

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Nyremedicinsk Afd. C
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:	146
Besvarelser fra afdelingens patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	58%

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 præsentrationsmæssige 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

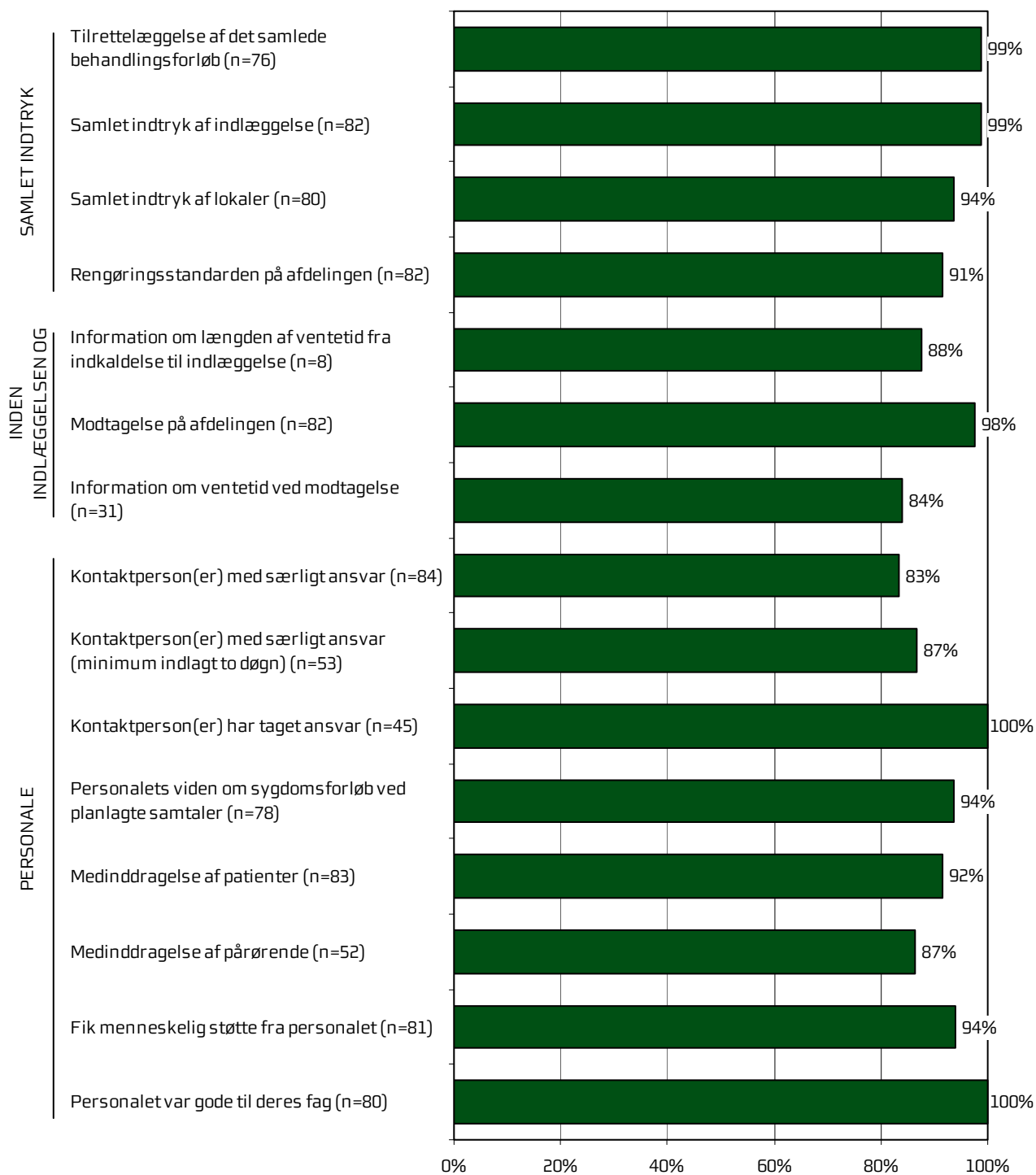
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

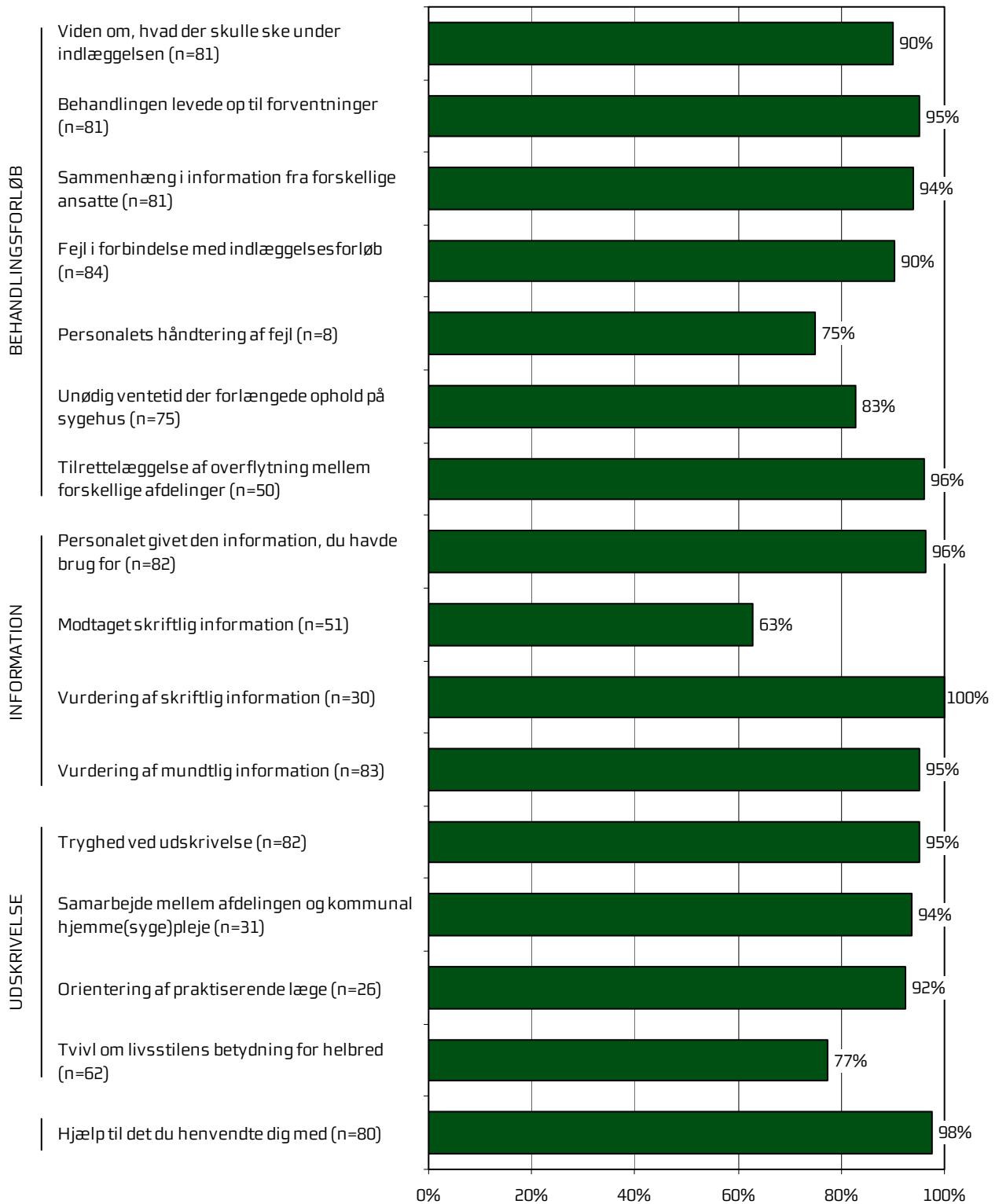
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

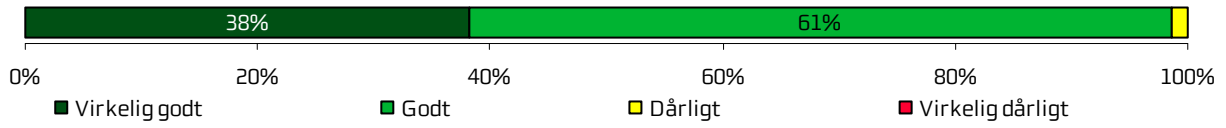
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

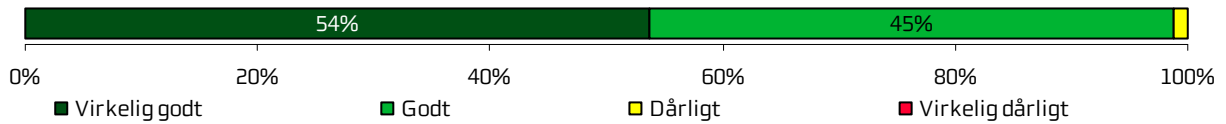
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

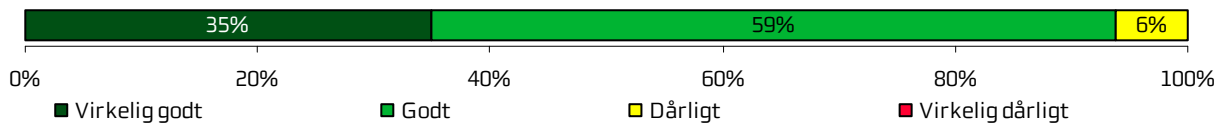
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=76)



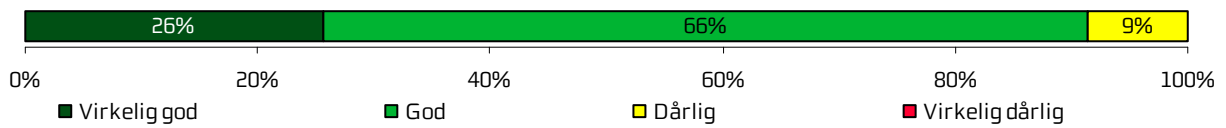
Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



Samlet indtryk af lokaler (n=80)



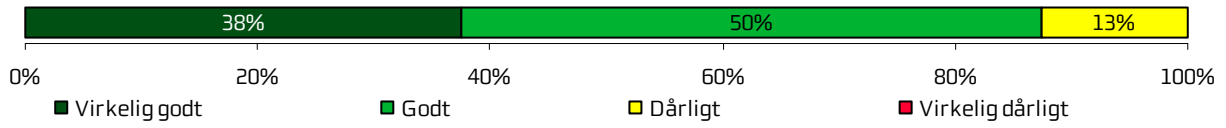
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=82)



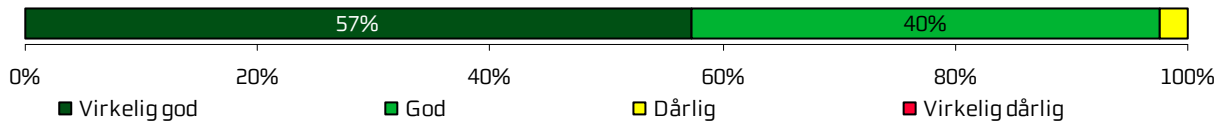
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	96 %	90 % *	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	96 %	94 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	94 %	91 %	98 %	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	87 %	-	99 % *	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

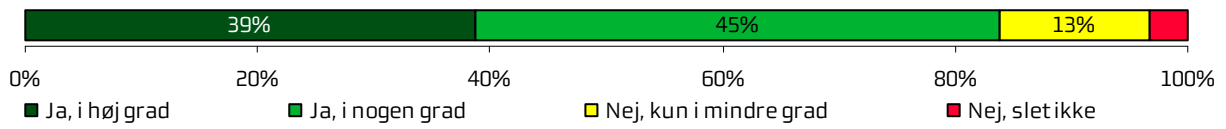
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=8)



Modtagelse på afdelingen (n=82)



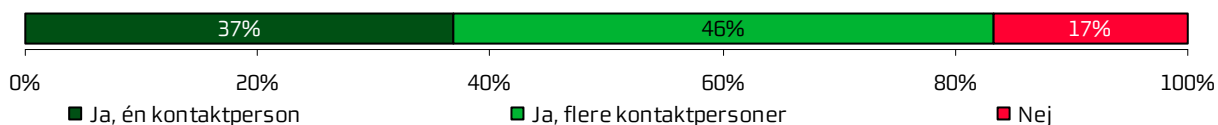
Information om ventetid ved modtagelse (n=31)



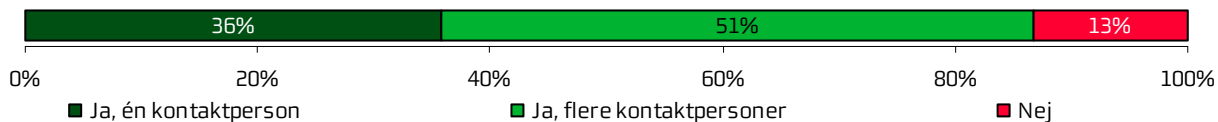
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	88 %	100 %	82 %	100 %	84 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	95 %	100 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	67 %	72 %	92 %	65 % *	77 % *

Personale

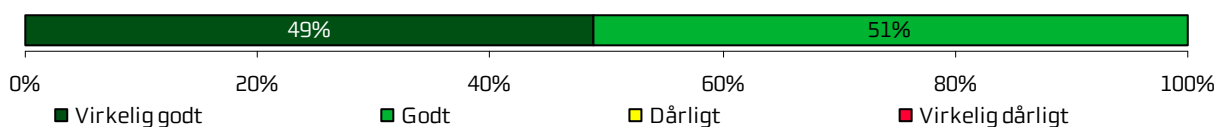
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=84)



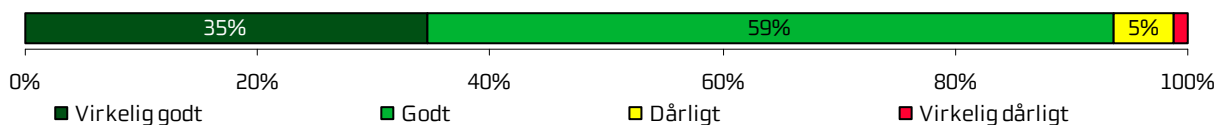
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=53)



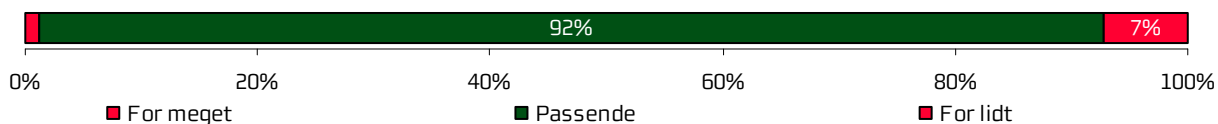
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=45)



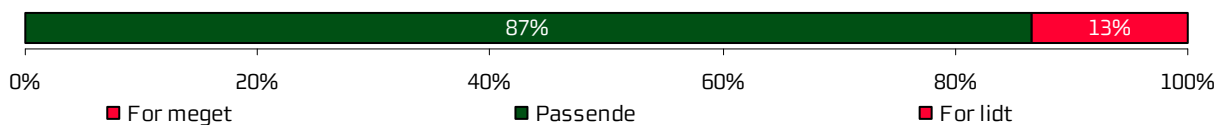
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



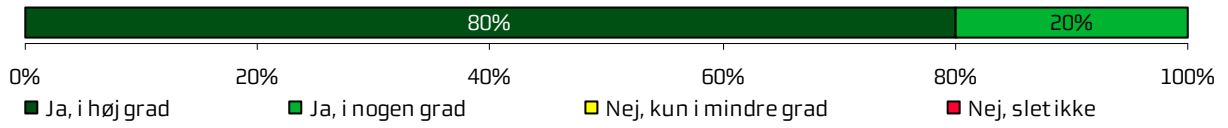
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=81)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	80 %	78 %	95 % *	76 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	87 %	82 %	79 %	97 % *	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	86 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	89 %	91 %	97 %	85 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	85 %	80 %	95 %	79 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	93 %	87 %	98 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

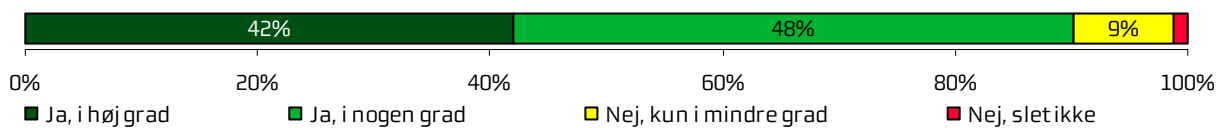
Personalet var gode til deres fag (n=80)



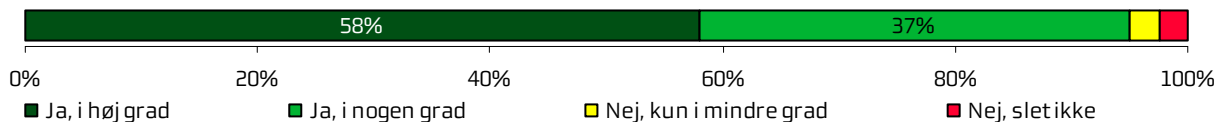
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	96 %	97 %	100 %	93 % *	97 % *

Behandlingsforløb

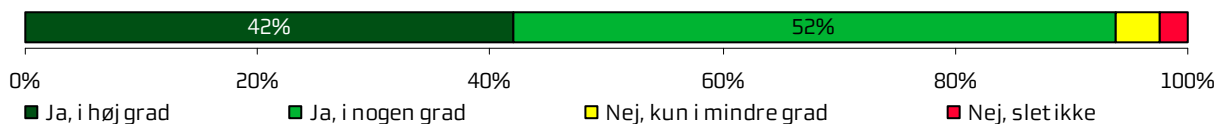
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=81)



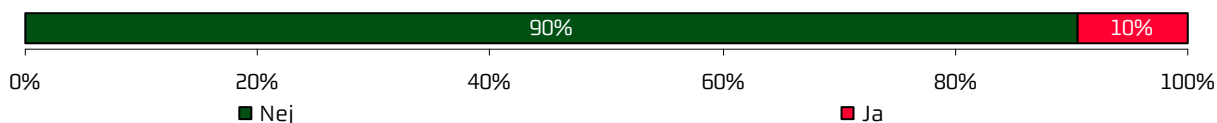
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



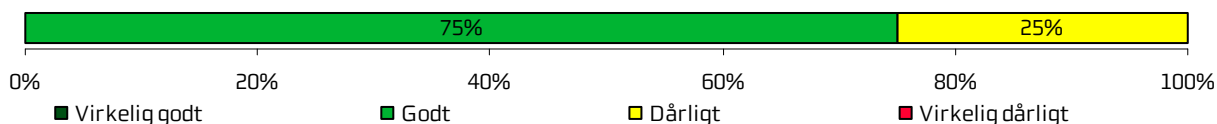
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



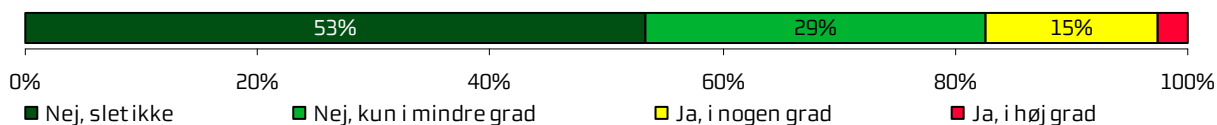
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=84)



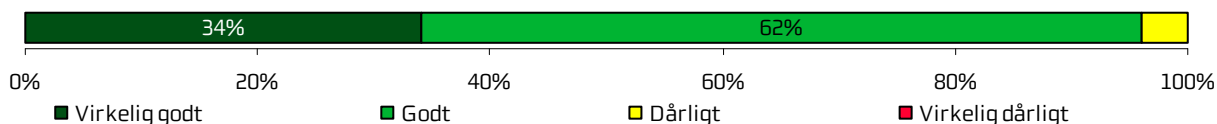
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=75)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



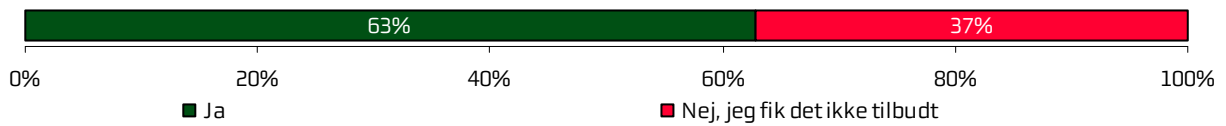
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90 %	90 %	82 %	98 % *	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	90 %	90 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	83 % *	93 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	86 %	78 % *	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	89 %	69 %	91 %	54 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	88 %	75 %	93 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	97 %	100 %	98 %	84 % *	92 % *

Information

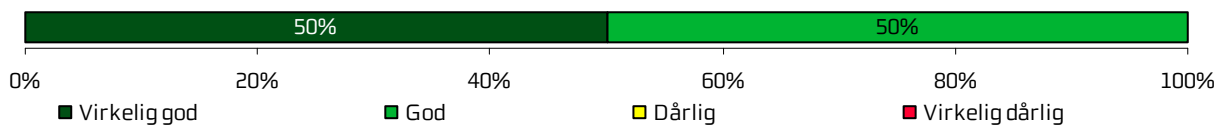
Personalet givet den information, du havde brug for (n=82)



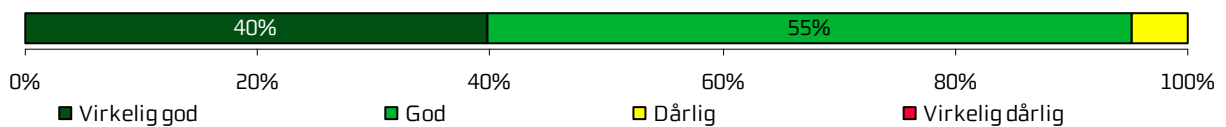
Modtaget skriftlig information (n=51)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



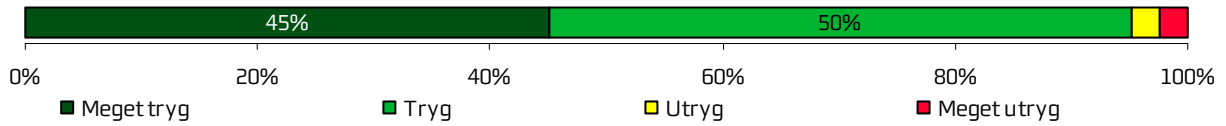
Vurdering af mundtlig information (n=83)



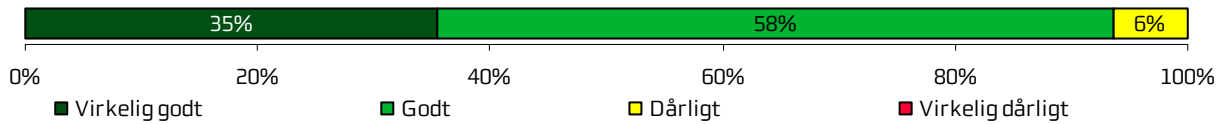
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	92 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	60 %	61 %	87 % *	52 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	95 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	96 %	94 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

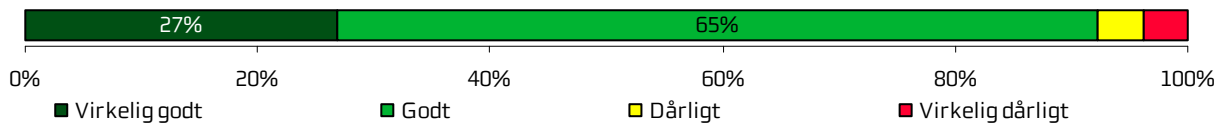
Tryghed ved udskrivelse (n=82)



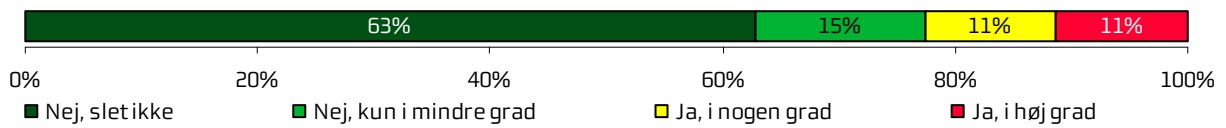
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



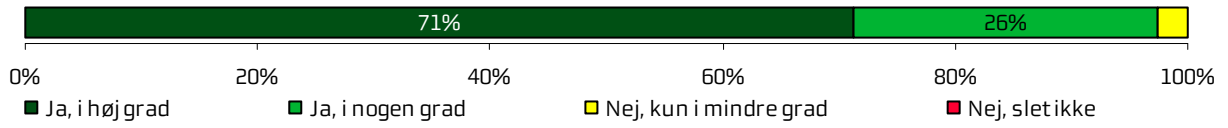
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=62)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	92 %	94 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	85 %	96 %	95 %	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	83 %	84 %	97 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	73 %	75 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	90 %	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. Portoer er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	50%	50%
Kvinde	50%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	31%	29%
60-79 år	46%	45%
80 år eller derover	12%	12%

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		84		100%
Køn				
Mand		42		50%
Kvinde		42		50%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		8		10%
40-59 år		26		31%
60-79 år		39		46%
80 år eller derover		10		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		77		94%
Pårørende		5		6%
Modersmål				
Dansk		77		95%
Ikke dansk		4		5%
Indlæggelsesform				
Akut		74		88%
Planlagt		10		12%

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	38	61	1	0	76	7
Køn						
Mand	49	49	3	0	39	2
Kvinde	27	73	0	0	37	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	50	45	5	0	22	4
60-79 år	30	70	0	0	37	2
80 år eller derover	44	56	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	1	0	70	7
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	37	62	1	0	71	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	63	1	0	67	6
Planlagt	56	44	0	0	9	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	54	45	1	0	82
Køn					
Mand	59	39	2	0	41
Kvinde	49	51	0	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	60	36	4	0	25
60-79 år	49	51	0	0	39
80 år eller derover	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	54	45	1	0	76
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	54	45	1	0	76
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	53	46	1	0	72
Planlagt	60	40	0	0	10

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	59	6	0	80
Køn					
Mand	40	55	5	0	40
Kvinde	30	63	8	0	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	83	17	0	0	6
40-59 år	28	60	12	0	25
60-79 år	26	68	5	0	38
80 år eller derover	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	35	58	7	0	74
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	32	61	7	0	74
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	37	56	7	0	70
Planlagt	20	80	0	0	10

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	26	66	9	0	82
Køn					
Mand	24	73	2	0	41
Kvinde	27	59	15	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	32	56	12	0	25
60-79 år	15	74	10	0	39
80 år eller derover	40	60	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	25	67	8	0	76
Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål					
Dansk	24	67	9	0	76
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	28	64	8	0	72
Planlagt	10	80	10	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	50	13	0	8	0	74
Køn							
Mand	40	60	0	0	5	0	37
Kvinde	-	-	-	-	3	0	37
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	3	0	22
60-79 år	-	-	-	-	4	0	35
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	38	50	13	0	8	0	67
Pårørende	-	-	-	-	0	0	5
Modersmål							
Dansk	43	43	14	0	7	0	68
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	74
Planlagt	38	50	13	0	8	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	40	2	0	82
Køn					
Mand	63	32	5	0	41
Kvinde	51	49	0	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	63	25	13	0	8
40-59 år	56	40	4	0	25
60-79 år	54	46	0	0	39
80 år eller derover	67	33	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	57	41	1	0	75
Pårørende	80	20	0	0	5
Modersmål					
Dansk	57	41	1	0	75
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	56	42	3	0	72
Planlagt	70	30	0	0	10

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	39	45	13	3	31	6
Køn						
Mand	31	54	15	0	13	4
Kvinde	44	39	11	6	18	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	38	38	23	0	13	0
60-79 år	42	50	8	0	12	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	47	13	3	30	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	37	44	15	4	27	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	48	15	4	27	6
Planlagt	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	46	17	84
Køn				
Mand	36	43	21	42
Kvinde	38	50	12	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	38	50	13	8
40-59 år	27	50	23	26
60-79 år	41	44	15	39
80 år eller derover	50	40	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	38	45	17	77
Pårørende	20	80	0	5
Modersmål				
Dansk	36	48	16	77
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	38	43	19	74
Planlagt	30	70	0	10

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	36	51	13	53
Køn				
Mand	32	52	16	25
Kvinde	39	50	11	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	29	47	24	17
60-79 år	36	52	12	25
80 år eller derover	50	50	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	37	49	14	49
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	35	51	14	49
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	36	49	16	45
Planlagt	38	63	0	8

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	49	51	0	0	45	0
Køn						
Mand	48	52	0	0	21	0
Kvinde	50	50	0	0	24	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	58	42	0	0	12	0
60-79 år	45	55	0	0	22	0
80 år eller derover	25	75	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	51	0	0	41	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	41	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	53	0	0	38	0
Planlagt	57	43	0	0	7	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	35	59	5	1	78	5
Køn						
Mand	44	51	5	0	39	2
Kvinde	26	67	5	3	39	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	57	14	0	7	0
40-59 år	42	50	4	4	24	2
60-79 år	31	67	3	0	36	3
80 år eller derover	40	50	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	4	1	71	5
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	71	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	62	4	1	68	5
Planlagt	50	40	10	0	10	0

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	92	7	83
Køn				
Mand	0	95	5	41
Kvinde	2	88	10	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	88	13	8
40-59 år	0	88	12	26
60-79 år	3	95	3	38
80 år eller derover	0	90	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	7	76
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	1	92	7	76
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	1	90	8	73
Planlagt	0	100	0	10

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	52	32
Køn					
Mand	0	92	8	26	16
Kvinde	0	81	19	26	16
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	86	14	7	1
40-59 år	0	86	14	14	12
60-79 år	0	91	9	23	16
80 år eller derover	0	75	25	8	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	45	32
Pårørende	0	100	0	5	0
Modersmål					
Dansk	0	87	13	46	31
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	87	13	47	27
Planlagt	0	80	20	5	5

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	62	32	5	1	81	3
Køn						
Mand	62	31	5	3	39	3
Kvinde	62	33	5	0	42	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	75	13	0	13	8	0
40-59 år	52	40	8	0	25	1
60-79 år	66	29	5	0	38	1
80 år eller derover	56	44	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	32	5	0	74	3
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	61	33	5	0	75	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	32	6	1	72	2
Planlagt	67	33	0	0	9	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	80	20	0	0	80	3
Køn						
Mand	83	18	0	0	40	2
Kvinde	78	23	0	0	40	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	29	0	0	7	1
40-59 år	72	28	0	0	25	1
60-79 år	89	11	0	0	38	1
80 år eller derover	70	30	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	74	2
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	82	18	0	0	74	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	71	3
Planlagt	78	22	0	0	9	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	48	9	1	81	3
Køn						
Mand	51	44	2	2	41	1
Kvinde	33	53	15	0	40	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	38	0	13	8	0
40-59 år	54	23	23	0	26	0
60-79 år	32	65	3	0	37	2
80 år eller derover	44	56	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	49	9	0	75	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	41	49	9	0	75	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	51	8	1	71	3
Planlagt	60	30	10	0	10	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	58	37	2	2	81	2
Køn						
Mand	61	34	0	5	41	1
Kvinde	55	40	5	0	40	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	25	13	13	8	0
40-59 år	63	33	0	4	24	1
60-79 år	55	42	3	0	38	1
80 år eller derover	60	40	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	38	3	1	74	2
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	59	39	1	1	75	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	38	3	3	71	2
Planlagt	70	30	0	0	10	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	52	4	2	81	3
Køn						
Mand	44	51	2	2	41	1
Kvinde	40	53	5	3	40	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	38	13	13	8	0
40-59 år	52	44	0	4	25	1
60-79 år	41	56	3	0	39	0
80 år eller derover	25	63	13	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	43	52	4	1	75	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	42	53	4	1	74	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	49	4	3	71	3
Planlagt	30	70	0	0	10	0

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	84
Køn			
Mand	93	7	42
Kvinde	88	12	42
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	75	25	8
40-59 år	92	8	26
60-79 år	92	8	39
80 år eller derover	90	10	10
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	77
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	90	10	77
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	74
Planlagt	80	20	10

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	75	25	0	8	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	0	80	20	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	75	25	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	75	25	0	8	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	83	17	0	6	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	29	15	3	75	7
Køn						
Mand	56	22	19	3	36	5
Kvinde	51	36	10	3	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	0	33	17	6	2
40-59 år	67	29	4	0	24	0
60-79 år	50	33	14	3	36	3
80 år eller derover	38	25	38	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	31	13	1	70	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	51	31	15	3	71	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	54	28	15	3	65	7
Planlagt	50	40	10	0	10	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	62	4	0	50	1	32
Køn							
Mand	38	58	4	0	24	1	17
Kvinde	31	65	4	0	26	0	15
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0	3
40-59 år	24	71	6	0	17	0	8
60-79 år	32	64	5	0	22	1	16
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	33	63	4	0	46	1	29
Pårørende	-	-	-	-	4	0	1
Modersmål							
Dansk	33	63	4	0	46	1	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	33	62	5	0	42	1	30
Planlagt	38	63	0	0	8	0	2

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	48	1	2	82
Køn					
Mand	58	40	0	3	40
Kvinde	40	55	2	2	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	25	13	13	8
40-59 år	54	42	0	4	26
60-79 år	50	50	0	0	38
80 år eller derover	33	67	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	49	48	1	1	75
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	49	49	0	1	75
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	49	47	1	3	72
Planlagt	50	50	0	0	10

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	25	29	8	37	51	30
Køn						
Mand	24	36	8	32	25	16
Kvinde	27	23	8	42	26	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	20	20	20	40	5	3
40-59 år	40	35	10	15	20	6
60-79 år	18	23	5	55	22	15
80 år eller derover	-	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	30	9	36	47	28
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	25	30	9	36	44	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	30	9	41	46	25
Planlagt	80	20	0	0	5	5

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	50	50	0	0	30	1
Køn						
Mand	40	60	0	0	15	1
Kvinde	60	40	0	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	50	50	0	0	16	1
60-79 år	44	56	0	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	46	0	0	28	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	26	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	48	0	0	25	1
Planlagt	40	60	0	0	5	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	40	55	5	0	83
Køn					
Mand	48	45	7	0	42
Kvinde	32	66	2	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	63	25	13	0	8
40-59 år	44	52	4	0	25
60-79 år	33	62	5	0	39
80 år eller derover	40	60	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	38	58	4	0	76
Pårørende	80	20	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	58	4	0	76
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	39	55	5	0	74
Planlagt	44	56	0	0	9

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	45	50	2	2	82
Køn					
Mand	48	48	3	3	40
Kvinde	43	52	2	2	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	54	42	0	4	26
60-79 år	45	50	3	3	38
80 år eller derover	20	70	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	46	49	3	3	76
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	45	51	3	1	76
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	42	53	3	3	72
Planlagt	70	30	0	0	10

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	35	58	6	0	31	8	41
Køn							
Mand	31	63	6	0	16	5	19
Kvinde	40	53	7	0	15	3	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	2	4
40-59 år	63	38	0	0	8	0	17
60-79 år	23	62	15	0	13	5	18
80 år eller derover	38	63	0	0	8	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	33	59	7	0	27	8	38
Pårørende	-	-	-	-	4	0	1
Modersmål							
Dansk	32	64	4	0	28	7	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	39	54	7	0	28	8	34
Planlagt	-	-	-	-	3	0	7

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	27	65	4	4	26	55
Køn						
Mand	27	73	0	0	11	28
Kvinde	27	60	7	7	15	27
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	57	43	0	0	7	19
60-79 år	9	82	9	0	11	26
80 år eller derover	-	-	-	-	4	6
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	5	5	21	54
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	21	71	4	4	24	51
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	26	65	4	4	23	48
Planlagt	-	-	-	-	3	7

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	63	15	11	11	62	20
Køn						
Mand	61	12	15	12	33	7
Kvinde	66	17	7	10	29	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	71	18	6	6	17	9
60-79 år	64	15	9	12	33	5
80 år eller derover	20	0	40	40	5	5
Skema udfyldt af						
Patienten	63	14	12	12	59	17
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	64	14	10	12	58	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	16	13	9	55	17
Planlagt	71	0	0	29	7	3

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	71	26	3	0	80	3
Køn						
Mand	80	20	0	0	40	1
Kvinde	63	33	5	0	40	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	65	31	4	0	26	0
60-79 år	81	19	0	0	36	3
80 år eller derover	60	40	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	3	0	74	3
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	72	27	1	0	75	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	26	3	0	70	3
Planlagt	70	30	0	0	10	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			3
Kommunikation og information			0
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			6
Pleje			5
Relationer til personale			5
Ventetid			0

Nyremedicinsk Afd. C

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 2	Blev overført fra dialyse.	Virkelig godt
 7	Der gik forholdsvis lang tid, fra jeg vidste, at jeg skulle indlægges/undersøges, til jeg fik en tid. Men tiden var så kun en uge efter, at jeg fik besked.	Virkelig godt
 9	Jeg blev akut indlagt, så der var ingen ventetid. Fik en god modtagelse.	Godt
 10	Blev akut indlagt fra anden afdeling.	Godt
 13	Besked pr. telefon før skriftlig.	Godt
 15	Blev indlagt direkte fra lægekonsultation.	Virkelig godt
 17	Min læge havde indlagt mig akut, så min mand kørte mig til Nyremedicinsk afdeling [i efteråret]. De blev lidt overraskede, men så kom en sygeplejerske og sagde, at det var ok.	Virkelig godt
 19	Indlæggelser foregår som regel akut i forbindelse med feber og lignende.	Godt
 20	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
 25	Sødt og rart personale på afdelingen.	Virkelig godt
 27	Der blev bestilt "overnatning" på patienthotellet.	Virkelig godt
 28	Blev flyttet fra et andet sygehus til Skejby.	Godt
 31	Akut indlagt.	Virkelig godt
 33	Jeg blev indlagt på [andet sygehus], inden jeg kom til Aarhus.	Godt

Nyremedicinsk Afd. C**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**









ID	Kommentarer - CS	Modtagelsen
 11	En virkelig sød sygeplejerske.	Virkelig god
 16	Måtte selv spørge om forløbet, de kunne godt selv have informeret mig om forløbet indtil operation. Det er første gang, jeg er indlagt.	God
 17	OK.	Virkelig god
 21	VIRKELIG GOD som altid. Har været indlagt [mange gange], siden jeg var [barn] og til nu, hvor jeg er [voksen].	Virkelig god
 23	Blev indlagt akut.	God
 25	De læger og sygeplejersker var søde, og fortalte mig om, hvad der kunne ske og kommer til at ske.	Virkelig god
 27	Jeg blev informeret om, hvad der skulle ske og hvornår.	Virkelig god
 29	Står ligefrem og venter på én.	Virkelig god
 30	Jeg har været ude for, at den både har været god og dårlig.	Uoplyst
 32	Får altid fortalt, hvornår undersøgelsen finder sted.	Virkelig god

Nyremedicinsk Afd. C





Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - CS	Fejlhåndtering
1	Blev hjemsendt for tidligt, og måtte indlægges igen næste morgen.	Uoplyst
3	Prøver skulle tages om, da personalet glemte dem to gange, og tidsfristen udløb. Væskeskema kunne ikke laves, da personalet også glemte mig ved kald. Jeg måtte nemlig ikke forlade min stue.	Uoplyst
5	Fik et donor[organ], som blev afstødt. Blev efter opvågning hovedsagligt behandlet med [medicin], som IKKE virker på mig, så eneste bedøvelse var Panodil. [Medicinen] gjorde mig så oppustet, at jeg var ved at springe i luften og efter flere dage endte med at give en sygeplejerske et møgfald. Så blev der gjort noget effektivt.	Godt
6	Fejl i pilledoseringen. Manglende information om dialysebehandling.	Godt
10	Forkert medicin (i form af manglende piller).	Dårligt
16	Havde inden operationen fået at vide, hvem kirurgen var. Og jeg var tryk ved den person, da jeg havde læst om ham på nettet. Hilste desværre ikke på nogen kirurg dagen før operationen (det synes jeg er en stor fejl). Men da jeg ligger på operationsbordet er det en helt anden kirurg, der skal operere mig. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Godt
18	Fik morfin efter operation. Kan ikke tåle dette. Fik vrangforestillinger. Man burde have vidst dette.	Godt
23	Blev måske hjemsendt for tidligt, idet der var meget vand i lungerne. Lægen mente ikke det var tilfældet, men måtte ved senere røntgen konstatere, at det passede.	Godt
34	Under indtagelse af vand gennem hånden (drop) oplevede jeg to gange, at vandet løb ud i vævet i stedet for årene med kraftig hævelse af fingre og hånd i henholdsvis højre og venstre hånd [til følge]. I dag [over en måned] efter er der daglig og periodisk smerte i højre hånd og underarm samt tykke fingre. Den lovede bedring af hånden lader vente på sig!	Dårligt





Nyremedicinsk Afd. C**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 3	Min mand blev aldrig informeret/kontaktet af personalet. Personalet var stressede!	Uoplyst
 5	Blev til tider hentet til dialyse andre dage end aftalt eller blev ikke informeret om planlægningen.	Dårligt
 11	Læge fra andet hospital havde ikke tid til mig.	Godt
 12	De er professionelle alle sammen. Både personale, operationen og behandlingen. Jeg er dem alle meget taknemmelig.	Virkelig godt
 16	Den plejeperson, som havde ansvaret for mig i dagtimerne, virkede meget usikker. Når hun skulle komme tilbage med noget, kunne der gå lang tid, inden vi så hende igen.	Godt
 25	De var hjælpsomme.	Virkelig godt
 30	Atter er der igen forskel på de forskellige indlæggelser, jeg har haft.	Godt
 36	Godt personale.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 1	Pårørende synes, de fik modsatrettede informationer fra dag til dag i forhold til behandling og indlæggelsestid.	Godt
 8	Ikke altid samme svar ved forskellige læger i ambulatorium.	Godt
 14	Jeg har haft en god oplevelse, efter jeg har været nyrepatient i [flere år] og kun er blevet behandlet på den bedste måde. Altid søde og venlige sygeplejersker, og alle, der var mig behjælpelige, de får et rent tital fra mig.	Virkelig godt
 25	De fortalte alt, hvad der skulle ske. Og de forklarede mig om alt, så jeg kunne forstå dem.	Virkelig godt

Nyremedicinsk Afd. C**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 8	Jeg har gået til kontrol med blodtryk og været indlagt med [forhøjet blodtryk] mange gange. Jeg ville gerne, at man blev på afdelingen og blev undersøgt for, hvad årsagen er. Når det bliver ved gentagne gange, må der være noget, der er overset.	Godt
 25	Alt gik godt, men jeg blev godt nok overrasket over, at min læge ikke fik at vide, at jeg havde fået en ny nyre.	Virkelig godt
 31	Jeg er ikke endelig udskrevet. Jeg er indkaldt til samtale [i efteråret] på Nyremedicinsk Afdeling.	Virkelig godt
 33	Jeg fik lovning på, at jeg fik maden udefra, i den første tid efter jeg kom hjem, men der kom ingen mad.	Godt

Nyremedicinsk Afd. C

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
4	Måske lidt oftere rengøring på toilet, og at lægerne taler lidt mere sammen om ens sygdomsforløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
5	Der er nogle af sygeplejerskerne, som er meget dygtige til deres håndværk og samtidig reelt empatiske. Disse sygeplejersker fortjener stor ros og anerkendelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
6	Der burde være undersøgelsesrum, hvor akutte patienter, der kommer om natten, kan undersøges. Det giver meget uro på sengestuerne. Især på de stuer, hvor der er fire patienter. [Fysiske rammer]	Godt
11	Var søde, og tog vare på pårørende.	Godt
14	Der var altid pænt rent over alt. Rengøringen var perfekt. Rengøringspersonalet var altid søde og venlige, man fik altid et dejligt smil, det var dejligt at se. Jeg så kun glade mennesker i min sygdomsperiode, og følte altid trykthed på Skejby. Kommer der stadig og møder næsten de samme.	Virkelig godt
17	Jeg føler, at der er styr på min situation. Jeg lever som nyresyg, for ikke at overanstrenge min nyre.	Virkelig godt
18	Ualmindeligt rart og professionelt personale. Jeg havde det meget svært i de dage med bivirkninger efter morfin. Fik god, forstående og omsorgsfuld pleje. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
19	Angående morgenmad: De hurtigste får det bedste, og der er måske for lidt i udbud. [Pleje]	Godt
22	Kompetent, altid smilende og venligt personale. Og det til trods for et undertiden højt stressniveau. I det hele taget har jeg kun haft særdeles positive oplevelser med personalet på Skejby Sygehus, uanset hvilken afdeling jeg har været på! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Patientsammensætning var for dårlig, idet dårlige patienter ødelagde nattesøvnen ved konstant at bede om hjælp. De kunne være på for eksempel enestuer. Ved morgenvækning var der stress på for at få alle prøver. Hele stuen blev vækket på én gang ved for høj tale og råben, og man blev gennet med. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
24	For mange gamle urinopsamlinger. Irriterende ikke at kunne gå i bad uden at skulle danse rundt om og flytte urindunke.	Godt
25	Gid personalet på andet sygehus var/er mere servicebevidste over for patienten. [Pleje]	Virkelig godt
26	Jeg blev [opereret]. Det var en god oplevelse, at være på afdelingen. Det var dejligt, at min kone var der stort set hele tiden.	Virkelig godt
29	Når jeg ringer til afdelingen, har jeg altid fået en meget venlig stemme og en rigtig god behandling, så alt fungerer igen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	De hjalp mig med [at sørge for], at der kom én og hjalp mig i seng den første tid, efter jeg var kommet hjem (også med at komme i bad). [Kvalitet i behandling]	Godt
35	Jeg har flere gange været indlagt på Nyremedicinsk Afdeling i Skejby, og har følt, at alt perso-	Virkelig godt

nale har virket meget kompetent til deres arbejde, hvilket har betydet, at jeg som patient har følt mig helt tryk ved det hele omkring min indlæggelse.
[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.

