

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akutfdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	91
Besvarelser fra afdelingens patienter:	40
Afdelingens svarprocent:	44%

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

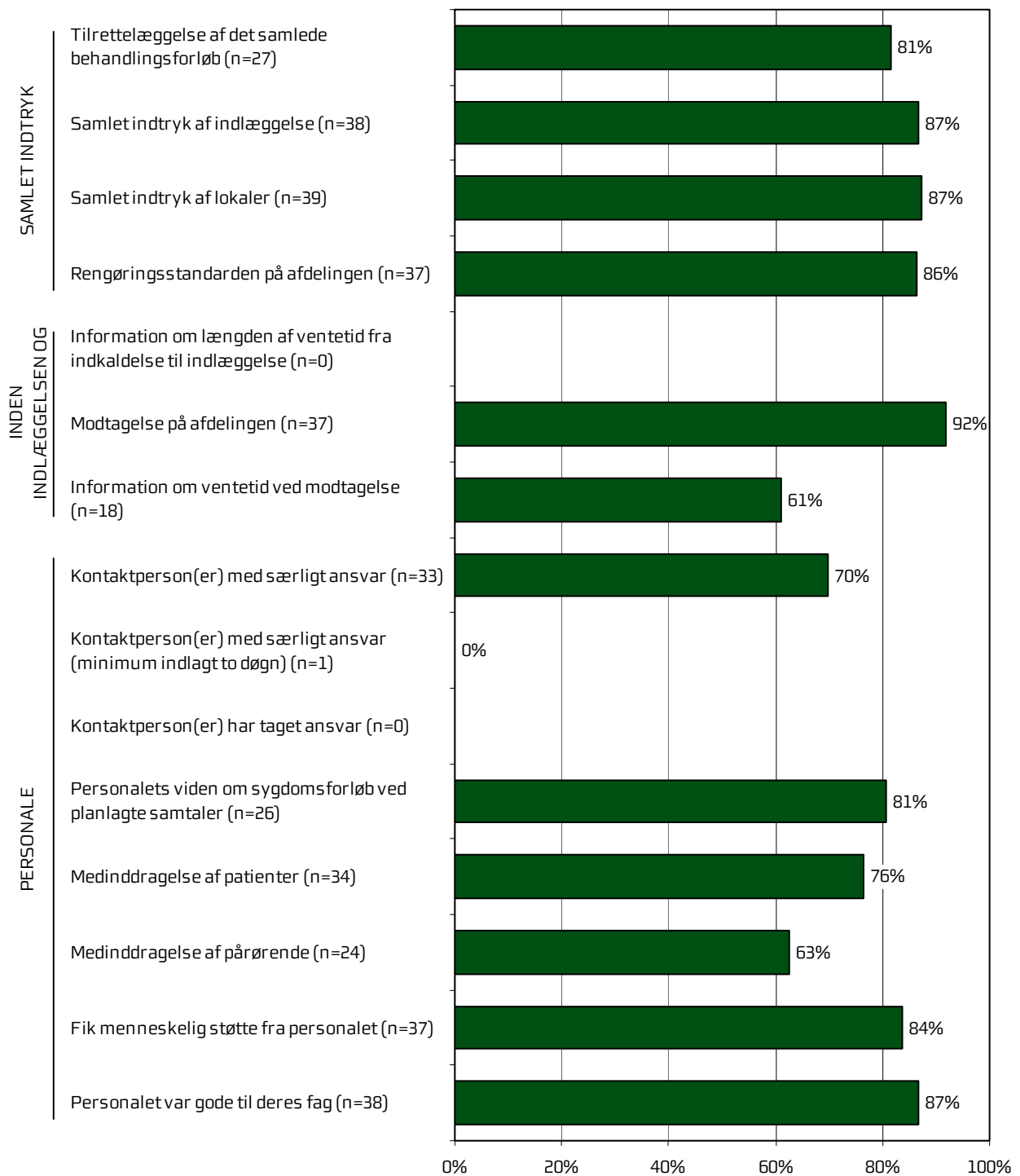
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

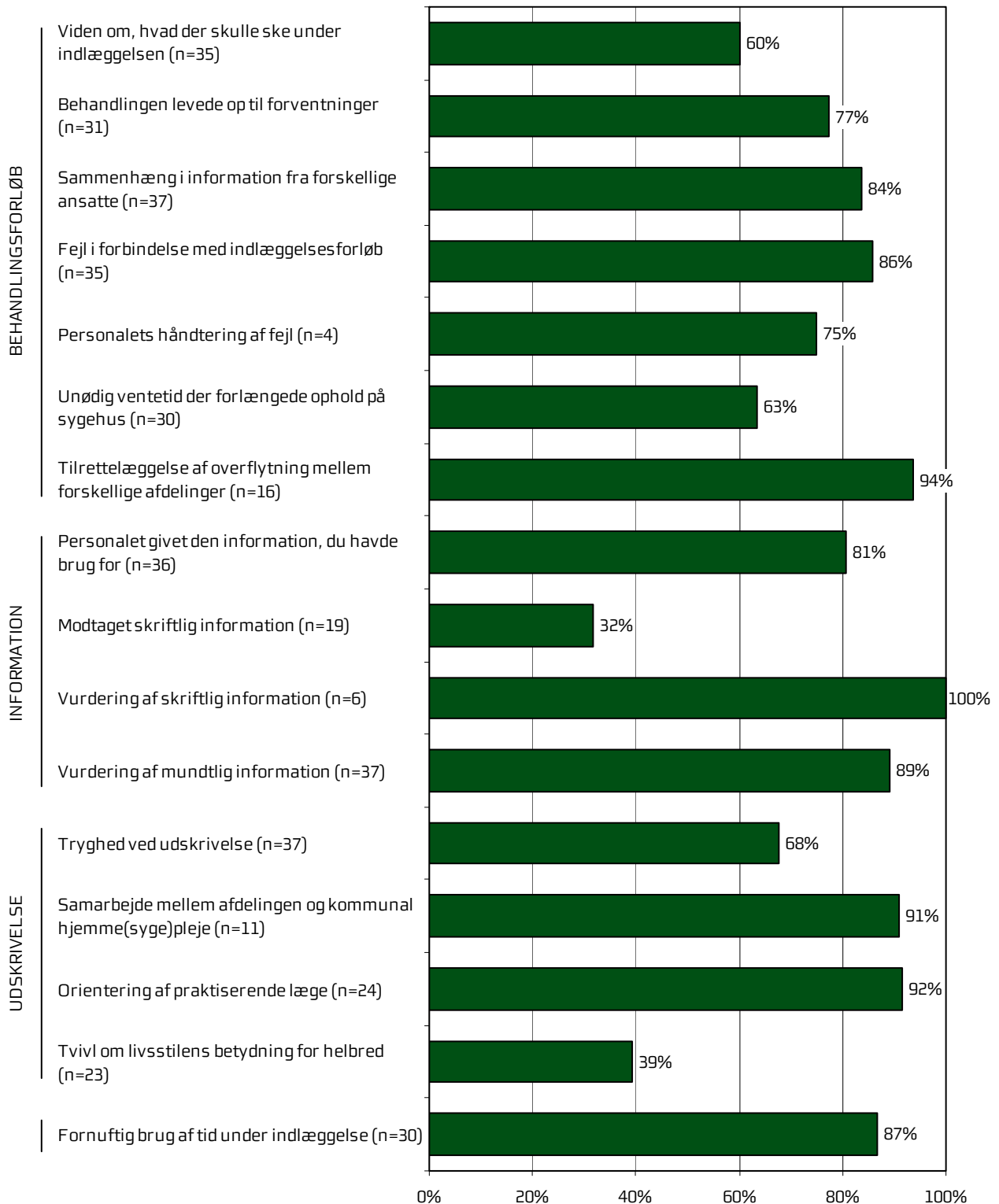
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

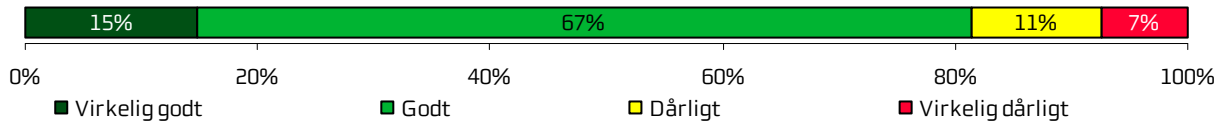
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

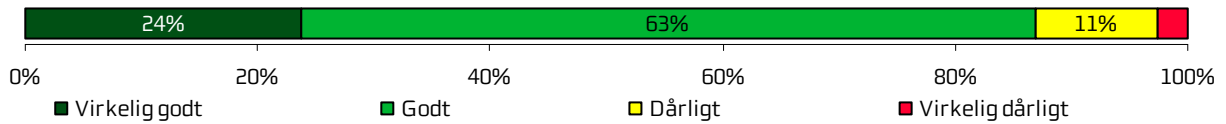
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

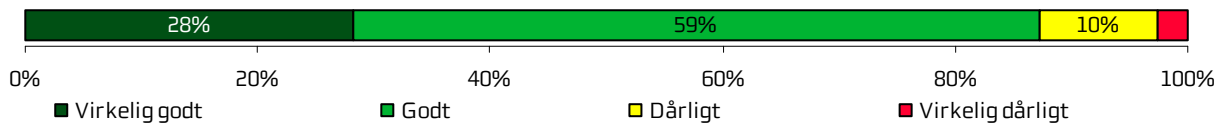
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=27)



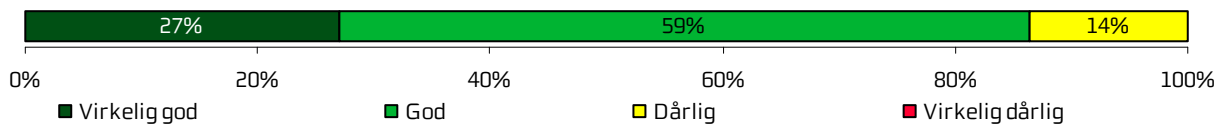
Samlet indtryk af indlæggelse (n=38)



Samlet indtryk af lokaler (n=39)



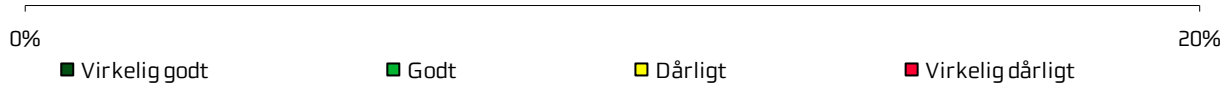
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=37)



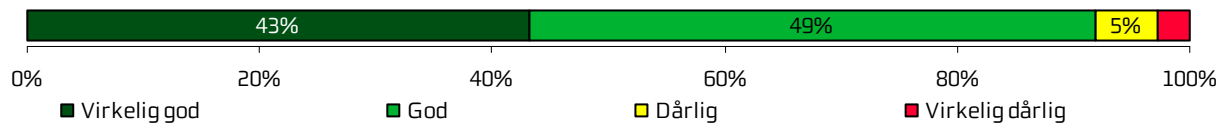
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	81 %	85 %	-	98 % *	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	87 %	-	97 %	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	97 %	-	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	97 %	-	98 % *	94 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

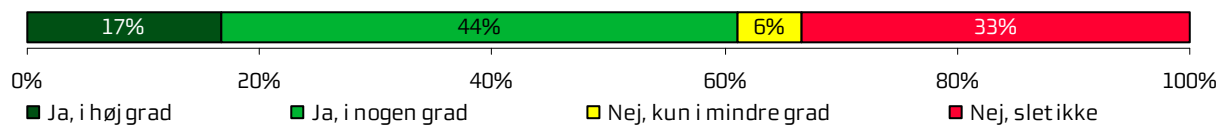
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



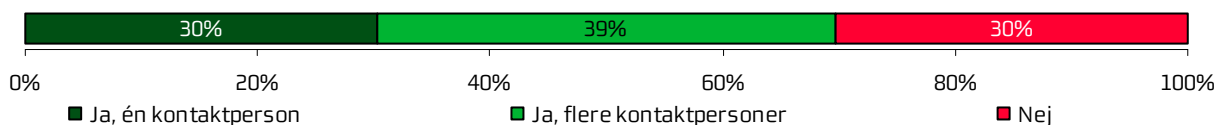
Information om ventetid ved modtagelse (n=18)



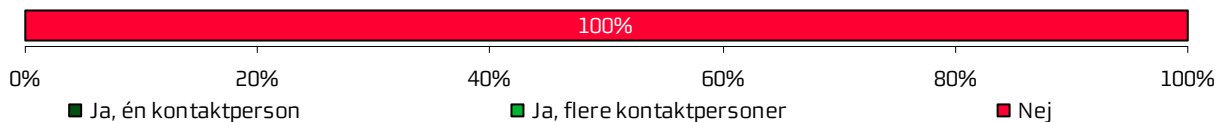
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	97 %	-	99 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	69 %	-	81 %	57 %	68 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=33)



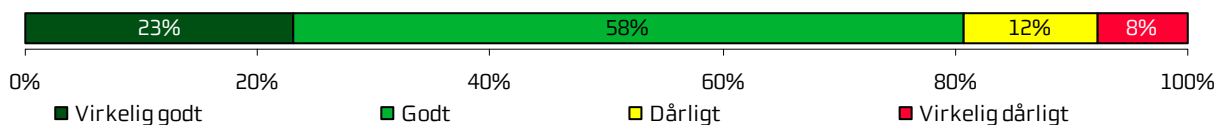
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=1)



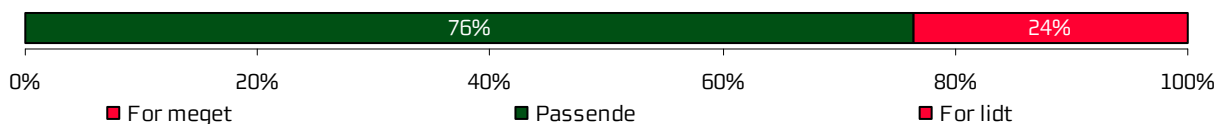
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=0)



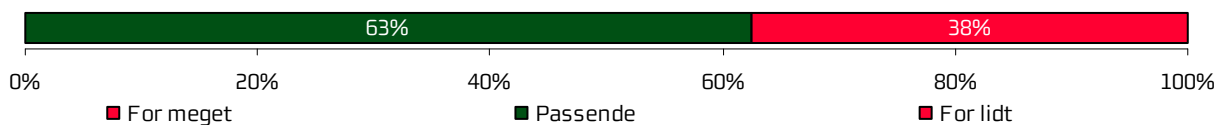
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=26)



Medinddragelse af patienter (n=34)



Medinddragelse af pårørende (n=24)



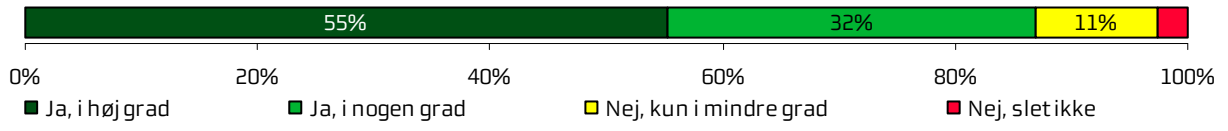
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=37)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70 %	64 %	-	91 % *	78 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	0 %	100 % *	-	94 % *	77 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	79 %	-	96 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	73 %	-	93 % *	85 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	62 %	71 %	-	92 % *	81 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	88 %	-	95 %	89 %	91 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=38)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	87 %	97 %	-	100 % *	94 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=35)



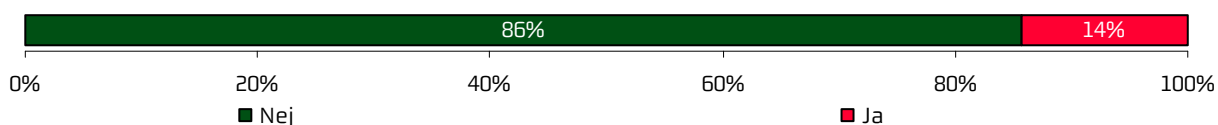
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



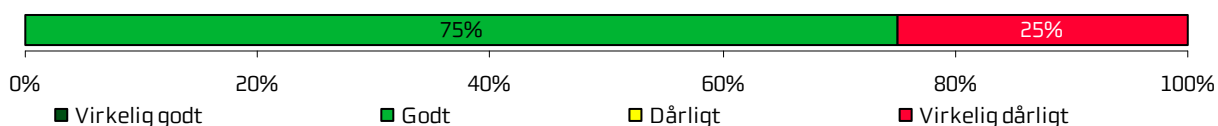
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



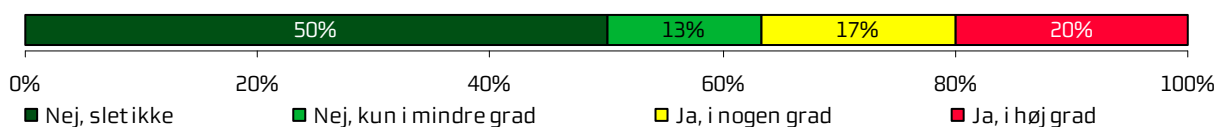
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=35)



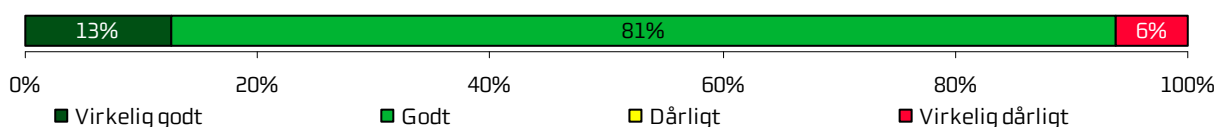
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=30)



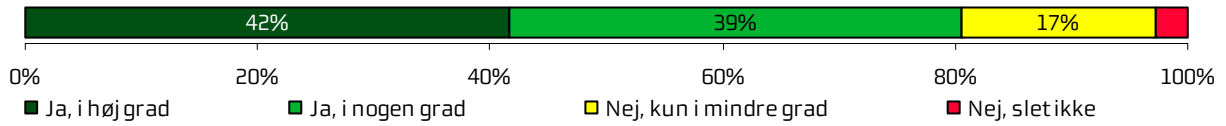
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



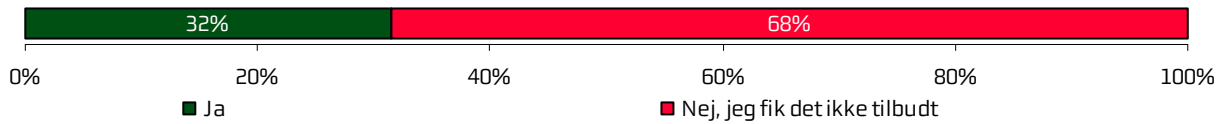
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	60 %	75 %	-	97 % *	77 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	77 %	82 %	-	95 % *	87 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	87 %	-	96 %	84 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	91 %	-	91 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	0 % *	-	69 %	51 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	63 %	86 % *	-	90 % *	74 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	100 %	-	96 %	89 %	92 %

Information

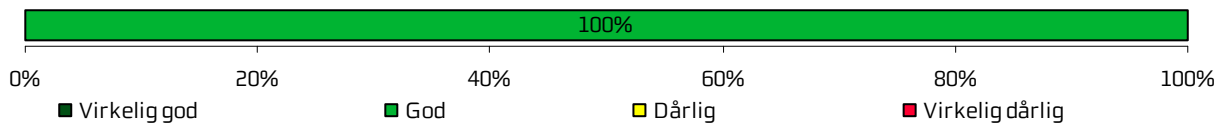
Personalet givet den information, du havde brug for (n=36)



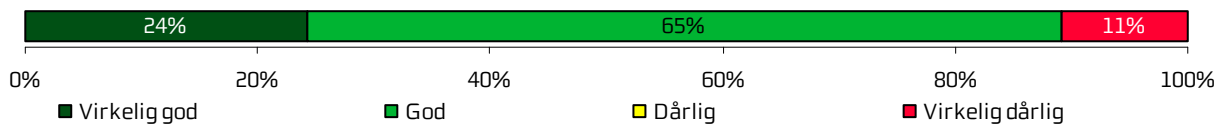
Modtaget skriftlig information (n=19)



Vurdering af skriftlig information (n=6)



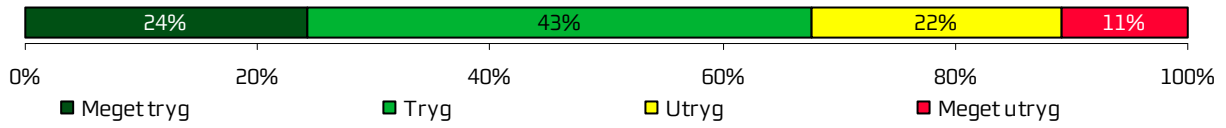
Vurdering af mundtlig information (n=37)



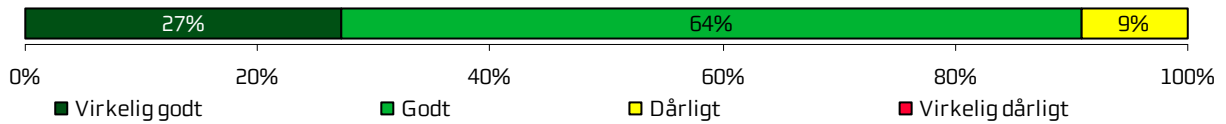
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	78 %	-	97 % *	88 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	32 %	33 %	-	87 % *	52 %	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	84 %	-	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

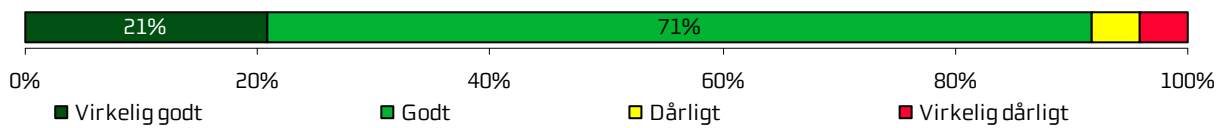
Tryghed ved udskrivelse (n=37)



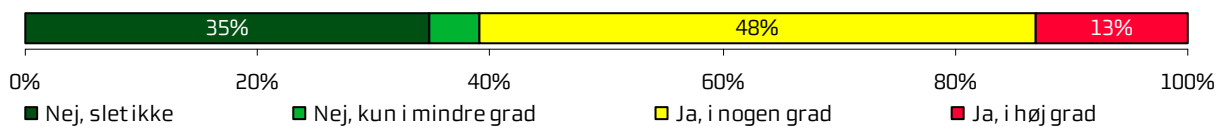
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



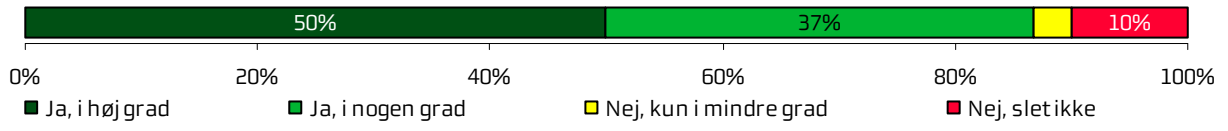
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=23)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	68 %	71 %	-	94 % *	82 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	91 %	-	97 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	85 %	-	95 %	80 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	39 %	43 %	-	86 % *	71 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	87 %	96 %	-	97 %	86 %	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 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 <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"/>	

Løbnr.: >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. 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"/>
21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <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 hjemmepæje/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.: >>løbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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) 44 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	44%	100%
Køn		
Mand	48%	41%
Kvinde	53%	59%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	8%
20-39 år	10%	15%
40-59 år	33%	29%
60-79 år	25%	21%
80 år eller derover	28%	27%

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		40		100%
Køn				
Mand		19		48%
Kvinde		21		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		5%
20-39 år		4		10%
40-59 år		13		33%
60-79 år		10		25%
80 år eller derover		11		28%
Skema udfyldt af				
Patienten		37		95%
Pårørende		2		5%
Modersmål				
Dansk		38		97%
Ikke dansk		1		3%
Indlæggelsesform				
Akut		40		100%
Planlagt		0		0%

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	15	67	11	7	27	9
Køn						
Mand	14	71	7	7	14	5
Kvinde	15	62	15	8	13	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	11	78	0	11	9	4
60-79 år	13	63	25	0	8	1
80 år eller derover	20	80	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	64	12	8	25	9
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	12	69	12	8	26	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	67	11	7	27	9
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	24	63	11	3	38
Køn					
Mand	16	74	5	5	19
Kvinde	32	53	16	0	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	23	69	0	8	13
60-79 år	30	50	20	0	10
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	26	60	11	3	35
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	22	64	11	3	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	24	63	11	3	38
Planlagt	-	-	-	-	0

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	59	10	3	39
Køn					
Mand	26	58	16	0	19
Kvinde	30	60	5	5	20
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	31	62	8	0	13
60-79 år	50	40	10	0	10
80 år eller derover	0	80	10	10	10
Skema udfyldt af					
Patienten	28	58	11	3	36
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	27	59	11	3	37
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	28	59	10	3	39
Planlagt	-	-	-	-	0

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	27	59	14	0	37
Køn					
Mand	26	63	11	0	19
Kvinde	28	56	17	0	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	23	69	8	0	13
60-79 år	40	30	30	0	10
80 år eller derover	0	100	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	26	60	14	0	35
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	25	61	14	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	27	59	14	0	37
Planlagt	-	-	-	-	0

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	40
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	19
Kvinde	-	-	-	-	0	0	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	0	0	13
60-79 år	-	-	-	-	0	0	10
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	11
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	37
Pårørende	-	-	-	-	0	0	2
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	40
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	43	49	5	3	37
Køn					
Mand	39	50	6	6	18
Kvinde	47	47	5	0	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	64	27	0	9	11
60-79 år	40	50	10	0	10
80 år eller derover	30	70	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	44	47	6	3	34
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	43	49	6	3	35
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	43	49	5	3	37
Planlagt	-	-	-	-	0

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	17	44	6	33	18	2
Køn						
Mand	20	50	10	20	10	0
Kvinde	13	38	0	50	8	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	33	17	0	50	6	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	18	41	6	35	17	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	12	47	6	35	17	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	44	6	33	18	2
Planlagt	-	-	-	-	0	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	30	39	30	33
Køn				
Mand	24	47	29	17
Kvinde	38	31	31	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	38	23	38	13
60-79 år	13	50	38	8
80 år eller derover	67	33	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	28	41	31	32
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	31	38	31	32
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	30	39	30	33
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	1
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	-	-	-	0
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	1
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	1
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
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	-	-	-	-	0	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	0	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	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	23	58	12	8	26	9
Køn						
Mand	18	55	9	18	11	5
Kvinde	27	60	13	0	15	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	11	78	0	11	9	3
60-79 år	20	60	20	0	5	3
80 år eller derover	29	71	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	54	13	8	24	9
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	21	58	13	8	24	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	58	12	8	26	9
Planlagt	-	-	-	-	0	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	76	24	34
Køn				
Mand	0	72	28	18
Kvinde	0	81	19	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	0	83	17	12
60-79 år	0	60	40	10
80 år eller derover	0	83	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	0	75	25	32
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	0	76	24	33
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	76	24	34
Planlagt	-	-	-	0

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	63	38	24	13
Køn					
Mand	0	64	36	14	5
Kvinde	0	60	40	10	8
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	75	25	8	5
60-79 år	0	17	83	6	4
80 år eller derover	0	83	17	6	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	61	39	23	12
Pårørende	-	-	-	1	1
Modersmål					
Dansk	0	61	39	23	13
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	63	38	24	13
Planlagt	-	-	-	0	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	43	41	14	3	37	0
Køn						
Mand	47	42	5	5	19	0
Kvinde	39	39	22	0	18	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	54	38	0	8	13	0
60-79 år	30	40	30	0	10	0
80 år eller derover	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	43	14	3	35	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	42	42	14	3	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	41	14	3	37	0
Planlagt	-	-	-	-	0	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	55	32	11	3	38	1
Køn						
Mand	44	33	17	6	18	1
Kvinde	65	30	5	0	20	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	75	17	0	8	12	1
60-79 år	50	30	20	0	10	0
80 år eller derover	60	30	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	34	11	3	35	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	53	33	11	3	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	32	11	3	38	1
Planlagt	-	-	-	-	0	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	23	37	26	14	35	3
Køn						
Mand	17	39	33	11	18	1
Kvinde	29	35	18	18	17	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	23	46	23	8	13	0
60-79 år	30	40	30	0	10	0
80 år eller derover	14	29	43	14	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	21	36	27	15	33	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	21	38	26	15	34	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	37	26	14	35	3
Planlagt	-	-	-	-	0	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	45	32	13	10	31	7
Køn						
Mand	40	40	7	13	15	3
Kvinde	50	25	19	6	16	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	70	20	0	10	10	2
60-79 år	44	33	11	11	9	1
80 år eller derover	29	57	14	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	43	32	14	11	28	7
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	41	34	14	10	29	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	32	13	10	31	7
Planlagt	-	-	-	-	0	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	32	51	8	8	37	1
Køn						
Mand	28	56	11	6	18	1
Kvinde	37	47	5	11	19	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	38	54	0	8	13	0
60-79 år	44	33	22	0	9	1
80 år eller derover	22	78	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	51	9	9	35	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	31	53	8	8	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	51	8	8	37	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	35
Køn			
Mand	89	11	18
Kvinde	82	18	17
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	-	-	3
40-59 år	92	8	12
60-79 år	80	20	10
80 år eller derover	88	13	8
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	33
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	85	15	34
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	35
Planlagt	-	-	0

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	-	-	-	-	4	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	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	13	17	20	30	7
Køn						
Mand	47	20	7	27	15	4
Kvinde	53	7	27	13	15	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	55	9	27	9	11	2
60-79 år	50	0	13	38	8	2
80 år eller derover	67	33	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	14	17	21	29	6
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	48	14	17	21	29	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	13	17	20	30	7
Planlagt	-	-	-	-	0	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	13	81	0	6	16	4	16
Køn							
Mand	25	63	0	13	8	0	10
Kvinde	0	100	0	0	8	4	6
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	1
40-59 år	0	80	0	20	5	2	6
60-79 år	-	-	-	-	3	0	7
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2	2
Skema udfyldt af							
Patienten	14	79	0	7	14	4	15
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	7	86	0	7	14	4	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	13	81	0	6	16	4	16
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

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	42	39	17	3	36
Køn					
Mand	37	37	21	5	19
Kvinde	47	41	12	0	17
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	62	15	15	8	13
60-79 år	40	40	20	0	10
80 år eller derover	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	38	41	18	3	34
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	40	40	17	3	35
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	42	39	17	3	36
Planlagt	-	-	-	-	0

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	0	32	0	68	19	13
Køn						
Mand	0	22	0	78	9	7
Kvinde	0	40	0	60	10	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	0	33	0	67	6	7
60-79 år	0	0	0	100	5	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	0	33	0	67	18	12
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	0	28	0	72	18	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	32	0	68	19	13
Planlagt	-	-	-	-	0	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	100	0	0	6	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	100	0	0	6	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	100	0	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	100	0	0	6	0
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	24	65	0	11	37
Køn					
Mand	16	74	0	11	19
Kvinde	33	56	0	11	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	38	54	0	8	13
60-79 år	20	70	0	10	10
80 år eller derover	13	88	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	26	63	0	11	35
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	22	67	0	11	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	24	65	0	11	37
Planlagt	-	-	-	-	0

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	24	43	22	11	37
Køn					
Mand	22	39	28	11	18
Kvinde	26	47	16	11	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	31	46	15	8	13
60-79 år	30	40	10	20	10
80 år eller derover	10	40	40	10	10
Skema udfyldt af					
Patienten	26	41	21	12	34
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	26	40	23	11	35
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	24	43	22	11	37
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	27	64	9	0	11	4	23
Køn							
Mand	14	71	14	0	7	0	12
Kvinde	-	-	-	-	4	4	11
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	-	-	-	-	2	0	11
60-79 år	-	-	-	-	4	1	5
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2	3
Skema udfyldt af							
Patienten	25	63	13	0	8	4	23
Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
Modersmål							
Dansk	33	56	11	0	9	4	23
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	27	64	9	0	11	4	23
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	21	71	4	4	24	14
Køn						
Mand	10	80	0	10	10	9
Kvinde	29	64	7	0	14	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	17	67	17	0	6	7
60-79 år	43	57	0	0	7	3
80 år eller derover	0	88	0	13	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	19	71	5	5	21	14
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	23	68	5	5	22	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	71	4	4	24	14
Planlagt	-	-	-	-	0	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	35	4	48	13	23	13
Køn						
Mand	31	0	54	15	13	6
Kvinde	40	10	40	10	10	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	71	0	29	0	7	6
60-79 år	17	0	67	17	6	4
80 år eller derover	40	20	20	20	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	36	5	50	9	22	12
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	36	5	45	14	22	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	4	48	13	23	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	50	37	3	10	30	9
Køn						
Mand	46	38	0	15	13	6
Kvinde	53	35	6	6	17	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	45	45	0	9	11	2
60-79 år	57	29	0	14	7	3
80 år eller derover	63	38	0	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	39	4	11	28	8
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	46	39	4	11	28	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	37	3	10	30	9
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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









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

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







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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			0
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			2
Pleje			1
Relationer til personale			0
Ventetid			1

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

	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
	2	Ingen ventetid.	Virkelig godt
	3	[]	Virkelig dårligt
	6	Egen læge indlagde mig.	Dårligt
	10	Det er altid godt at få hjælp, når man trænger til det.	Godt
	12	Jeg blev akut indlagt [].	Godt
	14	Den var god.	Godt
	15	Jeg kom hurtigt ind, men ikke meget oplysning.	Godt
	16	Indlagt akut!	Godt

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

	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Modtagelsen
	1	Jo, en ung læge var provokerende.	Dårlig
	6	Lå meget lang tid fra sygeplejersken var hos mig til en [anden] læge kom. Og så [skulle der alligevel hentes] en anden læge.	Dårlig
	8	Modtagelsen ok. Dog måtte jeg selv bede om "hospitalstøj", da det ikke umiddelbart blev udleveret.	God
	11	Jeg blev akut indlagt og var godt tilfreds med det hele.	Uoplyst
	12	Kan intet huske om min modtagelse, men min [pårørende] var med og mener, alt gik, som det skulle.	Uoplyst
	15	Der var meget, man selv skulle gøre og alligevel ikke måtte gøre på grund af smittefare.	God



Akutfdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?






ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Fejlhåndtering
1	Lægen ville have mig hjem samme dag, han sagde jeg kunne tage de piller HJEMME, men sygeplejersken sagde, at "han bliver her et par dage". Og det blev SÅDAN. Tak for det.	Godt
3	Alt for travlt på afdelingen. Ingen mad!	Virkelig dårligt
4	Få af sygeplejerskerne og lægerne undskyldte meget over de andres fejl.	Godt
5	Efter scanningen fik jeg at vide, at en læge skulle komme og give svar. Det fik jeg at vide flere gange. Jeg ville gerne have fået at vide, at jeg skulle overnatte, før der blev sagt godnat. Men fik ikke noget at vide før efterfølgende dag. Så et døgn efter.	Uoplyst
6	Ingen fejlbehandling, men fik f.eks. besked om, at der ville komme en læge. Efter syv timers venten havde jeg opgivet og efterspurgte igen. Et døgn senere kom lægen endelig. Ventede f.eks. også over et døgn på [] undersøgelse.	Uoplyst

Akutafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?





	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
	3	Hvad vil I med et nyt sygehus? Når det gamle ikke fungerer!	Virkelig dårligt
	6	Travle sygeplejersker. Meget venten fra man stiller sit spørgsmål, til sygeplejerske eller læge fik/fandt svar. Selvom det bare var et simpelt spørgsmål om, om man kunne få hjælp til et bad.	Dårligt

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

	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
	3	Fik ikke en skid!	Virkelig dårligt
	4	- Alle de læger, der kom ind til mig, sagde alle noget forskelligt, som der skulle ske. - Ting bliver kastet i luften, men der var ikke noget af det, der blev grebet igen og sat i gang!	Dårligt
	6	Følelsen af, at de glemte at komme tilbage med svar på de spørgsmål, jeg havde. Så måtte henvende mig med samme spørgsmål tre gange på samme dag.	Dårligt
	7	Ingen information om kontraststof ved CT-scanning. Information om alvorlig sygdom blev givet på sengekant i flersengsstue med tilhør af andre patienter.	Dårligt
	8	Blev indlagt akut og fik derfor ingen skriftlig information.	Godt

Akutfdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
	3	Blev jaget derfra!	Virkelig dårligt
	5	Hvis min mor ikke gik hjemme, og jeg var heldig at kunne være der, havde jeg et problem, for kunne ikke klare mig selv på nogen måde de efterfølgende 14 dage. Så der var jeg ikke i stand til at bo hjemme, da jeg bor alene. Er stadigvæk sygemeldt og afventer videre undersøgelser, så ja, savner der sker noget hurtigere, så man kan få vished.	Godt
	6	Har været i tvivl om, hvad jeg kunne tåle at spise i min mave. Så måtte selv ind og google det, og finde lidt svar.	Dårligt
	15	Man skulle ud så hurtigt som muligt.	Godt

Akutfdeling

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

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
3	Det værste hospitalsophold, jeg har haft!	Virkelig dårligt
4	Der var pletter på loftet og på de hvide forhæng mellem sengene. [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Tv på stuen! Eller mulighed for lydbog, musik, internet. Det er nogle lange timer, når man har for mange smerter og uro til at sove. Og når man er blevet akut indlagt, har man jo ikke noget med selv. [Fysiske rammer]	Dårligt
7	[Dårligt:] ventetid. [Ventetid]	Dårligt
8	Rengøring på sengestuen. [Fysiske rammer]	Godt
9	Jeg var godt tilfreds, fik en god og venlig behandling. Har ikke noget at klage over. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg synes, alle sygeplejersker er meget søde og flinke. De løber stærkt og gør alt for patienterne. [Pleje]	Virkelig godt
15	De gjorde nok det, de kunne.	Godt
16	Pas på med patienter i isolation. De har også behov for omsorg/samtaler med personalet. [Kvalitet i behandling]	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.

