

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akutfdelingen

Hospitalsenheden Horsens

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:	166
Besvarelser fra afdelingens patienter:	72
Afdelingens svarprocent:	43%

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

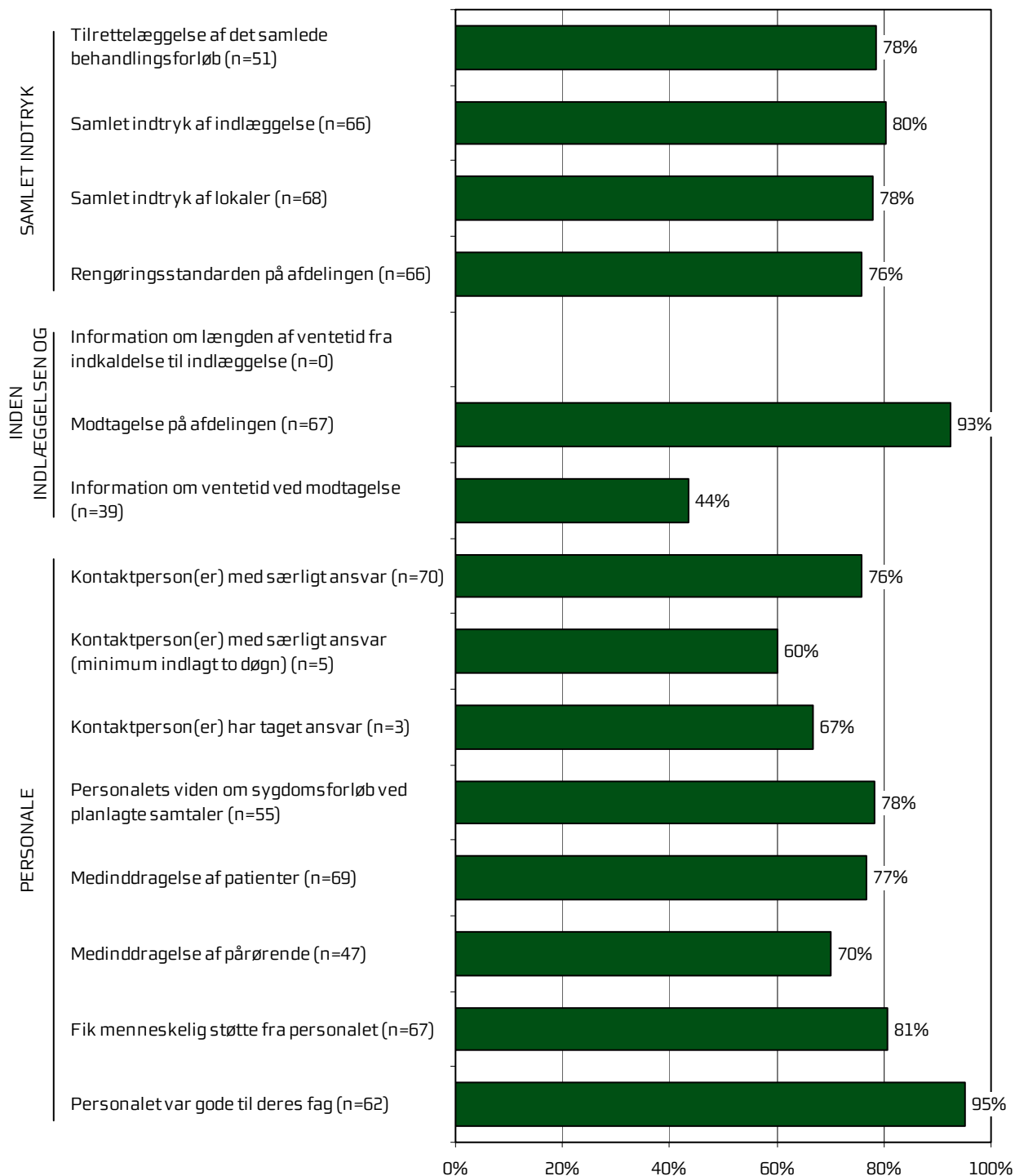
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

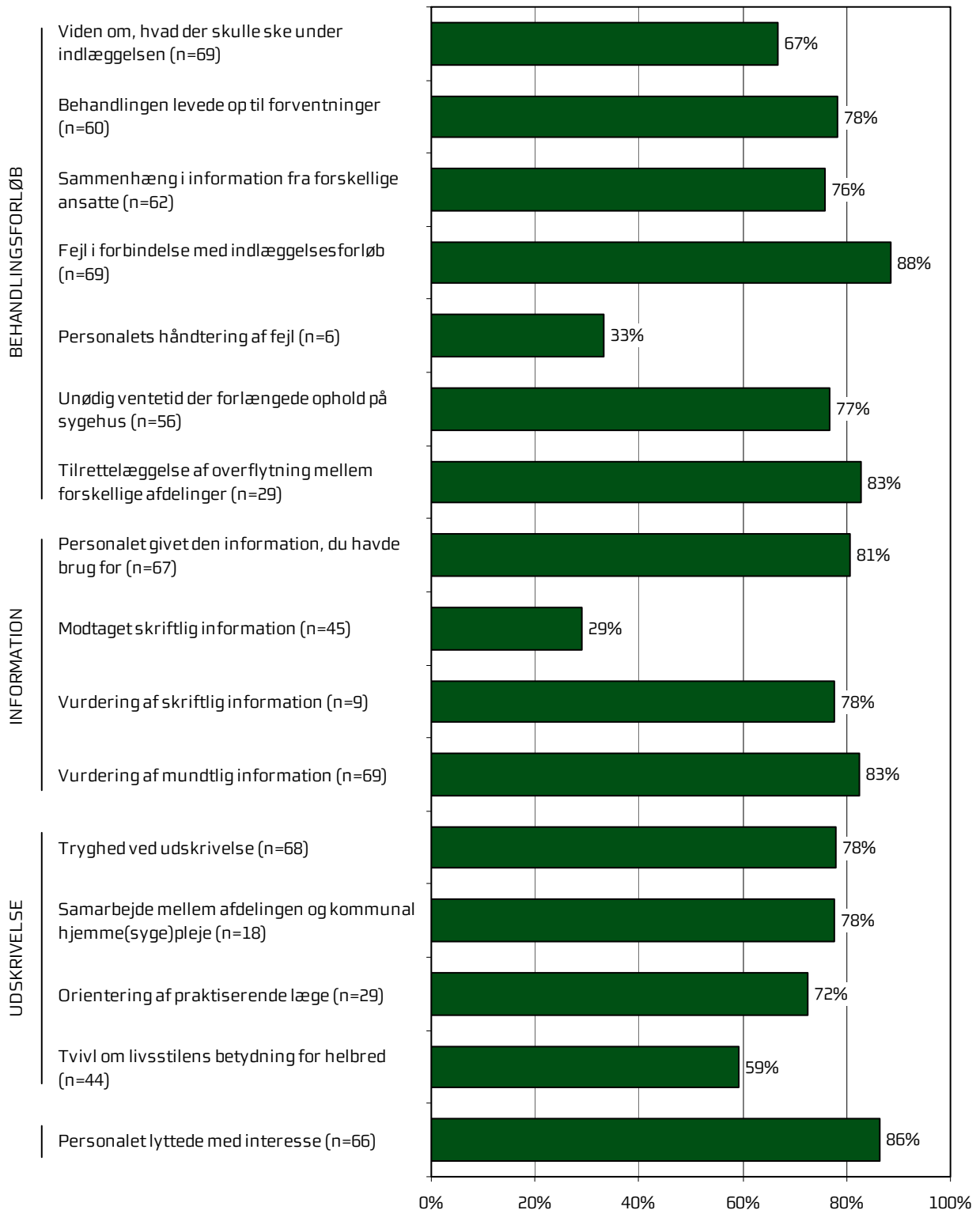
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

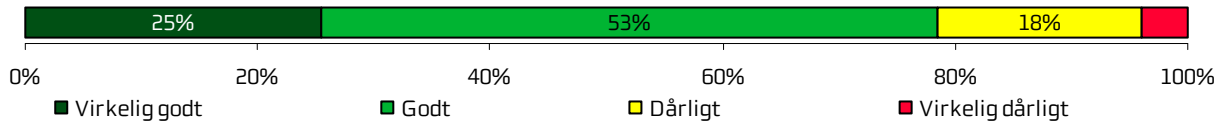
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

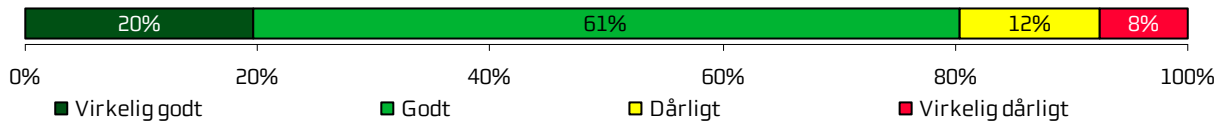
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

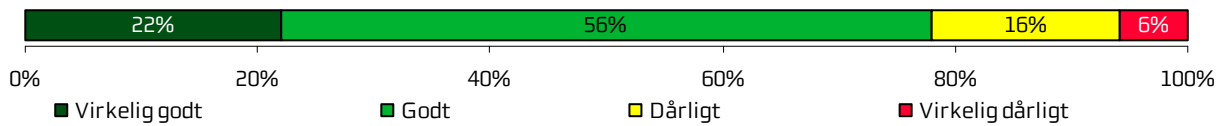
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



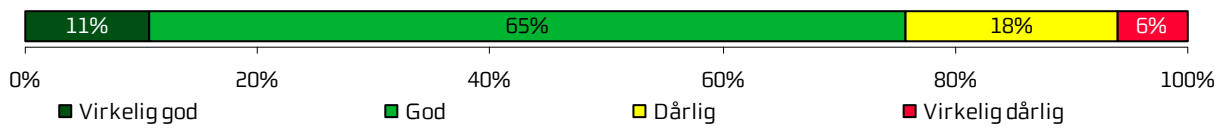
Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



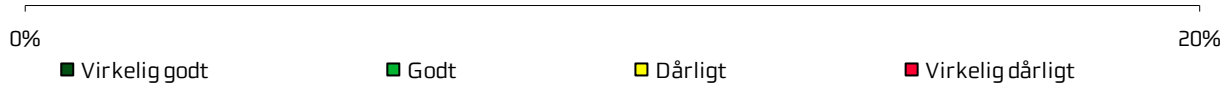
Rengøringsstandard på afdelingen (n=66)



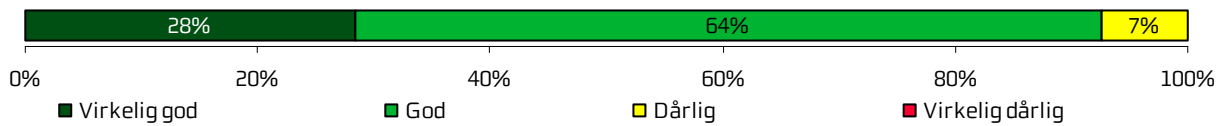
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	78 %	-	-	96 % *	87 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	80 %	-	-	97 % *	86 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	78 %	-	-	86 %	81 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	76 %	-	-	94 % *	83 %	86 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

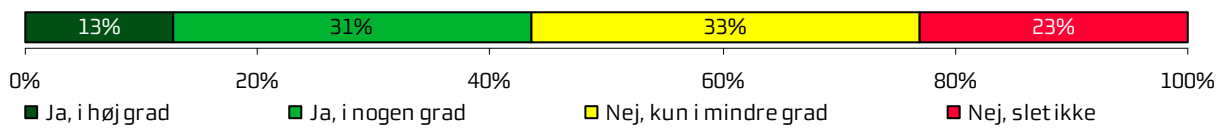
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=67)



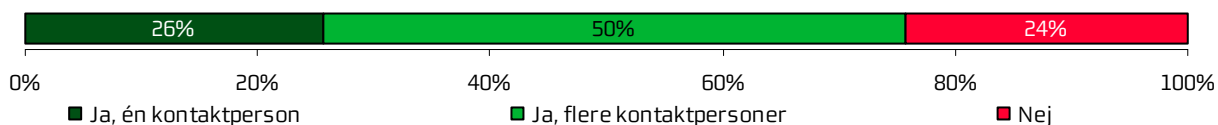
Information om ventetid ved modtagelse (n=39)



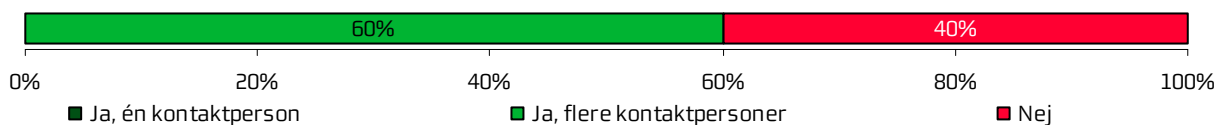
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	97 %	73 %	81 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	-	-	99 % *	91 %	93 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	44 %	-	-	75 % *	56 %	62 %

Personale

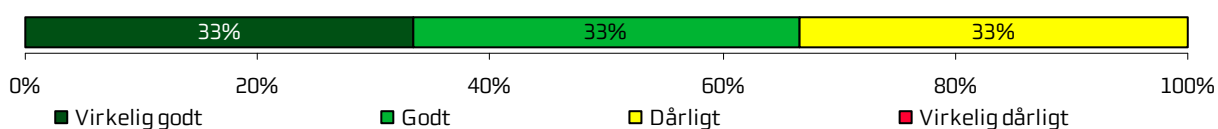
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



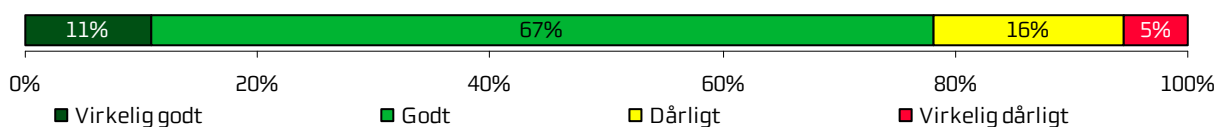
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=5)



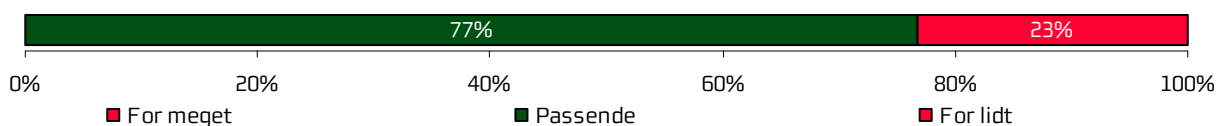
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=3)



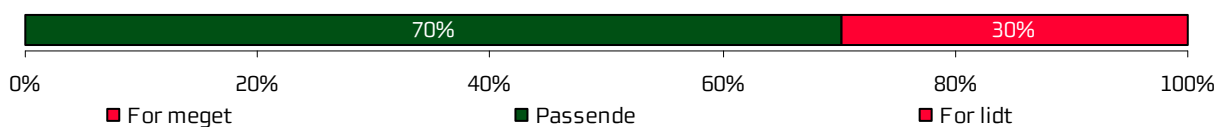
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



Medinddragelse af patienter (n=69)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



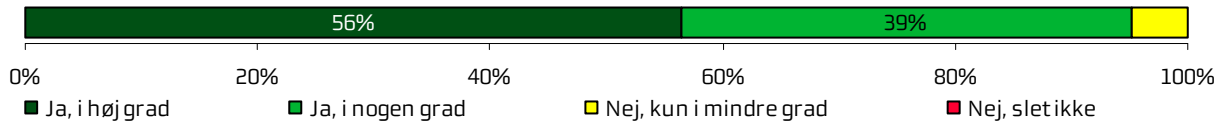
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	-	-	93 % *	70 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	60 %	-	-	93 %	61 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	67 %	-	-	99 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	78 %	-	-	97 % *	80 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	-	-	97 % *	77 %	82 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	-	-	88 % *	73 %	77 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81 %	-	-	94 % *	83 %	86 %

Personale (fortsat)

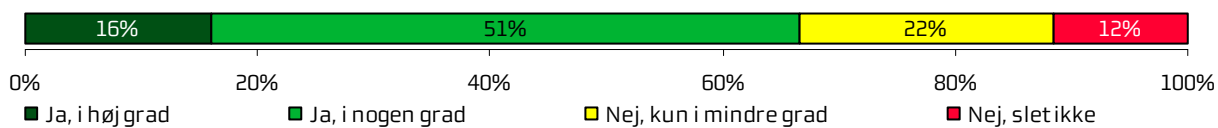
Personalet var gode til deres fag (n=62)



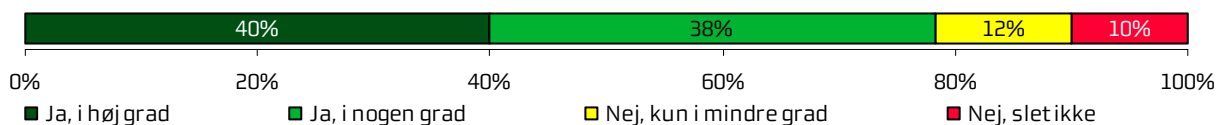
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	98 %	91 %	94 %

Behandlingsforløb

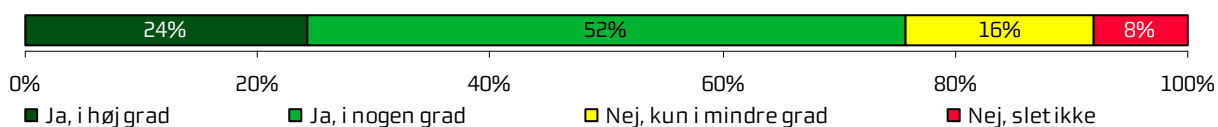
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



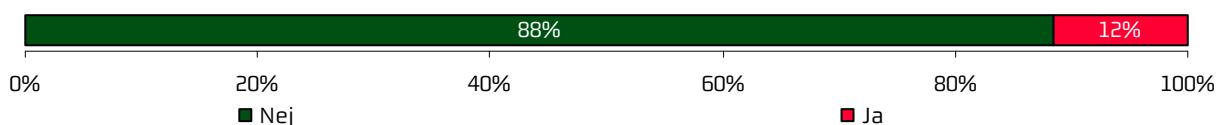
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



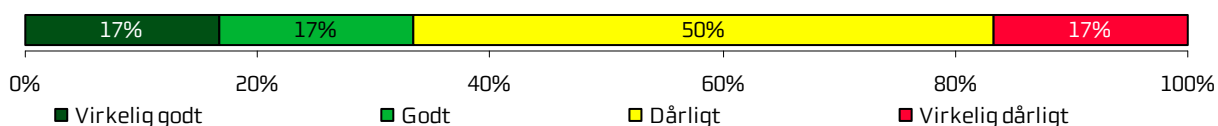
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



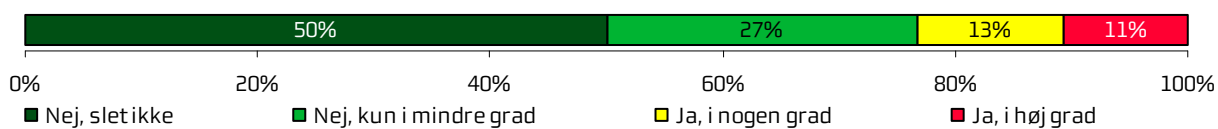
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



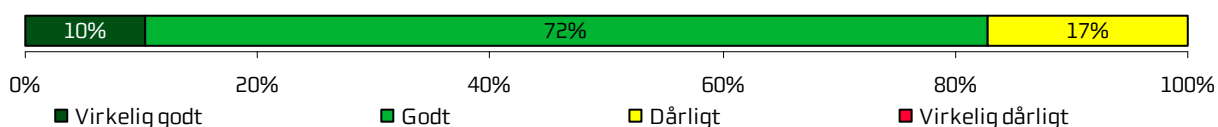
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=56)



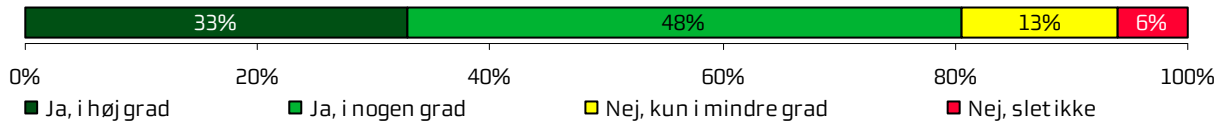
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



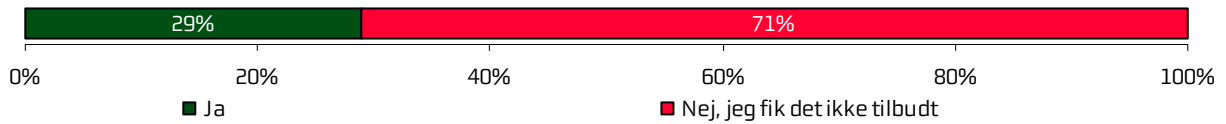
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	-	-	94 % *	71 %	78 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	78 %	-	-	95 % *	83 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76 %	-	-	95 % *	79 %	84 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	-	-	94 %	78 % *	82 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	77 % *	48 %	56 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	-	-	99 % *	79 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83 %	-	-	95 %	78 %	84 %

Information

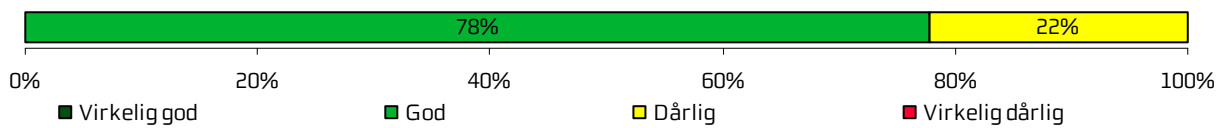
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



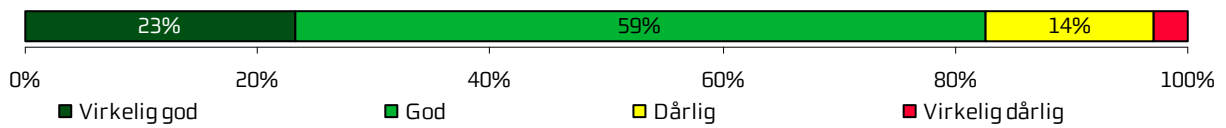
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=9)



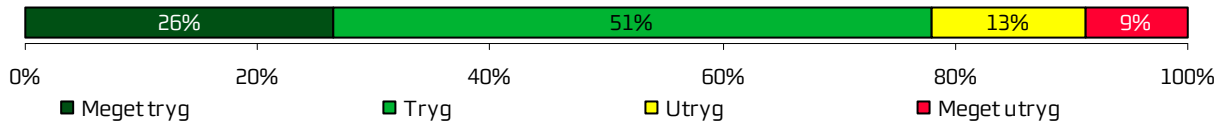
Vurdering af mundtlig information (n=69)



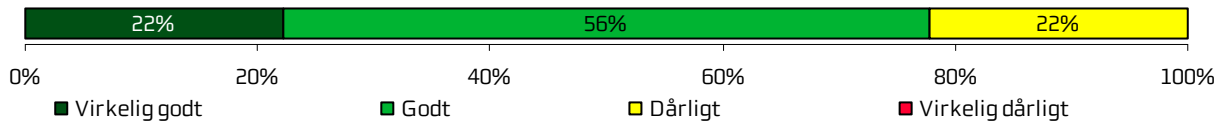
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	-	-	96 % *	82 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	29 %	-	-	86 % *	45 % *	57 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	78 %	-	-	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83 %	-	-	99 % *	86 %	89 %

Udskrivelse

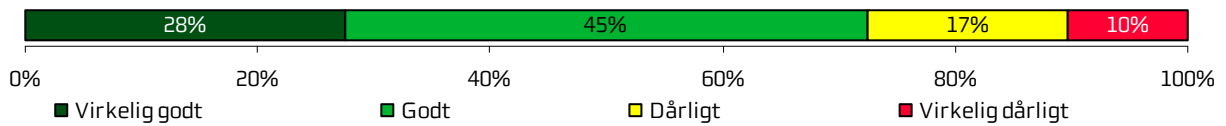
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



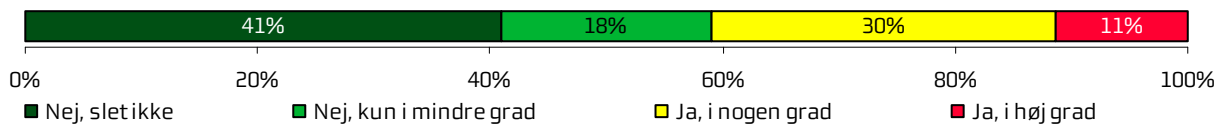
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



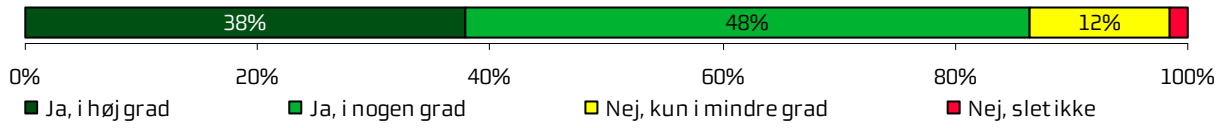
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=44)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	78 %	-	-	95 % *	81 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	-	-	79 %	73 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	72 %	-	-	96 % *	87 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59 %	-	-	89 % *	65 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	86 %	-	-	97 % *	88 %	90 %

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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		Ikke aktuelt for mig <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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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 26	Gå til spørgsmål 26
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
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) 43 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	43%	100%
Køn		
Mand	47%	44%
Kvinde	53%	56%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	7%
20-39 år	8%	8%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	47%	38%
80 år eller derover	14%	19%

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		72		100%
Køn				
Mand		34		47%
Kvinde		38		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		3		4%
20-39 år		6		8%
40-59 år		19		26%
60-79 år		34		47%
80 år eller derover		10		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		61		88%
Pårørende		8		12%
Modersmål				
Dansk		68		96%
Ikke dansk		3		4%
Indlæggelsesform				
Akut		71		99%
Planlagt		1		1%

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	25	53	18	4	51	13
Køn						
Mand	36	52	12	0	25	6
Kvinde	15	54	23	8	26	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	17	50	17	17	6	0
40-59 år	29	43	21	7	14	4
60-79 år	26	57	17	0	23	6
80 år eller derover	17	83	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	48	21	5	42	13
Pårørende	0	100	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	27	51	18	4	49	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	53	18	4	51	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0

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	20	61	12	8	66
Køn					
Mand	30	60	10	0	30
Kvinde	11	61	14	14	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	50	0	33	6
40-59 år	16	63	11	11	19
60-79 år	30	53	17	0	30
80 år eller derover	0	88	0	13	8
Skema udfyldt af					
Patienten	21	56	14	9	57
Pårørende	14	86	0	0	7
Modersmål					
Dansk	19	61	11	8	62
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	20	60	12	8	65
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	56	16	6	68
Køn					
Mand	35	39	23	3	31
Kvinde	11	70	11	8	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	50	33	0	6
40-59 år	26	53	11	11	19
60-79 år	26	55	16	3	31
80 år eller derover	11	78	0	11	9
Skema udfyldt af					
Patienten	19	55	19	7	58
Pårørende	29	71	0	0	7
Modersmål					
Dansk	22	55	17	6	64
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	21	57	16	6	67
Planlagt	-	-	-	-	1

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	11	65	18	6	66
Køn					
Mand	19	58	16	6	31
Kvinde	3	71	20	6	35
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	67	17	0	6
40-59 år	11	63	16	11	19
60-79 år	13	63	22	3	32
80 år eller derover	0	83	0	17	6
Skema udfyldt af					
Patienten	9	68	16	7	56
Pårørende	29	43	29	0	7
Modersmål					
Dansk	10	65	19	6	62
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	11	65	18	6	65
Planlagt	-	-	-	-	1

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	-	-	-	-	0	0	71
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	34
Kvinde	-	-	-	-	0	0	37
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0	6
40-59 år	-	-	-	-	0	0	19
60-79 år	-	-	-	-	0	0	33
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	10
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	60
Pårørende	-	-	-	-	0	0	8
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	67
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	71
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	64	7	0	67
Køn					
Mand	38	59	3	0	32
Kvinde	20	69	11	0	35
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	67	17	0	6
40-59 år	17	72	11	0	18
60-79 år	41	53	6	0	32
80 år eller derover	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	29	63	9	0	56
Pårørende	13	88	0	0	8
Modersmål					
Dansk	30	62	8	0	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	29	65	6	0	66
Planlagt	-	-	-	-	1

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	13	31	33	23	39	8
Køn						
Mand	25	31	25	19	16	2
Kvinde	4	30	39	26	23	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	33	33	33	6	0
40-59 år	10	30	30	30	10	3
60-79 år	22	28	28	22	18	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	24	36	24	33	8
Pårørende	0	60	20	20	5	0
Modersmål						
Dansk	14	30	32	24	37	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	13	29	34	24	38	8
Planlagt	-	-	-	-	1	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	26	50	24	70
Køn				
Mand	21	55	24	33
Kvinde	30	46	24	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	17	33	50	6
40-59 år	16	53	32	19
60-79 år	29	56	15	34
80 år eller derover	44	33	22	9
Skema udfyldt af				
Patienten	27	49	24	59
Pårørende	25	63	13	8
Modersmål				
Dansk	27	47	26	66
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	26	49	25	69
Planlagt	-	-	-	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	60	40	5
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	4
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	0	60	40	5
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	0	60	40	5
Planlagt	-	-	-	0

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	-	-	-	-	0	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	11	67	16	5	55	15
Køn						
Mand	18	68	14	0	28	5
Kvinde	4	67	19	11	27	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	50	33	17	6	0
40-59 år	21	50	21	7	14	5
60-79 år	11	71	14	4	28	5
80 år eller derover	0	100	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	64	17	6	47	12
Pårørende	0	86	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	12	65	17	6	52	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	11	67	17	6	54	15
Planlagt	-	-	-	-	1	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	0	77	23	69
Køn				
Mand	0	82	18	33
Kvinde	0	72	28	36
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	83	17	6
40-59 år	0	72	28	18
60-79 år	0	82	18	33
80 år eller derover	0	67	33	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	78	22	58
Pårørende	0	75	25	8
Modersmål				
Dansk	0	77	23	65
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	76	24	68
Planlagt	-	-	-	1

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	70	30	47	23
Køn					
Mand	0	71	29	28	5
Kvinde	0	68	32	19	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	100	0	5	1
40-59 år	0	67	33	12	7
60-79 år	0	68	32	22	11
80 år eller derover	0	67	33	6	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	75	25	36	23
Pårørende	0	63	38	8	0
Modersmål					
Dansk	0	73	27	44	22
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	70	30	46	23
Planlagt	-	-	-	1	0

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	40	40	13	6	67	3
Køn						
Mand	53	31	13	3	32	1
Kvinde	29	49	14	9	35	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	33	33	0	33	6	0
40-59 år	50	22	22	6	18	1
60-79 år	33	52	12	3	33	0
80 år eller derover	50	50	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	38	16	7	56	3
Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	40	41	13	6	63	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	39	14	6	66	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	39	5	0	62	9
Køn						
Mand	63	30	7	0	30	3
Kvinde	50	47	3	0	32	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	59	41	0	0	17	2
60-79 år	63	31	6	0	32	2
80 år eller derover	50	50	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	6	0	52	8
Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	56	39	5	0	59	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	39	5	0	61	9
Planlagt	-	-	-	-	1	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	16	51	22	12	69	1
Køn						
Mand	19	47	22	13	32	1
Kvinde	14	54	22	11	37	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	33	50	17	6	0
40-59 år	11	56	22	11	18	1
60-79 år	24	52	15	9	33	0
80 år eller derover	11	44	22	22	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	48	21	14	58	1
Pårørende	13	75	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	15	49	23	12	65	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	51	22	12	68	1
Planlagt	-	-	-	-	1	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	40	38	12	10	60	10
Køn						
Mand	45	38	10	7	29	4
Kvinde	35	39	13	13	31	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	20	60	20	0	5	1
40-59 år	25	44	19	13	16	3
60-79 år	48	31	10	10	29	4
80 år eller derover	38	50	0	13	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	34	12	12	50	9
Pårørende	29	71	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	43	36	11	11	56	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	39	12	10	59	10
Planlagt	-	-	-	-	1	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	24	52	16	8	62	7
Køn						
Mand	28	52	10	10	29	4
Kvinde	21	52	21	6	33	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	67	33	0	6	0
40-59 år	18	47	24	12	17	2
60-79 år	37	43	13	7	30	3
80 år eller derover	0	86	0	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	46	19	8	52	6
Pårørende	14	71	0	14	7	1
Modersmål						
Dansk	26	50	16	9	58	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	52	16	8	61	7
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	69
Køn			
Mand	91	9	33
Kvinde	86	14	36
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	83	17	6
40-59 år	89	11	19
60-79 år	84	16	32
80 år eller derover	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	58
Pårørende	88	13	8
Modersmål			
Dansk	88	12	65
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	68
Planlagt	-	-	1

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	17	17	50	17	6	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	17	50	17	6	0
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	17	17	50	17	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	17	50	17	6	1
Planlagt	-	-	-	-	0	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	50	27	13	11	56	7
Køn						
Mand	50	32	14	4	28	2
Kvinde	50	21	11	18	28	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	40	20	40	5	1
40-59 år	47	24	6	24	17	1
60-79 år	52	36	12	0	25	3
80 år eller derover	86	0	14	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	45	28	15	13	47	6
Pårørende	83	17	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	52	24	13	11	54	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	51	25	13	11	55	7
Planlagt	-	-	-	-	1	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	10	72	17	0	29	2	32
Køn							
Mand	11	78	11	0	18	1	10
Kvinde	9	64	27	0	11	1	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	2	0	4
40-59 år	0	88	13	0	8	0	9
60-79 år	17	61	22	0	18	0	10
80 år eller derover	-	-	-	-	1	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	13	71	17	0	24	1	28
Pårørende	-	-	-	-	3	1	3
Modersmål							
Dansk	11	70	19	0	27	2	31
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	10	72	17	0	29	2	31
Planlagt	-	-	-	-	0	0	1

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	33	48	13	6	67
Køn					
Mand	35	52	13	0	31
Kvinde	31	44	14	11	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	67	17	17	6
40-59 år	39	28	28	6	18
60-79 år	41	47	9	3	32
80 år eller derover	13	75	0	13	8
Skema udfyldt af					
Patienten	32	45	16	7	56
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	32	49	13	6	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	32	48	14	6	66
Planlagt	-	-	-	-	1

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	9	20	0	71	45	21
Køn						
Mand	16	37	0	47	19	11
Kvinde	4	8	0	88	26	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	20	0	80	5	1
40-59 år	0	22	0	78	9	8
60-79 år	17	25	0	58	24	8
80 år eller derover	0	0	0	100	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	11	18	0	71	38	19
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	9	20	0	70	44	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	9	18	0	73	44	21
Planlagt	-	-	-	-	1	0

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	0	78	22	0	9	2
Køn						
Mand	0	75	25	0	8	1
Kvinde	-	-	-	-	1	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	0	83	17	0	6	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	75	25	0	8	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	0	78	22	0	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	78	22	0	9	2
Planlagt	-	-	-	-	0	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	23	59	14	3	69
Køn					
Mand	22	69	9	0	32
Kvinde	24	51	19	5	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	33	50	17	6
40-59 år	26	58	16	0	19
60-79 år	28	63	9	0	32
80 år eller derover	11	78	0	11	9
Skema udfyldt af					
Patienten	26	55	16	3	58
Pårørende	13	75	13	0	8
Modersmål					
Dansk	23	60	14	3	65
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	22	60	15	3	68
Planlagt	-	-	-	-	1

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	26	51	13	9	68
Køn					
Mand	41	47	3	9	32
Kvinde	14	56	22	8	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	33	17	33	6
40-59 år	32	58	11	0	19
60-79 år	28	50	13	9	32
80 år eller derover	25	50	13	13	8
Skema udfyldt af					
Patienten	28	49	14	9	57
Pårørende	13	63	13	13	8
Modersmål					
Dansk	28	52	11	9	64
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	26	51	13	9	68
Planlagt	-	-	-	-	0

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	22	56	22	0	18	2	43
Køn							
Mand	11	67	22	0	9	1	19
Kvinde	33	44	22	0	9	1	24
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	-	-	-	-	2	1	15
60-79 år	25	50	25	0	8	0	21
80 år eller derover	33	67	0	0	6	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	18	64	18	0	11	1	41
Pårørende	17	50	33	0	6	1	0
Modersmål							
Dansk	25	56	19	0	16	2	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	22	56	22	0	18	2	43
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	45	17	10	29	38
Køn						
Mand	23	46	23	8	13	19
Kvinde	31	44	13	13	16	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	20	60	20	5	1
40-59 år	40	40	0	20	5	14
60-79 år	46	31	15	8	13	18
80 år eller derover	0	100	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	35	25	25	15	20	36
Pårørende	0	100	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	30	41	19	11	27	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	25	46	18	11	28	38
Planlagt	-	-	-	-	1	0

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	41	18	30	11	44	20
Køn						
Mand	48	9	30	13	23	8
Kvinde	33	29	29	10	21	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	23	15	46	15	13	5
60-79 år	44	17	28	11	18	11
80 år eller derover	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	21	35	12	34	20
Pårørende	71	14	0	14	7	0
Modersmål						
Dansk	40	19	29	12	42	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	18	30	11	44	20
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	38	48	12	2	66	5
Køn						
Mand	47	47	7	0	30	3
Kvinde	31	50	17	3	36	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	33	50	0	17	6	0
40-59 år	39	39	22	0	18	1
60-79 år	41	50	9	0	32	2
80 år eller derover	38	63	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	46	14	2	57	3
Pårørende	33	67	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	37	50	11	2	62	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	49	12	2	65	5
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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















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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			4
Pleje			3
Relationer til personale			2
Ventetid			3

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

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
 1	Blev indlagt akut.	Dårligt
 3	Jeg blev indlagt akut af min læge.	Godt
 5	Ingen ventetid.	Virkelig godt
 8	Blev sendt til Akutfdelingen af min læge.	Dårligt
 10	God oplevelse. Kom hurtigt til.	Godt
 11	Akut indlæggelse via skadestuen.	Virkelig godt
 20	Jeg skulle ikke fra afdelingen til indlæggelsen!	Godt
 22	Blev indlagt på akutfdeling.	Uoplyst
 23	Blev sendt direkte fra egen læge til Akutfdelingen.	Godt
 27	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
 28	Jeg kom jo ind lige fra gaden, fordi jeg faldt og ikke selv kunne komme op igen.	Uoplyst
 30	Var på gangen i sengen. Ventede tre-fire timer.	Virkelig dårligt
 36	Har kun været indlagt akut i to døgn efterfulgt af en del undersøgelser.	Uoplyst
 38	Ikke indkaldt, kom akut.	Uoplyst

Akutfdelingen**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**











ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Modtagelsen
9	Som at være på en banegård.	Dårlig
10	Fuld opmærksomhed ind til man fandt ud af, at det ikke var blindtarmsbetændelse. Derefter fik jeg en oplevelse af at være "glemt". Jeg lå længe i et undersøgelsesrum.	God
11	Husker ikke. Delvis bevidstløs.	Uoplyst
25	Fint, fint.	Virkelig god
26	JA. At man i Akutfdelingen placeres i et rum med fire patienter (to kvinder og to mænd), hvor man opholder sig i alt: To døgn, liggende i det tøj, man var i, da man ankom. Det er også meget generende, at blive undersøgt og udspurgt her.	God
29	Indlagt akut med [] meget voldsomme smerter. Der blev taget hånd om dette forløb med det samme, og fik stor hjælp af personalet, som var helt enestående.	Virkelig god
30	Måtte vente [i mange timer] inden der kom en læge. Samtale i 15 minutter. Der var ca. seks opkald på telefon, det er ikke nemt at samtale så. Det var dårligt.	God
31	Indlagt [sent lørdag aften] med [mavelidelse]. Lægen kunne ikke få det tilbage (jeg ville opereres). Svar: Det er bedst, hvis du kan vente til mandag, da er læge NN her. Kan ikke, ondt. Opereres søndag [middag].	God
38	Ventetid.	God

Akutfdelingen








Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Fejlhåndtering
1	Ingen satte sig ind i, hvordan jeg havde det, og til sidst blev jeg sendt hjem med den besked, at jeg intet fejlede.	Dårligt
4	Forkert medicin.	Dårligt
5	NN's opkast begyndte [om natten] Min kone ringede til afdelingen [om morgenen]. Beskeden er, at lægen vil ringe tilbage så hurtigt som muligt. [Om formiddagen], der er nu blod i opkast, ringer min kone igen. Beskeden er den samme. Opkast efter hvert kvarter. Jeg er nu meget dårlig, og [om eftermiddagen] ringer min kone til afdelingen igen. Den samme besked. [En time efter] ringer en læge tilbage. Jeg blev derefter indlagt. Da jeg blev syg første gang [], gik der to dage før der kom besked fra en læge.	Uoplyst
10	Jeg burde have fået at vide, hvor meget væske man forventede, at jeg drak for at kunne blive hjemsendt.	Virkelig godt
20	Ingen.	Uoplyst
30	Kunne ikke tale med en læge. Kunne ikke blive CT-scannet. Måtte køre hjem efter otte timers venten uden nærmere aftale og kunne så ikke blive scannet dagen efter. De anede ikke, at jeg var indlagt.	Godt
31	Jeg blev hjemsendt mandag middag, og [sent om aftenen] fik jeg kvalme, opkastninger, diarre og forstoppelse, [der varede] en hel uge.	Uoplyst
35	Det var en fejl, at personalet på sygehuset ikke fik telefon på mine nærmeste pårørende!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Maden var dårlig.	Uoplyst

Akutfdelingen**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
 7	Mit liv blev reddet.	Virkelig godt
 9	Der var alt for travlt på Akutfdelingen.	Virkelig dårligt
 18	Jeg lå på gangen, blandt håndværkere, i de første [mange] timer.	Godt
 25	Super.	Virkelig godt
 27	Blev ikke overflyttet til anden afdeling. Meget hurtig opstart af behandling efter ankomst.	Virkelig godt
 30	Ventetiden otte timer første dag og så en træt og en meget travl lægesamtale. Talte mere i telefon end med mig! Ingen plads til CT. Ventetid seks timer anden dag på en stol på [en afdeling].	Virkelig dårligt
 32	Vi fik for lidt at spise.	Virkelig godt
 36	Ved undersøgelsen får man så en recept på nogle tabletter. Ikke et ord om, hvor lang medicinen skal indtages. Savner en medicinliste, som er resultatet af de foretagne undersøgelser.	Uoplyst
 38	Jeg blev flyttet fire gange i løbet af et døgn.	Uoplyst
 39	En læge var ikke imødekommende. Havde ikke sit væsen med sig.	Godt

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

	ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
	2	Jeg kunne da godt have tænkt mig at få det på skrift.	Godt
	15	Kun information på direkte spørgsmål fra mig.	Godt
	21	Diagnosen før indlæggelsen var forkert. Men det vidste jeg ikke, og lægerne på hospitalet var i tvivl. Der skulle laves undersøgelser for at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Godt
	22	Dårlig kemi mellem patient og kontaktpersonen (sygeplejerske). Patient var stresset over kontaktpersonens væremåde og handlinger, samt talemåde.	Uoplyst
	25	Fint, fint.	Virkelig godt
	33	Alt for lang ventetid.	Virkelig dårligt
	38	Min hustru bad om journal og information om ny medicin.	Uoplyst

Akutfdelingen








Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
1	Fire dage efter udskrivelsen røg jeg akut til hospitalet, hvor de opdagede, at jeg led af [en sjælden sygdom].	Dårligt
8	Lægen sagde intet.	Dårligt
11	Blev henvist til anden afdeling. []	Virkelig godt
12	Ville gerne have haft lidt mere kostinformation.	Godt
13	Har været alkoholiker i [mange år], så jeg ved alt om de fysiske og psykiske konsekvenser.	Virkelig godt
14	Jeg blev sendt hjem for tidligt. Min kone var dengang indlagt på [et andet sygehus] med []. Så er det svært at få insulin op igen, men det kom langsomt.	Godt
21	Det var positivt, at den forfærdelige diagnose var afvist. Men der var to forskellige nye sager, som skulle undersøges. Og det var negativt, for da jeg blev udskrevet, så var jeg meget bekymret, men jeg skulle alligevel hjem og vente på at få disse undersøgelser.	Godt
24	Udskrevet [om aftenen] til en tom lejlighed blandt gamle mennesker. Selvom min datter (taget fra [Sjælland] til sit sommerhus) udtrykkeligt skulle orienteres. Da hun ringer den næste morgen, var jeg hjemme. En UEMPATISK læge kom (jeg nåede ikke at spørge om noget) og sagde "vi kan ikke gøre mere for dig". Nej, men man kunne vente til næste dag!!	Virkelig dårligt
25	Super.	Virkelig godt
26	Nu har jeg efter to indlæggelser [sommeren] skulle genindlægges, fordi man blev sendt hjem uden at være klar. Det kan da ikke være besparende i stedet for at beholde patienterne en ekstra dag. Det vil jo kræve alt ved en indlæggelse fire gange i stedet for to.	Uoplyst
30	Er i tvivl om, der er bestilt scanning af []. Der er gået meget lang tid.	Virkelig dårligt

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
2	TV på stuen. Andre toiletlåse. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg var taget til skadestuen, lægevagt, fordi jeg havde ondt. Blev indlagt på akutfdeling til undersøgelse og scanning. Ventetiden forekom lang, men det var jo på en weekend. [Ventetid]	Godt
7	Var flinke til at se til mig og spurgte, om der var noget, jeg kunne tænke mig, bl.a. kolde drikke. [Pleje]	Virkelig godt
8	Alt for meget ventetid. Ventede mange, mange timer på en undersøgelse, der allerede var foretaget af egen læge. Var sendt på sygehuset for at blive scannet i maven. Der gik [mere end et] døgn, inden jeg var hjemme igen. [Ventetid]	Dårligt
9	Ikke have så travlt, vise omsorg, ikke ligge på gangen. Have én person og kun én, man kan henvende sig til. Ikke vente flere timer på lægen. [Kontaktperson, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig dårligt
11	Ingen irritation, når jeg gik rundt på afdelingen om natten.	Virkelig godt
12	For lidt rengøring. Særligt gulvet. [Fysiske rammer]	Godt
15	Dårligt: Blev smittet med diarre under min indlæggelse. Blev syg dagen efter udskrivelse. Dårligt: Angående køkken (køleskab, kaffeautomat m.m.). ALLE, både patienter og pårørende havde deres gang i køkkenet. Ingen krav om håndsprit m.m. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
16	Lige pludselig skulle jeg hjem uden varsel. [På] anden dagen uden varsel []. Jeg bor alene. Ingen at komme hjem til om aftenen. Jeg skulle have haft at vide tiden før, men jeg var vel færdig med undersøgelsen. [Det var] det eneste, jeg var ked af, men det gik godt. [] Hvis der var travlt og ingen pladser, er jeg alligevel godt tilfreds. Jeg havde [det] godt der. Hende ved siden af skulle også hjem, så alt var godt nok []. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Manglende badefaciliteter. [Fysiske rammer]	Godt
19	Søde, gode. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Hvis der var noget på gulvet, kunne det være der i flere dage. Natbord blev kun tørret uden om diverse glas, som også kunne stå der fra dag til dag. [Fysiske rammer]	Uoplyst
24	Jeg synes, at alle gjorde deres pligt og var virkelig søde mod mig. Synd med den kedelige udskrivning til utryghed? [] Jeg ville gerne informeres mere, før jeg kom hjem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
25	Alt gik fint.	Virkelig godt
26	I modtagelsen er toiletforholdene ikke særligt gode. [Fysiske rammer]	Uoplyst
27	Meget opmærksomhed fra personalet. God service, og meget god omsorg fra personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|------------------|
|  30 | Alle virkede meget søde, men meget travle.
[Pleje] | Virkelig dårligt |
|  34 | Jeg kunne have ønsket, at der var en brusekabine til dem, der selv kan gå i bad. Det virker meget koldt at stå under en bruser i de store baderum.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  35 | Indlagt på akutafdeling fire og en halv dag, så jeg manglede at kunne se TV. En kold og bar stue.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  36 | Sørg for, at patienterne får en ordentlig information om deres medicin.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  37 | Man kan ikke sidde og vente i et køkken, hvor personalet kommer og går for at hente mad. | Godt |
|  38 | Fik en portion blod. Kunne godt have brugt to. Jeg har haft det dårligt siden udskrivelsen. Svimmel, utilpas. Havde blødt MEGET inden indlæggelsen. Spiser jern. Tidligere har jeg fået to portioner blod og har haft det bedre efter udskrivelsen. | Uoplyst |
|  39 | Der var ikke et toilet. Fik en pottestol. Ja, de kunne gøre det at lave en håndvask med prop i og lave toilet.
[Fysiske rammer] | Godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

