

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Karkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
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:	89
Besvarelser fra afdelingens patienter:	68
Afdelingens svarprocent:	76%

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

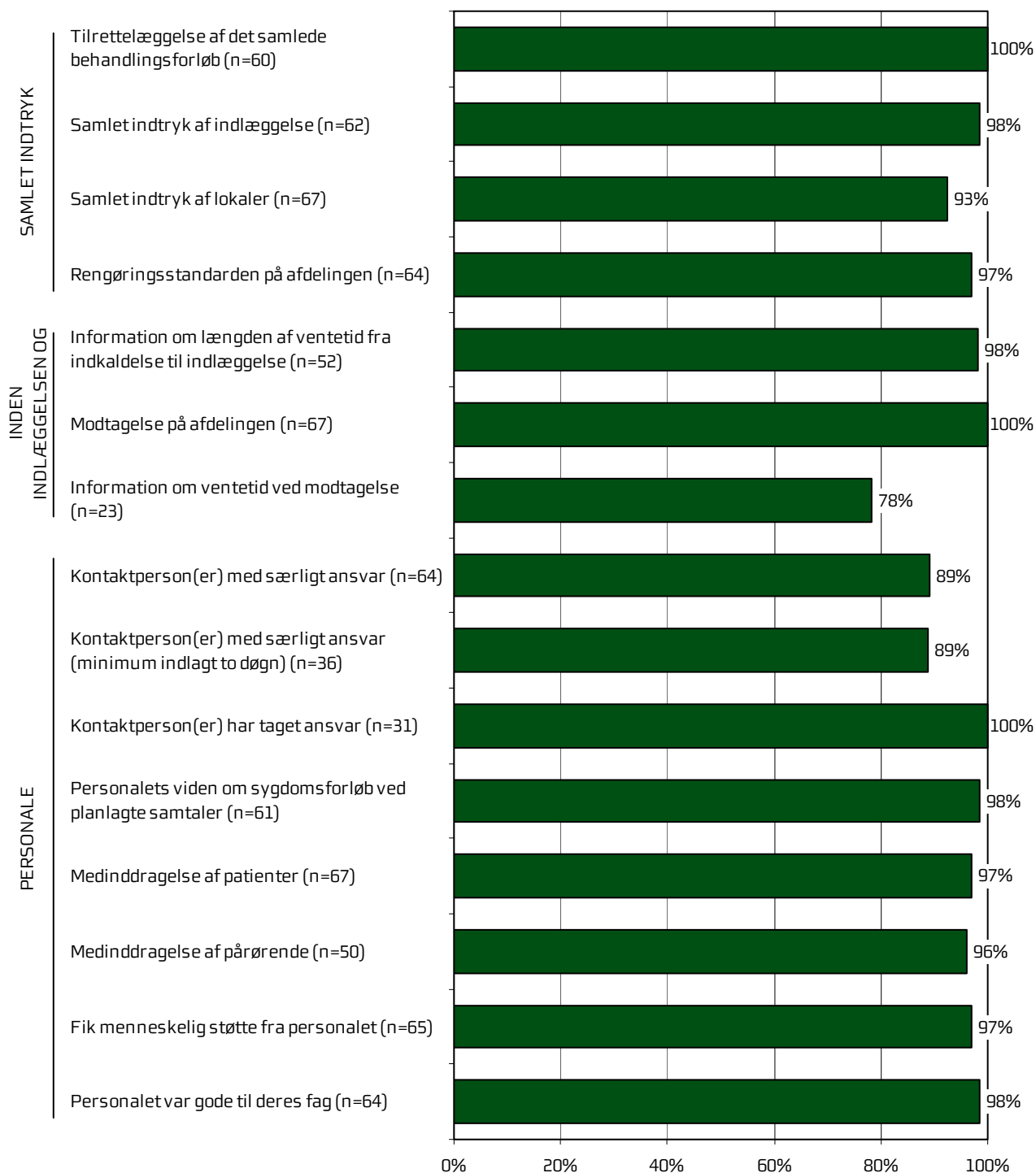
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

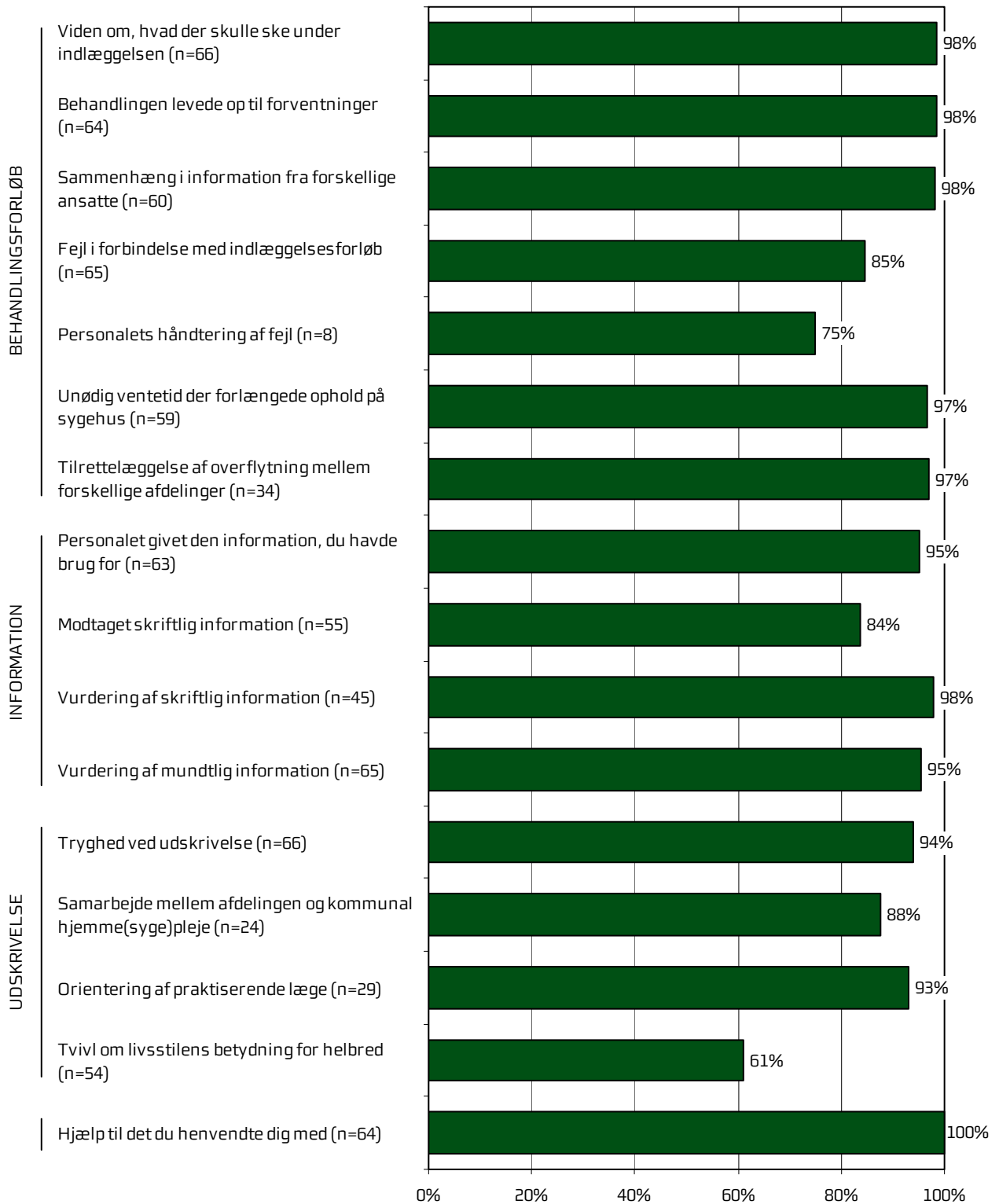
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Karkirurgisk Afdeling

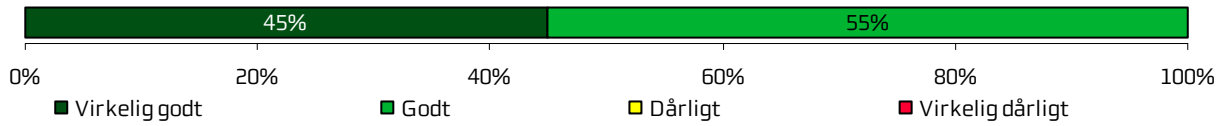
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

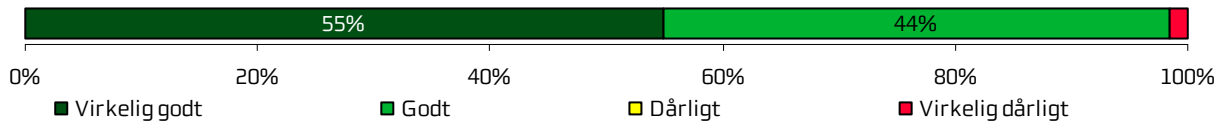
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

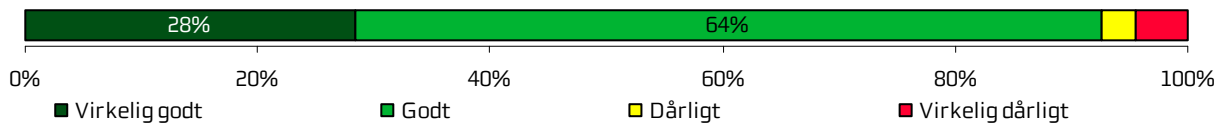
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=60)



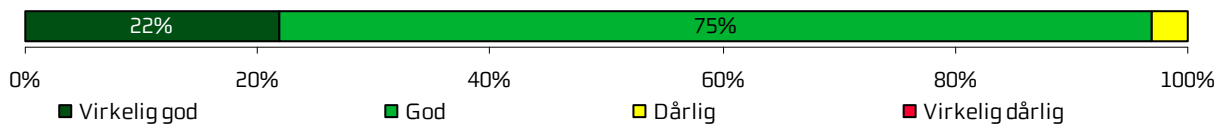
Samlet indtryk af indlæggelse (n=62)



Samlet indtryk af lokaler (n=67)



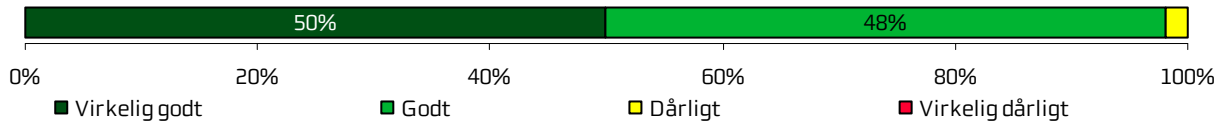
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=64)



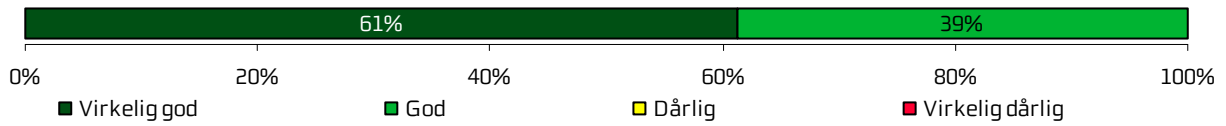
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	98 %	97 %	94 % *	90 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	96 %	98 %	92 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	93 %	99 %	95 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	96 %	-	96 %	91 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

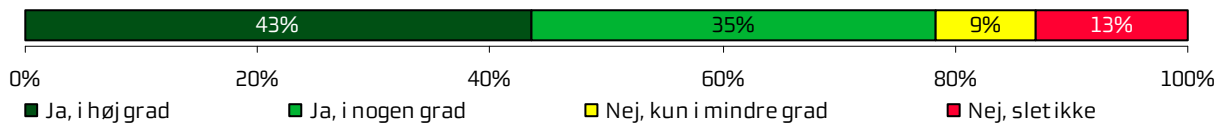
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=52)



Modtagelse på afdelingen (n=67)



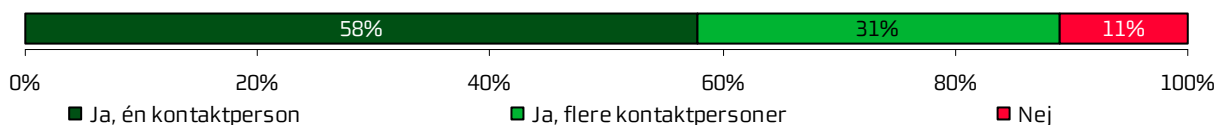
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



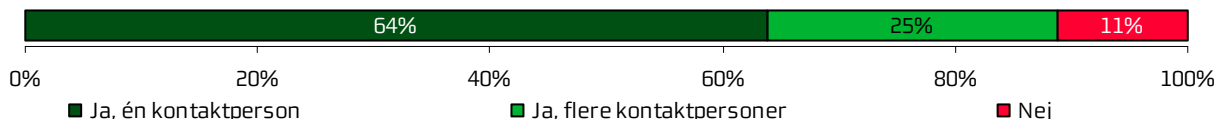
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	98 %	98 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	97 %	100 %	98 % *	95 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	87 %	70 %	85 %	59 % *	68 % *

Personale

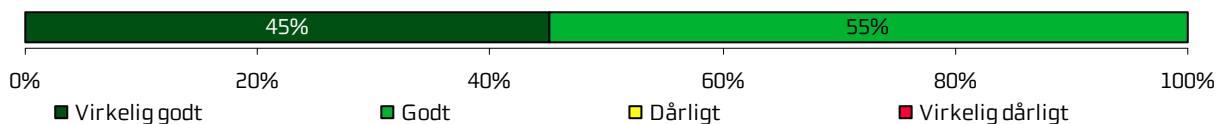
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



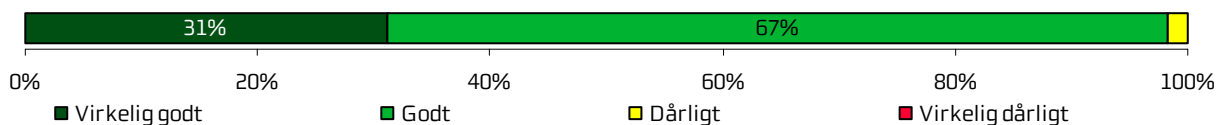
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=36)



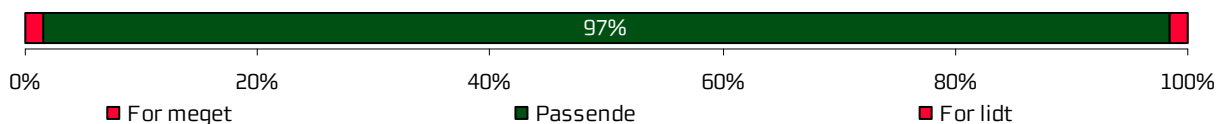
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=31)



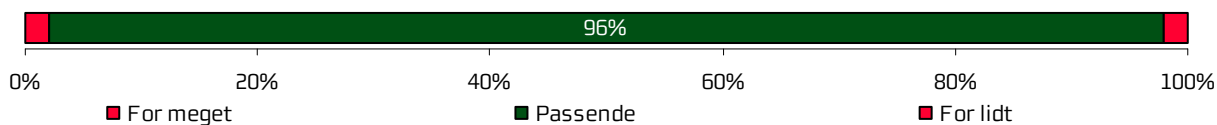
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=61)



Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



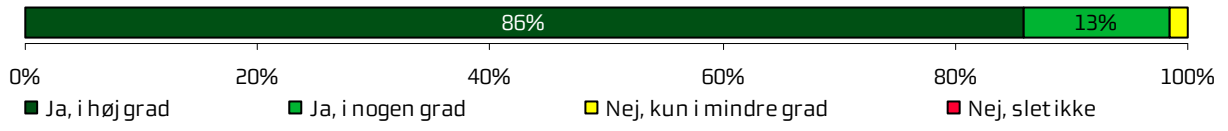
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	87 %	83 %	91 %	74 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	89 %	80 %	79 %	91 %	68 % *	77 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	97 %	94 %	98 %	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	90 %	93 %	95 %	82 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	74 % *	81 % *	93 %	72 % *	79 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	99 %	96 %	96 %	89 % *	92 % *

Personale (fortsat)

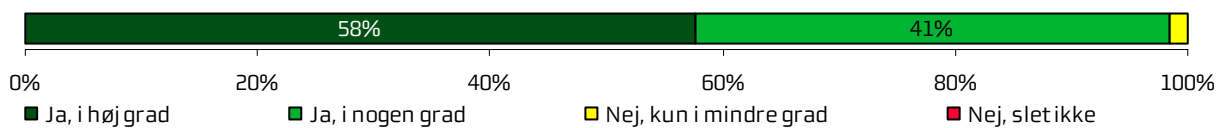
Personalet var gode til deres fag (n=64)



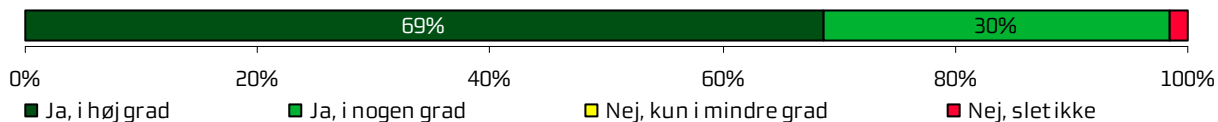
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	99 %	99 %	94 % *	96 % *

Behandlingsforløb

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



Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



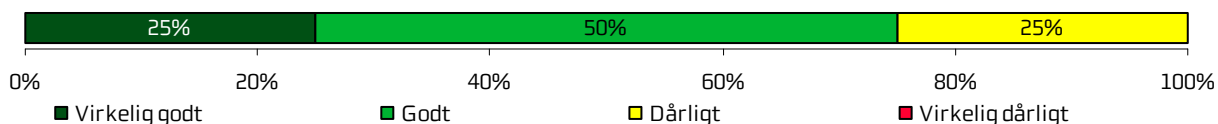
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=60)



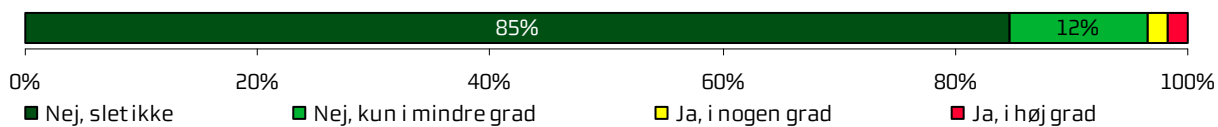
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=65)



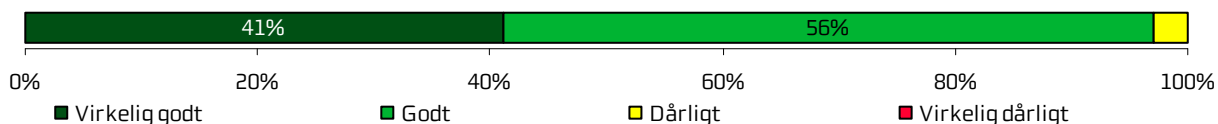
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=59)



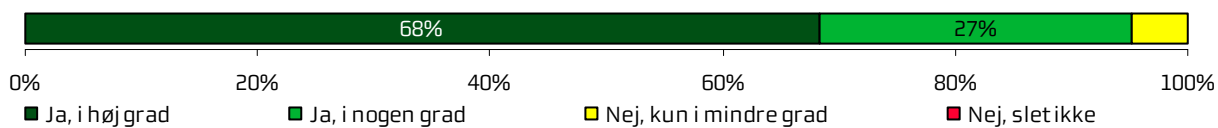
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



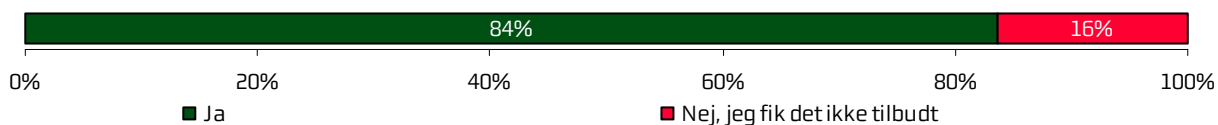
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	99 %	96 %	97 %	73 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	93 %	94 % *	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	98 %	95 %	97 %	80 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	96 % *	94 %	90 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	67 %	50 %	73 %	38 % *	53 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	97 %	90 %	94 %	92 %	79 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	94 %	93 %	98 %	86 % *	93 % *

Information

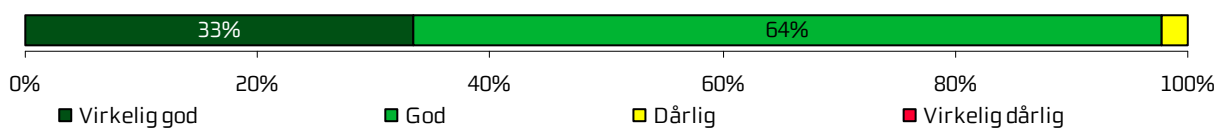
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



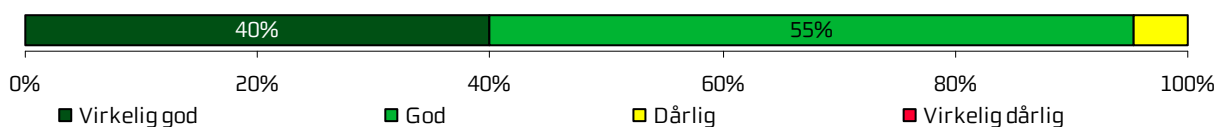
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=45)



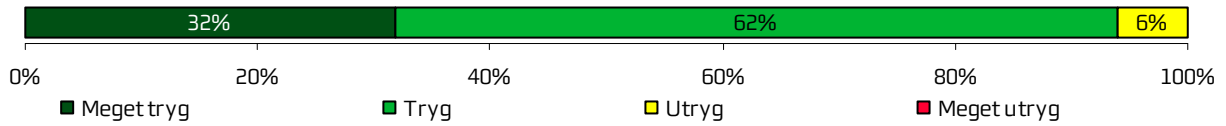
Vurdering af mundtlig information (n=65)



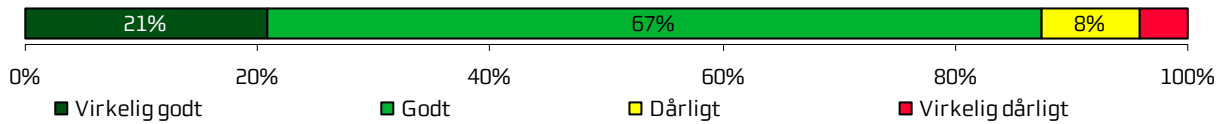
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	95 %	-	94 %	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	77 %	76 %	93 %	54 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	100 %	98 %	92 %	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	93 %	97 %	89 % *	91 % *

Udskrivelse

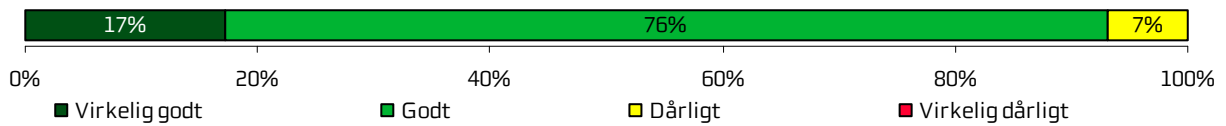
Tryghed ved udskrivelse (n=66)



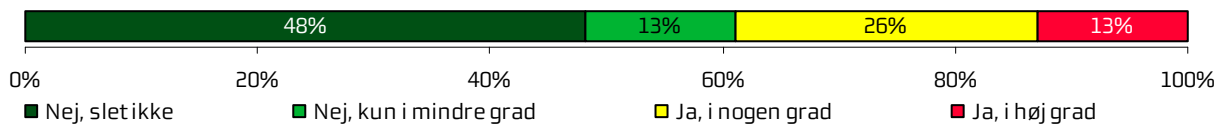
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



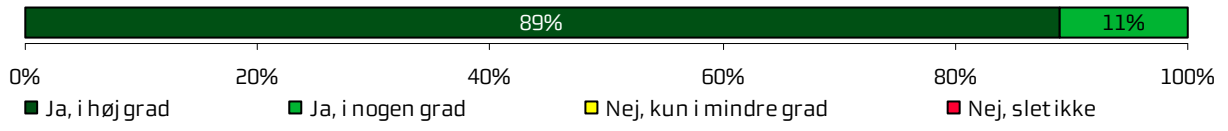
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=54)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	90 %	85 %	91 %	83 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	95 %	85 %	98 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	100 %	92 %	94 %	84 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61 %	62 %	71 %	75 % *	62 %	67 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=64)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	95 %	94 % *	97 % *	90 % *	93 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede 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"/>			
<small>Gå til spørgsmål 8</small>						
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 hjemmeplejehjemmesygepleje 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) 76 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	76%	100%
Køn		
Mand	57%	55%
Kvinde	43%	45%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	1%
40-59 år	9%	13%
60-79 år	72%	69%
80 år eller derover	19%	17%

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		68		100%
Køn				
Mand		39		57%
Kvinde		29		43%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		6		9%
60-79 år		49		72%
80 år eller derover		13		19%
Skema udfyldt af				
Patienten		62		98%
Pårørende		1		2%
Modersmål				
Dansk		65		98%
Ikke dansk		1		2%
Indlæggelsesform				
Akut		12		18%
Planlagt		56		82%

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	45	55	0	0	60	5
Køn						
Mand	51	49	0	0	35	2
Kvinde	36	64	0	0	25	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	45	55	0	0	44	4
80 år eller derover	36	64	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	56	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	47	53	0	0	58	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	9	3
Planlagt	47	53	0	0	51	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	44	0	2	62
Køn					
Mand	63	37	0	0	35
Kvinde	44	52	0	4	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	60	40	0	0	5
60-79 år	53	47	0	0	47
80 år eller derover	60	30	0	10	10
Skema udfyldt af					
Patienten	52	47	0	2	58
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	55	43	0	2	60
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	42	58	0	0	12
Planlagt	58	40	0	2	50

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	64	3	4	67
Køn					
Mand	21	76	3	0	38
Kvinde	38	48	3	10	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	0	83	0	17	6
60-79 år	35	59	4	2	49
80 år eller derover	17	75	0	8	12
Skema udfyldt af					
Patienten	26	68	2	5	62
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	28	66	3	3	65
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	17	67	8	8	12
Planlagt	31	64	2	4	55

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	22	75	3	0	64
Køn					
Mand	29	68	3	0	38
Kvinde	12	85	4	0	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	0	100	0	0	6
60-79 år	28	68	4	0	47
80 år eller derover	9	91	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	59
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	23	74	3	0	62
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	8	75	17	0	12
Planlagt	25	75	0	0	52

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	50	48	2	0	52	1	12
Køn							
Mand	48	48	3	0	31	1	6
Kvinde	52	48	0	0	21	0	6
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0	2
60-79 år	46	51	3	0	39	1	8
80 år eller derover	70	30	0	0	10	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	46	52	2	0	48	1	11
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	49	49	2	0	51	1	11
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	12
Planlagt	50	48	2	0	52	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	39	0	0	67
Køn					
Mand	53	47	0	0	38
Kvinde	72	28	0	0	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	50	50	0	0	6
60-79 år	58	42	0	0	48
80 år eller derover	77	23	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	59	41	0	0	61
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	61	39	0	0	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	11
Planlagt	63	38	0	0	56

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	43	35	9	13	23	1
Køn						
Mand	38	46	15	0	13	0
Kvinde	50	20	0	30	10	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	47	47	0	7	15	1
80 år eller derover	40	0	20	40	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	38	10	10	21	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	41	36	9	14	22	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	1
Planlagt	43	33	10	14	21	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	58	31	11	64
Køn				
Mand	57	32	11	37
Kvinde	59	30	11	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	33	33	33	6
60-79 år	64	28	9	47
80 år eller derover	45	45	9	11
Skema udfyldt af				
Patienten	60	28	12	58
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	57	33	10	61
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	50	25	25	12
Planlagt	60	33	8	52

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	64	25	11	36
Køn				
Mand	60	28	12	25
Kvinde	73	18	9	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	67	22	11	27
80 år eller derover	50	33	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	69	19	13	32
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	63	26	11	35
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	60	10	30	10
Planlagt	65	31	4	26

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	45	55	0	0	31	1
Køn						
Mand	48	52	0	0	21	1
Kvinde	40	60	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	43	57	0	0	23	1
80 år eller derover	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	27	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	47	53	0	0	30	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	57	0	0	7	0
Planlagt	46	54	0	0	24	1

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	31	67	2	0	61	4
Køn						
Mand	38	59	3	0	37	0
Kvinde	21	79	0	0	24	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	30	70	0	0	44	3
80 år eller derover	23	77	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	55	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	68	2	0	59	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	9	2
Planlagt	31	67	2	0	52	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	97	1	67
Køn				
Mand	0	97	3	38
Kvinde	3	97	0	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	0	83	17	6
60-79 år	2	98	0	48
80 år eller derover	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	2	97	2	61
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	2	97	2	64
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	11
Planlagt	2	96	2	56

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	96	2	50	15
Køn					
Mand	3	97	0	29	8
Kvinde	0	95	5	21	7
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	20	80	0	5	1
60-79 år	0	97	3	35	12
80 år eller derover	0	100	0	10	2
Skema udfyldt af					
Patienten	2	98	0	44	15
Pårørende	-	-	-	1	0
Modersmål					
Dansk	2	96	2	47	15
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	8	3
Planlagt	2	95	2	42	12

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	71	26	3	0	65	3
Køn						
Mand	68	30	3	0	37	2
Kvinde	75	21	4	0	28	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	76	22	2	0	46	3
80 år eller derover	62	31	8	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	3	0	59	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	71	26	3	0	62	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	27	0	0	11	1
Planlagt	70	26	4	0	54	2

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	86	13	2	0	64	4
Køn						
Mand	84	14	3	0	37	2
Kvinde	89	11	0	0	27	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	83	0	17	0	6	0
60-79 år	91	9	0	0	46	3
80 år eller derover	67	33	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	88	10	2	0	58	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	87	11	2	0	61	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	27	0	0	11	1
Planlagt	89	9	2	0	53	3

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	58	41	2	0	66	1
Køn						
Mand	61	39	0	0	38	1
Kvinde	54	43	4	0	28	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	60	40	0	0	47	1
80 år eller derover	54	38	8	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	60	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	57	41	2	0	63	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	10	1
Planlagt	59	39	2	0	56	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	69	30	0	2	64	2
Køn						
Mand	68	30	0	3	37	1
Kvinde	70	30	0	0	27	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	70	30	0	0	47	1
80 år eller derover	67	25	0	8	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	28	0	2	58	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	69	30	0	2	61	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	10	1
Planlagt	72	26	0	2	54	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	72	27	2	0	60	3
Køn						
Mand	69	28	3	0	36	1
Kvinde	75	25	0	0	24	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	80	20	0	0	5	0
60-79 år	75	25	0	0	44	3
80 år eller derover	55	36	9	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	2	0	54	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	57	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	30	0	0	10	1
Planlagt	72	26	2	0	50	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	65
Køn			
Mand	74	26	38
Kvinde	100	0	27
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	67	33	6
60-79 år	89	11	47
80 år eller derover	75	25	12
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	59
Pårørende	-	-	1
Modersmål			
Dansk	85	15	62
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	100	0	11
Planlagt	81	19	54

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	25	50	25	0	8	0
Køn						
Mand	25	50	25	0	8	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	57	29	0	7	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	14	57	29	0	7	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	25	50	25	0	8	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	85	12	2	2	59	2
Køn						
Mand	78	16	3	3	32	1
Kvinde	93	7	0	0	27	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	80	20	0	0	5	0
60-79 år	86	9	2	2	43	2
80 år eller derover	82	18	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	13	2	2	53	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	84	13	2	2	56	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	20	0	10	10	1
Planlagt	88	10	2	0	49	1

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	41	56	3	0	34	3	25
Køn							
Mand	46	50	4	0	24	2	9
Kvinde	30	70	0	0	10	1	16
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0	3
60-79 år	33	67	0	0	24	2	20
80 år eller derover	57	29	14	0	7	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	38	59	3	0	29	2	25
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
Modersmål							
Dansk	39	58	3	0	33	2	24
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	25	75	0	0	8	1	1
Planlagt	46	50	4	0	26	2	24

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	68	27	5	0	63
Køn					
Mand	71	23	6	0	35
Kvinde	64	32	4	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	60	20	20	0	5
60-79 år	74	22	4	0	46
80 år eller derover	50	50	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	68	28	4	0	57
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	68	27	5	0	60
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	36	64	0	0	11
Planlagt	75	19	6	0	52

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	55	16	13	16	55	9
Køn						
Mand	59	12	9	21	34	2
Kvinde	48	24	19	10	21	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	59	15	10	17	41	7
80 år eller derover	40	10	30	20	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	16	14	14	50	9
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	55	17	13	15	53	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	18	36	9	36	11	1
Planlagt	64	11	14	11	44	8

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	33	64	2	0	45	0
Køn						
Mand	26	70	4	0	27	0
Kvinde	44	56	0	0	18	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	33	67	0	0	33	0
80 år eller derover	38	63	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	2	0	42	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	32	66	2	0	44	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	86	0	0	7	0
Planlagt	37	61	3	0	38	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	5	0	65
Køn					
Mand	41	54	5	0	37
Kvinde	39	57	4	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	50	17	33	0	6
60-79 år	40	60	0	0	48
80 år eller derover	36	55	9	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	3	0	59
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	39	58	3	0	62
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	25	67	8	0	12
Planlagt	43	53	4	0	53

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	32	62	6	0	66
Køn					
Mand	24	70	5	0	37
Kvinde	41	52	7	0	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	20	80	0	0	5
60-79 år	39	57	4	0	49
80 år eller derover	8	75	17	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	3	0	61
Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål					
Dansk	33	63	5	0	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	17	67	17	0	12
Planlagt	35	61	4	0	54

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	21	67	8	4	24	2	39
Køn							
Mand	25	67	8	0	12	0	24
Kvinde	17	67	8	8	12	2	15
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0	3
60-79 år	15	77	0	8	13	2	33
80 år eller derover	22	56	22	0	9	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	20	75	5	0	20	2	38
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
Modersmål							
Dansk	22	70	4	4	23	2	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	13	75	13	0	8	1	3
Planlagt	25	63	6	6	16	1	36

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	17	76	7	0	29	35
Køn						
Mand	18	82	0	0	17	18
Kvinde	17	67	17	0	12	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	4
60-79 år	14	81	5	0	21	27
80 år eller derover	29	57	14	0	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	15	85	0	0	26	33
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	18	79	4	0	28	34
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	0	83	17	0	6	5
Planlagt	22	74	4	0	23	30

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	48	13	26	13	54	11
Køn						
Mand	44	13	28	16	32	4
Kvinde	55	14	23	9	22	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	40	20	40	0	5	1
60-79 år	51	15	23	10	39	8
80 år eller derover	40	0	30	30	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	51	10	27	12	49	11
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	49	13	25	13	53	10
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	10	20	10	10	2
Planlagt	45	14	27	14	44	9

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	89	11	0	0	64	2
Køn						
Mand	83	17	0	0	35	2
Kvinde	97	3	0	0	29	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	80	20	0	0	5	0
60-79 år	91	9	0	0	47	2
80 år eller derover	83	17	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	90	10	0	0	59	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	89	11	0	0	62	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	92	8	0	0	12	0
Planlagt	88	12	0	0	52	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			2
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			8
Pleje			0
Relationer til personale			4
Ventetid			0








Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
3	Blev ikke indkaldt til indlæggelse, men til ambulante behandling. At der opstod en fejl her, som så førte til en akut indlæggelse, er en anden sag. Fejlen skete ved den ambulante behandling og medførte indlæggelse.	Godt
5	Jeg var ved en fejl blevet slettet. Blev så indkaldt til en ekstra undersøgelse. Det var mig selv, der opdagede fejlen.	Godt
7	Transport fra Skive med taxi med for lidt tøj og opsamling til Viborg sygehus fra sengelege på Skive sygehus.	Uoplyst
9	Indlagt akut.	Godt
10	Jeg er i tvivl om, det var afdelingen eller postvæsnet, som var skyld i, at jeg ikke modtog brevet, hvori jeg blev informeret om indlæggelsen, før jeg selv måtte ringe for at høre, hvad der skete. Brevet var mere end en uge om at komme frem?	Virkelig godt
16	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
17	Akut operation.	Godt
22	Alt gik godt.	Virkelig godt
27	En indlæggelse blev aflyst midt i forundersøgelsen. Det medførte forlænget ventetid ([flere] uger) og planlægning.	Virkelig godt
29	Omgående indlæggelse, akut.	Virkelig godt

Karkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?





	ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Modtagelsen
	1	Med "goddag og velkommen her". OK, godt.	God
	7	Kom i seng på Viborg Sygehus og blev tilset af læger og personalet.	God
	10	Rigtig god modtagelse af dejligt personale.	Virkelig god
	21	Kun mødt venlighed.	Virkelig god
	22	Jeg har rost dem.	Virkelig god
	26	Helt i top.	Virkelig god
	27	Flink og venligt personale og hjælpsomme.	God

Karkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Fejlhåndtering
5	Jeg skulle tisse i en kolbe, mens jeg skulle ligge stille i [flere] timer. Men kolben sad forkert, så jeg tisede i sengen, og det lå jeg så med i [flere] timer. Ingen "katastrofe".	Godt
6	Jeg fik først at vide halvanden time før, jeg skulle opereres, at det var aflyst, fordi det var for risikabelt [et indgreb]. Men jeg har også ventet på det svar i et år.	Dårligt
7	Transport fra sengeleje til taxa []. Det var regnvejr og meget koldt i taxaen til flere personer.	Dårligt
10	Blev rygmarvsbedøvet, men det virkede ikke. Dette blev først opdaget, da man begyndte at skære i mig???? Men som vi blev enig om bagefter, så havde det været bedre med en kæp i munden og noget stærkt af drikke. :-)	Virkelig godt
11	Ved indlæggelsen blev jeg glemt i forhallen. Jeg ventede i en til to timer på at blive hentet op på afdelingen.	Uoplyst
13	Infektion, som medførte overførsel til et andet sygehus for viderebehandling.	Virkelig godt
15	Jeg fik ikke lov at vælge narkose. Jeg fortalte, jeg lider meget af [en angstsygdom]. Det har påvirket mig meget nervemæssigt siden, hvilket ALDRIG har været et problem før.	Godt
20	Sygeplejerske ville opsætte [drop] inden operation. Havde ikke læst i min journal, at min hjerterefunktion ikke kan omsætte så meget væske.	Godt
27	Aflysning midt i forundersøgelse bør kunne undgås, og så med tre ugers yderligere ventetid.	Godt

Karkirurgisk afdeling**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
 1	Tak til lægen. Nu kan jeg gå igen uden stor smerte. Jeg husker desværre ikke hans navn, men en stor tak til hele det team.	Uoplyst
 3	<input type="checkbox"/> Der var tale om en ambulant behandling, hvorunder der skete en fejl, som medførte en akut indlæggelse pga. en blødning.	Godt
 7	Blev opereret [i efteråret] som fødselsdagsgave med tak til lægerne på afdelingen for at redde min <input type="checkbox"/> fod.	Uoplyst
 17	Efter operation manglede jeg støtte og hjælp fra sygeplejersken. God information FRA LÆGE!	Godt






Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
7	Efter operationen var der meget koldt på stuen. Efter middag blev der lukket af for varmen, så der var koldt under dynen til hen på morgenen, da varmen på stuen blev normal igen.	Uoplyst
10	Man burde sende informationen både med post og på mail. På mail kan man bare bede om svar på, at den er læst.	Virkelig godt
19	Min hustru oplevede en ikke særlig venlig og imødekommende sygeplejerske, den dag jeg var på operationsbordet. Hun virkede både sur og tvær. Min hustru kommer pænt og spørger, om afdelingen har hørt, hvordan det går med operationen og mig (efter [flere timers ventetid]) og bliver faktisk næsten afvist, da hun spørger til mig.	Virkelig godt
20	Ambulatoriet informerede mig om, at det var et ambulans forløb, men sengeafdelingen informerede om en tredages indlæggelse.	Godt
24	Jeg har været godt TILFREDS.	Virkelig godt
26	Helt i orden.	Virkelig godt

Karkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
 7	Viborg sygehus har alt om de operationer, jeg har været igennem, med tilladelse til brug af to dynner for at holde varmen i sengen.	Uoplyst
 13	Ingen udskrivelse fra Viborg, [i stedet] overførsel til et andet hospital.	Uoplyst
 23	Sad og var klar [ved middagstid], men blev ringet op af kommunen om at VENTE til NÆSTE DAG.	Uoplyst
 24	Det gik planlagt.	Virkelig godt
 27	Efter udskrivelsen om morgenen pakker man tingene sammen, og så bliver der udtrykt noget usikkerhed om, at det måske ikke var ok. Det blev først afklaret om aftenen, da der manglede en ansvarlig.	Virkelig godt

Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk sengeafsnit V08	Samlet indtryk
2	Efter indlæggelsen på V08 vil jeg påpege, at personalet (læger, sygeplejersker, assistenter og rengøring) gør et rigtig godt stykke arbejde for at få patienten i centrum. Alle samarbejder rigtig godt og tager virkelig deres opgave seriøst. Både det fysiske, men også det psykiske. Har oplevet det både hos mig selv, men også hos mine medpatienter gennem indlæggelse på [nogle måneder]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der var meget tryghed på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Som helhed er forløbet gået fint, og jeg er meget glad for resultatet. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Et fjernsyn til HVER patient, der er på stuen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
7	Der er sikkert noget, der kunne gøres bedre. Spørg de rigtige om økonomien i Viborg Sygehus.	Uoplyst
8	Jeg synes, at personalet var søde og flinke. Jeg kan kun sige, at jeg var rigtig godt tilfreds, og jeg har det godt, og det bliver bedre for hver dag, der går. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Synes, at det er et kanon dejligt personale, som man kun kan synes godt om og være tryk ved. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	De burde fortælle nyankomne, hvordan man anvender de vaskeklude, som bruges efter for eksempel toiletbesøg.	Godt
14	Rigtig god og hyggelig tone, hvor vi alle er dus og på fornavn. Skønt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Meget gode og informative læger! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
18	Jeg har været utroligt godt tilfreds. Mange roser til jer.	Godt
21	KÆMPE ROS til læge NN. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	God behandling. Rengøring så fint ud, men én dag kan man ikke bedømme ud fra. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Jeg synes, at hele personalet var virkelig søde og flinke. Fik en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	De var meget omhyggelige.	Virkelig 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.

