
80 år eller derover	36	48	15	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	30	18	5	68	3
Pårørende	43	18	18	21	5	0
Modersmål						
Dansk	47	29	20	5	67	3
Ikke dansk	41	44	0	15	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	29	19	6	71	3
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	47	24	20	9	45	3
Q2	47	40	13	0	30	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	29	6	4	75	4
Køn						
Mand	74	19	7	0	31	2
Kvinde	53	35	5	7	44	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	55	40	4	0	24	1
40-59 år	63	26	11	0	19	0
60-79 år	60	28	4	8	25	2
80 år eller derover	100	0	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	30	5	3	68	3
Pårørende	43	18	21	18	5	1
Modersmål						
Dansk	63	28	5	5	67	4
Ikke dansk	44	41	15	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	27	6	4	71	4
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	63	24	9	4	46	2
Q2	59	38	0	3	29	2

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	54	41	4	1	74	3
Køn						
Mand	59	30	7	4	30	2
Kvinde	50	48	2	0	44	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	47	44	9	0	25	0
40-59 år	74	15	6	6	19	0
60-79 år	45	55	0	0	22	3
80 år eller derover	67	33	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	41	5	2	68	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	53	41	5	2	66	3
Ikke dansk	56	44	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	42	3	2	70	3
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	50	41	7	2	46	2
Q2	61	39	0	0	28	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	82	18	77
Køn			
Mand	82	18	33
Kvinde	83	17	44
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	72	28	24
40-59 år	94	6	19
60-79 år	81	19	26
80 år eller derover	82	18	6
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	69
Pårørende	67	33	6
Modersmål			
Dansk	82	18	69
Ikke dansk	100	0	7
Indlæggelsesform			
Akut	81	19	73
Planlagt	-	-	4
Afsnitsnavn			
Q1	87	13	46
Q2	74	26	31

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	38	29	33	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	2
Kvinde	31	31	38	0	6	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	62	0	0	5	2
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	36	41	0	8	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	32	32	36	0	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	29	33	0	10	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Q1	20	20	60	0	5	1
Q2	60	40	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	64	23	6	6	68	8
Køn						
Mand	62	26	4	8	27	6
Kvinde	66	22	7	5	41	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	52	40	4	4	23	1
40-59 år	79	9	0	11	19	0
60-79 år	65	23	12	0	18	6
80 år eller derover	71	13	0	16	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	24	7	3	62	6
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	66	22	7	5	60	8
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	20	6	6	64	8
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	63	23	8	8	40	6
Q2	68	25	4	4	28	2

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	45	41	9	5	40	5	31
Køn							
Mand	62	32	0	6	19	1	13
Kvinde	30	48	18	4	21	4	18
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	40	42	18	0	10	2	13
40-59 år	35	37	18	10	11	0	7
60-79 år	47	47	0	7	13	2	10
80 år eller derover	82	18	0	0	5	1	0
Skema udfyldt af							
Patienten	44	42	11	3	34	5	30
Pårørende	44	37	0	19	5	0	0
Modersmål							
Dansk	42	42	10	5	36	5	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	48	37	10	5	38	5	29
Planlagt	-	-	-	-	2	0	2
Afsnitsnavn							
Q1	46	46	4	4	24	4	18
Q2	44	31	19	6	16	1	13

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	61	28	9	1	78
Køn					
Mand	68	19	13	0	32
Kvinde	56	35	6	2	46
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	36	11	0	25
40-59 år	69	25	6	0	19
60-79 år	61	23	12	4	26
80 år eller derover	100	0	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	60	30	9	2	70
Pårørende	70	15	15	0	6
Modersmål					
Dansk	63	26	10	2	70
Ikke dansk	44	56	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	61	29	9	1	74
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	60	30	9	2	47
Q2	65	26	10	0	31

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	6	42	0	52	50	27
Køn						
Mand	4	44	0	52	23	10
Kvinde	7	40	0	53	27	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	31	0	63	16	9
40-59 år	11	53	0	36	8	10
60-79 år	6	41	0	54	19	7
80 år eller derover	0	59	0	41	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	4	41	0	54	46	24
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	4	45	0	51	47	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
Indlæggelsesform						
Akut	4	43	0	53	46	27
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	3	42	0	55	31	17
Q2	11	42	0	47	19	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	35	65	0	0	22	1
Køn						
Mand	28	72	0	0	10	0
Kvinde	42	58	0	0	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	85	0	0	6	0
40-59 år	41	59	0	0	5	0
60-79 år	55	45	0	0	7	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	65	0	0	20	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	67	0	0	21	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	66	0	0	20	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Q1	29	71	0	0	14	0
Q2	50	50	0	0	8	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	55	41	3	1	75
Køn					
Mand	62	31	7	0	32
Kvinde	49	49	0	2	43
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	47	48	4	0	24
40-59 år	72	23	6	0	18
60-79 år	50	47	0	4	24
80 år eller derover	58	42	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	56	41	3	0	66
Pårørende	36	48	0	15	6
Modersmål					
Dansk	52	43	3	1	67
Ikke dansk	85	15	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	55	41	3	1	71
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	57	39	5	0	44
Q2	52	45	0	3	31

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	28	61	6	5	77
Køn					
Mand	43	45	9	3	32
Kvinde	17	72	4	6	45
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	31	61	4	4	25
40-59 år	30	65	0	4	20
60-79 år	27	57	12	4	25
80 år eller derover	22	37	19	22	5
Skema udfyldt af					
Patienten	29	61	7	3	70
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	29	58	7	6	68
Ikke dansk	13	87	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	30	60	5	5	73
Planlagt	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Q1	23	69	4	4	48
Q2	38	45	10	7	29

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	33	55	0	13	24	0	52
Køn							
Mand	50	36	0	14	8	0	24
Kvinde	24	64	0	12	16	0	28
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	30	70	0	0	6	0	19
40-59 år	39	39	0	21	5	0	14
60-79 år	30	50	0	20	10	0	14
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	35	53	0	12	17	0	52
Pårørende	-	-	-	-	4	0	0
Modersmål							
Dansk	36	48	0	16	19	0	49
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	31	56	0	14	22	0	50
Planlagt	-	-	-	-	2	0	2
Afsnitsnavn							
Q1	27	60	0	13	15	0	32
Q2	44	44	0	11	9	0	20

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	41	39	13	7	29	50
Køn						
Mand	48	42	9	0	12	20
Kvinde	36	36	16	11	17	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	28	31	28	13	7	18
40-59 år	51	36	13	0	8	12
60-79 år	37	52	0	11	10	16
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	40	16	8	25	46
Pårørende	-	-	-	-	1	4
Modersmål						
Dansk	36	40	16	8	25	45
Ikke dansk	-	-	-	-	3	5
Indlæggelsesform						
Akut	42	36	15	8	26	49
Planlagt	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Q1	39	44	11	6	18	31
Q2	45	27	18	9	11	19

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	52	23	13	11	53	25
Køn						
Mand	48	10	21	22	19	14
Kvinde	55	30	9	6	34	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	19	13	5	17	8
40-59 år	41	11	37	11	10	9
60-79 år	54	31	5	10	20	6
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	23	14	6	48	22
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	53	23	13	11	48	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Indlæggelsesform						
Akut	56	19	14	12	50	24
Planlagt	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Q1	48	27	12	12	33	15
Q2	60	15	15	10	20	10

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	73	20	5	1	78	0
Køn						
Mand	78	12	10	0	33	0
Kvinde	69	26	2	2	45	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	20	13	0	24	0
40-59 år	70	25	5	0	20	0
60-79 år	84	12	0	3	26	0
80 år eller derover	52	48	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	19	6	1	71	0
Pårørende	79	21	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	73	20	6	1	70	0
Ikke dansk	73	27	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	21	4	1	74	0
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Q1	73	18	8	0	49	0
Q2	72	24	0	3	29	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			2
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			4
Pleje			6
Relationer til personale			4
Ventetid			1

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
2	Blev akut indlagt med diarre efter rejse []. Indlagt via egen læge.	Virkelig godt
6	Jeg var indlagt på et andet sygehus og blev overflyttet til Skejby.	Virkelig godt
8	Jeg blev indlagt akut efter henvisning fra egen læge.	Godt
10	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
12	Akut indlagt.	Virkelig godt
14	Overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
18	Indlagt via skadestue med udrykning.	Godt
19	Professionelt arbejde af vagtlægesystemet.	Virkelig godt
20	Min mand blev overflyttet fra [en anden] afdelingen, og til infektionsmedicinsk afdeling []. [Dagen efter] blev han så dårlig, at han kom i respirator, så det er meget kort tid, at han var der. Så vi nåede faktisk ikke [at have] ret meget kontakt med personalet.	Uoplyst
21	Jeg var pludselig blevet dårlig og tilmed KONFUS, så min [pårørende] ringede efter ambulancen (det var [sidst på ugen]). Jeg blev indlagt på anden afdeling og blev derefter, dagen efter, overflyttet til Skejby sygehus.	Godt
22	Jeg kom selv.	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Ja. Der gik kun tre dage fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til de ringede til mig.	Godt
5	Akut indlagt.	Godt
7	Blev samme dag indlagt til forundersøgelse. Blev grundigt undersøgt og samme aften kørt til Infektionsmedicinsk Afdeling på Skejby Sygehus. Blev rigtigt godt modtaget.	Virkelig godt
8	Akut indlagt via andet sygehus.	Virkelig godt
10	Jeg blev overført fra et andet sygehus, så der var ingen ventetid, på grund af en vedvarende forhøjet temperatur.	Godt
11	Blev overført fra et andet hospital.	Godt
14	Overført fra [andet hospital].	Virkelig godt
15	Godt.	Uoplyst

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Q1	Modtagelsen
1	Jeg følte mig velkommen.	God
2	Blev isoleret. Blev informeret af plejepersonalet straks. Så først en læge tre timer efter indlæggelse pga. travlhed. Blev informeret om travlheden, så ok.	God
6	Der blev taget aktion med det samme.	Virkelig god
9	Da jeg først kom ind. Døren var låst.	Virkelig god
10	Alt var rigtig fint.	Virkelig god
16	Mødte [om morgenen] og blev først kaldt ind [midt på eftermiddagen]. Følgende dag mødte [jeg endnu tidligere] og blev kaldt [ind midt på formiddagen]. Skulle komme igen dagen efter, men udeblev pga. de lange ventetider.	Uoplyst
18	Meget god og effektiv.	God
19	Man følte virkelig, at personalet her vidste, hvad de foretog sig.	Virkelig god
21	Jeg opfattede ikke så meget, men havde min familie omkring mig. Det blev konstateret, at jeg havde blærebetændelse (aldrig haft det før?) og dermed oplevelsen af, at være blevet konfus.	God
23	Første gang jeg kom afdelingen, var det lidt dårligt, men bagefter oplevede jeg, at det var rigtig godt.	God
ID	Kommentarer - Q2	Modtagelsen
1	De stod klar til at modtage mig, da jeg kom.	God
2	De havde ikke vildt meget styr på, hvor jeg skulle hen.	God
4	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling og oplevede, at overflytningen var velplanlagt.	Virkelig god
7	Fin og venlig modtagelse.	Virkelig god
10	Der var åbenbart megen travlhed, da jeg kom.	Dårlig
11	Kan ikke rigtigt huske det.	Uoplyst
13	Blev indlagt af læge. Da jeg ankom, var der meget travlt, og jeg blev bedt om at tage plads i venteværelset. Ventede i over en time. Måtte selv henvende mig igen til personalet, da jeg havde meget ondt. Så fik jeg en seng.	Dårlig

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q1	Fejlhåndtering
3	Fejl og fejl er måske så meget sagt, men [lægen], som udskrev mig, sagde stik modsat alle andre kontaktpersoner på afdelingen (læger, sygeplejersker osv.), at jeg kunne starte på job umiddelbart efter min indlæggelse. Det forvirrede mig lidt og bad hende konsultere med en kollega, hvilket hun gjorde. Hun havde taget fejl og undskyldte med, at hun ikke vidste så meget om meningitis.	Uoplyst
11	Det ville være godt med en tolk, måske både ved indlæggelse og ved samtalen. (Ikke fejl!).	Uoplyst
13	Medicineringsfejl.	Dårligt
19	Jeg synes, at afdelingen skulle have fulgt mine infektionssymptomer til dørs. Jeg har stadig problemer.	Uoplyst
21	Ingen. Jeg fik en tabletkur.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Q2	Fejlhåndtering
3	[Min pårørende] blev sendt hjem med blødende mavesår. [Hun] var hjemme en nat og blev genindlagt på en anden afdeling. Inden indlæggelse kom [min pårørende] fra anden afdeling. På denne afdeling havde man forsøgt at behandle min [pårørende] med antibiotika, men når de holdt op, steg infektionstallet igen. En problemstilling vi, som pårørende, måtte gøre opmærksom på. Det var et rystet plejehjems personale, der modtog [min pårørende]. Rystet over, hvordan man kan finde på at sende et menneske hjem i den tilstand.	Uoplyst
7	Ingen fejl.	Uoplyst
9	Jeg fik ikke at vide, jeg skulle flyttes fra det ene sygehus til det andet. Fra andet sygehus til Aarhus.	Uoplyst
12	Manglende svar på blodprøve.	Virkelig godt
13	Blev glemt ved undersøgelse/ultralyd-scanning.	Godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
1	Jeg blev kørt på røntgenafdelingen, hvor jeg så ventede to timer på en [undersøgelse]. Jeg var virkelig skidt og kunne faktisk ikke klare at sidde op al den tid.	Godt
7	Alle de ansatte på sygehuset var rigtig søde. Jeg oplevede dog, at da mit forløb/behandling var sat i gang, og der var gået en dag, at jeg blev en "lige gyldig patient". Det generede ikke mig som person, men kan forestille mig, at andre ville tænke negativt om denne henstilling.	Godt
10	Tak for god behandling:)	Virkelig godt
11	Jeg har svært ved at svare på alle spørgsmål pga. sprogproblemer.	Godt
12	Først indlagt på et andet sygehus og derefter på Skejby. Yderst behagelige personaler begge steder.	Virkelig godt
13	Der er ofte rod i medicinadministrationen i forhold til det, jeg skal tage af mit eget medbragte og det, der bliver givet fra hospitalet indbyrdes.	Godt
15	Som man kan se, har jeg været meget tilfreds med min indlæggelse og mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
17	Blev indlagt på grund af bivirkninger af den kur, som jeg var på. En slags rekreation.	Godt
18	Bedre information om bivirkninger.	Godt
19	Blev udskrevet med forhøjede infektionstal og feber. Det blev afgjort at det ikke var [infektionssygdom], men kunne vel have været en, for danske praktiserende læger, ukendt infektion.	Virkelig godt
20	Jeg ved ikke om den behandling af min mand kunne være bedre, men der gik næsten 14 dage inden de opdagede, han havde [en fysisk lidelse]. Indtil det, havde de behandlet ham for en [psykisk lidelse].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Alting gik hurtigt men dog med lidt lange ventetider.	Godt
3	Der var tilsyneladende ingen kommunikation mellem afdelingerne. Derfor var der tilsyneladende heller ingen, der var klar over, at der var mere end en problemstilling. Derfor endte min mor med at blive betydeligt dårligere.	Virkelig dårligt
7	Fint hele vejen igennem.	Virkelig godt
8	Indlagt med lungebetændelse. Der er ikke så mange behandlingsmuligheder.	Virkelig godt
11	Fik det at vide ca. tre kvarter, før jeg skulle overflyttes fra en afdeling til en anden. Havde meget ondt i mit ben, men skulle have eget tøj på og med taxa (patienttransport) derud.	Godt

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
17	Passede mig selv. Lå på fysioterapi-stuen.	Godt
21	Jeg husker dårligt (gennem lang tid). Det er blevet meget bedre i dag.	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Jeg fik ingen skriftlig information.	Godt
3	Min mor var så dårlig, at hun ikke var i stand til at modtage/læse nogen som helst form for information. Vi som pårørende måtte informere igen og igen om de samme problemstillinger, fordi de informationer, vi gav, tilsyneladende ikke blev givet videre i systemet.	Virkelig dårligt
4	Jeg blev løbende informeret om resultatet af blodprøven m.v., hvilket var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
7	Har fået en meget fin information og svar på mine spørgsmål både før og efter min indlæggelse.	Virkelig godt
8	ALLE var søde til at svare på ALLE mine spørgsmål.	Virkelig godt
9	Jeg går til undersøgelser endnu og skal igen [i december].	Uoplyst
11	Jeg manglede, at personalet udleverede en folder om min sygdom og behandlingsforløb. Da jeg efter et par dage spurgte efter en folder, havde de ingen, og jeg fik et udprintet fra nettet, som ikke helt ramte det, jeg havde behov for at vide. Lidt mangelfuldt.	Godt
15	God.	Uoplyst

Infektionsmedicinsk Afd. Q

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
9	Jeg har fået venlig og effektiv hjælp i en efterfølgende forsikrings sag.	Virkelig godt
18	At det ville være rart, hvis de var enige om, hvornår jeg måtte komme hjem.	Godt
19	Havde samtale med lægen på afdelingen, fordi feberen gik op og ned. Skulle se tiden an, men ingen tilbud om senere kontakt ved vedvarende symptomer.	Virkelig godt
20	Min mand blev ikke udskrevet derfra, men fra intensiv kom han tilbage på afdeling NN. Lægerne fra [anden afdeling] har mange gange været på den afdeling for at medvirke til behandlingen af NN, da han har flere alvorlige infektioner.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
3	Det kan undre, at kommunikationen mellem forskellige afdelinger fungerer så dårligt. Det kan undre, at man ikke tillægger udsagn fra de pårørende mere betydning. Det kan undre, at man inden for sygehusvæsnet ikke er i stand til at se på det hele menneske. Det er med stor forargelse, at vi måtte konstatere, at min mor kom hjem med sine kunstige tænder anbragt i en sko.	Virkelig dårligt
7	Fungerede fint.	Virkelig godt
11	Jeg var meget utryg ved at blive udskrevet, fordi jeg bor alene på tredje sal og ikke har familie, der kunne komme og hjælpe mig. Har gode veninder, men havde svært ved at få styr på, hvem der kunne hjælpe mig hvornår. Er desuden ved at skifte seng, så jeg skulle sove på en madras på gulvet.	Godt

Det var bøvlet, at jeg kun fik et print fra nettet om min sygdom, for deri stod der, at jeg skulle holde benet i ro for at få infektionen væk, men personalet sagde, at jeg måtte bruge det til smertegrænsen. Så jeg havde svært ved at vide, hvor meget jeg selv kunne/måtte gøre, når jeg kom hjem, når jeg nu ikke rigtig vidste, hvor meget det var godt for mit ben at bruge det.


Infektionsmedicinsk Afd. Q

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

ID	Kommentarer - Q1	Samlet indtryk
2	Måske bliver man som isoleret patient en smule glemmt, da man ikke kan gå frit rundt til opholdsstue/gang/hente mad selv osv. Jeg ved, at I har fokus på dette om at kigge mere til de isolerede. [Pleje]	Virkelig godt
3	Utroligt søde sygeplejersker!	Virkelig godt
4	NN var utroligt støttende og dygtig, hvilket gav en tryghed. Synes ellers, personalet var meget stressede, glemte en og virkede irritable. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
5	Jeg er MEGET tilfreds med samtalerne med lægerne NN og NN. Især sidstnævnte er god til at informere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Jeg følte mig meget isoleret og ensom på patienthospitalet.	Godt
17	Savnede mere kontakt. [Pleje]	Godt
18	De var rigtig gode til at spørge, om jeg havde brug for noget. [Pleje]	Godt
21	Jeg fik en fin behandling hele vejen igennem på en tosenkstue. Var glad for opholdet og personalets omsorg. [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Hurtig behandling og hurtigt svar på undersøgelserne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
4	Det ville være rart med tilstrækkeligt med hospitalstøj i små størrelser, og at der var elastik i benklædernes løbegange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Jeg synes, jeg fik en særdeles god behandling. Personale altid venlig og i godt humør. Overraskende god mad også. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Tror ikke, at noget kan gøres bedre. Mit indtryk var, at alle gjorde deres bedste. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at opholdet fungerede perfekt for mig.	Virkelig godt
11	Afdelingen tog udmærket hånd om min fysiske pleje, har lækre lokaler og serverer rigtig god mad. Jeg synes, at afdelingen kunne blive bedre med hensyn til kommunikation på flere planer. F.eks. koordinere informationer om blodprøvesvar og andre svar. Mine []tal var gået op. Er det lægen, der fortæller det, eller kontaktsygeplejersken? Og hvornår? Tror først at jeg fik det at vide dagen efter. - Var stillet stuegang i udsigt [en dag], men fik [samme aften] at vide, at lægen kun kom rundt ved akutte behov, så han/hun kom ikke alligevel. - Der var ingen planlagte samtaler. - Det ville også være trygt, hvis aftenvagten kom forbi og sagde: Hej, det er mig, der skal passe dig i aften. I det hele taget savnede jeg, at de fleste af personalet brugte mere tid til at snakke	Godt

med mig. Både småsnak og at lytte mere ind til mig som menneske. Jeg har aldrig været indlagt før og fik, meget imod egen forventning, lidt af et hospitalschok ved at blive akut indlæggelse, og jeg var noget grådlabil ind imellem.

[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]

-  13 Alt i alt god afdeling/personale. Havde også tid til at snakke, da jeg var ked af det. Godt
[Relationer til personale]

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.

