

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Lungemedicinsk Afd. B  
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](mailto: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:	126
Besvarelser fra afdelingens patienter:	74
Afdelingens svarprocent:	59%

### **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).



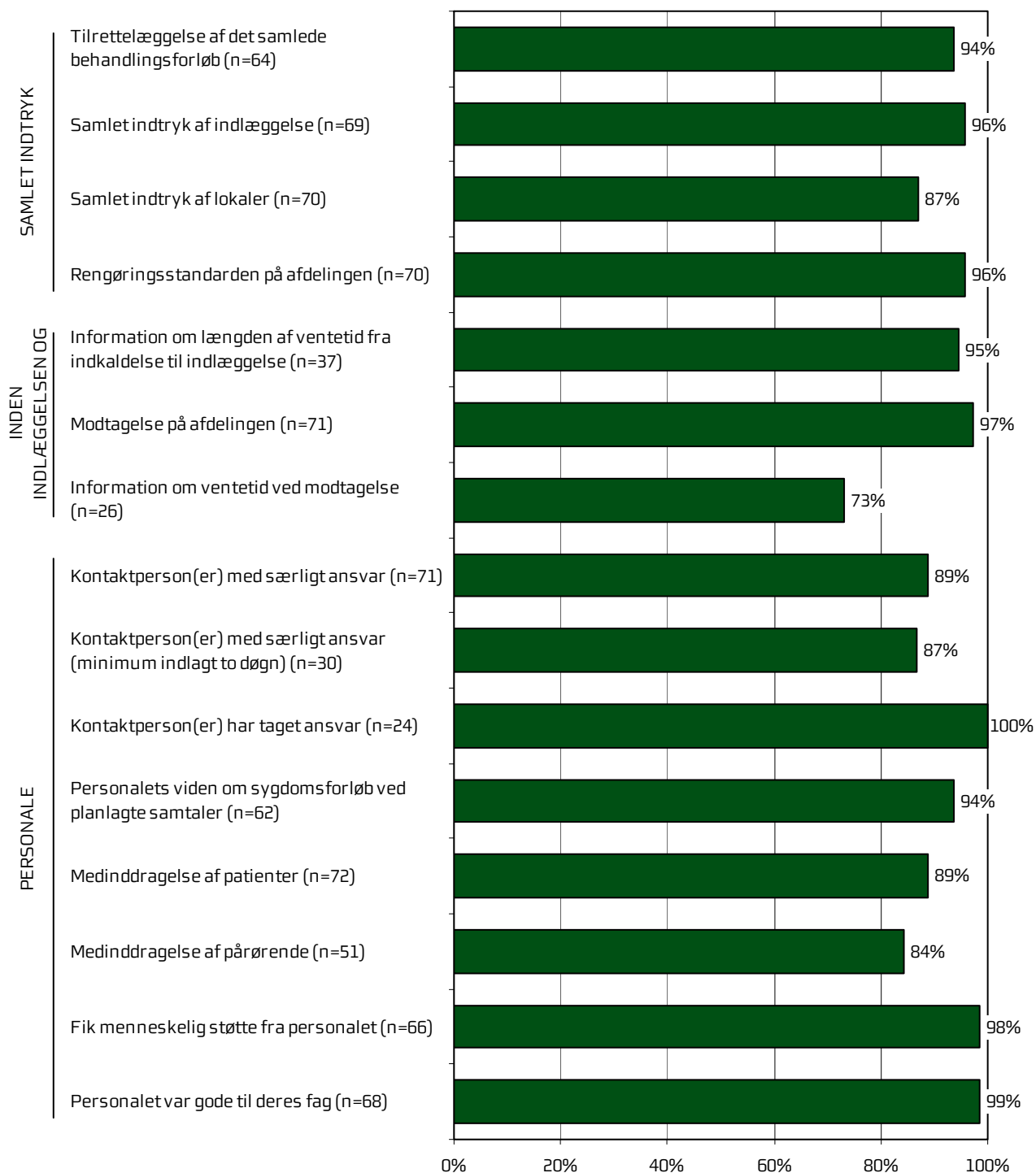


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

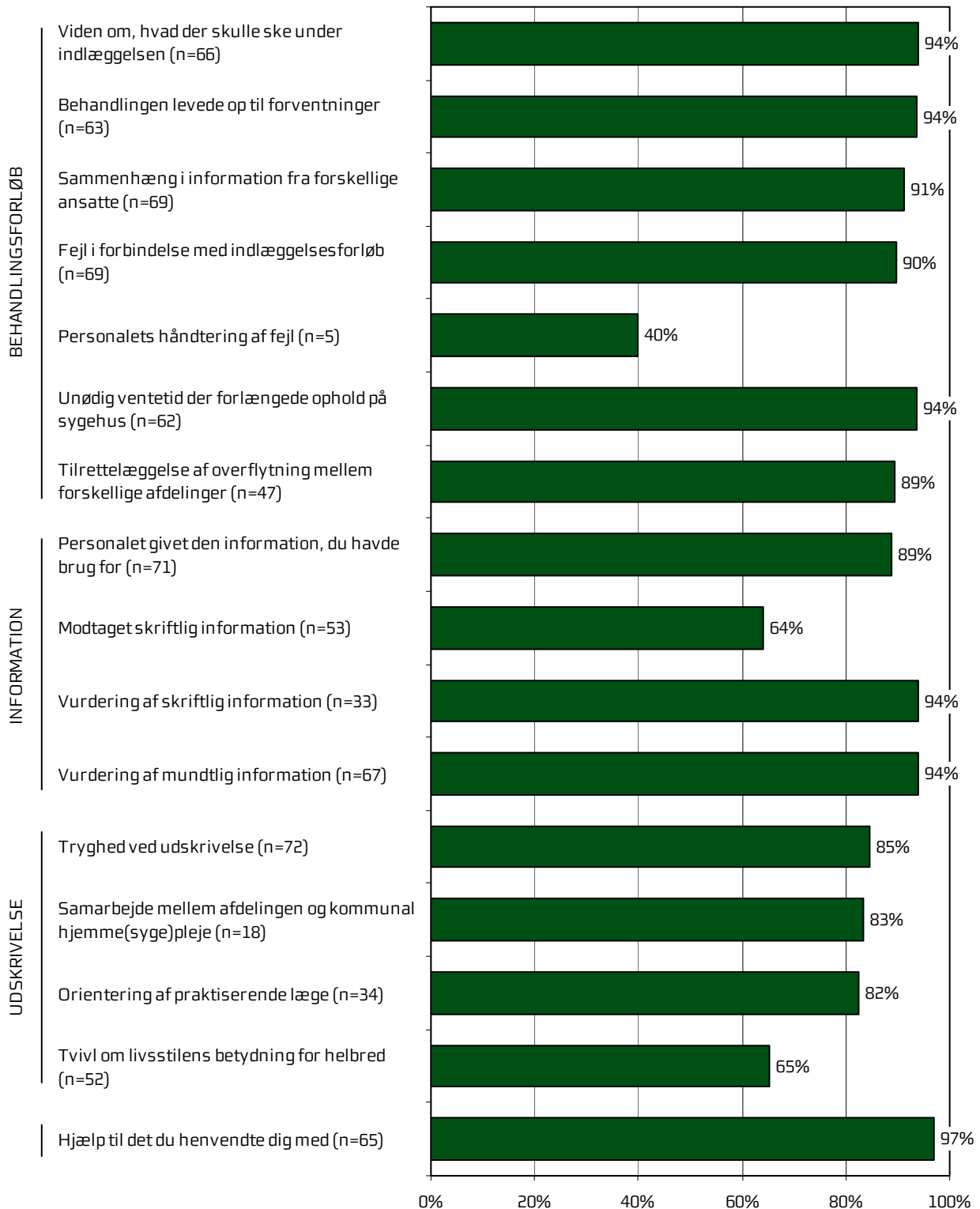
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

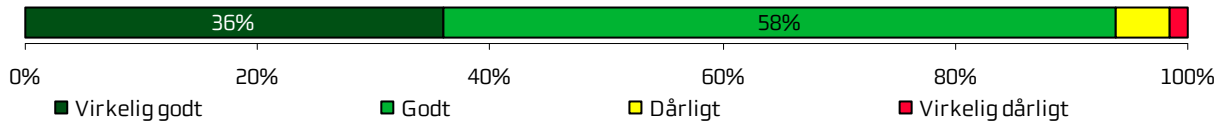
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

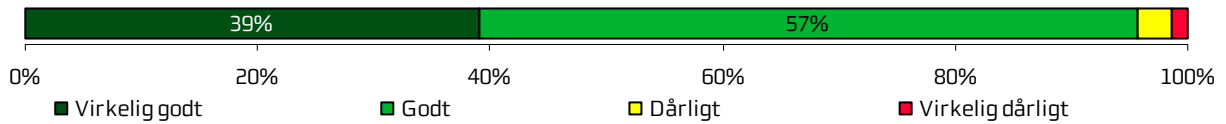
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

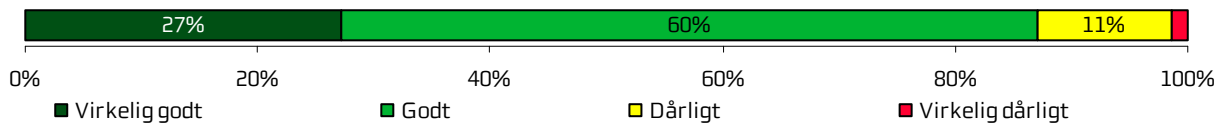
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=64)



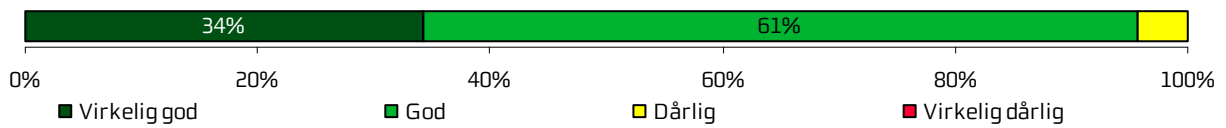
Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



Samlet indtryk af lokaler (n=70)



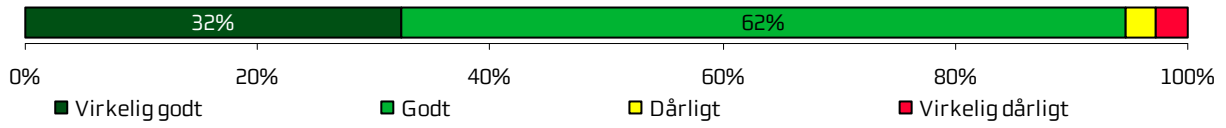
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=70)



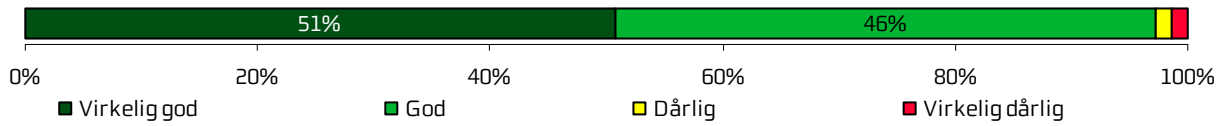
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	99 %	93 %	99 %	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 %	96 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	90 %	77 %	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	94 %	-	99 %	87 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

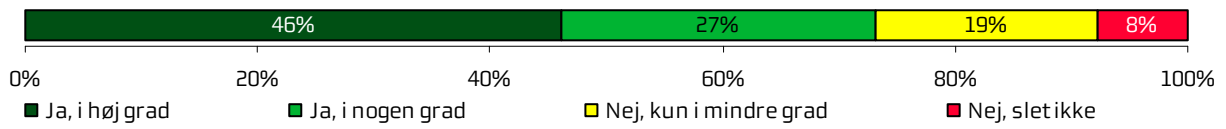
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=37)



Modtagelse på afdelingen (n=71)



Information om ventetid ved modtagelse (n=26)

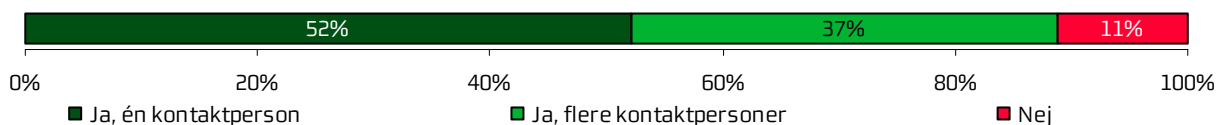




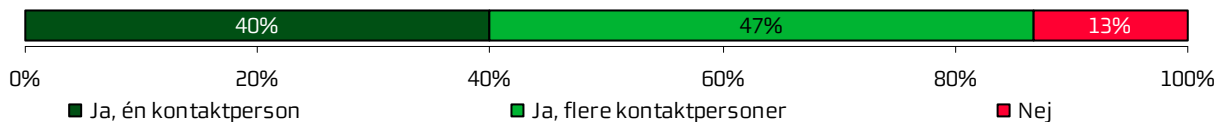
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	100 %	94 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	100 %	99 %	100 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	87 %	68 %	92 % *	65 %	77 %

## Personale

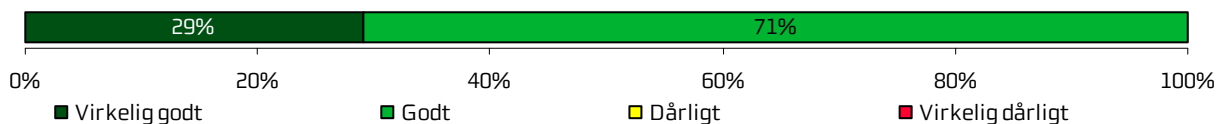
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=71)



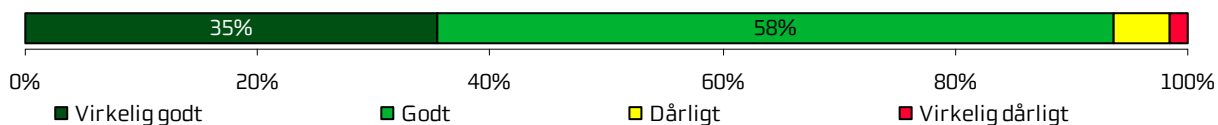
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=30)



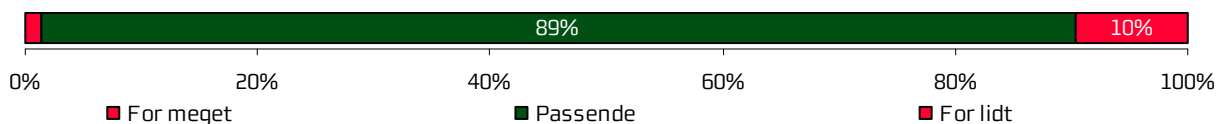
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



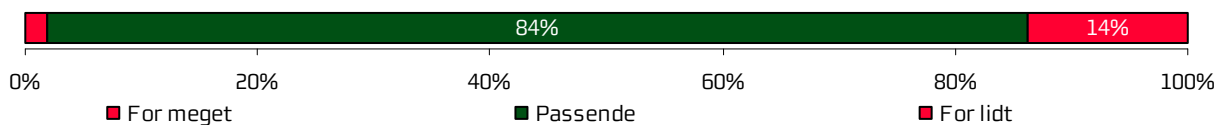
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=62)



Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



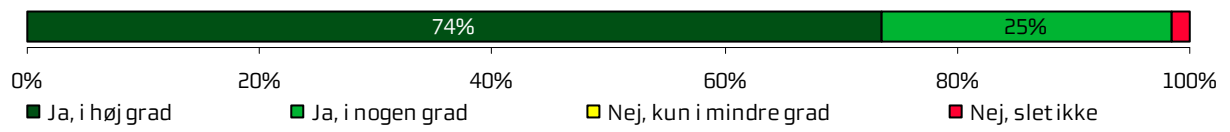
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	96 %	90 %	95 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	87 %	96 %	81 %	97 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	99 %	93 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	97 %	93 %	97 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	92 %	91 %	95 %	79 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	97 %	94 %	97 %	85 % *	93 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=68)



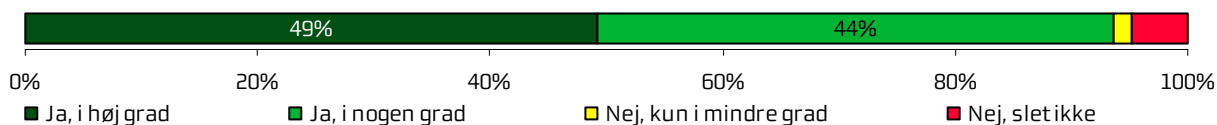
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	95 %	100 %	93 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=66)



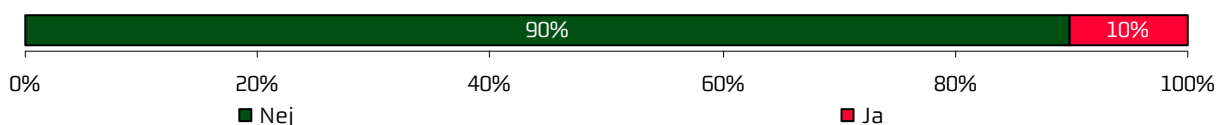
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



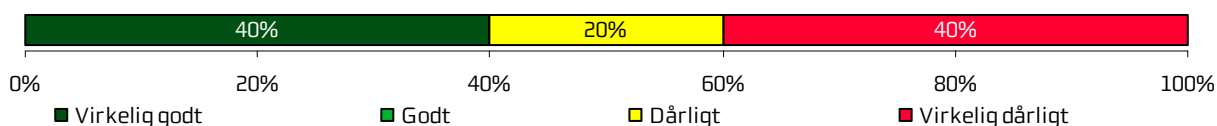
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



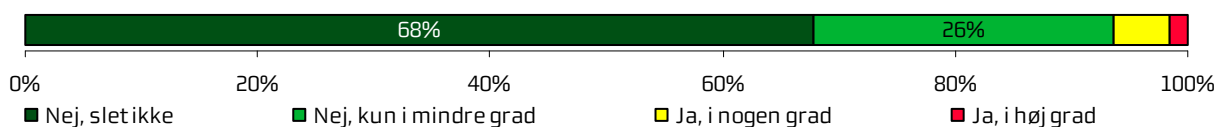
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



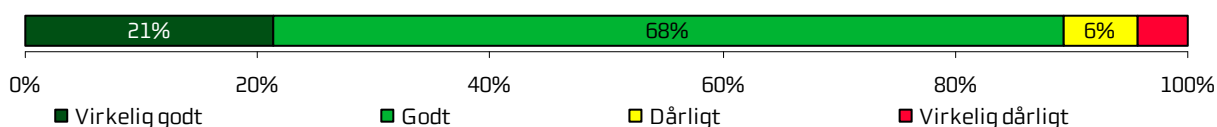
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



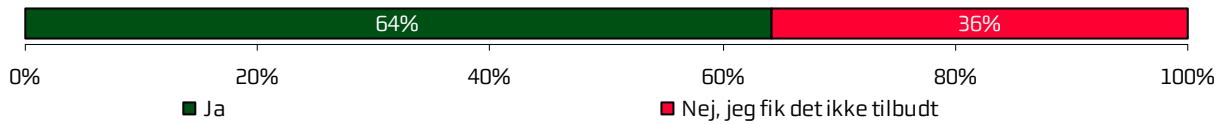
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	99 %	88 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	98 %	88 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	97 %	92 %	97 %	83 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	92 %	84 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	100 % *	78 %	91 % *	54 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	90 %	90 %	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	98 %	88 %	98 %	84 %	93 %

## Information

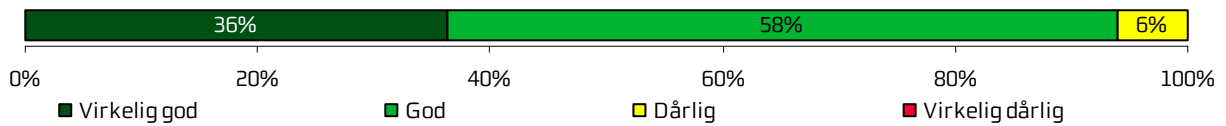
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



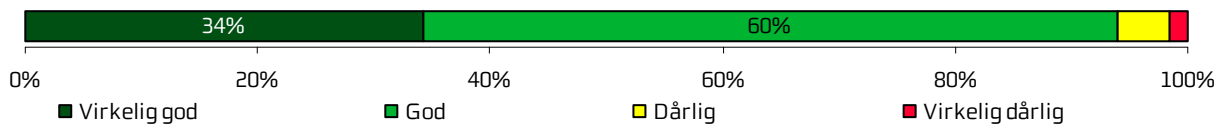
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



Vurdering af mundtlig information (n=67)

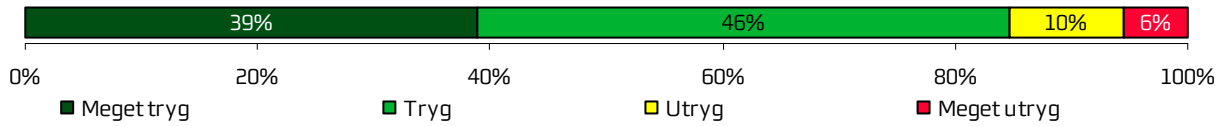




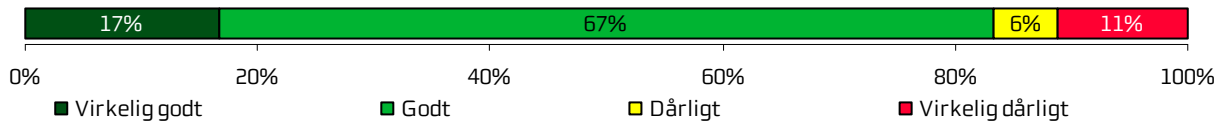
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	99 % *	-	97 % *	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	80 %	64 %	87 % *	52 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94 %	95 %	100 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	100 % *	92 %	98 %	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

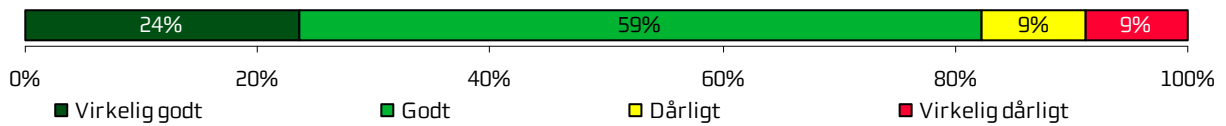
Tryghed ved udskrivelse (n=72)



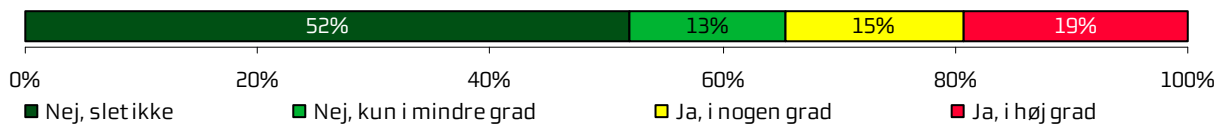
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



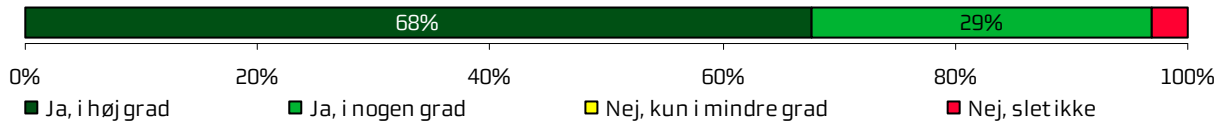
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	95 %	91 %	96 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	87 %	95 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	94 %	87 %	97 % *	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	67 %	72 %	82 % *	59 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	100 %	-	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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	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"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)</b>		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
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	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"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>39. Hvad er dit modersmål?</b>	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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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 kommentarfelter, 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 kommentarfelter 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) 59 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	36%	44%
Kvinde	64%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	32%	31%
60-79 år	53%	50%
80 år eller derover	12%	11%

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"<sup>1</sup>

"**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:

<sup>1</sup> 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		74		100%
<b>Køn</b>				
Mand		27		36%
Kvinde		47		64%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		2		3%
40-59 år		24		32%
60-79 år		39		53%
80 år eller derover		9		12%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		61		87%
Pårørende		9		13%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		65		92%
Ikke dansk		6		8%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		31		42%
Planlagt		43		58%

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	36	58	5	2	64	7
<b>Køn</b>						
Mand	33	58	8	0	24	1
Kvinde	38	58	3	3	40	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	36	59	0	5	22	1
60-79 år	37	57	6	0	35	2
80 år eller derover	20	80	0	0	5	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	54	6	2	54	5
Pårørende	14	86	0	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	57	4	2	56	7
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	74	4	0	23	6
Planlagt	44	49	5	2	41	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	39	57	3	1	69
<b>Køn</b>					
Mand	40	56	4	0	25
Kvinde	39	57	2	2	44
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	39	52	4	4	23
60-79 år	41	57	3	0	37
80 år eller derover	25	75	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	54	2	2	57
Pårørende	22	78	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	0	2	61
Ikke dansk	33	33	33	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	21	75	4	0	28
Planlagt	51	44	2	2	41

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	60	11	1	70
<b>Køn</b>					
Mand	24	68	4	4	25
Kvinde	29	56	16	0	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	36	50	14	0	22
60-79 år	19	68	11	3	37
80 år eller derover	44	44	11	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	62	14	2	58
Pårørende	44	56	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	61	13	2	62
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	59	11	0	27
Planlagt	26	60	12	2	43

**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	34	61	4	0	70
<b>Køn</b>					
Mand	44	56	0	0	25
Kvinde	29	64	7	0	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	45	55	0	0	22
60-79 år	26	66	8	0	38
80 år eller derover	38	63	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	67	3	0	58
Pårørende	44	44	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	66	5	0	62
Ikke dansk	83	17	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	64	11	0	28
Planlagt	40	60	0	0	42

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	32	62	3	3	37	1	31
<b>Køn</b>							
Mand	38	54	8	0	13	0	12
Kvinde	29	67	0	4	24	1	19
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	21	71	0	7	14	0	8
60-79 år	40	55	5	0	20	1	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	62	3	3	34	1	21
Pårørende	-	-	-	-	2	0	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	62	3	3	34	1	25
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	31
Planlagt	32	62	3	3	37	1	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	46	1	1	71
<b>Køn</b>					
Mand	50	50	0	0	26
Kvinde	51	44	2	2	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	43	52	0	4	23
60-79 år	54	43	3	0	37
80 år eller derover	44	56	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	47	2	2	60
Pårørende	63	38	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	46	2	2	63
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	57	0	0	28
Planlagt	56	40	2	2	43

**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	46	27	19	8	26	8
<b>Køn</b>						
Mand	56	11	33	0	9	4
Kvinde	41	35	12	12	17	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	17	25	8	12	1
60-79 år	46	31	15	8	13	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	26	17	9	23	5
Pårørende	-	-	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	26	17	9	23	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	83	0	0	6	7
Planlagt	55	10	25	10	20	1

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	37	11	71
<b>Køn</b>				
Mand	50	35	15	26
Kvinde	53	38	9	45
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	61	35	4	23
60-79 år	50	34	16	38
80 år eller derover	38	50	13	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	37	14	59
Pårørende	78	22	0	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	38	10	63
Ikke dansk	50	33	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	38	48	14	29
Planlagt	62	29	10	42

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	47	13	30
<b>Køn</b>				
Mand	36	36	27	11
Kvinde	42	53	5	19
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	50	50	0	6
60-79 år	37	42	21	19
80 år eller derover	40	60	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	52	17	23
Pårørende	67	33	0	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	54	8	26
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	38	46	17	24
Planlagt	50	50	0	6



**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	29	71	0	0	24	0
<b>Køn</b>						
Mand	43	57	0	0	7	0
Kvinde	24	76	0	0	17	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	21	79	0	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	72	0	0	18	0
Pårørende	40	60	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	73	0	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	72	0	0	18	0
Planlagt	33	67	0	0	6	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	58	5	2	62	8
<b>Køn</b>						
Mand	38	54	8	0	26	0
Kvinde	33	61	3	3	36	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	41	55	0	5	22	0
60-79 år	29	63	9	0	35	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	60	6	2	52	7
Pårørende	43	57	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	61	4	2	54	8
Ikke dansk	50	33	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	57	13	0	23	6
Planlagt	38	59	0	3	39	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	1	89	10	72
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	26
Kvinde	2	85	13	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	5	91	5	22
60-79 år	0	90	10	39
80 år eller derover	0	89	11	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	88	12	60
Pårørende	11	89	0	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	91	9	64
Ikke dansk	17	67	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	3	83	13	30
Planlagt	0	93	7	42

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	84	14	51	22
<b>Køn</b>					
Mand	0	85	15	20	6
Kvinde	3	84	13	31	16
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	2
40-59 år	6	78	17	18	5
60-79 år	0	84	16	25	14
80 år eller derover	0	100	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	85	15	39	22
Pårørende	11	78	11	9	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	89	11	44	21
Ikke dansk	17	50	33	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	4	76	20	25	5
Planlagt	0	92	8	26	17

**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	64	35	0	2	66	6
<b>Køn</b>						
Mand	64	36	0	0	25	1
Kvinde	63	34	0	2	41	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	59	36	0	5	22	1
60-79 år	69	31	0	0	35	3
80 år eller derover	57	43	0	0	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	35	0	2	54	6
Pårørende	67	33	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	33	0	2	58	6
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	52	48	0	0	27	2
Planlagt	72	26	0	3	39	4

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	74	25	0	1	68	4
<b>Køn</b>						
Mand	72	28	0	0	25	1
Kvinde	74	23	0	2	43	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	77	18	0	5	22	1
60-79 år	78	22	0	0	36	2
80 år eller derover	50	50	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	0	2	56	4
Pårørende	56	44	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	22	0	2	60	4
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	33	0	0	27	2
Planlagt	78	20	0	2	41	2

**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	44	50	2	5	66	6
<b>Køn</b>						
Mand	46	50	0	4	26	0
Kvinde	43	50	3	5	40	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	45	0	5	22	1
60-79 år	46	51	0	3	35	3
80 år eller derover	14	71	0	14	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	45	2	5	55	5
Pårørende	25	75	0	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	52	2	3	58	6
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	65	0	8	26	4
Planlagt	55	40	3	3	40	2

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	49	44	2	5	63	8
<b>Køn</b>						
Mand	46	50	0	4	24	2
Kvinde	51	41	3	5	39	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	41	0	9	22	1
60-79 år	53	44	0	3	32	5
80 år eller derover	29	71	0	0	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	40	2	6	53	6
Pårørende	29	71	0	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	43	2	4	56	7
Ikke dansk	40	40	0	20	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	56	0	4	25	4
Planlagt	55	37	3	5	38	4



**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	33	58	4	4	69	2
<b>Køn</b>						
Mand	36	56	4	4	25	1
Kvinde	32	59	5	5	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	41	5	5	22	0
60-79 år	31	61	6	3	36	2
80 år eller derover	11	89	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	56	5	5	57	2
Pårørende	33	67	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	61	3	3	61	2
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	62	7	3	29	1
Planlagt	38	55	3	5	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	90	10	69
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	26
Kvinde	91	9	43
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	2
40-59 år	87	13	23
60-79 år	92	8	36
80 år eller derover	100	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	57
Pårørende	100	0	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	61
Ikke dansk	83	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	81	19	26
Planlagt	95	5	43

**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	40	0	20	40	5	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	0	20	40	5	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	-	-	-	-	1	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	68	26	5	2	62	7
<b>Køn</b>						
Mand	67	33	0	0	24	1
Kvinde	68	21	8	3	38	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	68	23	5	5	22	1
60-79 år	67	27	6	0	33	3
80 år eller derover	67	33	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	23	6	0	52	6
Pårørende	50	50	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	24	5	0	55	6
Ikke dansk	33	50	0	17	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	36	4	0	25	4
Planlagt	73	19	5	3	37	3

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	68	6	4	47	3	21
<b>Køn</b>							
Mand	28	67	0	6	18	1	6
Kvinde	17	69	10	3	29	2	15
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	0
40-59 år	8	92	0	0	13	0	10
60-79 år	28	56	12	4	25	2	10
80 år eller derover	14	86	0	0	7	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	61	8	6	36	3	20
Pårørende	0	100	0	0	9	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	68	8	3	40	3	20
Ikke dansk	17	67	0	17	6	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	10	71	14	5	21	3	6
Planlagt	31	65	0	4	26	0	15

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	49	39	8	3	71
<b>Køn</b>					
Mand	50	46	4	0	26
Kvinde	49	36	11	4	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	61	26	9	4	23
60-79 år	47	42	8	3	38
80 år eller derover	38	63	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	37	7	3	59
Pårørende	33	56	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	40	6	3	63
Ikke dansk	50	17	33	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	61	11	0	28
Planlagt	63	26	7	5	43

**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	26	30	8	36	53	16
<b>Køn</b>						
Mand	13	50	13	25	16	9
Kvinde	32	22	5	41	37	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	29	35	0	35	17	6
60-79 år	22	26	15	37	27	9
80 år eller derover	29	43	0	29	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	29	9	33	45	13
Pårørende	14	43	0	43	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	31	8	33	49	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	26	0	52	23	5
Planlagt	30	33	13	23	30	11

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	36	58	6	0	33	0
<b>Køn</b>						
Mand	42	50	8	0	12	0
Kvinde	33	62	5	0	21	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	30	60	10	0	10	0
60-79 år	47	47	6	0	17	0
80 år eller derover	20	80	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	3	0	29	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	59	3	0	32	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	64	9	0	11	0
Planlagt	41	55	5	0	22	0



**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	60	4	1	67
<b>Køn</b>					
Mand	40	60	0	0	25
Kvinde	31	60	7	2	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	33	62	0	5	21
60-79 år	39	56	6	0	36
80 år eller derover	13	88	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	55	5	2	56
Pårørende	11	89	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	59	5	2	61
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	73	4	0	26
Planlagt	41	51	5	2	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	39	46	10	6	72
<b>Køn</b>					
Mand	48	40	4	8	25
Kvinde	34	49	13	4	47
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	48	39	13	0	23
60-79 år	34	55	3	8	38
80 år eller derover	33	33	22	11	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	47	7	5	60
Pårørende	22	33	33	11	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	47	9	5	64
Ikke dansk	33	33	17	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	47	17	7	30
Planlagt	45	45	5	5	42

**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	17	67	6	11	18	3	47
<b>Køn</b>							
Mand	17	50	0	33	6	1	18
Kvinde	17	75	8	0	12	2	29
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	2
40-59 år	-	-	-	-	4	0	17
60-79 år	0	88	0	13	8	2	26
80 år eller derover	17	50	17	17	6	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	11	78	0	11	9	3	44
Pårørende	25	50	13	13	8	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	14	71	7	7	14	3	43
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	8	69	8	15	13	2	14
Planlagt	40	60	0	0	5	1	33

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	24	59	9	9	34	38
<b>Køn</b>						
Mand	21	57	14	7	14	11
Kvinde	25	60	5	10	20	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2
40-59 år	33	50	8	8	12	11
60-79 år	19	63	13	6	16	22
80 år eller derover	17	67	0	17	6	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	59	7	11	27	33
Pårørende	17	67	17	0	6	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	61	10	6	31	33
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	41	18	12	17	13
Planlagt	18	76	0	6	17	25

**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	13	15	19	52	19
<b>Køn</b>						
Mand	56	11	17	17	18	7
Kvinde	50	15	15	21	34	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	57	24	5	14	21	2
60-79 år	42	4	25	29	24	13
80 år eller derover	67	17	17	0	6	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	12	15	17	41	18
Pårørende	38	13	25	25	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	11	18	13	45	18
Ikke dansk	17	33	0	50	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	8	24	20	25	5
Planlagt	56	19	7	19	27	14

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	68	29	0	3	65	4
<b>Køn</b>						
Mand	65	35	0	0	23	1
Kvinde	69	26	0	5	42	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	70	26	0	4	23	0
60-79 år	70	30	0	0	33	3
80 år eller derover	57	43	0	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	0	4	54	3
Pårørende	44	56	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	26	0	3	58	3
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	52	48	0	0	25	2
Planlagt	78	18	0	5	40	2



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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			3
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			2
Pleje			5
Relationer til personale			4
Ventetid			0










## Lungemedicinsk Afd. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Blev akut indlagt.	Godt
4	Indlagt efter 112-opkald på grund af fald i hjemmet.	Godt
9	Jeg blev indlagt akut i forbindelse med kontrol.	Godt
10	Blev overført fra modtagelsen på skadestuen.	Godt
15	Jeg blev overført fra [andet sygehus], hvor jeg havde været i udredning i [over et år] uden resultat og forventede at fortsætte umiddelbart, men havde alligevel [flere] måneders ventetid.	Godt
17	Jeg blev overført fra anden afdeling til Lungemedicinsk, men ved ambulante behandlinger på Nørrebrogade, herunder Lungemedicinsk, gøres der opmærksom på ventetider. Det er ok.	Godt
18	Hurtigt indlagt til behandlinger efter konstatering af sygdommen i vinteren 2012.	Virkelig godt
19	Akut indlagt. Godt.	Godt
20	Blev indlagt efter et ildebefindende. Der var ingen ventetid.	Uoplyst
26	Taler med min læge på dagsafsnittet [], som ved hvad jeg føler. Kører direkte på anden afdeling.	Uoplyst

**Lungemedicinsk Afd. B****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
 4	Ingen ventetid.	Virkelig god
 7	Blev kun informeret, når jeg selv tog en kontakt.	Dårlig
 9	På trods af stor travlhed formåede personalet at være venligt og imødekommende.	Virkelig god
 15	God modtagelse. Personalet vidste, jeg skulle komme. Sikrede sig, at jeg var mig. Der gik nogen tid, før jeg blev informeret om dagens program.	God
 17	Modtagelsen var lidt forvirret: Jeg skulle til [undersøgelse] på LUB, men måtte selv flere gange gøre opmærksom på min [] og på den []behandling, der blev afbrudt og skulle genoptages. Det blev afklaret inden for et døgn. Derefter ok.	Uoplyst
 24	Visitation dårlig, da man ligger i en "teltlignende" modtagelse.	Uoplyst
 26	Er kommet der gennem [mange] år.	Virkelig god

## Lungemedicinsk Afd. B

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
9	Forkert medicin to gange.	Virkelig godt
16	Jeg fik at vide, at det var et lægehold, der skulle tage stilling til, hvornår jeg FORSVARLIGT ville blive udskrevet. MEN min udskrivning skete pludseligt, mens mine to halvstore børn var på besøg, og de sørgede selv for at ringe efter en almindelig taxa. I de efterfølgende fire døgn hjemme, før mit møde på én afdeling og dagen efter på en anden afdeling, led jeg voldsomt af galoperende sukkersyge og blev akut indlagt på den anden afdeling efter fem døgn med akut syreforgiftning, som en tredje afdeling ikke havde taget højde for.	Virkelig dårligt
21	Glemte røntgen efter bal.	Virkelig godt
22	Jeg blev overflyttet til afdelingen en eftermiddag fra et andet sygehus, efter jeg havde ventet en uge på at kunne blive overflyttet. Det første, jeg hører en læge sige, er, at jeg aldrig skulle have været overflyttet. Dernæst kommer der to andre, der mener, at overflytningen var OK, og at de kunne tilbyde mig flere forskellige undersøgelser, med henblik på udredning/diagnose af min sygdom. Den næste dag kommer jeg til røntgen af hjerte/lunger, og bagefter får jeg at vide, at den næste scanning er der ventetid på, så nu bliver jeg udskrevet. Dette undrer mig, da de to andre læger [den anden dag] lovede mig en nærmere udredning under min indlæggelse. Jeg beder derfor om en lægesamtale, inden jeg udskrives [dagen efter]. Dette får jeg også, men lægen er åbenbart ikke sat ind i min journal, og jeg må selv forklare, hvad jeg er usikker på. Jeg udskrives med aftalen, om at jeg vil blive telefonisk kontaktet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Skulle have taget biopsi under BAL undersøgelse, men man glemte at undersøge, om jeg var i blodfortyndende behandling. Da patienten fortæller dette, siger lægen [bare SNIT]. Dette medfører flere ugers yderligere ventetid, ny undersøgelse og øget angst og stress.	Virkelig dårligt
26	Når de ikke læser min journal, men spørger og spørger, så bliver jeg trist.	Uoplyst

## Lungemedicinsk Afd. B

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
9	Det er rædsomt med overbelægning. Det giver utryghed, når personalet har alt for travlt. Der er INGEN tid til omsorg, hvilket der er stort behov for, når man er alvorligt syg og/eller dårlig.	Godt
11	Under indlæggelsen af [flere] dage blev jeg flyttet [flere] gange. Følte, der ikke var plads til mig. Meget uro. Af [flere] nætter sov jeg kun de to.	Godt
12	Det ville være rart, at man altid kunne tale med samme læge, da den pågældende kender dig.	Godt
14	Lang ventetid. Fire timer.	Dårligt
15	Personalet har ikke opsøgt mig uopfordret for at høre til mig. Det ville være rart, hvis det kunne ske. En fin måde at vise omsorg på.	Godt
16	Min overflytning fra LUB til [anden afdeling] foregik yderst uhensigtsmæssigt. LUB havde alle undersøgelses- og blodprøveresultater, der viste en [stor spredning af min sygdom samt en yderligere sygdom], og de valgte at sende mig hjem i [flere] døgn uden medicin og andre hjælpemidler.	Dårligt
17	Planlægning og orientering fra Hæmatologisk side, mener jeg, var ok.	Godt
22	Med henblik på tidspunkt for scanning og svar herpå. Dette i løbet af to-tre dage efter min udskrivelse. Dette sker aldrig, og jeg kontakter selv afdelingen efter fire dage. Aftalen om at kontakte mig per telefon kender afdelingen ikke noget til umiddelbart. De tror, at jeg blot skal indkaldes ambulant til scanningen. Det bliver dog rettet op, så jeg får en tid, efter jeg selv har forklaret den oprindelige aftale.	Uoplyst

**Lungemedicinsk Afd. B****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Måske for mange fagudtryk.  Et af tilfældene var lægen vanskelig at forstå [].	Godt
7	Fik ikke information, kun når jeg spurgte MEGET.	Godt
8	I indkaldelsen var der slet ingen information om undersøgelsens art.	Godt
11	Der var alt for mange læger. En ny hver gang. Forskellig information.	Godt
14	Indkaldelsespapiret var mangelfuldt. En dato, men det var til forundersøgelse, selve undersøgelsen var først dagen efter.	Dårligt
15	Jeg var midt i et forløb i den efterspurgte periode og godt inde i mit sygdomsforløb, prognose og behandling, da jeg selv sørger for at holde mig informeret. Rekvirerer altid journaludskrift fra seneste indlæggelse. Selvaktiv.	Godt
16	Fra Lungemedicinsk afdeling B fik jeg intet skriftligt. Kun mundtligt udsagn om, at jeg havde cancer og at det så alvorligt ud. På [anden afdeling] fik jeg mundtligt besked om spredningen af cancer.	Dårligt
19	Fik information med hjem.	Godt
24	I forbindelse med blodprøver og lungeprøver har hverken min egen læge eller jeg fået oplysninger.	Godt
25	Personalet er først arrogant og overlegne. Bruger psykisk magt. Vil ikke svare, når patienten stiller spørgsmål. Personalet overser pårørende. Hilser ikke engang på dem. Har ingen information fået om sygdommen eller behandling. Monsterafdeling.	Virkelig dårligt

## Lungemedicinsk Afd. B



### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg synes, at kommunen svigter sin opgave.	Godt
6	Er stadig i behandling.	Virkelig godt
9	Da det kun er lægen NN, der ved tilstrækkeligt om min sygdom, og han ikke var til stede, da jeg tog hjem, havde jeg en utryk fornemmelse af min situation. Min sygdom var efter et par års stilstand brudt ud igen, så jeg var både utryk og uheldig.	Godt
12	Jeg oplever, at der ofte mangler frokost til os patienter, og udbuddet er lille f.eks. i forhold til andet sygehus. Desuden kunne personalet blive bedre til at tilbyde drikkevarer til os, som ikke selv kan hente.	Godt
13	Det var en meget behagelig læge.	Godt
15	Egentlig ikke. Jeg bliver rigtigt nok udskrevet efter hver indlæggelse, men afdelingen slipper mig aldrig, mens jeg er i live, efter hvad jeg forstår.	Godt
16	Som sagt blev jeg udskrevet fra Lungemedicinsk afdeling uden varsel. Blev sendt hjem med galoperende sukkersyge/syreforgiftning uden ilt og insulin. Hjemmesygeplejerske fik jeg ikke fra Lungemedicinsk afdeling.	Dårligt
17	En virkelig god oplevelse: Jeg havde talt med et par sygeplejersker om det uhensigtsmæssige i, at der er to fjernsyn på hver stue, således at man er prisgivet til at høre på, når ens medpatient har tv'et kørende. Og foreslog at der i stedet blev høretelefoner til hvert tv, så at man frit kunne vælge program eller vælge stilheden. Den dag, jeg blev udskrevet, sagde min kontaktsygeplejerske, at de faktisk netop havde taget dette problem og mit forslag op på et møde.	Godt
20	Jeg blev akut indlagt og har ingen nære pårørende eller familie. Det kan være svært at vurdere, når man ligger kun få dage og har det meget dårligt.	Uoplyst
25	Blev udskrevet, selvom jeg var dårlig efter narkose.	Virkelig dårligt
26	Det er det sædvanlige, jeg skriver hver gang. Blev udskrevet af en læge NN [over middag]. Skulle til ambulans på anden afdeling, selvom han havde fået at vide om formiddagen, at skulle tilbage til afdelingen. Bad mig vente [en tur] på den anden afdeling.	Uoplyst

## Lungemedicinsk Afd. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Synes, det er for dårligt, at der ingenting eller næsten ingenting er til diabetikere, da vi er repræsenteret med godt 50 procent. Har været på andre afdelinger, hvor det forefindes.	Virkelig godt
3	Serviceassistenterne: Omsorgsniveauet er MEGET højt. Det, at der bliver serveret en kop kaffe og lidt kage til ægtefællen også, gør, at en hård tid bliver lidt forsødet. [Pleje]	Godt
5	Jeg kan godt lide den gode stemning, der er på afdelingen. Alle er så søde, venlige og smilende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg vil give personalet på afdeling LU B5 en stor smiley.	Virkelig godt
7	Personalet var opmærksom på "natteuro" og flyttede rundt med patienter. [Pleje]	Godt
9	Efter min mening skal INGEN tvinges til at dele stue med en patient, der besørger i det rum, man opholder sig og spiser i! Det burde være en selvfølge at køre patienten ud på badeværelset. Personalet er fantastisk søde og venlige, det kan desværre bare ikke opveje, at de er ALT for få. [Pleje]	Godt
10	Der skulle være ekstra personale, når flere af de indlagte var demente. Måtte som indlagt hjælpe med at finde stuen flere gange for en medpatient, samt en anden, som ikke gik i seng om natten efter toiletbesøg. Man skal være mere obs. på disse patienter. [Pleje]	Godt
11	Jeg synes særlig godt om sygeplejerskerne. De var søde og flinke trods det, at de havde meget travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
12	Det er under al kritik, at man på en lungeafdeling, ikke har ilt på badeværelserne og mulighed for udluftning på disse. [Fysiske rammer]	Godt
13	Det var en ualmindeligt sød personalestab, som jeg havde omkring mig. [Relationer til personale]	Godt
15	Forbedringer: mere kontinuerlig kontakt med patienten, uopfordret. Gerne interesse for patientens liv i det hele taget, f.eks. bolig, børn, kæreste, interesse, det sociale liv, andre ting end sygdom. Det der bringer lys i tilværelsen. [Relationer til personale]	Godt
16	1. Jeg manglede en fast kontaktperson. 2. Jeg oplevede, at jeg nærmest blev "smidt ud", da jeg blev udskrevet. 3. Jeg fik ikke at vide, at jeg på udskrivningstidspunktet havde en galoperende sukkersyge (bivirkning af [medicin]) og var gået ind i syreforgiftning, som [nogle dage] senere på anden afdeling ikke en gang kunne måles, da tallene var [meget høje]. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
17	De samtaler, jeg har haft på Lungemedicinsk angående løbende undersøgelser og behandling, har været vældig oplysende og dialogiske. [Kommunikation og information]	Godt
21	En god og positiv oplevelse, hvor patienten er i fokus hele tiden, og hvor der løbende bliver fulgt op på forløbet, også efter indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Behov for ENESTUER med mulighed for tv. Den største gene er medpatienters FJERN SYN. Der bør være hovedtelefoner forbundet med hvert fjernsyn som f.eks. på anden afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

-  24 Rengøringen kunne være bedre. Godt  
[Fysiske rammer]
-  26  Der er ikke nogen forandring på afdelingen. Der mangler meget forståelse. Jeg er glad, når Uoplyst  
der er nogen på afdelingen, der kender mig. Det er ikke godt for syge patienter at blive flyttet  
rundt på stuerne. Der er mange ældre, som ikke tør sige noget, men  gør jeg selv.



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

