

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Øjenafdeling J

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:	111
Besvarelser fra afdelingens patienter:	81
Afdelingens svarprocent:	73%

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

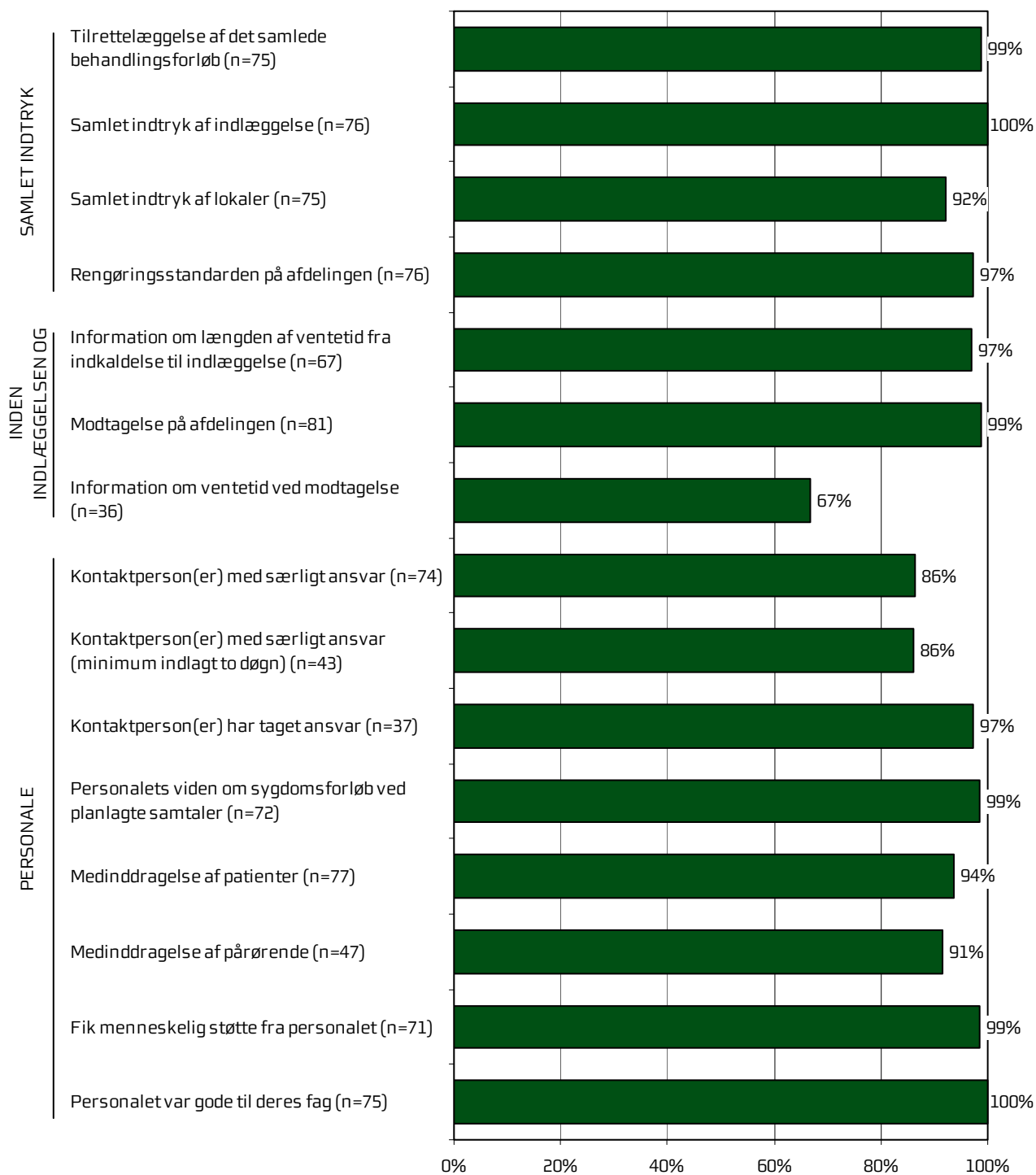
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

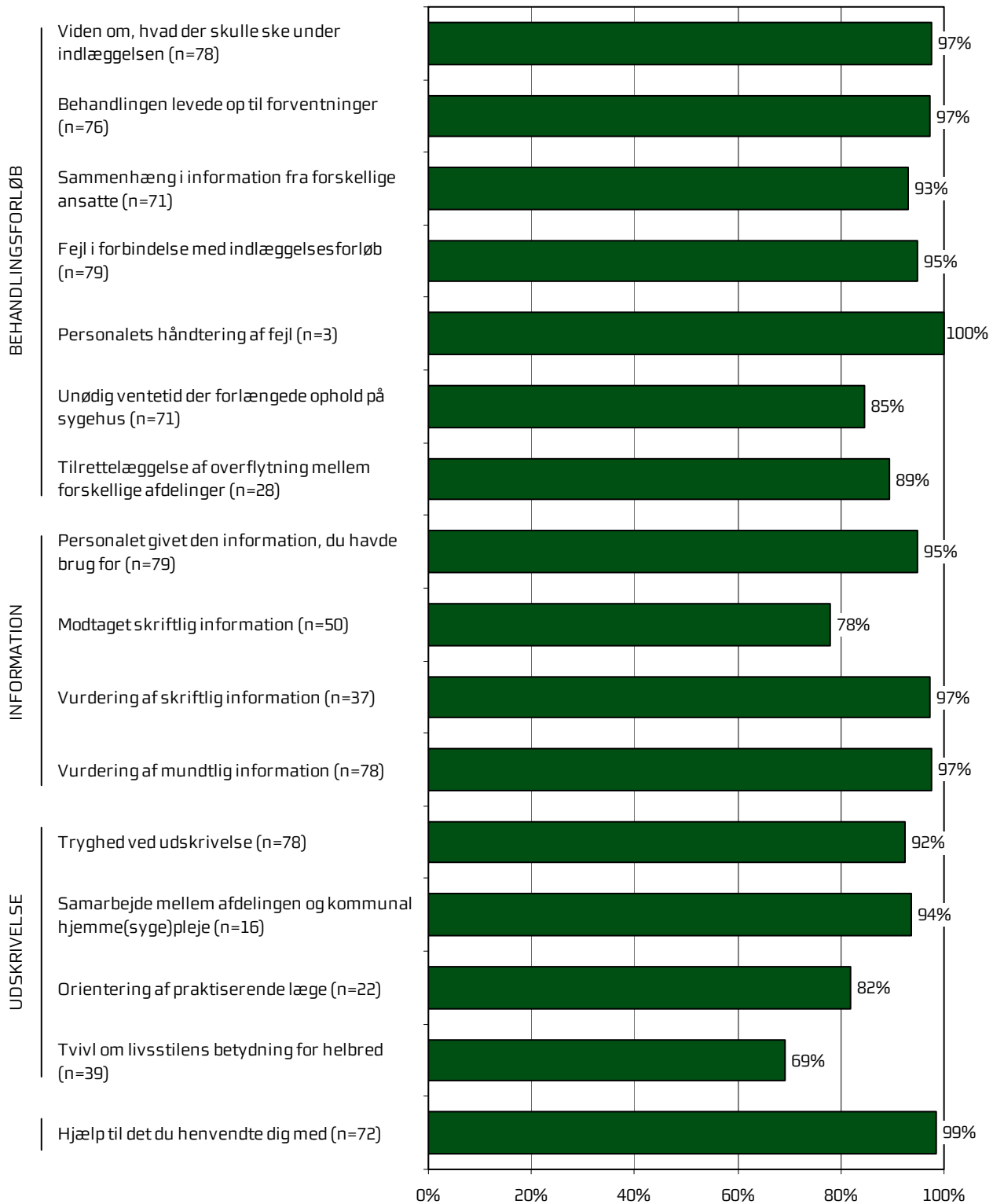
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Øjenafdeling J

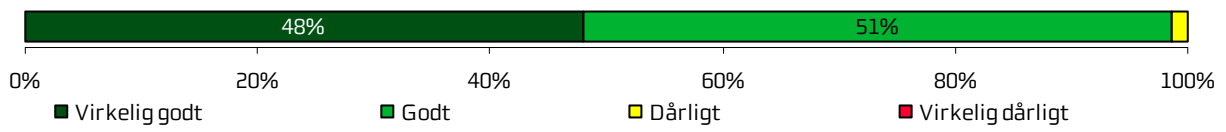
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

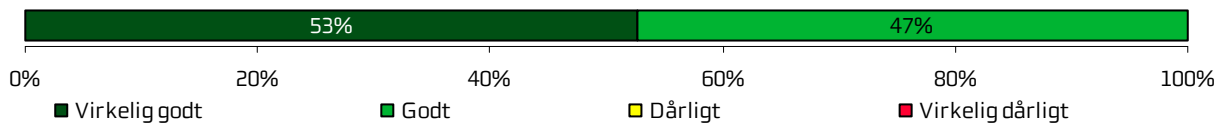
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

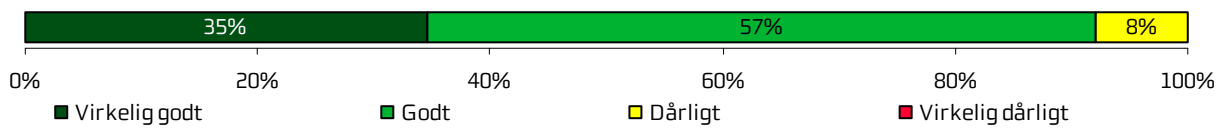
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=75)



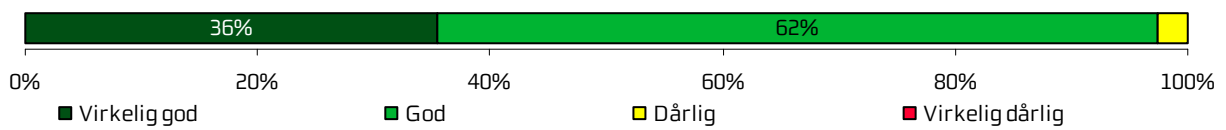
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=75)



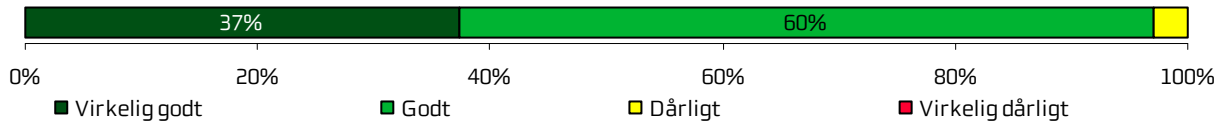
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=76)



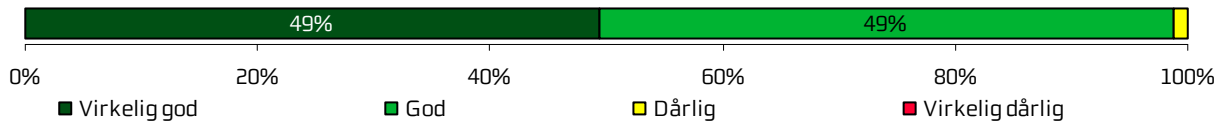
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	100 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	100 %	99 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	97 %	92 %	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	99 %	-	98 %	87 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

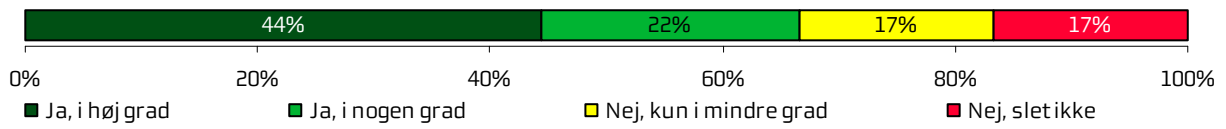
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=67)



Modtagelse på afdelingen (n=81)



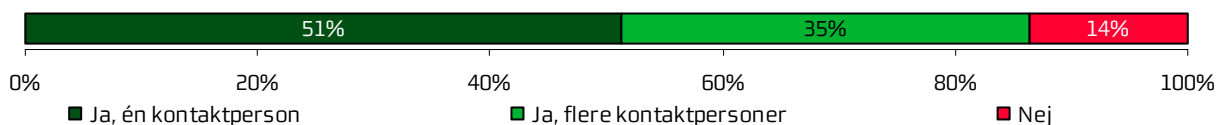
Information om ventetid ved modtagelse (n=36)



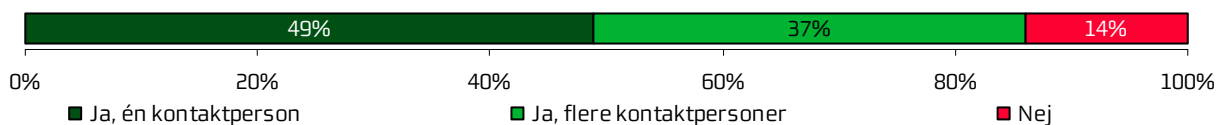
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	97 %	99 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	84 %	81 %	92 % *	66 %	77 %

Personale

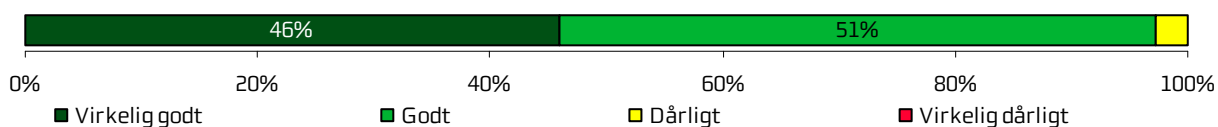
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=74)



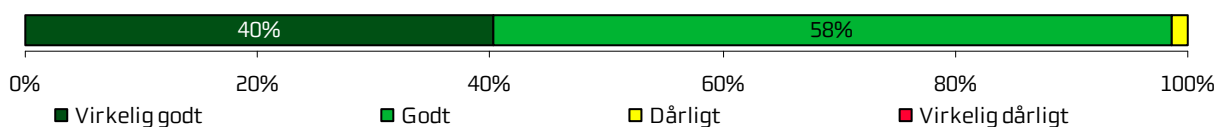
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



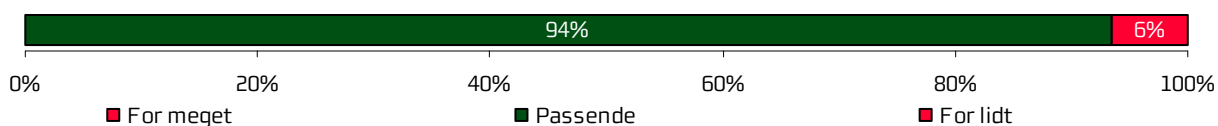
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



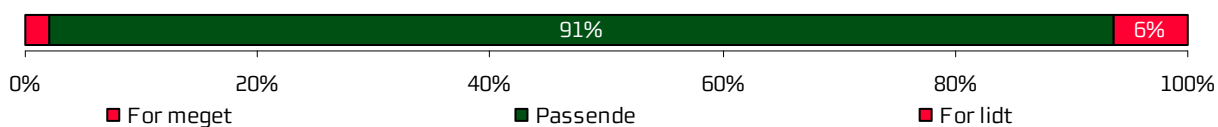
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



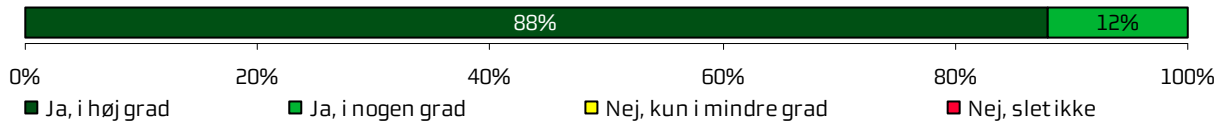
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	84 %	80 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	81 %	84 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	100 %	98 %	98 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	100 % *	96 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	91 %	93 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	99 %	98 %	97 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

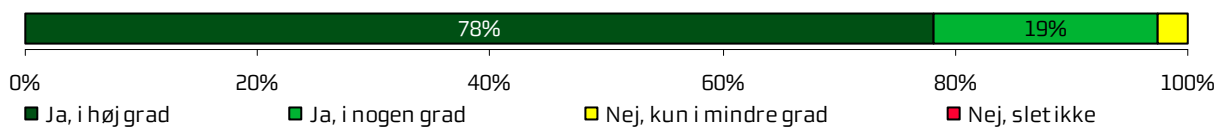
Personalet var gode til deres fag (n=75)



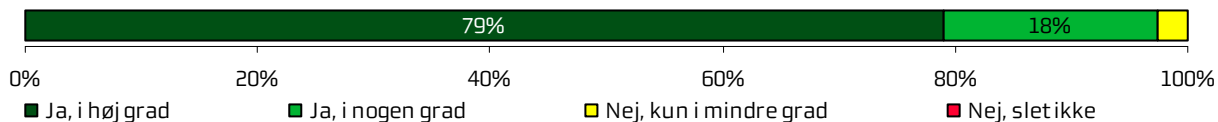
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



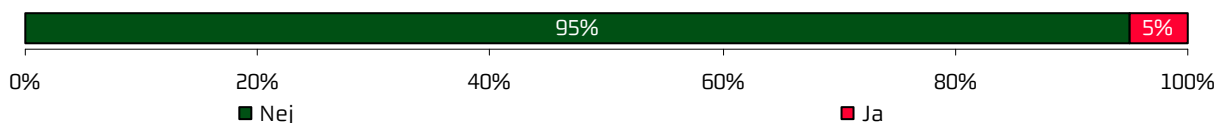
Behandlingen levede op til forventninger (n=76)



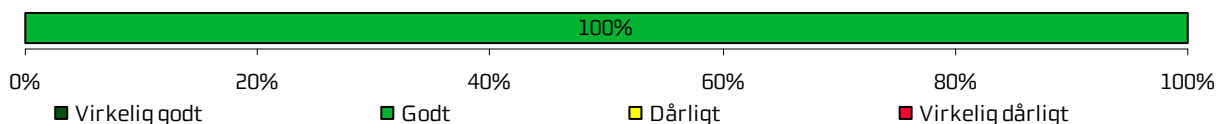
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



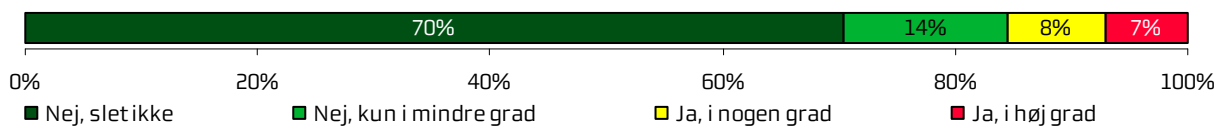
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



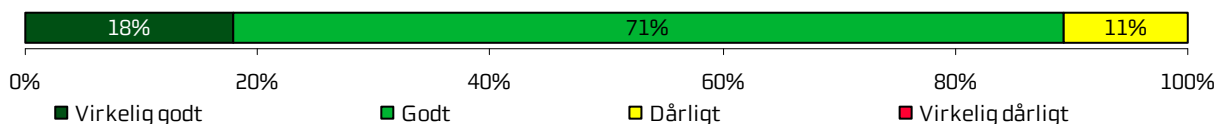
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=71)



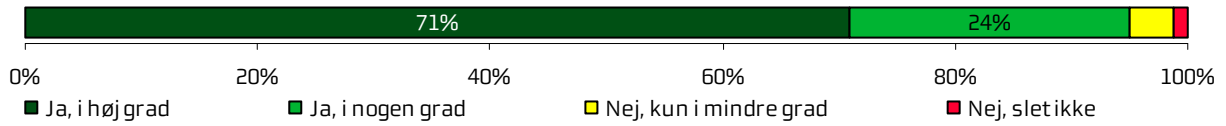
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=28)



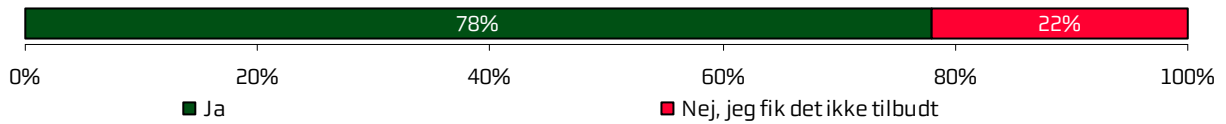
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	100 %	97 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	100 %	96 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	100 % *	98 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	98 %	93 %	93 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	67 %	91 % *	54 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	91 %	95 % *	93 %	75 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	100 %	93 %	98 %	84 %	93 %

Information

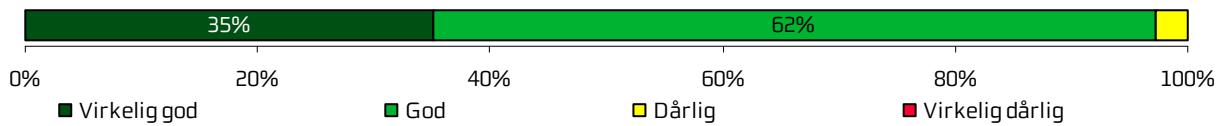
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



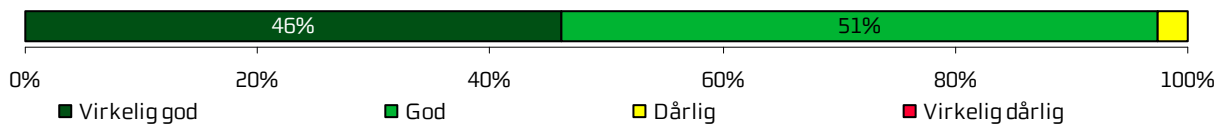
Modtaget skriftlig information (n=50)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



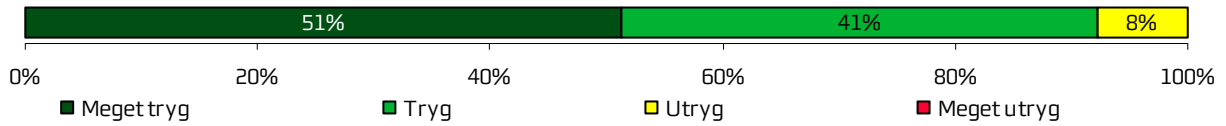
Vurdering af mundtlig information (n=78)



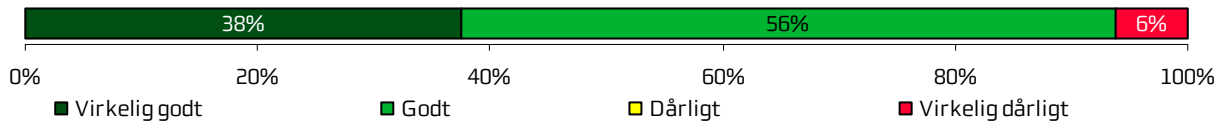
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	100 % *	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	91 % *	86 %	87 %	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	98 %	97 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	98 %	94 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

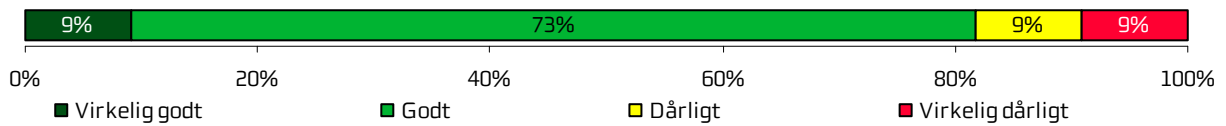
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



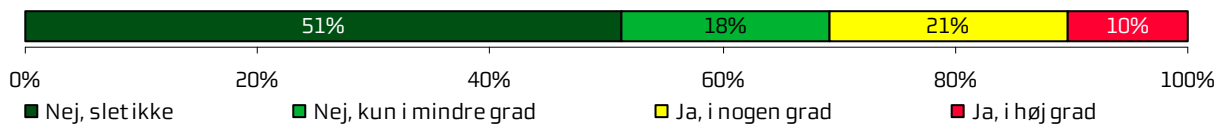
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



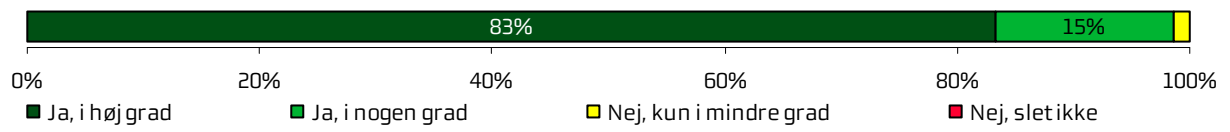
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=39)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	94 %	96 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	100 %	94 %	95 %	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	76 %	80 %	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	78 %	74 %	82 %	59 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=72)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	99 %	-	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 INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 73 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	73%	100%
Køn		
Mand	48%	53%
Kvinde	52%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	5%
20-39 år	1%	5%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	59%	53%
80 år eller derover	19%	15%

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		81		100%
Køn				
Mand		39		48%
Kvinde		42		52%
Aldersgruppe				
Under 20 år		3		4%
20-39 år		1		1%
40-59 år		14		17%
60-79 år		48		59%
80 år eller derover		15		19%
Skema udfyldt af				
Patienten		70		89%
Pårørende		9		11%
Modersmål				
Dansk		75		95%
Ikke dansk		4		5%
Indlæggelsesform				
Akut		7		9%
Planlagt		74		91%

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	48	51	1	0	75	3
Køn						
Mand	47	53	0	0	36	2
Kvinde	49	49	3	0	39	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	36	64	0	0	14	0
60-79 år	53	44	2	0	43	2
80 år eller derover	57	43	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	49	2	0	65	2
Pårørende	38	63	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	49	49	1	0	69	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	57	14	0	7	0
Planlagt	50	50	0	0	68	3

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	53	47	0	0	76
Køn					
Mand	49	51	0	0	37
Kvinde	56	44	0	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	43	57	0	0	14
60-79 år	64	36	0	0	44
80 år eller derover	43	57	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	65
Pårørende	22	78	0	0	9
Modersmål					
Dansk	54	46	0	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	6
Planlagt	53	47	0	0	70

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	57	8	0	75
Køn					
Mand	26	61	13	0	38
Kvinde	43	54	3	0	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	15	69	15	0	13
60-79 år	42	49	9	0	45
80 år eller derover	38	62	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	34	58	8	0	64
Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål					
Dansk	32	61	7	0	69
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	29	57	14	0	7
Planlagt	35	57	7	0	68

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	36	62	3	0	76
Køn					
Mand	32	63	5	0	38
Kvinde	39	61	0	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	15	85	0	0	13
60-79 år	47	51	2	0	45
80 år eller derover	21	71	7	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	3	0	66
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	33	64	3	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	43	57	0	0	7
Planlagt	35	62	3	0	69

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	37	60	3	0	67	4	7
Køn							
Mand	28	72	0	0	32	3	3
Kvinde	46	49	6	0	35	1	4
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	31	62	8	0	13	0	1
60-79 år	41	59	0	0	37	3	5
80 år eller derover	46	46	8	0	13	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	40	57	3	0	58	3	6
Pårørende	14	86	0	0	7	1	1
Modersmål							
Dansk	37	60	3	0	62	4	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	7
Planlagt	37	60	3	0	67	4	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	49	1	0	81
Køn					
Mand	41	56	3	0	39
Kvinde	57	43	0	0	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	29	71	0	0	14
60-79 år	56	42	2	0	48
80 år eller derover	53	47	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	53	47	0	0	70
Pårørende	33	56	11	0	9
Modersmål					
Dansk	48	52	0	0	75
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	29	71	0	0	7
Planlagt	51	47	1	0	74

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	44	22	17	17	36	2
Køn						
Mand	53	24	18	6	17	2
Kvinde	37	21	16	26	19	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	63	0	13	25	8	0
60-79 år	28	33	28	11	18	1
80 år eller derover	43	29	0	29	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	24	10	17	29	1
Pårørende	40	20	40	0	5	1
Modersmål						
Dansk	48	24	9	18	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	40	20	20	5	0
Planlagt	48	19	16	16	31	2

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	51	35	14	74
Køn				
Mand	46	46	9	35
Kvinde	56	26	18	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	31	46	23	13
60-79 år	47	40	14	43
80 år eller derover	71	21	7	14
Skema udfyldt af				
Patienten	49	35	15	65
Pårørende	75	25	0	8
Modersmål				
Dansk	50	36	14	70
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	29	57	14	7
Planlagt	54	33	13	67

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	49	37	14	43
Køn				
Mand	41	50	9	22
Kvinde	57	24	19	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	0	83	17	6
60-79 år	46	38	15	26
80 år eller derover	78	11	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	45	40	15	40
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	46	39	15	41
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	51	33	15	39

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	46	51	3	0	37	0
Køn						
Mand	35	60	5	0	20	0
Kvinde	59	41	0	0	17	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	20	60	20	0	5	0
60-79 år	45	55	0	0	22	0
80 år eller derover	63	38	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	3	0	34	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	43	54	3	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	45	52	3	0	33	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	40	58	1	0	72	7
Køn						
Mand	35	65	0	0	37	2
Kvinde	46	51	3	0	35	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	31	69	0	0	13	1
60-79 år	40	57	2	0	42	4
80 år eller derover	54	46	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	2	0	62	6
Pårørende	11	89	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	41	58	2	0	66	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	83	17	0	6	1
Planlagt	44	56	0	0	66	6

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	77
Køn				
Mand	0	95	5	38
Kvinde	0	92	8	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	0	100	0	14
60-79 år	0	91	9	45
80 år eller derover	0	93	7	14
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	66
Pårørende	0	89	11	9
Modersmål				
Dansk	0	93	7	71
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	86	14	7
Planlagt	0	94	6	70

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	91	6	47	31
Køn					
Mand	5	86	9	22	17
Kvinde	0	96	4	25	14
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	1	0
40-59 år	0	100	0	10	4
60-79 år	0	91	9	23	22
80 år eller derover	10	80	10	10	5
Skema udfyldt af					
Patienten	3	90	8	39	29
Pårørende	0	100	0	7	2
Modersmål					
Dansk	2	90	7	42	31
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	5	2
Planlagt	2	93	5	42	29

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	70	28	0	1	71	4
Køn						
Mand	65	35	0	0	34	3
Kvinde	76	22	0	3	37	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	36	0	0	14	0
60-79 år	75	23	0	3	40	3
80 år eller derover	69	31	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	0	2	62	3
Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	70	29	0	2	66	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	6	0
Planlagt	71	28	0	2	65	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	88	12	0	0	75	1
Køn						
Mand	90	10	0	0	39	0
Kvinde	86	14	0	0	36	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	86	14	0	0	14	0
60-79 år	87	13	0	0	45	0
80 år eller derover	92	8	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	92	8	0	0	65	1
Pårørende	63	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	90	10	0	0	70	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	6	0
Planlagt	87	13	0	0	69	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	3	0	78	1
Køn						
Mand	76	22	3	0	37	1
Kvinde	80	17	2	0	41	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	86	7	7	0	14	0
60-79 år	78	20	2	0	46	0
80 år eller derover	79	21	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	3	0	67	1
Pårørende	56	44	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	82	15	3	0	72	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	57	0	0	7	0
Planlagt	82	15	3	0	71	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	18	3	0	76	2
Køn						
Mand	76	24	0	0	38	1
Kvinde	82	13	5	0	38	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	36	0	0	14	0
60-79 år	81	15	4	0	47	0
80 år eller derover	91	9	0	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	84	13	3	0	67	2
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	83	14	3	0	71	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	6	1
Planlagt	80	17	3	0	70	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	7	0	71	8
Køn						
Mand	59	32	8	0	37	2
Kvinde	71	24	6	0	34	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	29	7	0	14	0
60-79 år	68	24	7	0	41	5
80 år eller derover	67	25	8	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	5	0	61	7
Pårørende	33	44	22	0	9	0
Modersmål						
Dansk	67	27	6	0	66	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	50	17	0	6	1
Planlagt	68	26	6	0	65	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	79
Køn			
Mand	92	8	39
Kvinde	98	3	40
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	-	-	1
40-59 år	93	7	14
60-79 år	98	2	46
80 år eller derover	93	7	15
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	69
Pårørende	100	0	9
Modersmål			
Dansk	95	5	74
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	7
Planlagt	96	4	72

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	-	-	-	-	3	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	0	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	1
Planlagt	-	-	-	-	3	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	70	14	8	7	71	4
Køn						
Mand	61	22	11	6	36	2
Kvinde	80	6	6	9	35	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	21	7	7	14	0
60-79 år	71	12	10	7	42	2
80 år eller derover	92	0	0	8	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	13	6	8	62	3
Pårørende	57	29	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	72	15	6	7	67	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	57	14	14	14	7	0
Planlagt	72	14	8	6	64	4

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	18	71	11	0	28	0	42
Køn							
Mand	25	69	6	0	16	0	19
Kvinde	8	75	17	0	12	0	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	14	71	14	0	7	0	6
60-79 år	20	73	7	0	15	0	27
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	19	71	10	0	21	0	39
Pårørende	17	67	17	0	6	0	2
Modersmål							
Dansk	13	74	13	0	23	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	0	80	20	0	5	0	2
Planlagt	22	70	9	0	23	0	40

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	71	24	4	1	79
Køn					
Mand	67	28	5	0	39
Kvinde	75	20	3	3	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	64	29	7	0	14
60-79 år	74	22	2	2	46
80 år eller derover	73	27	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	75	21	3	1	68
Pårørende	44	44	11	0	9
Modersmål					
Dansk	74	22	3	1	73
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	43	43	0	14	7
Planlagt	74	22	4	0	72

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	70	2	6	22	50	23
Køn						
Mand	61	0	4	35	23	13
Kvinde	78	4	7	11	27	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	88	0	0	13	8	4
60-79 år	63	3	10	23	30	14
80 år eller derover	75	0	0	25	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	73	3	8	18	40	22
Pårørende	63	0	0	38	8	1
Modersmål						
Dansk	72	2	7	20	46	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	0	20	0	80	5	2
Planlagt	78	0	7	16	45	21

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	62	3	0	37	0
Køn						
Mand	43	57	0	0	14	0
Kvinde	30	65	4	0	23	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	57	43	0	0	7	0
60-79 år	27	68	5	0	22	0
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	58	3	0	31	0
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	37	60	3	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	36	61	3	0	36	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	46	51	3	0	78
Køn					
Mand	45	53	3	0	38
Kvinde	48	50	3	0	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	43	50	7	0	14
60-79 år	48	50	2	0	46
80 år eller derover	50	50	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	68
Pårørende	22	78	0	0	9
Modersmål					
Dansk	47	50	3	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	43	57	0	0	7
Planlagt	46	51	3	0	71

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	51	41	8	0	78
Køn					
Mand	55	39	5	0	38
Kvinde	48	43	10	0	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	36	50	14	0	14
60-79 år	57	37	7	0	46
80 år eller derover	53	47	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	51	44	4	0	68
Pårørende	50	25	25	0	8
Modersmål					
Dansk	52	42	5	0	73
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	14	71	14	0	7
Planlagt	55	38	7	0	71

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	38	56	0	6	16	5	57
Køn							
Mand	38	63	0	0	8	4	27
Kvinde	38	50	0	13	8	1	30
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1	12
60-79 år	57	29	0	14	7	2	36
80 år eller derover	29	71	0	0	7	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	33	58	0	8	12	4	52
Pårørende	-	-	-	-	2	1	5
Modersmål							
Dansk	31	62	0	8	13	4	56
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	2	0	4
Planlagt	43	57	0	0	14	5	53

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	9	73	9	9	22	56
Køn						
Mand	0	89	0	11	9	30
Kvinde	15	62	15	8	13	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	2	12
60-79 år	0	79	7	14	14	32
80 år eller derover	33	50	17	0	6	8
Skema udfyldt af						
Patienten	6	76	12	6	17	50
Pårørende	-	-	-	-	4	5
Modersmål						
Dansk	11	74	11	5	19	53
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	5
Planlagt	10	75	10	5	20	51

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	51	18	21	10	39	36
Køn						
Mand	50	18	23	9	22	15
Kvinde	53	18	18	12	17	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	60	20	20	0	5	9
60-79 år	52	15	19	15	27	17
80 år eller derover	60	20	20	0	5	8
Skema udfyldt af						
Patienten	53	18	18	12	34	32
Pårørende	40	20	40	0	5	3
Modersmål						
Dansk	50	17	22	11	36	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	3
Planlagt	51	17	20	11	35	33

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	15	1	0	72	5
Køn						
Mand	80	20	0	0	35	3
Kvinde	86	11	3	0	37	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	71	29	0	0	14	0
60-79 år	86	12	2	0	42	3
80 år eller derover	83	17	0	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	85	13	2	0	62	4
Pårørende	75	25	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	86	12	2	0	66	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	6	1
Planlagt	85	14	2	0	66	4

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		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		3
Pleje		3
Relationer til personale		3
Ventetid		1

Øjenafdeling J





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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
2	Har ikke været indlagt men behandlet ambulant.	Uoplyst
4	Der blev desværre to udsættelser. Den ene var jeg selv ansvarlig for.	Virkelig godt
5	Godt tilfreds.	Virkelig godt
7	Jeg var indkaldt til [om morgenen], men da jeg mødte ind, fik jeg besked på, at operationen var flyttet til [senere på dagen], uden at jeg havde fået besked. Det betød [flere] timers spildtid.	Virkelig godt
9	Allerede her må jeg nævne, at jeg IKKE var "indlagt" i traditionel forstand, men blev opereret ambulant med efterfølgende kontrol og ophold på Patienthotellet i [nogle] dage.	Uoplyst
11	Det tog [flere] timer, før jeg fik patientarmbånd, så jeg kunne komme på Patienthotellet.	Godt
19	Nej. Alting gik bare meget stærkt.	Godt
20	Jeg blev indlagt akut.	Godt
21	Der er en virkelig god stemning i afdelingen.	Virkelig godt
25	Jeg fik en god velkomst, så man følte sig velkommen med det samme.	Godt
31	Grå stær mislykket på andet sygehus. AAU blev kontaktet omgående, med henblik på transplantation []. Svaret var nej, ikke så tæt på operationen. [Nogle] uger senere skulle jeg til AAU, som besluttede []transplantation.	Virkelig godt
32	Ventetiden er meget lang.	Godt








Øjenafdeling J**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Modtagelsen
 4	Meget kompetente, præcise, venlige mennesker. God tone! Uhøjtidelig, høj faglig standard.	Virkelig god
 5	Godt tilfreds.	Virkelig god
 6	Alt gik efter bogen. Meget fin modtagelse.	Virkelig god
 11	Der skal bare organisering til.	God
 19	Der var meget travlt, men de tog sig stadig tid til at trøste og instruere os.	Virkelig god
 21	Alt er til UG! Dog kunne damerne i "lugen" (udskrivningen) måske være lidt mere imødekom- mende.	Virkelig god
 26	Jeg synes, at jeg har fået en meget god behandling, både af sygeplejersker og lægen.	Virkelig god
 27	Modtaget i informationen. Henvist til Patienthotellet.	Virkelig god
 28	Vi venter altid i [flere] timer, indtil vi bliver kaldt ind.	Dårlig
 31	Ingen information om, hvor hvad var. Fandt først om eftermiddagen ud af, hvor jeg måtte bruge mobiltelefon. Familien ventede på opringning []. Jeg havde sagt det.	God
 32	God information og indkvartering.	God

Øjenafdeling J**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Fejlhåndtering
	6	Ingen.	Uoplyst
	13	Kommunikation mellem afdeling og patienthotel.	Godt
	29	NN havde håbet på, at hun kom til at se lidt bedre, men det lykkedes desværre ikke[].	Uoplyst
	31	Ankom [om morgenen] til øjenafdelingen efter transport []. Det vidste de. Havde bagage med. Først [ud på eftermiddagen] blev jeg vist til patienthotellet, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle indlogeres. Hele dagen fik jeg at vide, at jeg skulle blive i venteværelset. Jeg blev undersøgt utallige gange med meget lange ventetider.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øjenafdeling J**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
 4	Jeg vil anbefale afdelingen!	Virkelig godt
 6	Fik løbende information under hele forløbet.	Virkelig godt
 8	Er virkelig imponeret af det arbejde læge NN har gjort. MEN: informationen fra læge NNS side er meget mangelfuld. Tiden efter operationen har været meget utryg.	Godt
 14	Under indlæggelsen var det svært at klare sig i spisestuen på hotellet grundet dårligt syn.	Godt
 15	For lang ventetid på blodprøver og svar derpå.	Virkelig godt
 17	Alt foregik tilfredsstillende. Engageret personale.	Virkelig godt
 21	Det er meget svært at finde på noget negativt at skrive om. Patienthotellet er intet mindre end en FANTASTISK oplevelse. Stor ros til al personale.	Virkelig godt




Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
4	Der gik et helt år fra forundersøgelsen og den tilhørende grundige information. Jeg ville gerne have haft en repetition, da jeg endelig skulle opereres.	Virkelig godt
6	Ingen minusser.	Virkelig godt
8	Har oplevet, at det var meget svært at få information samt svar på spørgsmål fra læge NN. Har savnet en kontaktperson (sygeplejerske) ved efterfølgende kontroller (efter operationen), som kunne give mig svar på mine spørgsmål.	Godt
9	Igen, det var en ambulans operation for grå stær, hornhindetransplantation.	Uoplyst
17	Måske skulle [informationsmaterialet] revideres/ajourføres.	Virkelig godt
19	Alt var på dansk, den skriftlige information. Måske det også var muligt at få det på engelsk.	Godt
25	Jeg føler mig tryk ved den information, jeg har fået.	Godt
30	Et andet hospitals beskrivelse af en operation for grå stær (fundet på internettet) er mere omfattende og bedre, synes jeg.	Virkelig godt
31	Under: Lægerne NN rimelige. Patienthotellet god. Øjenafdeling (sygeplejerskerne og informationen) vidste ikke ret meget.	Virkelig godt

Øjenafdeling J



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
	8	Fik udleveret et akutnummer [], som jeg kunne ringe på, hvis der opstod problemer. Fik brug for det en sen aften, men der var bare ingen, der svarede på dette nummer!!!	Godt
	17	Fin service ved telefonopkald i forbindelse med usikkerhed/problemer ved den midlertidige protese.	Virkelig godt
	31	Rigtig god behandling på det ene sygehus. Ville have ønsket et telefonkontaktnummer til det andet sygehus.	Virkelig godt

Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
1	Sygeplejerskerne var meget søde og hjælpsomme, og lægerne [var] flinke og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
2	Er behandlet ambulat.	Uoplyst
6	Personalet var utroligt hjælpsomme. Jeg har kun positive oplevelser på hotellet, og maden var til ug. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Jeg har haft en tryk og positiv oplevelse på Øjenafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg synes, at arbejdsgangen virker bureaukratisk. Der foretages en del enkeltstående undersøgelser, som bliver afløst af ventetiden. Det virker langsomt for brugeren, og det kan være svært at finde ud af, hvor langt man er i processen. Hvis det er muligt, vil jeg opfordre til at afgive et tilnærmelsesvist sluttidspunkt i forbindelse med starttidspunktet, både [af hensyn til] pårørende (afhentning) og arbejdsplads. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
12	Der mangler bad og toilet på sengestuen. [Fysiske rammer]	Godt
16	Under ophold på patienthospitalet synes jeg, det ville være rimeligt og mere trygt, om den vagthavende sygeplejerske kiggede ind mindst én gang under opholdet []. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Det var rart med én primær kontaktperson. [Kontaktperson]	Virkelig godt
18	Jeg boede på patienthotellet og gik til øjenafdelingen, og det hele var rigtig godt.	Godt
20	jeg var opereret i øjet, men der kunne ikke skærmes for sollys på stuen. Der var kun tynde, hvide gardiner (på en øjenafdeling?). Jeg måtte ligge med et hovedpudebetræk over hovedet :- { [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg vil bede om, at informationen om patienthotellet bliver videregivet til rette sted. Jeg blev meget trist over at erfare, at det har været på tale, at patienthotellet skulle nedlægges. Det er et dejligt sted at opholde sig, og det er faktisk rigtig dejligt at være sammen med patienter med andre lidelser end en selv. Der bliver både mere samtalestof og sidst, men ikke mindst, holder man op med at synes, at det er synd for en selv.	Virkelig godt
22	Kun stor, ja meget stor ros til afdelingen. Jeg har været meget tilfreds. De skal have stor ros fra min side alle sammen.	Virkelig godt
23	Synes at det er godt, når kun en til to sundhedspersonaler har med en at gøre under indlæggelse (altså samme person). Ønsker måske lidt mere tid ved undersøgelsen efter udskrivning til en snak. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
24	Alt har været meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
25	Alt i alt har det været en god oplevelse [].	Godt
26	Jeg fik lyst til at drikke kaffe eller juice, og når jeg spurgte efter det, så var det der ikke! [Fysiske rammer]	Godt
30	Boede på patienthotellet. En helt igennem positiv oplevelse. Tak.	Virkelig godt

-  31 På Øjenafdelingen manglede information totalt. Virkelig godt
- Da jeg ikke på forhånd var informeret om overnatning, vil jeg takke Øjenafdelingen for lån af tøj og mad den dag, jeg kom. Manglende information til personale på Øjenafdelingen. Personerne var søde.
[Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]
-  33 Jeg har ikke været indlagt. Boede på Patienthotel, som jeg kun har meget stor ros til. Både de søde sygeplejersker i receptionen og personalet i restauranten. En hel ferie. [Tak] til Aarhus Universitetshospital. Uoplyst

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.

