

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Akut afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	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:	338
Besvarelser fra afdelingens patienter:	175
Afdelingens svarprocent:	52%

### **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).



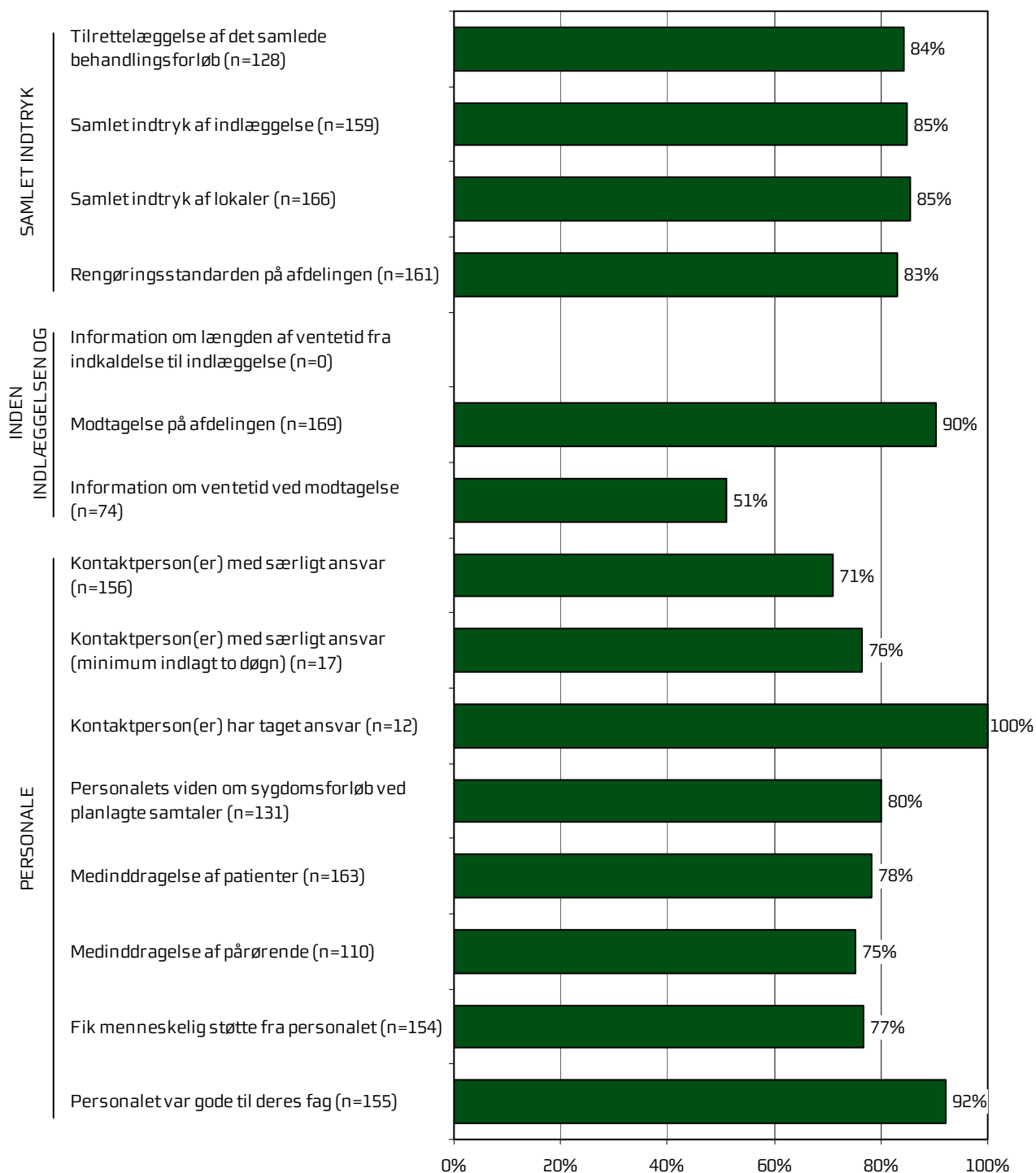


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

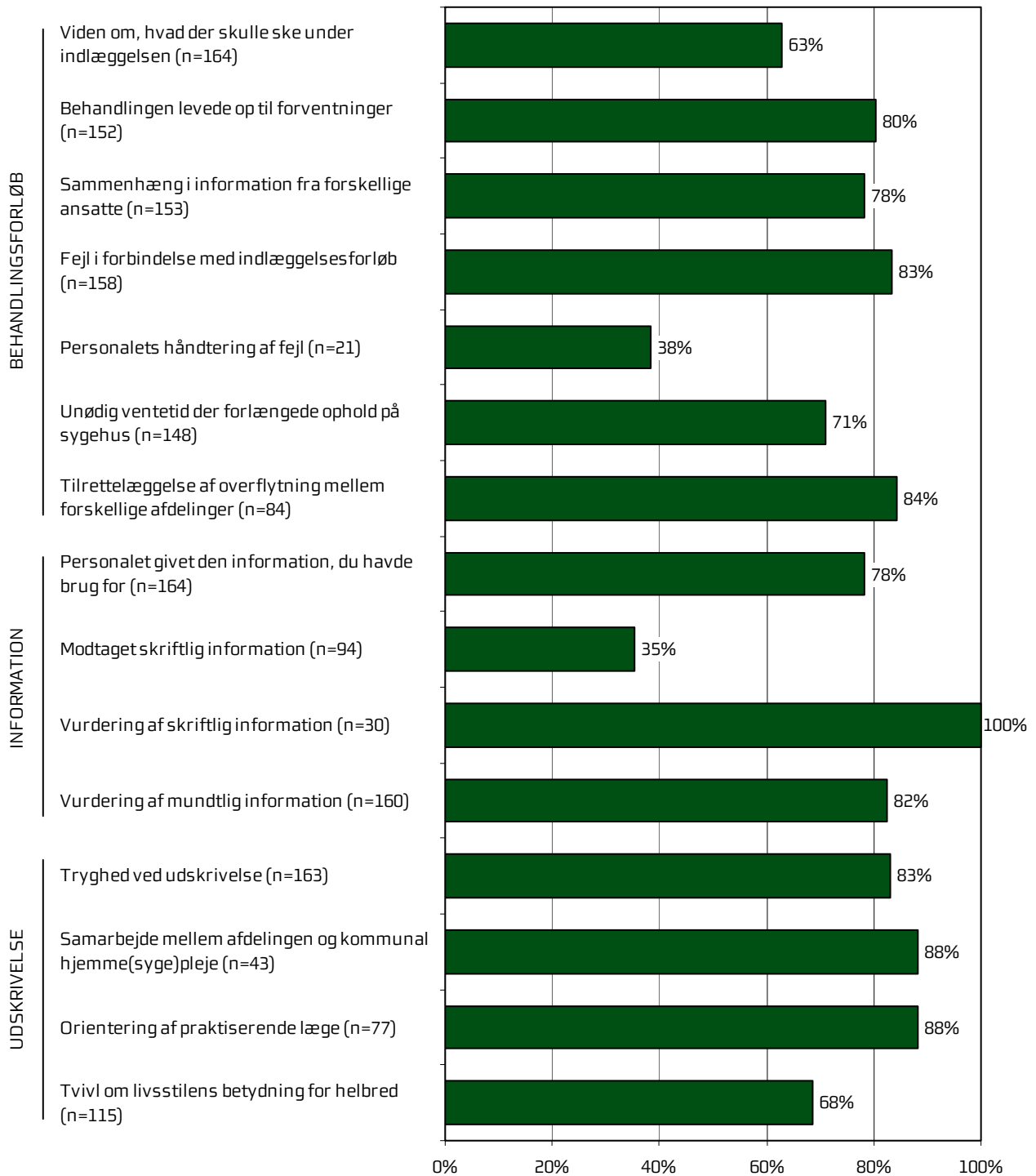
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

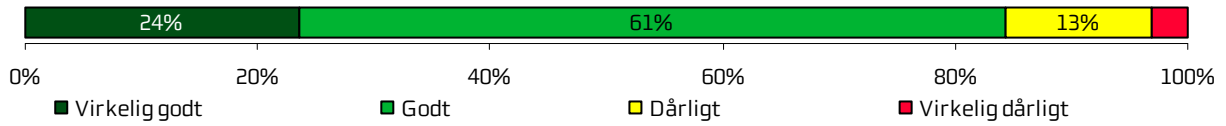
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

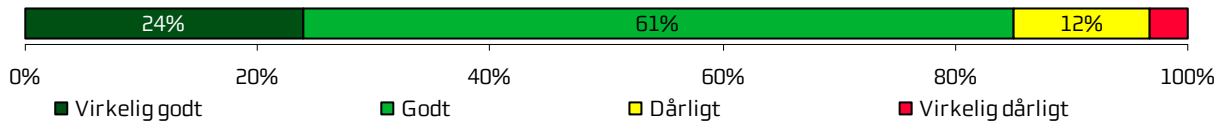
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

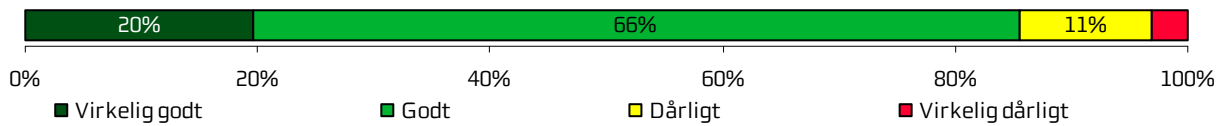
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=128)



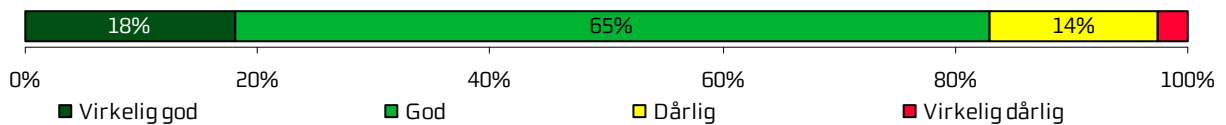
Samlet indtryk af indlæggelse (n=159)



Samlet indtryk af lokaler (n=166)



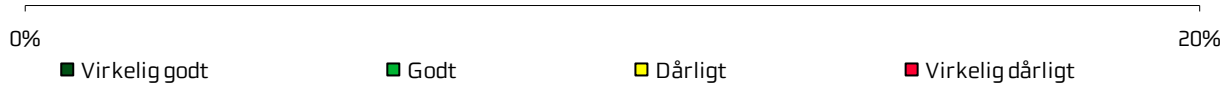
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=161)



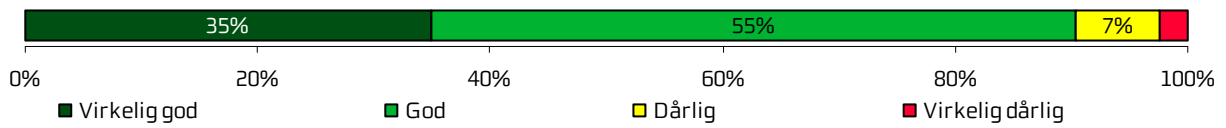
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84 %	90 %	93 % *	96 % *	84 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	94 % *	93 % *	97 % *	84 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	90 %	89 %	96 % *	88 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	83 %	91 % *	-	95 % *	87 %	89 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

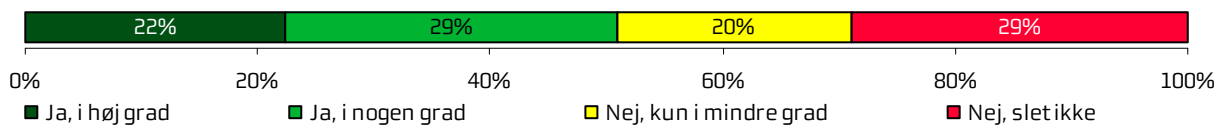
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=169)



Information om ventetid ved modtagelse (n=74)

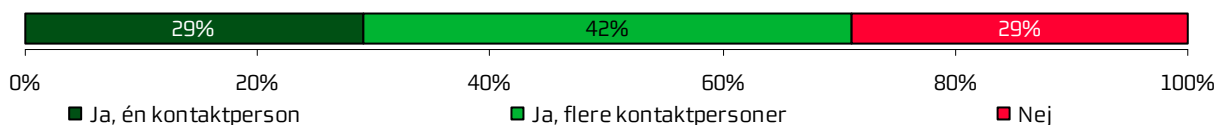




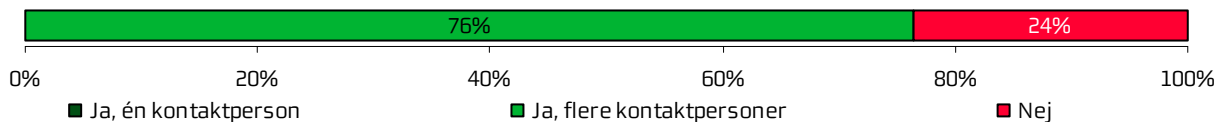
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	99 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90 %	98 % *	97 % *	97 % *	90 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	51 %	67 %	60 %	67 % *	59 %	62 %

## Personale

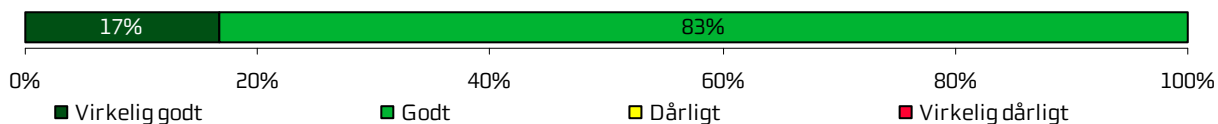
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=156)



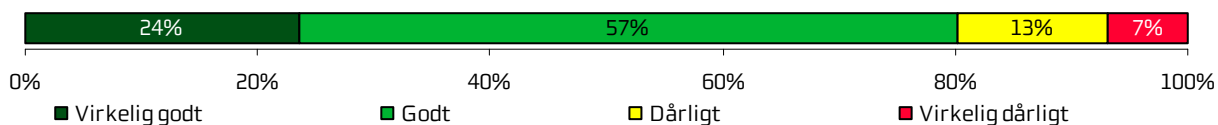
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



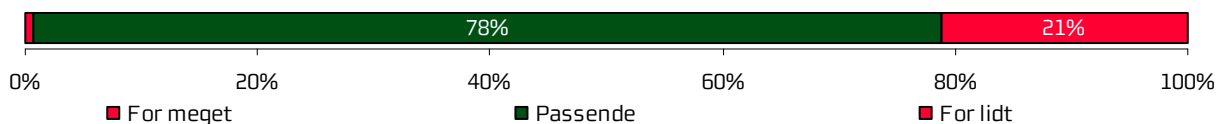
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



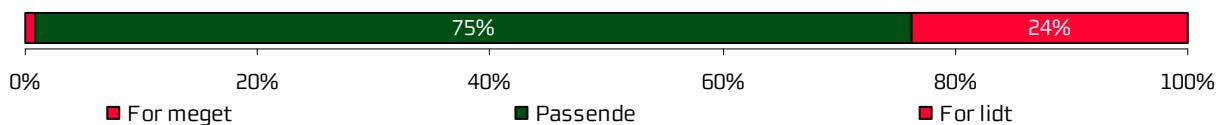
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=131)



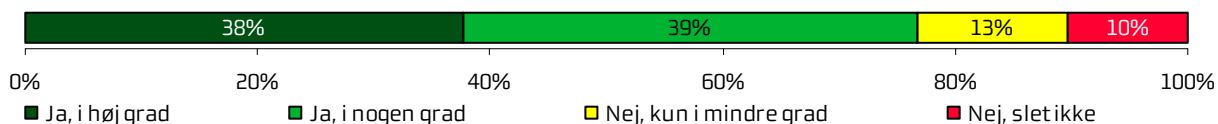
Medinddragelse af patienter (n=163)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



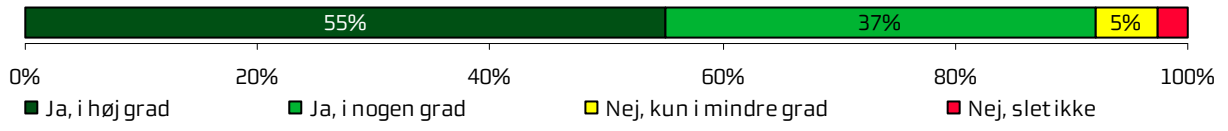
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=154)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	71 %	68 %	74 %	86 % *	70 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	67 %	83 %	72 %	68 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	98 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80 %	90 % *	92 % *	90 % *	83 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	88 % *	80 %	91 % *	83 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	86 %	87 % *	94 % *	72 %	77 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	77 %	88 % *	90 % *	90 % *	81 %	87 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=155)



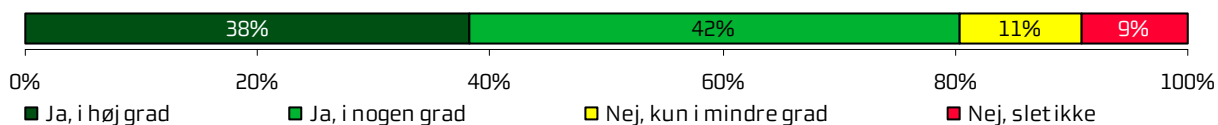
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	96 %	98 % *	92 %	95 %

## Behandlingsforløb

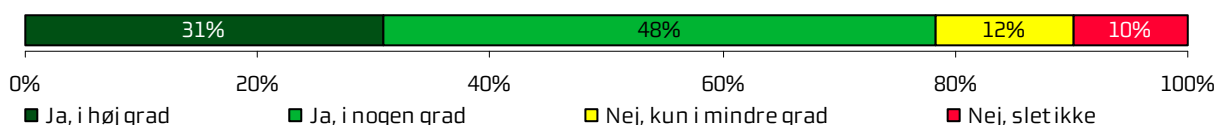
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=164)



Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



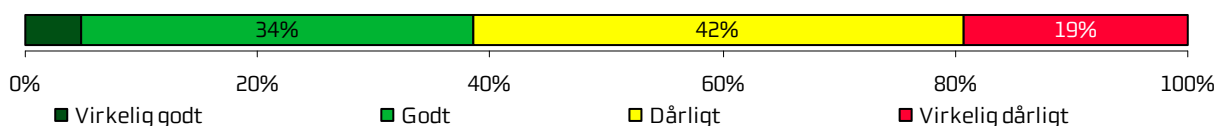
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=158)



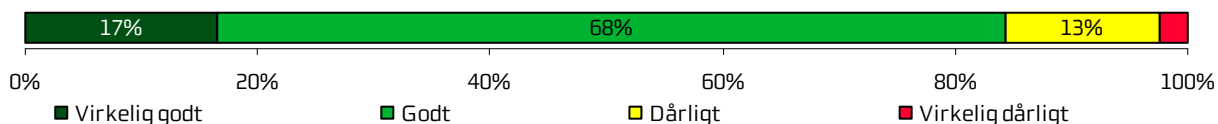
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=148)



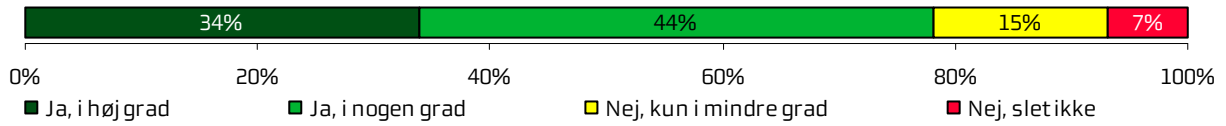
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=84)



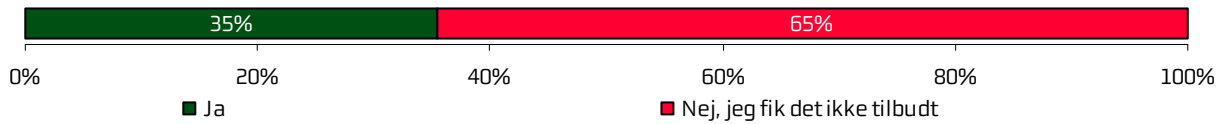
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	63 %	65 %	75 % *	91 % *	72 %	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	84 %	90 % *	93 % *	82 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	84 %	87 % *	90 % *	78 %	82 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	94 % *	92 % *	87 %	75 %	83 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	38 %	25 %	60 %	63 %	46 %	55 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	71 %	83 % *	85 % *	87 % *	68 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84 %	91 %	98 % *	93 % *	83 %	91 %

## Information

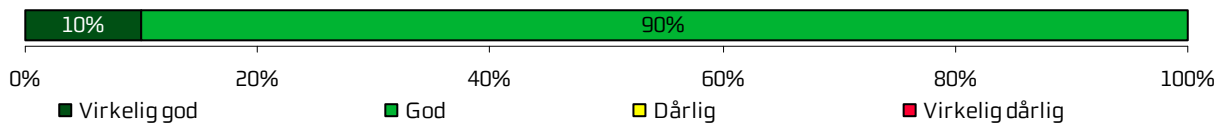
Personalet givet den information, du havde brug for (n=164)



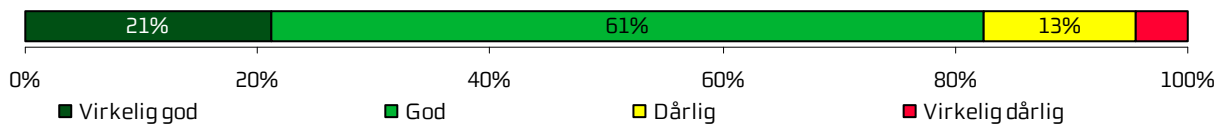
Modtaget skriftlig information (n=94)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



Vurdering af mundtlig information (n=160)

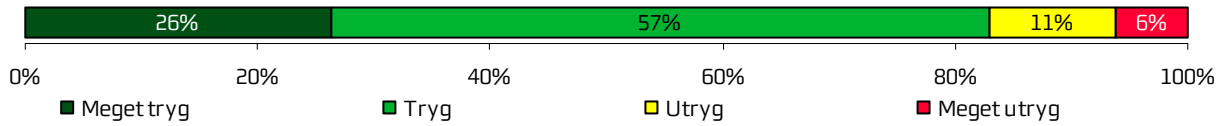




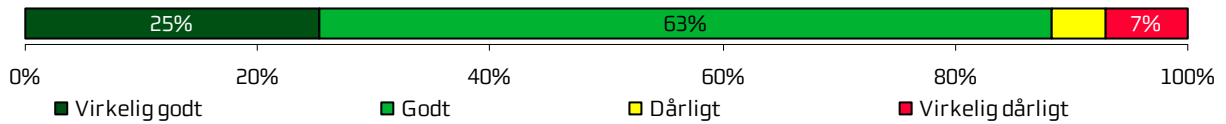
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	82 %	-	93 % *	79 %	84 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	35 %	30 %	36 %	84 % *	51 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	94 %	99 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82 %	89 %	92 % *	95 % *	87 %	90 %

## Udskrivelse

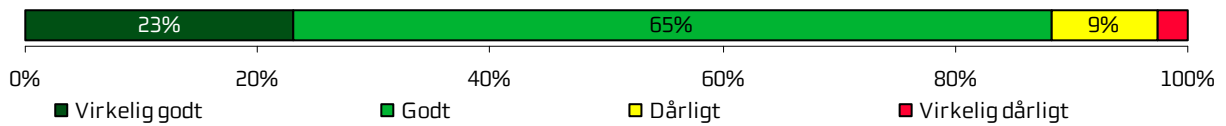
Tryghed ved udskrivelse (n=163)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=77)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=115)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	87 %	88 %	93 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	78 %	87 %	91 %	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	81 %	89 %	87 %	71 %	82 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	69 %	69 %	75 %	63 %	68 %



## **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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	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"/>	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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 9	
8. 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"/>	
9. 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"/>	

10. 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"/>		
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

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



21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	

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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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) 52 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	52%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	49%
Kvinde	49%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	4%	9%
40-59 år	23%	21%
60-79 år	47%	39%
80 år eller derover	22%	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"**<sup>1</sup>

**"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:

<sup>1</sup> 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	175		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	90		51%	
Kvinde	85		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	6		3%	
20-39 år	7		4%	
40-59 år	41		23%	
60-79 år	83		47%	
80 år eller derover	38		22%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	149		89%	
Pårørende	18		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	172		99%	
Ikke dansk	1		1%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	175		100%	
Planlagt	0		0%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutmodtagelse Q41 - RRA	11		6%	
Sengeafsnit Q11 - RRA	164		94%	

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	24	61	13	3	128	22
<b>Køn</b>						
Mand	22	56	17	4	71	8
Kvinde	25	66	7	2	57	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	60	0	0	5	1
20-39 år	17	35	48	0	6	1
40-59 år	22	53	17	8	36	3
60-79 år	22	66	11	2	56	11
80 år eller derover	28	67	4	0	25	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	59	12	4	112	18
Pårørende	9	72	19	0	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	61	13	3	127	21
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	61	13	3	128	22
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	13	75	13	0	8	3
Sengeafsnit Q11 - RRA	24	60	13	3	120	19

**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	61	12	3	159
<b>Køn</b>					
Mand	26	58	13	2	83
Kvinde	21	65	10	4	76
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	17	48	0	6
20-39 år	17	35	31	17	6
40-59 år	25	53	17	5	41
60-79 år	23	68	8	1	71
80 år eller derover	25	69	3	3	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	60	11	4	139
Pårørende	7	71	22	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	61	12	3	157
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	24	61	12	3	159
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	20	60	20	0	10
Sengeafsnit Q11 - RRA	24	61	11	3	149

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	66	11	3	166
<b>Køn</b>					
Mand	27	59	10	3	87
Kvinde	12	73	13	3	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	15	58	27	0	7
40-59 år	15	56	22	7	41
60-79 år	22	67	9	1	77
80 år eller derover	21	73	3	3	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	66	11	2	144
Pårørende	0	73	14	14	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	66	11	3	163
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	20	66	11	3	166
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	91	9	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	65	12	3	155



**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	18	65	14	3	161
<b>Køn</b>					
Mand	23	63	11	2	82
Kvinde	12	67	18	3	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	65	0	0	6
20-39 år	15	54	15	15	7
40-59 år	12	53	32	2	41
60-79 år	16	74	7	3	73
80 år eller derover	26	62	12	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	66	13	2	139
Pårørende	0	71	22	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	65	15	3	158
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	65	14	3	161
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	18	82	0	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	18	64	15	3	150

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	175
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	90
Kvinde	-	-	-	-	0	0	85
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0	7
40-59 år	-	-	-	-	0	0	41
60-79 år	-	-	-	-	0	0	83
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	38
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	0	0	149
Pårørende	-	-	-	-	0	0	18
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	0	0	172
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	175
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	-	-	-	-	0	0	164

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	55	7	2	169
<b>Køn</b>					
Mand	40	50	8	2	88
Kvinde	30	61	6	3	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	48	17	0	6
20-39 år	30	54	15	0	7
40-59 år	30	53	12	5	41
60-79 år	32	61	5	3	79
80 år eller derover	50	47	3	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	54	6	3	145
Pårørende	19	62	19	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	55	7	2	166
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	55	7	2	169
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	27	73	0	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	35	54	8	3	158

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	22	29	20	29	74	14
<b>Køn</b>						
Mand	16	33	16	34	36	11
Kvinde	28	24	24	24	38	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	17	65	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	14	27	19	41	15	8
60-79 år	23	34	20	23	35	2
80 år eller derover	33	21	8	38	14	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	28	24	25	62	12
Pårørende	26	23	0	51	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	29	21	28	72	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	29	20	29	74	14
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	44	22	22	11	9	1
Sengeafsnit Q11 - RRA	20	29	20	31	65	13

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	42	29	156
<b>Køn</b>				
Mand	24	47	29	79
Kvinde	34	37	29	77
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	31	52	17	6
20-39 år	27	42	30	7
40-59 år	23	48	29	40
60-79 år	32	39	28	74
80 år eller derover	30	39	31	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	41	28	134
Pårørende	27	44	29	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	42	29	153
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	42	29	156
Planlagt	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutmodtagelse Q41 - RRA	55	18	27	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	28	43	29	145

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	76	24	17
<b>Køn</b>				
Mand	0	86	14	7
Kvinde	0	70	30	10
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	0	86	14	7
80 år eller derover	0	71	29	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	85	15	13
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	76	24	17
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	76	24	17
Planlagt	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	0	76	24	17

**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	17	83	0	0	12	1
<b>Køn</b>						
Mand	17	83	0	0	6	0
Kvinde	17	83	0	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	0	100	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	80	0	0	10	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	83	0	0	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	83	0	0	12	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	17	83	0	0	12	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	24	57	13	7	131	35
<b>Køn</b>						
Mand	23	56	15	6	68	18
Kvinde	24	57	11	8	63	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	42	21	0	37	5	1
20-39 år	44	34	0	22	5	2
40-59 år	25	51	16	8	36	5
60-79 år	18	66	13	3	61	16
80 år eller derover	29	54	13	4	24	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	56	10	8	114	28
Pårørende	7	56	36	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	56	13	7	128	35
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	57	13	7	131	35
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	30	50	10	10	10	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	23	57	13	7	121	35



**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	78	21	163
<b>Køn</b>				
Mand	1	76	23	85
Kvinde	0	80	20	78
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	65	35	6
20-39 år	0	85	15	7
40-59 år	2	78	20	41
60-79 år	0	79	21	77
80 år eller derover	0	77	23	32
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	80	19	140
Pårørende	0	62	38	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	78	22	160
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	78	21	163
Planlagt	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	100	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	1	77	22	152

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	1	75	24	110	52
<b>Køn</b>					
Mand	2	77	21	56	28
Kvinde	0	74	26	54	24
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	79	21	5	1
20-39 år	-	-	-	3	4
40-59 år	3	65	31	29	11
60-79 år	0	80	20	49	27
80 år eller derover	0	80	20	24	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	79	20	88	51
Pårørende	0	63	37	16	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	75	24	108	51
Ikke dansk	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	75	24	110	52
Planlagt	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	86	14	7	3
Sengeafsnit Q11 - RRA	1	75	24	103	49

**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	38	39	13	10	154	12
<b>Køn</b>						
Mand	39	37	16	8	79	8
Kvinde	36	41	9	13	75	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	83	0	0	6	0
20-39 år	30	27	12	30	7	0
40-59 år	34	36	15	15	39	2
60-79 år	34	44	15	7	71	6
80 år eller derover	58	26	7	10	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	41	12	9	132	9
Pårørende	44	24	19	13	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	39	13	11	152	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	39	13	10	154	12
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	33	33	22	11	9	1
Sengeafsnit Q11 - RRA	38	39	12	10	145	11

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	37	5	3	155	12
<b>Køn</b>						
Mand	57	33	7	2	81	6
Kvinde	53	42	3	3	74	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	69	31	0	0	6	0
20-39 år	54	46	0	0	6	1
40-59 år	51	35	11	3	36	5
60-79 år	50	43	4	3	74	3
80 år eller derover	69	24	3	3	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	37	4	2	133	9
Pårørende	44	30	19	6	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	36	5	3	153	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	37	5	3	155	12
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	40	60	0	0	10	1
Sengeafsnit Q11 - RRA	56	36	6	3	145	11

**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	21	41	21	17	164	5
<b>Køn</b>						
Mand	24	39	19	18	84	3
Kvinde	19	44	23	15	80	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	52	0	0	6	0
20-39 år	15	27	0	58	7	0
40-59 år	20	37	24	20	41	0
60-79 år	25	39	22	14	77	2
80 år eller derover	11	55	22	12	33	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	42	20	15	140	4
Pårørende	6	40	36	18	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	41	20	17	162	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	41	21	17	164	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	30	40	20	10	10	1
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	42	21	17	154	4

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	38	42	11	9	152	13
<b>Køn</b>						
Mand	39	43	10	8	79	6
Kvinde	37	42	11	11	73	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	20	20	0	5	1
20-39 år	15	46	12	27	7	0
40-59 år	35	35	15	15	40	1
60-79 år	41	41	10	7	68	7
80 år eller derover	36	57	3	3	32	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	41	9	10	131	11
Pårørende	20	59	20	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	43	10	9	149	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	42	11	9	152	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	40	30	10	20	10	1
Sengeafsnit Q11 - RRA	38	43	11	8	142	12

**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	31	48	12	10	153	11
<b>Køn</b>						
Mand	32	45	11	12	78	7
Kvinde	29	50	12	8	75	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	83	0	0	6	0
20-39 år	15	58	15	12	7	0
40-59 år	29	45	10	16	38	3
60-79 år	33	44	14	8	72	3
80 år eller derover	32	50	10	7	30	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	48	11	10	133	9
Pårørende	29	42	15	15	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	47	12	10	151	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	48	12	10	153	11
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	27	55	9	9	11	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	31	47	12	10	142	11

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	158
<b>Køn</b>			
Mand	80	20	82
Kvinde	87	13	76
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	6
20-39 år	88	12	7
40-59 år	69	31	39
60-79 år	84	16	74
80 år eller derover	97	3	32
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	84	16	136
Pårørende	73	27	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	83	17	155
Ikke dansk	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	83	17	158
Planlagt	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>			
Akutmodtagelse Q41 - RRA	91	9	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	83	17	147



**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	5	34	42	19	21	2
<b>Køn</b>						
Mand	7	27	40	27	15	1
Kvinde	0	52	48	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	10	40	20	30	10	1
60-79 år	0	33	56	11	9	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	38	37	19	16	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	34	42	19	21	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	5	34	42	19	21	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	1	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	5	35	40	20	20	2

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	47	24	22	7	148	12
<b>Køn</b>						
Mand	46	26	19	9	79	6
Kvinde	50	20	25	6	69	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	31	17	17	6	0
20-39 år	46	0	27	27	7	0
40-59 år	43	22	24	11	37	4
60-79 år	46	27	22	6	68	5
80 år eller derover	60	23	17	0	30	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	20	22	7	125	11
Pårørende	19	43	32	6	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	24	21	7	145	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	24	22	7	148	12
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	33	33	22	11	9	2
Sengeafsnit Q11 - RRA	48	23	22	7	139	10

**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	17	68	13	2	84	7	69
<b>Køn</b>							
Mand	12	74	10	4	49	4	32
Kvinde	23	60	17	0	35	3	37
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0	4
40-59 år	19	62	14	5	21	1	18
60-79 år	15	74	8	3	39	5	28
80 år eller derover	17	59	24	0	17	1	17
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	70	8	2	66	5	65
Pårørende	0	49	51	0	12	2	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	17	67	14	2	82	7	68
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	17	68	13	2	84	7	69
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	4	0	5
Sengeafsnit Q11 - RRA	16	68	14	3	80	7	64

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	34	44	15	7	164
<b>Køn</b>					
Mand	35	39	19	7	85
Kvinde	33	50	11	6	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	35	14	0	6
20-39 år	30	27	12	30	7
40-59 år	32	46	14	7	41
60-79 år	32	49	15	5	76
80 år eller derover	39	36	18	6	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	44	15	7	140
Pårørende	30	38	25	6	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	44	15	7	161
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	44	15	7	164
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	45	27	27	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	33	45	14	7	153

**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	5	29	1	65	94	56
<b>Køn</b>						
Mand	4	32	0	65	54	30
Kvinde	8	25	3	64	40	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	0	24	0	76	21	17
60-79 år	8	29	2	61	49	18
80 år eller derover	0	32	0	68	16	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	28	1	64	79	49
Pårørende	0	46	0	54	9	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	30	1	64	92	55
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	5	29	1	65	94	56
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	4	6
Sengeafsnit Q11 - RRA	6	30	1	63	90	50

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	10	90	0	0	30	1
<b>Køn</b>						
Mand	6	94	0	0	18	1
Kvinde	17	83	0	0	12	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	0	100	0	0	17	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	92	0	0	26	0
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	90	0	0	30	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	10	90	0	0	30	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	0
Sengeafsnit Q11 - RRA	10	90	0	0	30	1

**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	21	61	13	4	160
<b>Køn</b>					
Mand	20	64	12	5	86
Kvinde	23	58	15	4	74
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	65	0	0	6
20-39 år	15	42	12	30	7
40-59 år	31	49	13	8	39
60-79 år	16	67	14	3	73
80 år eller derover	19	66	15	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	61	12	5	138
Pårørende	13	62	25	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	61	13	5	157
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	21	61	13	4	160
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	30	60	10	0	10
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	61	13	5	150

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	57	11	6	163
<b>Køn</b>					
Mand	29	56	8	7	84
Kvinde	24	57	13	5	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	65	0	0	6
20-39 år	30	15	39	15	7
40-59 år	20	55	12	13	40
60-79 år	28	56	10	5	78
80 år eller derover	27	66	6	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	55	10	7	143
Pårørende	7	78	15	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	57	11	6	160
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	26	57	11	6	163
Planlagt	-	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutmodtagelse Q41 - RRA	27	45	27	0	11
Sengeafsnit Q11 - RRA	26	57	10	7	152



**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	25	63	5	7	43	10	103
<b>Køn</b>							
Mand	13	71	8	8	24	6	58
Kvinde	42	53	0	5	19	4	45
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	3
20-39 år	-	-	-	-	0	1	6
40-59 år	13	63	13	13	8	1	31
60-79 år	25	69	0	6	16	3	50
80 år eller derover	35	53	6	6	17	4	13
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	68	0	3	31	7	96
Pårørende	20	40	20	20	10	3	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	62	5	7	42	10	101
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	25	63	5	7	43	10	103
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	2	1	7
Sengeafsnit Q11 - RRA	24	63	5	7	41	9	96

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	23	65	9	3	77	86
<b>Køn</b>						
Mand	22	63	12	2	41	45
Kvinde	24	67	6	3	36	41
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	-	-	-	-	2	5
40-59 år	25	62	6	6	16	24
60-79 år	21	74	3	3	38	39
80 år eller derover	34	54	12	0	17	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	64	9	3	68	74
Pårørende	14	71	14	0	7	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	65	9	3	76	84
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	65	9	3	77	86
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	3	8
Sengeafsnit Q11 - RRA	22	66	9	3	74	78

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	17	26	5	115	37
<b>Køn</b>						
Mand	40	22	31	7	59	24
Kvinde	62	12	22	4	56	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	80	0	20	0	5	1
20-39 år	42	37	21	0	5	2
40-59 år	46	18	27	9	34	7
60-79 år	53	18	25	4	51	18
80 år eller derover	49	15	30	5	20	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	14	28	5	101	33
Pårørende	44	22	22	11	9	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	17	27	4	113	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	17	26	5	115	37
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	4	4
Sengeafsnit Q11 - RRA	50	17	27	5	111	33



## 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			7
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			11
Pleje			9
Relationer til personale			12
Ventetid			1

## Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
8	Jeg blev indlagt akut!	Godt
9	Jeg kom ind ambulans.	Godt
13	Vagtlæge indlagde mig.	Godt
14	Da jeg kom ind, modtog jeg en god behandling af lægen, som stillede spørgsmål og virkede seriøs.	Dårligt
17	Indlagt akut.	Uoplyst
18	Det var akutindlæggelse pga. smerter i bryst og ansigt.	Uoplyst
20	Jeg er dybt taknemmelig over, at man straks skaffede mig en seng, så jeg kunne ligge ned, og jeg kom foran 30 andre ventende patienter :-)	Godt
24	Akut atrieflimmer og indlagt samme dag.	Virkelig godt
30	Indlagt akut.	Dårligt
33	Ventede i modtagelsen fra [først på eftermiddagen] til [omkring midnat].	Dårligt
34	Jeg blev indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
39	Blev indlagt direkte fra lægen.	Godt
40	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling på grund af hjerteanfald.	Virkelig dårligt
48	Indlagt akut.	Godt
51	Blev indlagt akut.	Godt
55	Min søn kørte mig til skadestuen, hvor vi blev glemt i fire timer [om aftenen]. Og jeg havde [høj] feber.	Virkelig godt
58	Ringede 112. Snakkede med sygeplejerske. Blev omstillet til vagtlægen []. Blev omstillet igen. Læge NN kom to timer senere. Blev indlagt derefter.	Godt
59	Lang ventetid. Travlhed.	Godt
62	Kom med ambulance en [ ] nat/morgen!	Uoplyst
66	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
67	Blev indlagt akut!	Uoplyst

## Akut afdeling

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Modtagelsen
2	Anden gang jeg var indlagt, lå jeg med mange smerter og følte, jeg var glemt.	God
ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
1	Det var nogle søde sygeplejersker, der tog blodtryk m.m. ved indlæggelsen.	God
2	FUCK.	Virkelig dårlig
3	Lægen var meget kompetent og omsorgsfuld.	God
13	Alle var søde og venlige. Lige fra Falck-folkene til personalet på akutafdelingen.	Virkelig god
17	På akutafdelingen bliver man godt modtaget, og der bliver hele tiden fortalt, hvad de gør, og personalet er søde.	Uoplyst
29	Jeg blev modtaget af uvenlig, kvindelig læge.	Dårlig
33	[Midt] om natten oplever man ikke så meget, andet end at der lå en mand på stuen.	Dårlig
36	Jeg havde ligget hjemme i [mange] timer om natten med smerter i hele maven. Det var nok blindtarmen. Nej det var det ikke. Så mavesår. Det var ikke til at sige. Jeg sagde, at jeg har mange gallesten. Nå, så var det nok dem.	God
40	Blev lagt i seng uden informationer af nogen art og måtte så vente i [omkring et halvt døgn] uden at få noget at vide. Da der så kom en læge, var hun velforberedt.	Virkelig dårlig
41	En del ventetid ved indlæggelsen.	God
48	Opfattede den næppe. Havde smerter. Hørehæmmet.	Virkelig god
54	Hurtig og kompetent.	Virkelig god
56	Jeg blev lagt på gangen.	Dårlig
58	MEN der var ventetid. De havde tre indlæggelser på næsten samme tid.	God
65	Nej.	God

## Akut afdeling

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
4	Personalet tog aldrig telefonen, når man telefonisk henvendte sig! Løftede [ ] en gang blot røret for at lægge det på igen.	Dårligt
10	Lægerne havde lige så mange meninger, som der var læger.	Uoplyst
15	Uvidenhed om jeg skulle være fastende eller ej.	Godt
17	Når han så kommer over på anden afdeling, synes jeg, det er meget svært at få noget at vide. Det er svært at få nogen i tale, som ved noget. Det er ikke en afdeling, der er god, når man er meget syg, og ikke selv kan tale.	Uoplyst
20	1. Først fik jeg at vide, at jeg skulle under fuld narkose, og da jeg så kom ned, ville man egentlig slet ikke give mig nogen som helst bedøvelse, men jeg insisterede og fik så noget beroligende!  2. Personalet sagde konstant noget forskelligt.  3. Det værste, jeg oplevede, var under al kritik, en af mine medpatienter, der fik at vide, at hun havde [kræft], UDEN at nogen var hos hende. Det var ikke i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Indberettet som utilsigtet hændelse.	Virkelig dårligt
26	Fejl med medicinmængden. Fik for lidt.	Virkelig godt
27	Blev sendt hjem om aftenen meget dårlig.	Dårligt
29	Da jeg besvimele uden nogen advarsel, havde jeg forventet, at mit hoved var blevet scannet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Vandrivende medicin ordineres []. Blev tilbudt som tabellen. JEG kunne påtale det, og fik derfor medicin på rette måde.	Uoplyst
33	Jeg har diabetes, derfor blev jeg indlagt. Ingen mellemmåltider eller service. Det var en frygtelig oplevelse, som jeg aldrig vil glemme.	Uoplyst
36	Var der kun i to dage.	Uoplyst
38	Der skulle [flere] sygeplejersker og en læge til, for at tage en blodprøve. Og så endte det med, at man tilkaldte en [ny] sygeplejerske, der kunne tage den ved første forsøg.	Uoplyst
41	Læge på [ ] afdeling kom ind og sagde, at jeg godt kunne tage hjem. Jeg lå og ventede på smertestillende, men det fik jeg ikke. Jeg havde ondt og skulle have det ifølge min journal, men han sagde, at det var lige meget. Så måtte jeg tage hjem uden. Det var en træls oplevelse. Lægen lyttede ikke til mig eller sygeplejersken.	Godt
42	Ingen.	Uoplyst
44	Årsagen til mit hjerteflimmer blev fejltolket og blev ikke grundigt undersøgt. [Flere] måneder før blev mit hjerte undersøgt, og denne undersøgelse blev åbenbart ikke nærmere studeret. Ultralydsscannet på andet sygehus i [foråret] 2012.	Uoplyst
45	Der blev rodet rundt med min medicin, både med tidspunkter og dosering. Jeg fik det dårligt af det. Der gik flere dage efter hjemsendelse, før medicinen kom i balance igen. Dette er en fejl. Det var oplevelsen på ét hospital, jeg kommenterede.	Virkelig dårligt
46	Ingen.	Uoplyst
47	Medicinbehandling. [De] hørte ikke, hvad man sagde.	Dårligt
50	Fra jeg kom ind [om morgenen], kom jeg først ned [tidlig aften]. Det er for lang tid.	Dårligt



- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 53 Fejl i medicinering. Ikke noget væsentlig.   | Godt    |
| ✎ | 60 Dog fik jeg en meget voldsom [bivirkning] af den [medicin], jeg fik på hospitalet. En neurolog, som jeg tidligere har konsulteret, siger, at jeg skal undlade at bruge [medicinen], da jeg vil få anfald af [bivirkningen] hver gang, jeg bruger præparatet. | Uoplyst |
| ✎ | 63 Manglende kommunikation mellem de to læger, der skulle foretage indgrebet. Fra undersøgelse til indgreb, to forskellige læger. Havde svært ved at kommunikere med lægen [], men indgrebet ok.  | Godt    |
| ✎ | 68 Blev ikke hentet af [andet personale] til en planlagt scanning, som så blev udsat, fordi jeg kom for sent.   | Godt    |

## Akut afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
1	Skulle have lavet [en undersøgelse] inden udskrivning. Fastede først [et par timer] for at få at vide, at de ikke kunne nå det. Fik lov til at tage hjem og sove. Skulle faste [igen forud for næste undersøgelse]. Vidste ikke, om de kunne nå det og tog hjem med ambulansetid. Spild af tid og sengeplads.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
3	Jeg var indlagt i weekenden, hvilket gav kapacitetsproblemer med personalet.	Godt
4	Man blev ikke informeret om noget. Fik blot at vide "har så travlt"!	Dårligt
10	For mange læger, som intet gjorde.	Uoplyst
19	Jeg var i kontakt med en dygtig læge, som var tydelig, faglig dygtig og behagelig. Afsluttet med samtale med læge NN inden jeg tog hjem.	Godt
20	Søde, søde NN i modtagelsen sagde, at jeg skulle til en afdeling, hvor en anden NN, som var så sød, ville modtage mig. Da jeg så kom derop var der slet ikke plads, så jeg så aldrig den anden NN :- ( Man beklagede meget på den afdeling, jeg så kom på!	Godt
29	Jeg fik testet hjertet men ikke hovedet.	Godt
32	HYGIEJNEBRIST: Lægen) Tager handsker på, giver hånd og sætter sig på ALLE sengene.  Patienten) Går BARFODET på WC, til MADVOGNEN og sin seng med de andres bakterier. STOP det.  Venflon) Lægges oftest i HØJRE hånd. Hvorfor? Vi bruger også denne hånd til at spise og efter toilet besøg.	Godt
35	Lang ventetid på anden afdeling indtil indlæggelse på afdelingen.	Dårligt
36	Blev kun flyttet en gang.	Virkelig dårligt
40	Det var en meget ubehagelig oplevelse. Der var INGEN omsorg og en væmmelig, ubehagelig tone fra flere af personalet.	Virkelig dårligt
41	Lægen på den ene afdeling havde ikke styr på, hvad der var aftalt på den anden afdeling.	Godt
48	Behandlingsforløb forvirrende. For mange læger, sygeplejersker, m.m. (Weekend).	Godt
54	Følte, der var tid og overskud, selvom der blev løbet stærkt.	Virkelig godt
56	Jeg ventede på en læge hele forløbet.	Godt
62	Maden var ok, men til tider var det som om, der var en mængdemæssig rationering.	Uoplyst
67	Der var alt for stort fokus på objektive observationer samt medicin, mad, personlig pleje m.m. For lidt fokus på mennesket bag!	Uoplyst

## Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
2	Det er rart at have pårørende til stede ved information!	Godt
4	Kunne godt have ønsket [information] om det videre forløb (evt. forholdsregler, hoste m.v.).	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
4	Den modtagende læge var menneskelig og omhyggelig. Informerede godt. Fejlene opstod først på afdelingen. Lægen tilså først seks timer efter indlæggelse!! Kun meget flink og omhyggelig, efter vi havde PRESSET på efter et besøg!	Dårligt
9	Ja, jeg var i CT-scanner, dagen efter ambulans indlæggelse! Kort efter kommer der en læge, og ude på gangen, lige der, hvor alle går, og hvor andre patienter henter kolde drikkevarer i køleskabet, fortæller lægen, at hun havde en dårlig meddelelse til mig (inden jeg havde sat mig ned). "Du har kræft []" (kort og godt). Det var barskt. Man kunne have sagt "du har en forandring []". Det var meget hårdt. Resultatet var det samme, men alligevel!!!	Godt
14	Information. Ingen information overhovedet. Jeg fik ikke at vide, hvad resultaterne sagde, hvor lang tid de forventede, at jeg skulle være der, eller noget som helst. Noget utryk situation.	Dårligt
20	Min diagnose blev ændret fire gange.	Godt
22	Akut indlagt.	Godt
25	Havde ikke fået information om, at jeg efterfølgende skulle have [] stød i hjertet. Tværtimod fik jeg besked om, at læge NN skulle afslutte behandlingen.	Godt
36	Først have noget at spise. Nej, det fik jeg ikke alligevel. Fik så et glas vand. Gik med det igen, måtte ikke få. Det gik en dag med. Blev bare sendt hjem [om aftenen].	Virkelig dårligt
41	Personalet på 7. afdeling var OK, men ikke på 6. afdeling.	Godt
44	Fik at vide, at jeg skulle tage [medicin], til værdien [havde nået et bestemt niveau]. Kontrol ved egen læge, som ville kontakte andet sygehus for [behandling]. Det gik der [flere måneder] med inden indkaldelse.	Dårligt
47	Der blev ikke sagt [noget]. Spurgte man om noget, fik man ingenting.	Dårligt
58	Under stuegang med lægen, blev han afbrudt tre-fire gange på grund af at telefonen ringede.	Godt

## Akut afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
1	Meget travlt og forvirrende.	Uoplyst
2	Føles MEGET mærkeligt at blive udskrevet uden, at årsag og behandling er fundet/givet. Blot blive hjemsendt med besked om at købe specifikke smertestillende tabletter! Og så ellers bare leve med smerter [i længere tid], indtil man kan komme til den af lægen ønskede undersøgelse ([ ]-scanning). Hvad koster det ikke samfundet?!	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Lægen var god til at forklare, hvilken behandling jeg havde behov for efterfølgende.	Godt
6	Frustreret. Blev indlagt akut med mavesmerter, blev sendt hjem med mavesmerter på smertestillende medicin.	Uoplyst
18	Der var en kort, god samtale med en læge. Det var et forløb, jeg havde prøvet før ved akut indlæggelse.	Uoplyst
36	Fik ingen papir på jeg var udskrevet. Alt var stille om aftenen, kunne ikke finde en sygeplejerske og spørge om noget. En halv time efter kom en og spurgte, om det var mig, der skulle hjem. Vidste ikke hvor jeg boede. [Der var] heller ingen, han kunne spørge om noget, var meget forbavset. Aldrig havde han været udsat for noget lignende.	Virkelig dårligt
40	Jeg blev bare udskrevet. Blev henvist til behandling på andet sygehus, men pga. ventetid fik jeg et hjerteanfald mere og blev akut indlagt på det andet sygehus, hvor jeg fik en meget god behandling.	Virkelig dårligt
51	Er stadig ikke rask, men går til genoptræning.	Godt
56	Jeg blev udskrevet alt for tidligt. Man burde undersøge, hvordan man kan komme hjem og ikke bare sende dem ud af døren (taxi eller noget familie, som henter).	Godt
57	Jeg er [pårørende] og havde dialog med afdelingen. Læge var der en del af tiden. Tusind tak.	Godt
62	Nej.	Uoplyst
65	Jeg følte ikke, at der var styr på min medicinering, da jeg blev sendt hjem og i de efterfølgende dage.	Godt
66	Været i tvivl om, hvorvidt der var noget mad, jeg ikke tålte at spise.	Virkelig godt

## Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
1	Når der endelig var kontakt med sygeplejersken, var der god information og omsorg. For meget ventetid på lægen. Pga. travlhed glemte de flere gange at komme og fjerne eksempelvis kanyler i armen efter CT scanning. Den sad fire timer ekstra i armen. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
2	Har ondt af, at personalet ikke har mulighed (ressourcer/midler) for at henvise til den nødvendige undersøgelse, men er nødt til at stå og undskylde over for patienten, at hun må vente [nogle] måneder på undersøgelse trods smerter, væggtab og fravær på sin arbejdsplads, og ikke samtidig må opfordre til brug af privat sundhedsordning. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg har som patient, ikke kunne komme i tanke om noget negativt. Så hvis det skulle blive aktuelt, at komme på hospitalet, vil jeg være tryk ved både modtagelse og behandling. Jeg ser for mig kun positive ting om vores sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
3	Personalet var overraskende imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
4	Tage bedre imod deres patienter og pårørende. [Der var] ingen, som man kunne henvende sig til! Ingen information, ingen kontaktperson. Men vi er nok for godt vendt med et andet sygehus. Der ville det aldrig være forekommet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Jeg synes, det var godt, min mor måtte sove hos mig, selvom jeg er [teenager]. [Pleje]	Virkelig godt
7	Når man har [min sygdom], har man ikke lige god madlyst, men personalet havde altid sat noget til side, og de serverede altid, når jeg bad om noget spiseligt. For øvrigt er køkkenet et fremragende storkøkken. [Pleje]	Virkelig godt
10	Personalet ok. Lægerne: mange uden at gøre noget.	Uoplyst
11	Det er svært at se forskel på personalet. De har alle hvide kitler på.	Godt
12	Lægen foreslog hjemsendelse [sent om aftenen]. Det nægtede jeg. [Jeg er gammel].	Godt
13	Personalet var bare til UG. Godt humør og smilende. [Relationer til personale]	Godt
14	Der var en medpatient, der havde et sår på foden, der blødte, og derfor kom der blod på gulvet. Det var der ikke nogen, der tørrede op. Så vi andre skulle vade i det, når vi skulle på toilet. Virkelig ulækkert. [Fysiske rammer]	Dårligt
16	Min kone var utilfreds med, at hun skulle sulte hele dagen og så til aften blev sendt hjem, og kunne møde på ny dagen efter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
17	Min ven har været på en anden afdeling to gange, og det er stadig svært at få noget at vide. Måske vores kemi ikke passer sammen.	Uoplyst
18	Denne indlæggelse var en bedre/god oplevelse, idet jeg gangen før fik fornemmelsen af at være til ulejlighed. En meget fornærmet nattevagt og en ansat, som sendte mig hjem. Dog fik en tid til.	Uoplyst

	[Relationer til personale]	
20	Jeg kommer mig aldrig over den væmmelige oplevelse, det var, at min medpatient fik [stillet en alvorlig diagnose]. Hun var lidt alene. Vi havde ellers alle hørt, at hendes [pårørende] skulle komme [senere].	Godt
21	Særligt god. Andre afdelinger kunne lære meget af afdelingen, blandt andet læge NN []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Har ikke haft en samtale, inden jeg kom hjem.	Uoplyst
28	Rengøring ikke optimal på stue og badeværelse. For lidt personale til patienterne. For meget uro på afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
31	Personalet var flinke og rare [].	Godt
33	Jeg lå i mit eget tøj i [nogle dage] uden bad og skiftetøj, så det var UNDER AL KRITIK. [Jeg lå] sammen med en [ældre] dame, som fik en dårlig behandling. Personalet render, patient render, og det kan ikke være rimeligt, da de bliver sure og trætte. Lav det om!	Dårligt
34	Afdelingen gjorde, hvad de kunne for mig. Jeg har fået en fin behandling. Dog virker det som om, at man er underbemandet på afdelingen. De har travlt og løber stærkt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
35	Sygehuset var ikke i stand til at begynde den indopererede venoport pga. manglende udstyr og kompetencer blandt personalet. Dette var den tredje indlæggelse indenfor [få] måneder, hvor dette problem har været aktuelt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
36	Der lå meget tøj i et vindue. Jeg er [ældre] og laver selv min mad, men har aldrig været udsat for noget lignende. Jeg har været på flere sygehuse, opereret to gange [] og [været i akut behandling] på et andet sygehus. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
37	Måtte stadig sove i lænestol efter hjemsendelse (det kneb stadig med at få vejret). Min oplevelse var, at det var bare ærgerligt.	Dårligt
40	At personalet skulle være venlige, at forløbet blev planlagt, at jeg fik en kontaktperson, at jeg blev introduceret til afdelingens rutiner, og at jeg kunne få en oplevelse af, at nogen tog vare på mig. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
43	Føler at personalet havde et dårligt samarbejde og hakkede på hinanden. [Relationer til personale]	Dårligt
47	Få et smil på læberne. [Relationer til personale]	Dårligt
49	Min seng var dårlig/ringe. [Fysiske rammer]	Godt
51	Vi fik utrolig lækker mad til alle tre måltider. [Pleje]	Godt
52	Der var nogle meget dårlige madrasser. Det virker som at ligge på plastik. [Fysiske rammer]	Godt
53	Sjældent at man bliver indlagt og deler stue med det andet køn, men det gik fint.	Godt
55	Alle plejere er ualmindeligt søde og altid meget venlige. MEN som uddannede plejere burde de være bedre til at sætte nåle i hænderne til drop. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
56	Alt for meget uro på en firemandsstue. [Fysiske rammer]	Godt

- 
- ✎ 58 De var alle venlige, rare og behjælpelige.  
[Relationer til personale] Godt
- ✎ 61 Nye stole med blødere sæde og højere ryg til stuerne ønsker jeg meget.  
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 62 Det er lidt svært, da afdelingen er en "gennemgangsafdeling", hvor patienterne forsvinder meget hurtigt, i mit tilfælde inden for maksimalt [et par] dage, og hvor det så er svært at få et personligt forhold til både patienter og personalet. Man kan få det indtryk, at man kun er et "personnummer", "kvæg". Uden at det dog skal misforstås, men alligevel.  
[Relationer til personale] Uoplyst
- ✎ 63 Venlige sygeplejersker. God mad. Kan ikke forstå dem, der brokker sig. Alt i alt god pleje.  
[Pleje] Godt
- ✎ 64 Jeg kom til hjerteafdelingen i ambulance []. Alle ansatte virkede interesserede i mit tilfælde og gjorde, hvad de kunne for at forbedre mit ophold. Jeg følte, at jeg fik en virkelig professionel behandling af alle. Blev udskrevet [kort tid efter]. Tak til alle.  
[Kvalitet i behandling, Pleje] Uoplyst
- ✎ 66 Det var nogle fantastisk dejlige og dygtige sygeplejersker, der var der. De havde altid tid til et smil og var med på en joke :-)  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 67 Man fik mad, medicin og målt blodtryk. Det vil sige et minimum af pleje. Hvor er omsorgen? Personalet var usynligt. Virkede ikke interesserede!  
[Pleje, Relationer til personale] Uoplyst
- ✎ 68 Maden var elendig, men det kan afdelingen jo ikke gøre ved!  
[Pleje] 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 afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

