

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Overafdeling M  
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.....	87
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	195
Afdelingens svarprocent:	49%

### **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).



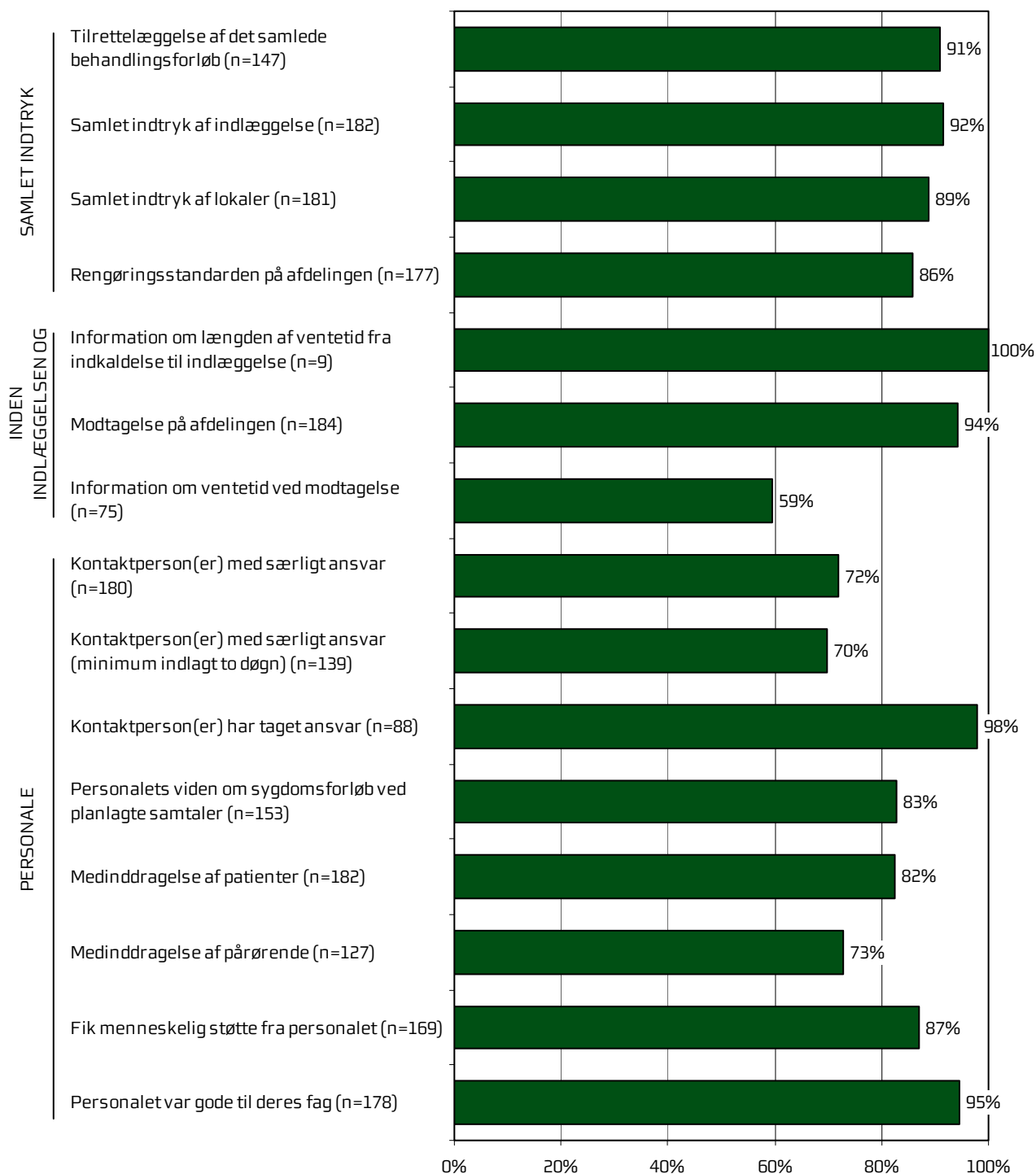


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

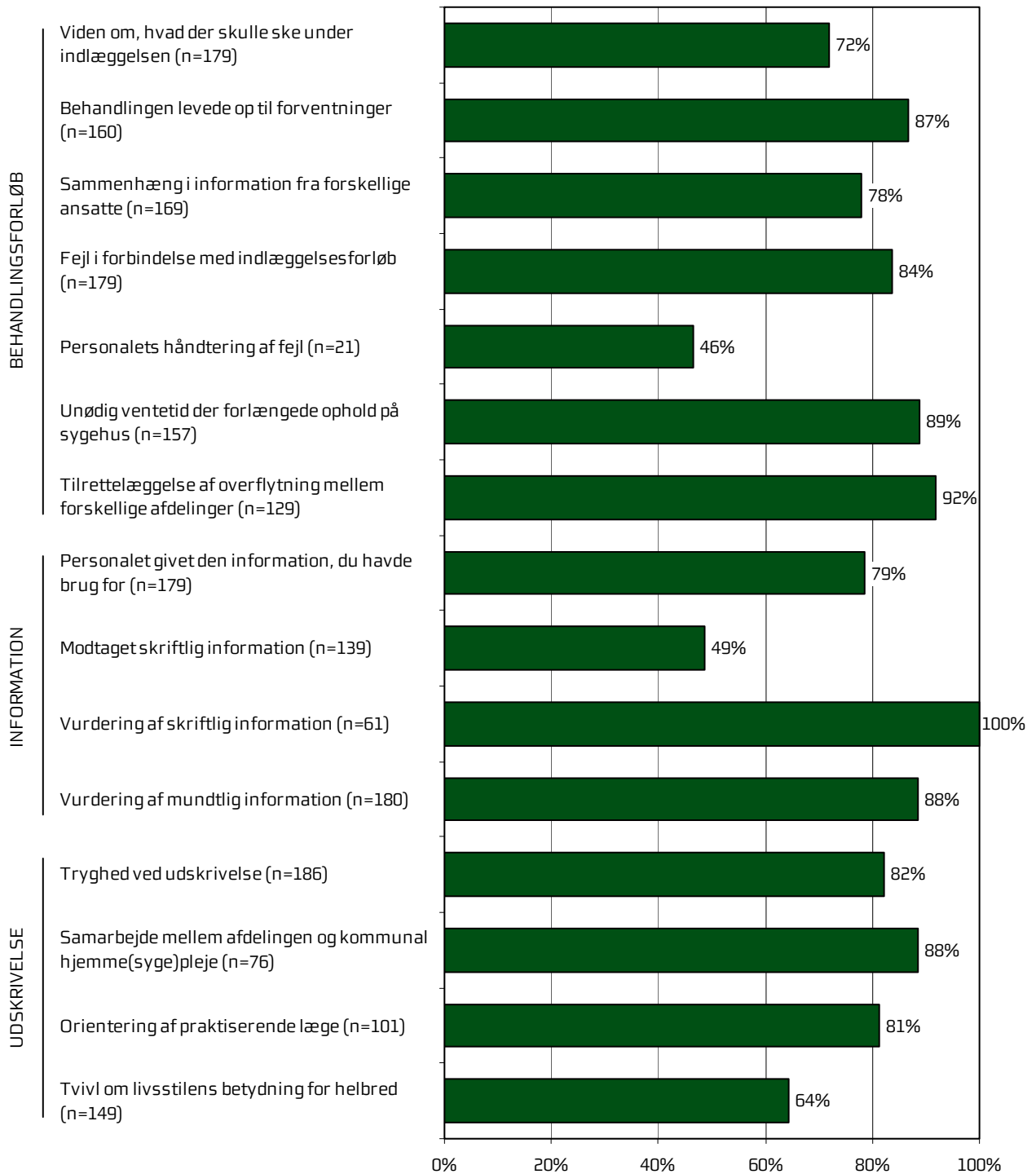
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling M

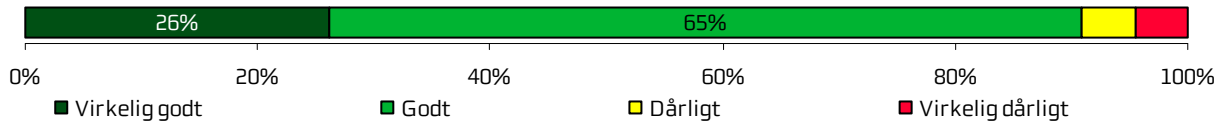
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

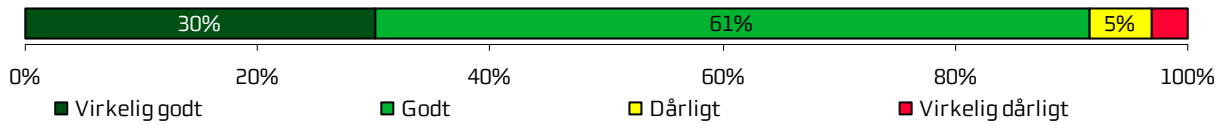
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

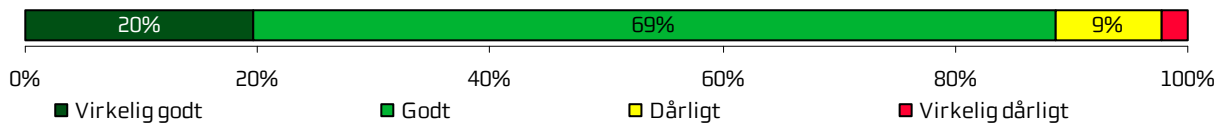
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=147)



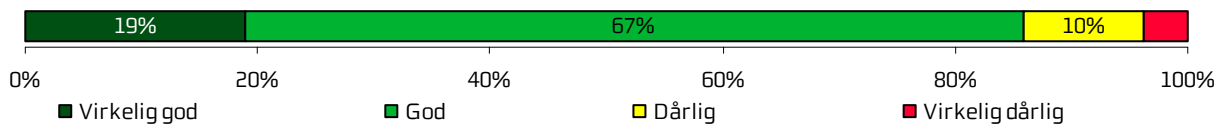
Samlet indtryk af indlæggelse (n=182)



Samlet indtryk af lokaler (n=181)



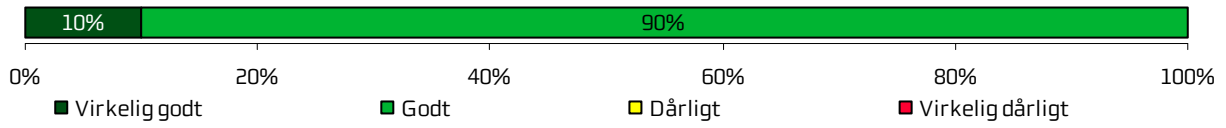
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=177)



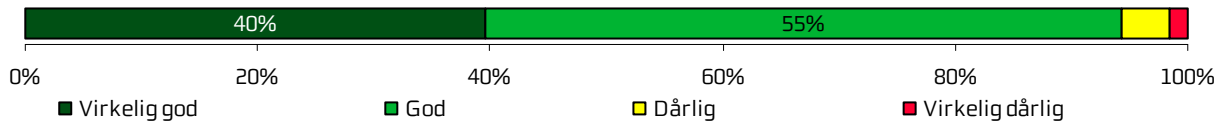
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	94 %	96 % *	84 %	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	93 %	94 %	97 % *	85 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	93 %	90 %	96 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	91 %	-	95 % *	86 %	90 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

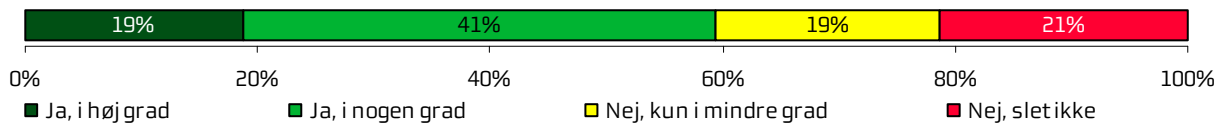
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=9)



Modtagelse på afdelingen (n=184)



Information om ventetid ved modtagelse (n=75)

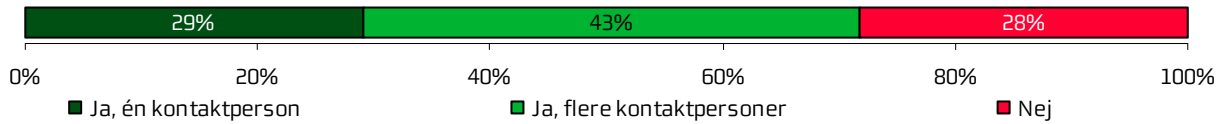




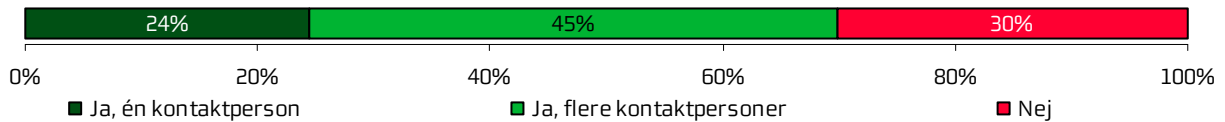
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	98 %	89 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	97 %	99 % *	97 %	89 % *	93 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59 %	76 % *	68 %	67 %	51 %	61 %

## Personale

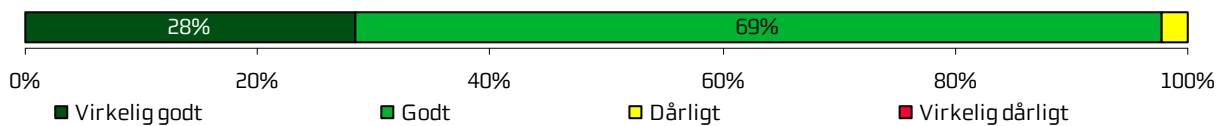
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=180)



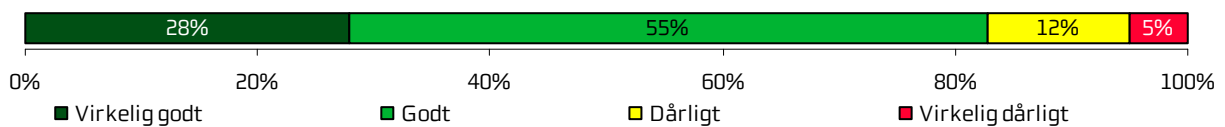
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=139)



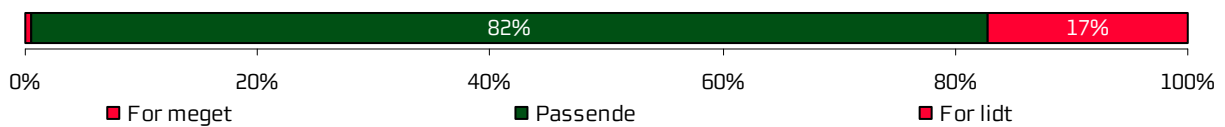
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=88)



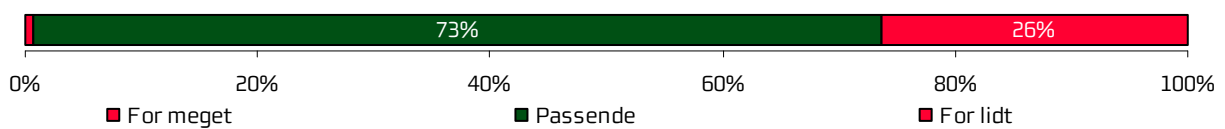
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=153)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



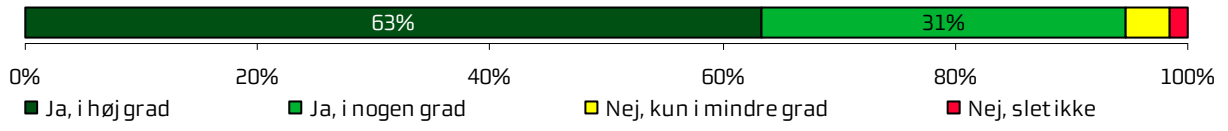
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=169)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	77 %	70 %	86 % *	69 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	70 %	78 %	69 %	78 %	68 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	97 %	-	100 %	91 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	91 % *	87 %	90 %	82 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	82 %	82 %	91 % *	81 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	84 % *	79 %	94 % *	73 %	79 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	89 %	88 %	90 %	77 % *	84 % *

### *Personale (fortsat)*

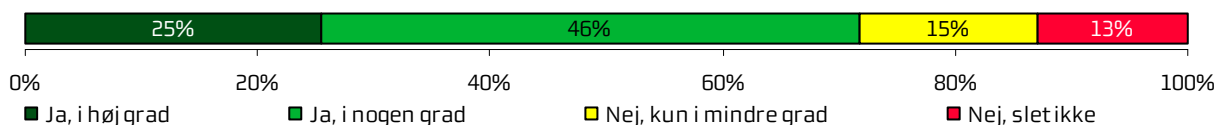
Personalet var gode til deres fag (n=178)



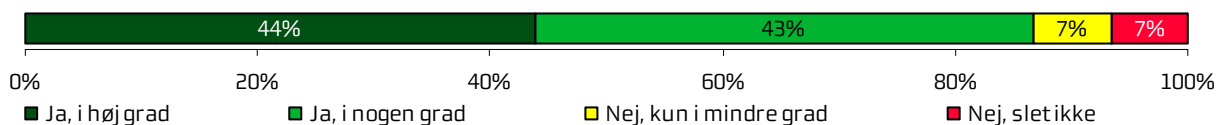
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	95 %	98 %	91 %	94 %

## Behandlingsforløb

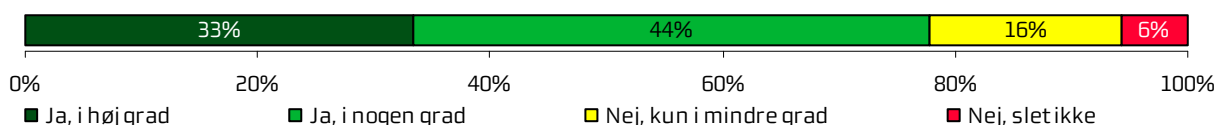
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=179)



Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



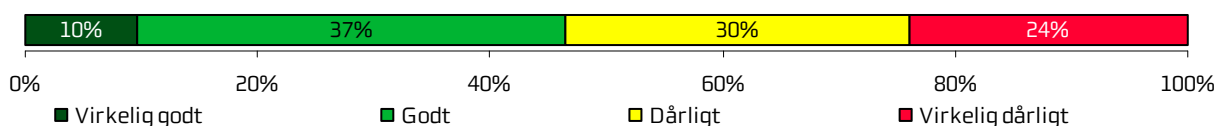
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



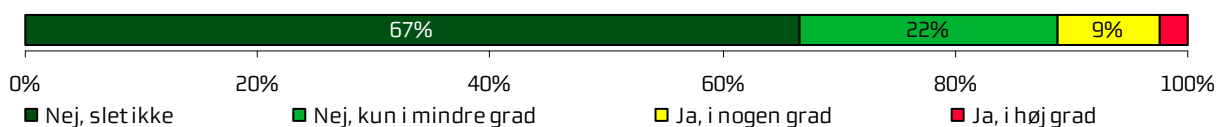
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=179)



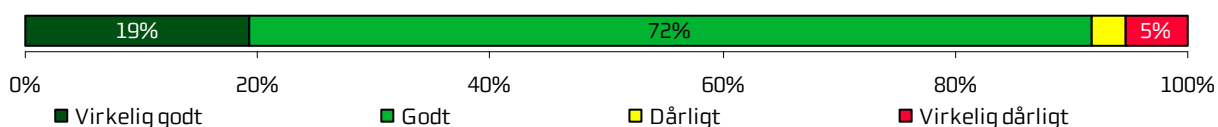
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=157)



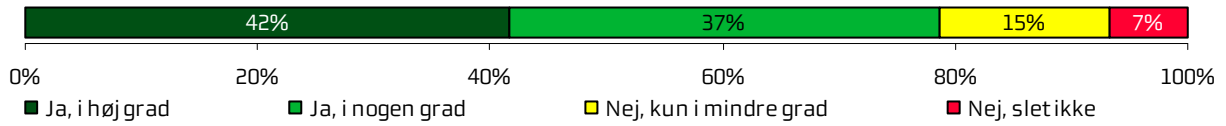
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=129)



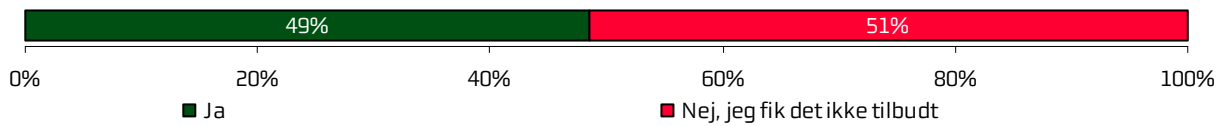
	2012	2011 *	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	72 %	82 % *	70 %	91 % *	65 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	88 %	88 %	93 % *	80 %	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	90 % *	86 %	90 % *	78 %	83 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	90 %	89 %	87 %	75 %	82 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	46 %	45 %	64 %	63 %	38 %	54 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	88 %	85 %	85 %	70 % *	77 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	95 %	88 %	93 %	83 %	89 % *

## Information

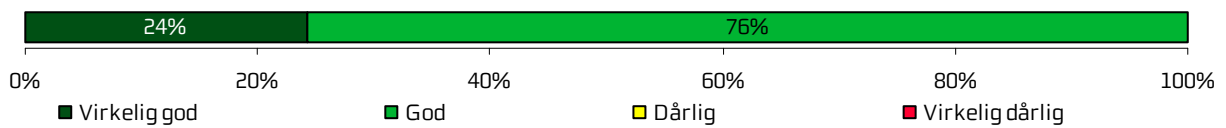
Personalet givet den information, du havde brug for (n=179)



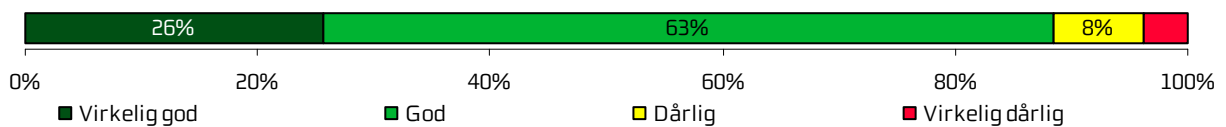
Modtaget skriftlig information (n=139)



Vurdering af skriftlig information (n=61)



Vurdering af mundtlig information (n=180)

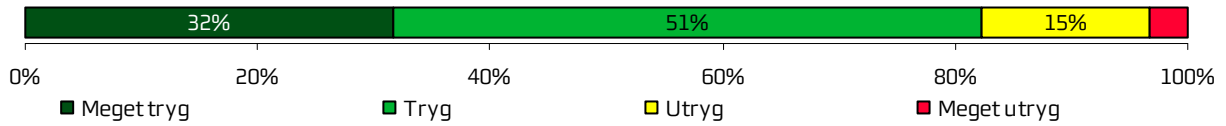




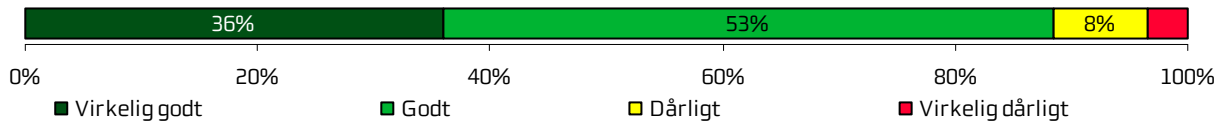
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	79 %	87 % *	-	93 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	49 %	49 %	46 %	84 % *	45 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	97 %	98 % *	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	90 %	90 %	95 % *	83 %	89 %

## Udskrivelse

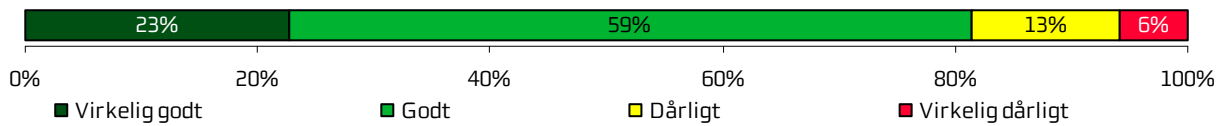
Tryghed ved udskrivelse (n=186)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=76)



Orientering af praktiserende læge (n=101)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=149)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	90 % *	85 %	93 % *	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	88 %	88 %	91 %	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	92 % *	90 %	88 %	71 %	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	77 % *	68 %	75 % *	66 %	71 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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.: >>lbnr<<

16. november 2012

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](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) 49 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	49%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	59%	52%
Kvinde	41%	48%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	12%	16%
60-79 år	54%	45%
80 år eller derover	30%	33%

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		195		100%
<b>Køn</b>				
Mand		115		59%
Kvinde		80		41%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		6		3%
40-59 år		24		12%
60-79 år		105		54%
80 år eller derover		58		30%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		152		85%
Pårørende		27		15%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		184		97%
Ikke dansk		5		3%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		183		94%
Planlagt		12		6%
<b>Afsnitsnavn</b>				
MS4		8		4%
MS2		39		20%
MS1		67		34%
MS3		72		37%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		5%

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	26	65	5	5	147	35
<b>Køn</b>						
Mand	33	59	5	3	93	18
Kvinde	14	75	4	7	54	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	17	49	17	16	6	0
40-59 år	22	56	5	16	17	6
60-79 år	28	63	5	4	81	17
80 år eller derover	26	72	2	0	42	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	63	5	5	120	25
Pårørende	19	70	5	5	19	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	63	5	5	139	35
Ikke dansk	14	86	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	64	4	5	138	32
Planlagt	10	80	10	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	14	86	0	0	7	0
MS2	14	68	7	11	28	8
MS1	34	62	2	2	53	11
MS3	30	57	7	6	54	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	3

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	61	5	3	182
<b>Køn</b>					
Mand	35	57	6	2	110
Kvinde	23	69	4	4	72
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	17	67	0	16	6
40-59 år	25	62	0	12	23
60-79 år	34	56	8	2	99
80 år eller derover	27	70	4	0	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	60	3	4	148
Pårørende	17	62	21	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	60	6	3	174
Ikke dansk	0	100	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	32	60	5	3	170
Planlagt	8	84	8	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	14	86	0	0	7
MS2	32	57	5	5	37
MS1	28	64	5	3	64
MS3	38	52	8	3	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	8

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	69	9	2	181
<b>Køn</b>					
Mand	24	68	7	1	109
Kvinde	12	71	12	4	72
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	32	0	33	6
40-59 år	17	67	12	4	23
60-79 år	17	71	11	1	99
80 år eller derover	23	71	6	0	51
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	65	11	3	148
Pårørende	14	86	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	68	10	2	173
Ikke dansk	16	84	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	19	70	9	2	169
Planlagt	31	55	7	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	0	100	0	0	7
MS2	11	78	5	5	37
MS1	20	64	16	0	64
MS3	29	62	6	3	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	63	25	0	8



**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	19	67	10	4	177
<b>Køn</b>					
Mand	20	71	7	1	104
Kvinde	17	60	15	8	73
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	32	16	17	6
40-59 år	20	67	4	9	23
60-79 år	19	64	13	4	95
80 år eller derover	14	77	9	0	51
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	62	12	4	143
Pårørende	4	96	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	66	10	4	169
Ikke dansk	0	67	33	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	19	68	10	3	165
Planlagt	23	51	18	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	0	88	13	0	8
MS2	16	62	16	5	37
MS1	25	64	8	3	61
MS3	21	65	10	5	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

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	10	90	0	0	9	0	183
<b>Køn</b>							
Mand	14	86	0	0	6	0	106
Kvinde	-	-	-	-	3	0	77
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	5
40-59 år	-	-	-	-	2	0	22
60-79 år	16	84	0	0	5	0	97
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	57
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	0	100	0	0	7	0	143
Pårørende	-	-	-	-	2	0	25
<b>Modersmål</b>							
Dansk	10	90	0	0	9	0	172
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	183
Planlagt	10	90	0	0	9	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
MS4	-	-	-	-	1	0	7
MS2	-	-	-	-	1	0	38
MS1	-	-	-	-	2	0	64
MS3	20	80	0	0	5	0	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	4	2	184
<b>Køn</b>					
Mand	43	50	5	2	108
Kvinde	35	61	3	1	76
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	52	0	16	6
40-59 år	32	57	8	4	24
60-79 år	39	56	4	1	99
80 år eller derover	45	51	3	0	53
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	50	5	1	146
Pårørende	26	70	0	4	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	52	4	2	173
Ikke dansk	0	100	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	54	4	2	172
Planlagt	24	69	7	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	25	75	0	0	8
MS2	38	57	3	3	37
MS1	46	48	5	2	65
MS3	40	52	6	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

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	19	41	19	21	75	19
<b>Køn</b>						
Mand	18	41	23	18	46	10
Kvinde	21	40	14	26	29	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	19	28	53	0	9	3
60-79 år	16	46	19	20	45	9
80 år eller derover	26	37	5	32	20	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	40	19	22	62	11
Pårørende	26	22	22	30	8	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	39	17	23	71	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	41	15	24	69	19
Planlagt	0	38	62	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	-	-	-	-	3	2
MS2	11	53	11	26	19	4
MS1	38	38	5	19	21	5
MS3	10	47	23	20	30	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	43	28	180
<b>Køn</b>				
Mand	31	42	27	105
Kvinde	26	44	30	75
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	84	16	6
40-59 år	30	35	36	24
60-79 år	34	40	26	99
80 år eller derover	24	45	31	49
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	34	41	26	140
Pårørende	11	54	36	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	28	45	27	169
Ikke dansk	53	14	33	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	30	40	30	168
Planlagt	14	79	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
MS4	25	50	25	8
MS2	25	31	44	36
MS1	33	41	25	63
MS3	29	46	25	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	8

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	24	45	30	139
<b>Køn</b>				
Mand	26	45	29	80
Kvinde	23	46	32	59
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	81	19	5
40-59 år	29	40	32	18
60-79 år	29	43	28	76
80 år eller derover	18	46	36	39
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	28	45	27	105
Pårørende	9	48	43	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	23	47	30	130
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	42	32	131
Planlagt	10	90	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
MS4	14	57	29	7
MS2	24	33	42	33
MS1	27	45	27	44
MS3	27	46	27	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	7

**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	28	69	2	0	88	8
<b>Køn</b>						
Mand	34	66	0	0	52	3
Kvinde	19	75	6	0	36	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	40	60	0	0	11	1
60-79 år	30	68	2	0	50	4
80 år eller derover	16	84	0	0	23	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	66	3	0	70	5
Pårørende	10	90	0	0	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	67	2	0	83	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	70	1	0	81	7
Planlagt	23	64	12	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	0	100	0	0	5	0
MS2	37	63	0	0	19	0
MS1	29	71	0	0	28	3
MS3	32	61	6	0	31	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	28	55	12	5	153	28
<b>Køn</b>						
Mand	35	46	14	4	94	13
Kvinde	16	69	8	7	59	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	49	17	16	6	0
40-59 år	24	46	16	14	20	3
60-79 år	23	61	12	5	87	15
80 år eller derover	39	51	10	0	38	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	51	12	5	121	21
Pårørende	15	69	8	8	24	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	54	11	5	147	24
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	54	12	5	143	27
Planlagt	18	73	9	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	14	71	14	0	7	0
MS2	24	48	17	10	29	8
MS1	29	63	7	2	56	9
MS3	32	46	14	7	56	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	3



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	82	17	182
<b>Køn</b>				
Mand	1	82	17	110
Kvinde	0	83	17	72
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	84	16	6
40-59 år	0	68	32	22
60-79 år	1	84	16	100
80 år eller derover	0	87	13	52
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	86	14	143
Pårørende	0	82	18	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	84	15	174
Ikke dansk	0	62	38	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	82	18	170
Planlagt	0	93	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
MS4	0	75	25	8
MS2	0	76	24	37
MS1	2	89	10	63
MS3	0	83	17	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8

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	73	26	127	55
<b>Køn</b>					
Mand	0	75	25	78	33
Kvinde	2	70	28	49	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	3	3
40-59 år	0	52	48	14	9
60-79 år	0	74	26	67	31
80 år eller derover	0	80	20	41	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	77	22	93	50
Pårørende	0	73	27	24	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	75	24	122	52
Ikke dansk	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	73	26	119	51
Planlagt	0	68	32	8	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	0	75	25	8	0
MS2	0	58	42	26	9
MS1	0	88	12	42	22
MS3	0	70	30	46	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	5	2

**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	52	35	9	4	169	15
<b>Køn</b>						
Mand	53	34	9	4	103	8
Kvinde	51	37	9	3	66	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	32	35	16	6	0
40-59 år	43	45	5	8	22	1
60-79 år	50	40	9	1	89	10
80 år eller derover	61	25	9	4	50	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	35	8	3	134	13
Pårørende	56	31	13	0	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	34	9	2	160	15
Ikke dansk	14	70	16	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	33	9	4	157	15
Planlagt	22	63	15	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	50	33	0	17	6	1
MS2	47	32	12	9	34	2
MS1	57	38	3	2	60	5
MS3	53	32	15	0	62	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	31	4	2	178	11
<b>Køn</b>						
Mand	64	30	3	2	106	6
Kvinde	62	32	4	1	72	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	49	35	0	16	6	0
40-59 år	53	34	9	4	23	0
60-79 år	62	33	4	1	98	4
80 år eller derover	71	27	2	0	49	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	26	5	1	141	8
Pårørende	46	50	0	4	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	29	4	2	170	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	29	4	2	166	11
Planlagt	44	56	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	25	75	0	0	8	0
MS2	73	21	3	3	33	4
MS1	75	20	3	2	64	1
MS3	63	29	6	2	65	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	0

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	46	15	13	179	9
<b>Køn</b>						
Mand	30	41	16	13	105	7
Kvinde	19	54	15	13	74	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	67	0	16	6	0
40-59 år	16	44	27	13	23	0
60-79 år	29	51	12	8	96	6
80 år eller derover	23	39	18	20	52	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	49	15	8	140	8
Pårørende	11	54	14	21	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	48	14	12	170	9
Ikke dansk	16	14	70	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	45	15	14	167	9
Planlagt	22	60	18	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	13	38	38	13	8	0
MS2	11	56	17	17	36	1
MS1	30	57	5	8	60	5
MS3	31	39	16	13	67	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	25	13	25	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	43	7	7	160	24
<b>Køn</b>						
Mand	45	42	5	8	102	10
Kvinde	43	45	9	3	58	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	35	32	17	16	6	0
40-59 år	43	32	5	21	20	3
60-79 år	41	48	8	3	89	11
80 år eller derover	50	41	4	5	44	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	40	6	5	128	17
Pårørende	23	59	9	9	22	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	44	7	4	151	24
Ikke dansk	30	32	0	38	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	41	6	7	149	23
Planlagt	23	68	9	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	43	29	0	29	7	1
MS2	23	61	10	6	31	4
MS1	56	38	4	2	55	10
MS3	44	41	10	5	61	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	2

**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	33	44	16	6	169	13
<b>Køn</b>						
Mand	35	42	15	7	103	8
Kvinde	31	48	18	3	66	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	35	32	17	16	6	0
40-59 år	25	32	27	16	23	0
60-79 år	34	49	12	6	91	7
80 år eller derover	36	44	20	0	47	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	43	16	5	136	9
Pårørende	30	52	4	13	22	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	45	15	6	160	13
Ikke dansk	47	15	38	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	44	16	5	158	12
Planlagt	15	52	17	16	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	0	67	33	0	6	0
MS2	24	53	18	6	34	2
MS1	47	37	12	3	59	6
MS3	34	41	17	8	64	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	179
<b>Køn</b>			
Mand	84	16	104
Kvinde	83	17	75
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	49	51	6
40-59 år	60	40	22
60-79 år	85	15	96
80 år eller derover	95	5	53
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	83	17	142
Pårørende	86	14	24
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	172
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	83	17	167
Planlagt	92	8	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
MS4	80	20	5
MS2	77	23	35
MS1	83	17	64
MS3	88	12	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8



**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	10	37	30	24	21	4
<b>Køn</b>						
Mand	7	45	24	23	13	1
Kvinde	13	24	38	25	8	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	0	20	18	62	5	2
60-79 år	9	54	20	18	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	34	24	30	17	3
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	37	30	24	21	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	10	39	26	25	20	4
Planlagt	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	-	-	-	-	0	0
MS2	0	40	40	20	5	2
MS1	11	56	11	22	9	1
MS3	14	14	43	29	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	22	9	2	157	19
<b>Køn</b>						
Mand	76	14	7	3	93	13
Kvinde	54	34	11	1	64	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	48	0	0	6	0
40-59 år	71	10	10	9	21	0
60-79 år	59	29	10	2	84	12
80 år eller derover	80	13	7	0	44	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	20	9	3	124	14
Pårørende	54	34	12	0	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	22	9	3	150	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	21	8	3	145	19
Planlagt	43	34	23	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	40	60	0	0	5	0
MS2	72	19	6	3	32	5
MS1	73	21	4	2	52	9
MS3	65	18	15	3	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	1

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	72	3	5	129	20	33
<b>Køn</b>							
Mand	26	66	1	7	73	13	20
Kvinde	11	81	5	3	56	7	13
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0	2
40-59 år	6	79	5	10	19	2	1
60-79 år	21	71	5	3	67	11	20
80 år eller derover	20	77	0	3	37	7	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	71	4	5	105	13	25
Pårørende	0	89	0	11	17	5	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	19	72	3	5	124	20	31
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	20	72	3	6	121	18	31
Planlagt	13	87	0	0	8	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
MS4	-	-	-	-	3	2	1
MS2	15	74	7	4	27	4	5
MS1	18	76	2	4	45	7	11
MS3	22	70	2	6	50	5	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	37	15	7	179
<b>Køn</b>					
Mand	43	40	8	9	109
Kvinde	39	33	25	3	70
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	15	35	16	6
40-59 år	45	24	23	8	23
60-79 år	41	43	11	5	96
80 år eller derover	43	36	14	8	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	34	15	5	142
Pårørende	20	64	7	8	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	38	14	6	170
Ikke dansk	30	15	54	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	36	14	7	167
Planlagt	29	48	22	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	14	57	14	14	7
MS2	41	38	14	8	37
MS1	55	32	10	3	62
MS3	42	35	15	8	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	43	57	0	7

**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	7	39	3	51	139	32
<b>Køn</b>						
Mand	6	38	6	51	79	23
Kvinde	9	40	0	52	60	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	18	0	82	5	1
40-59 år	5	53	0	42	19	4
60-79 år	10	39	5	46	76	16
80 år eller derover	2	35	2	60	38	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	40	4	46	108	27
Pårørende	0	35	0	65	21	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	40	4	50	133	30
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	36	4	53	128	31
Planlagt	0	67	0	33	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	0	33	0	67	6	0
MS2	0	32	3	65	31	5
MS1	10	53	6	31	51	9
MS3	12	28	2	58	43	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	0	50	8	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	76	0	0	61	5
<b>Køn</b>						
Mand	21	79	0	0	36	2
Kvinde	28	72	0	0	25	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	34	66	0	0	12	0
60-79 år	19	81	0	0	36	2
80 år eller derover	33	67	0	0	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	73	0	0	51	4
Pårørende	15	85	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	75	0	0	59	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	74	0	0	54	5
Planlagt	13	87	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	-	-	-	-	1	1
MS2	40	60	0	0	10	1
MS1	23	77	0	0	31	1
MS3	27	73	0	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	63	8	4	180
<b>Køn</b>					
Mand	26	63	8	3	108
Kvinde	24	63	7	6	72
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	17	49	17	16	6
40-59 år	29	54	4	12	23
60-79 år	28	62	7	3	97
80 år eller derover	22	68	10	0	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	61	6	3	144
Pårørende	8	76	8	8	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	62	7	4	171
Ikke dansk	0	100	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	63	8	4	168
Planlagt	30	62	8	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	0	86	14	0	7
MS2	22	58	14	6	36
MS1	33	64	2	2	64
MS3	28	58	7	6	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	51	15	3	186
<b>Køn</b>					
Mand	40	45	11	4	109
Kvinde	19	59	20	3	77
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	15	33	0	6
40-59 år	28	45	23	4	23
60-79 år	30	58	9	3	99
80 år eller derover	32	46	18	3	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	52	13	1	146
Pårørende	28	45	16	11	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	51	12	3	177
Ikke dansk	0	46	54	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	53	13	3	174
Planlagt	56	14	30	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
MS4	38	25	38	0	8
MS2	16	76	8	0	38
MS1	34	58	6	2	64
MS3	36	41	16	7	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	43	0	7



**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	36	53	8	3	76	17	86
<b>Køn</b>							
Mand	42	44	12	2	48	7	55
Kvinde	25	68	0	7	28	10	31
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	6
40-59 år	17	45	38	0	5	1	17
60-79 år	23	71	3	3	31	12	50
80 år eller derover	49	39	8	4	39	4	12
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	45	46	6	4	52	13	76
Pårørende	25	70	5	0	17	3	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	39	56	2	2	72	16	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	36	52	8	4	73	16	78
Planlagt	-	-	-	-	3	1	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
MS4	29	43	29	0	7	1	0
MS2	41	53	0	6	17	4	15
MS1	33	57	5	5	21	3	39
MS3	39	54	4	4	28	8	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	4

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	59	13	6	101	87
<b>Køn</b>						
Mand	28	50	16	5	59	52
Kvinde	14	72	7	7	42	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	4
40-59 år	25	47	19	8	11	12
60-79 år	21	59	16	3	55	45
80 år eller derover	26	61	6	7	32	25
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	55	15	4	76	71
Pårørende	5	82	6	6	16	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	61	11	4	95	83
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	59	10	6	95	81
Planlagt	0	53	47	0	6	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	14	43	29	14	7	1
MS2	16	74	11	0	19	19
MS1	31	63	6	0	32	33
MS3	24	58	13	5	38	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	0	40	5	3

**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	52	13	21	14	149	31
<b>Køn</b>						
Mand	55	11	19	15	93	15
Kvinde	46	16	25	13	56	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	17	33	15	35	6	0
40-59 år	69	5	26	0	20	3
60-79 år	55	12	19	14	83	14
80 år eller derover	44	15	24	16	39	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	12	22	15	123	22
Pårørende	43	20	22	16	18	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	14	20	15	143	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	13	21	14	139	30
Planlagt	57	11	22	11	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MS4	50	0	33	17	6	0
MS2	46	18	18	18	28	8
MS1	63	10	13	13	52	10
MS3	45	14	29	13	56	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	0	14	7	1



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			8
Pleje			12
Relationer til personale			4
Ventetid			0

## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
3	Grotesk modtagelse i akutafdeling (sygeplejerske). Kunne ikke få fat i nogen sygeplejerske, som i øvrigt var virkelig arrogant. Har aldrig oplevet noget lignende, og dør psykisk med det stadigvæk.	Virkelig dårligt
6	Akut indlagt.	Virkelig godt
9	Indlagt akut.	Godt
11	Jeg blev indlagt på Akutafdeling før indlæggelse på M8.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MS1	Samlet indtryk
3	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Dårligt
7	Overført fra andet sygehus.	Godt
12	Blev indlagt akut. Puls [var lav].	Virkelig godt
14	Kaotisk og yderst mangelfuld modtagelse i såvel modtagelsen som den efterfølgende afdeling. Havde i lange perioder oplevelse af at være glemt. Havde ikke nået at få aftensmad, og fra vi spurgte efter lidt mad og DRIKKE (ved en yderst vrangvillig person, måske sygeplejersker/-hjelper), gik der over en time!	Godt
16	Det var en overførsel fra et andet sygehus.	Godt
17	Jeg blev indlagt akut med blodprop i hjertet.	Virkelig godt
22	Jeg blev akut indlagt på medicinsk afdeling og senere flyttet til en anden afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
3	Det var tre timer, før lægen kom [for at] undersøge mit ben.	Godt
4	Søgte vagtlæge grundet dårlig vejrtrækning. Men blev af venlig kontaktperson henvist til anden afdeling og straks i behandling med ilt.	Godt
5	Min kone var på indlæggelsestidspunktet ramt af flere blodpropper i hjerne, samtidig med, at hun led af [anden sygdom] i middel/svær grad og var ude af stand til at opfatte nogen som helst form for information. [].	Uoplyst
6	Lang ventetid på akutafdeling (ca. otte timer).	Virkelig godt
9	Akut.	Virkelig godt
10	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
12	Utroligt venligt og imødekommende personale trods travlhed.	Virkelig godt
13	Lang ventetid på akutmodtagelsen.	Godt
15	Vi kan takke den pågældende vagtlæge for god behandling.	Dårligt
16	Var indlagt på en anden afdeling og overflyttet til Medicinsk afdeling M.	Virkelig godt
17	Virkelig god information.	Virkelig godt
24	Jeg ringede til vagtlægen [om eftermiddagen i weekenden]. Havde det meget dårligt og var alene. Så vagtlægen burde have indlagt mig, men henviste mig til egen læge [næste dag om]	Virkelig godt

morgenen. [Herefter] blev jeg straks indlagt. Jeg havde en frygtelig nat.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 25 | Indlagt akut.  | Godt          |
| ✎ 29 | Vi fik at vide, efter jeg blev undersøgt, at jeg kunne udskrives om aftenen. Mit blodtryk var [højt], og min hustru nægtede. Hun ville ikke selv stå med det ansvar. Udskrevet dagen efter med rimelig blodtryk. Fik at vide, at hvis et sådant anfald kom igen, så skulle vi ringe 112, så de muligvis kunne tage en CT-skanning []. Dagen efter ringede jeg på anden afdeling, fordi jeg skulle aflevere en urinprøve til dem (aftalte med en sygeplejerske aftenen før, at den godt kunne vente til næste formiddag). Jeg kunne i det samme mærke, at der kom et anfald igen. Hustruen fik en kæmpe skideballe over ikke at få afleveret. | Dårligt       |
| ✎ 30 | Indlagt akut med ambulance.  | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

- |     |  |      |
|-----|--|------|
| ✎ 2 | Blev overflyttet fra en afdeling på et andet hospital.   | Godt |
| ✎ 4 | Jeg blev overflyttet fra et sygehus til et andet sygehus.                                      | Godt |
| ✎ 5 | I mangler masser af malerier på vægen og stuen, det er virkelig trist, og det er seriøst ment! | Godt |

**Medicinsk Overafdeling M****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS2</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Venlige, imødekommende og forstående. Gælder alle, jeg mødte.	Virkelig god
3	Virkelig dårlig. Ingen information samt følelse af nedgørelse.	Virkelig dårlig
4	Ikke alle var lige venlige.	God
9	Jeg kan ikke huske indlæggelsen, da jeg havde [høj] feber.	Uoplyst
11	Men venlig og positiv modtagelse alle steder.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS1</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Jeg blev hurtigt betjent og fik en seng og blev kørt ud til undersøgelse.	God
6	Modtagelse i ambulatoriet: det varede længe, før personalet kom.  I afdelingen var den mangelfuld. Fandt aldrig ud af, hvem der var min kontaktperson. Skiftende personale kom/gik ind på stuen uden at hilse/præsentere sig.	Dårlig
12	Nej, jeg var ret slap.	God
14	Særdeles fint i betragtning af, at en anden afdeling aldrig vidste noget, når vi spurgte.	Virkelig god
18	Blev indlagt via skadestuen/akut indlæggelse.	Virkelig god
20	Grundet flytterod var der ikke styr på, hvor jeg skulle være, blev kastet fra den ene til den anden afdeling.	Dårlig
22	For lang ventetid på lægeundersøgelse. Fik intet at drikke eller spise før næste dag.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS3</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Alle var venlige.	God
5	Formodentlig udmærket ([væрге]). Jeg var på anden afdeling i samme tidsrum [] og kom først på besøg senere.	Uoplyst
7	Patienten kan ikke huske modtagelsen.	Uoplyst
9	Prima.	Virkelig god
11	Da NN ikke kan huske, han har været indlagt, han mener højest, han har været der i et par dage, er det svært at udfylde denne.	Uoplyst
12	Det er svært at møde fastende og have yderligere tre timers ventetid. Endelig måtte jeg spise.	Virkelig god
19	Var ikke helt ved bevidsthed.	Uoplyst
20	Husker ikke.	Uoplyst
23	Meget venlige, omsorgsfulde, gode til at informere.	Virkelig god
24	Det var perfekt hele vejen til alle afdelinger.	Virkelig god
29	Kun at det eneste, vi fik svar på, var, at CT- og MR-scanningen var ok. Sendes derefter på den anden afdeling. Plejepersonalet var ok. Blev kaldt på [anden afdeling], fordi der var et afbud. Sad i tre timer og ventede og blev derefter sendt på afdelingen igen, fordi nu var de jo gået hjem!!! Så ikke noget til lægerne på afdelingen. Efter fire dage måtte vi meget BESTEMT for-	God



lange at tale med en. Kom endelig, men havde travlt, for hun havde faktisk fri. Mødte læge NN ved udskrivelsen. Ingen konkrete svar og blev udskrevet.

 30 Først én afdeling, så en anden. Virkelig god

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Modtagelsen**









 5 Jeg husker det ikke. Uoplyst

## Medicinsk Overafdeling M

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MS4	Fejlhåndtering
2	Der kom en mandsperson ind i undersøgelseslokalet, uden at sige goddag og præsentere sig. Uhøfligt. Uden nogen kommentar fra hverken den ene eller den anden.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - MS2</b>		
2	Der er læger, [der er svære at forstå], mest på Skejby.	Uoplyst
3	I forbindelse med, at der blev taget væske i rygsøjlen. Jeg dør stadig med ondt i lænden og er blevet henvist til fysioterapeut og kiropraktor.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Blev indlagt på TO forskellige afdelinger á to gange, som intet havde med min sygdom at gøre.	Dårligt
8	Ved indlæggelse afleverede [pårørende] en medicinoversigt til personalet. Dette blev ikke registreret nogen steder, så der blev ikke givet det sædvanlige lægeordnede medicin under indlæggelsen. [Specifikke medecintyper]!	Dårligt
10	De havde ikke taget sig af, at jeg ikke kunne tåle morfin. Var bevidstløs i to døgn.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - MS1</b>		
2	Dagligt forkert medicin på trods af, at jeg havde afleveret en medicinliste over det medicin, som jeg fik derhjemme. Der blev gjort meget ud af at aflevere til det rigtige personnummer, men doseringen var altid forkert.	Virkelig dårligt
6	Jeg bad om at få smertestillende, og det varede meget længe, inden jeg fik det.	Godt
7	Medicinrod.	Godt
10	Min []protese forsvandt.	Godt
11	Der var lang ventetid inden man blev kontaktet af en læge.	Godt
13	En sygeplejerske havde bestemt ikke læst mine papirer grundigt. Hun meddelte, at jeg skulle faste [inden operationen]. Meget forkert, da der var en blodprop [] på daværende tidspunkt. Jeg var kun indlagt på første sygehus til observation efter en [biopsi] foretaget på andet sygehus. Var indlagt på første sygehus i [relativt kort tid].	Uoplyst
14	Ved et tilfælde blev det opdaget, at NN ikke fik den sædvanlige medicin. Vi havde fra indlæggelsen haft eget medicinskema med. Da vi påtalte denne mangel, fik vi at vide, at så skulle vi selv have den manglende medicin med. Det har vi ALDRIG oplevet på andre hospitaler. At vi skulle have medicin med burde være oplyst fra starten og ikke EFTER, at vi selv oplever manglen.	Uoplyst
17	Jeg fik i forvejen to piller dagligt på grund af for højt blodtryk. Dette blev oplyst på vej til hospitalet. Da jeg blev overført til et andet hospital dagen efter min operation, måtte jeg igen gøre opmærksom på, at jeg tog piller for for højt blodtryk (i deres papirer stod jeg som sund og rask før min operation). Dagen efter måtte jeg igen gøre opmærksom på det samme til en ny læge. Ved udskrivningen havde jeg en samtale med lægen om den medicin, jeg skulle have fremover. Han vidste godt, at jeg tog piller i forvejen, men da jeg på egen opfordring hentede mine egne piller, viste det sig, at de oplysninger, han havde på sin pc, ikke stemte med virkeligheden.	Dårligt
21	En patient døde på min stue. Alligevel blev jeg efter [få] timer bragt tilbage til denne samme stue. Dette mener jeg var en fejl, da jeg nu var bange for at være på denne stue.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID Kommentarer - MS3</b>		
5	Man burde have gjort de pårørende tydeligere opmærksom på nødvendigheden af, at få en sonde ind i billedet. Man kan jo ikke kalde det en fejl, men de pårørende stoler jo fuldt og fast	Uoplyst

på hospitalets dømmekraft.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p> 15</p> <p> 19</p> <p> 21</p> <p> 22</p> <p> 24</p> <p> 28</p> <p> 29</p> | <p>Han fik ikke god behandling. Måske fordi NNs sygdom er [et misbrug].</p> <p>Der blev ikke undersøgt for lungebetændelse, da jeg blev indlagt, hvad den første læge havde bedt om. Det blev først undersøgt [mange] dage efter, og det forlængede mit ophold. Samtidig gav det en infektion [] senere på ugen. Den kunne måske være undgået.</p> <p>Jeg fik ikke mine piller, men måtte flere gange selv spørge efter dem.</p> <p>Jeg oplevede, at de behandlede en [handicappet patient], som om han ikke var et menneske. Han blev lagt ind til en [meget støjende patient]. Han bad om at få et andet sted at sove [en af nætterne], og det fik han. Men [senere] blev han flyttet ned på en stue, hvor der var blod på gulvet. Der nægtede han at være, så han måtte sidde [] hele natten i opholdsstuen.</p> <p>Ingen, alt var perfekt.</p> <p>Der blev ikke observeret mig, som de skulle.</p> <p>Tog lidt fejl af patienten i nabosengen, da han også havde samme efternavn, men vi havde forskellige mellemnavne. Fik flere gange målt for sukkersyge, men de fandt så ud af, at det var ham ved siden af, der havde sukkersyge.</p> | <p>Dårligt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Dårligt</p> <p>Uoplyst</p> <p>Uoplyst</p> <p>Dårligt</p> <p>Uoplyst</p> |
| <p><b>ID</b></p> <p> 5</p>   | <p><b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b></p> <p>I forbindelse med udskrivning.</p>   | <p><b>Fejlhåndtering</b></p> <p>Uoplyst</p>  |

## Medicinsk Overafdeling M

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Da undersøgelsen alene er udført af en sygeplejerske, kunne undersøgelsen med rette udstyr lige så godt have været udført [på andet sygehus], da resultaterne sendes elektronisk til lægen til yderligere bestemmelse og diagnosticering. Det ville spare kørsel og tid.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Blev flyttet tre gange i løbet af en indlæggelse på fire dage.	Virkelig dårligt
4	Var de gået i gang med det, jeg virkelig var indlagt for, var jeg sluppet fri for megen smerte.	Virkelig dårligt
8	Fik dræn i lungen. Da det blev opdaget, at drænet sad forkert, blev der sat et nyt dræn i. Men det ufunktionelle dræn fik bare lov til at blive siddende! Først da jeg blev overflyttet til andet sygehus, blev det fjernet.	Dårligt
11	Jeg flyttedes kun fra akutmodtagelsen til blivende afdeling.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
7	Flytning fra andet sygehus til Randers var perfekt. Flytning fra første sygehus til andet sygehus var perfekt.	Godt
14	Var indlagt på grund af en infektion, men har også [en anden lidelse], og har brug for daglige gåture. Dette kan klares selv, når blot der er hjælp til at komme ud af sengen, og hen til rollator. Den hjælp blev ALDRIG givet. Det satte evnen til at gå helt i stå.	Godt
17	Ved overflytning til andet sygehus fik ambulancefolkene at vide, at jeg ikke kunne modtages, da jeg ikke var anmeldt i forvejen. Det endte med, at jeg fik en sengeplads. :-)	Virkelig godt
22	Overflytning var vist mest et spørgsmål om, hvor der var plads. Der kom rigtig mange akutte patienter ind den dag. I hvert fald forstod jeg ikke overflytning til hjerteafdelingen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Det tog tre dage, inden de gik i gang med behandlingen.	Godt
17	Virkelig søde [andre medarbejdere].	Virkelig godt
19	Husker det ikke.	Dårligt
24	Nattevagter skal have en stor ros. De skiftede sengetøj flere gange, med godt humør. Men hele personalet skal have en stor tak for en rigtig god behandling. Tak.	Virkelig godt
25	Blev en gang flyttet midt om natten...	Godt
27	Nej.	Virkelig godt
29	For mange forskellige meninger. Anden gang [] kom der endelig en læge, der tog hånd om min sygdom og VILLE finde ud af, hvad der var galt. Men NEJ, han var der kun i denne ene vagt. HVORFOR følger lægen ikke patienten?	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Indlagt med lungebetændelse. Penicillin [behandling] til blodprøver var ok. Derefter hjem med tabletter.	Godt

## Medicinsk Overafdeling M

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Børnene blev godt inddraget.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Vil aldrig indlægges i Randers mere! Jeg har før været indlagt på andre sygehuse flere gange, og her er virkelig forskel på service samt personalehåndtering.	Virkelig dårligt
4	Eftersom det åbenbart er en meget sjælden lidelse, var der ikke rigtig nogen, som havde sat sig ind i det.	Virkelig dårligt
5	Fik ingen information. Blev indlagt akut af den tilkaldte læge pga. meget høj temperatur. Var indlagt i [nogle] dage.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Efter indlæggelse meget mangelfuld.	Virkelig dårligt
6	Den lægelig information var i orden. Udskrivningen var ok. Sygeplejersken gav god information. Sygeplejerskernes information under forløbet var mangelfuld. Savnede kontakt med dem.	Dårligt
15	Den sygeplejerske vi var inde ved, vidste ikke noget om justeringen af medicin. Det var jeg utilfreds med.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Dårlig lægeinformation sammenlignet med, hvad jeg oplever på andre sygehuse.	Godt
5	Der er sikkert givet den information, der skulle til. Min hustru var ude af stand til at forstå informationerne.	Uoplyst
7	Patienten kan ikke huske forløbet under indlæggelsen.	Uoplyst
16	Indlagt af egen læge [].	Virkelig godt
19	Var så dårlig, så det kunne jeg ikke læse.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Lidt svært at forstå de forskellige personaler.	Godt
3	Jeg havde ingen samtaler under indlæggelsen, men min kur var jo også enkel, og de andre indlagte skulle hjælpes meget, så der var travlt. Jeg passede mig selv.	Godt
5	Jeg mener ikke, at jeg har fået nogen.	Godt

## Medicinsk Overafdeling M

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
4	Kun at det har været en rigtig dårlig oplevelse at være indlagt.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - MS1	Samlet indtryk
2	Den læge, som udskrev mig, burde ikke være læge. Da hun udskrev mig, gav hun mig en medicinering, som jeg havde fået førhen. Jeg påtalte dette. Hvorpå at hun svarede mig, at det var fandme hende, der var læge, så det, at jeg havde prøvet medicinen uden virkning, var fordi, jeg ikke havde forstand på det.	Virkelig dårligt
4	Havde det godt med at komme hjem, men svært når jeg skulle i seng de første to dage, da det skete om natten, at jeg fik en blodprop i hjertet.	Virkelig godt
6	Der blev ikke talt om det.	Dårligt
7	Ja! Der var fejl i den medicin, der blev ordineret. Både mængde (antal mg.) og præparat. Den læge, som udskrev mig og ordinerede medicin, har jeg ikke talt med eller set.	Godt
9	Blev udskrevet, mens jeg var til undersøgelse på andet sygehus. Det undrede mig, for jeg havde forstået, at jeg skulle tilbage til jer. Det var en dårlig oplevelse.	Virkelig godt
17	Er tilmeldt [nogle] ugers træningskursus to gange om ugen (fysik/styrke).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
4	Rygestop.	Godt
5	I et tilfælde fik min kone lov til at blive en ekstra dag, fordi der var tale om at flytte fra en aflastningsplads på et plejehjem til en permanent plads på et andet plejehjem, og derved undgå en ekstra flytning. Personalet har plejet min hustru særdeles udmærket.	Uoplyst
10	Nogen læger har sagt til mig, at jeg skulle motionere. Andre har sagt, at jeg skal tage den med ro, så [] ikke flytter sig rundt i hele kroppen.	Virkelig godt
11	Ankom først til korttidsplads på andet sygehus [om aftenen].	Uoplyst
24	Helt ok.	Virkelig godt

## Medicinsk Overafdeling M

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

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
4	Ansæt mere personale, så man ikke skal vente SYV KVARTER på en sygeplejerske for at få smertestillende medicin. Når man beder om bare lidt hjælp, forventer man ikke et [ubehøvlet] svar []. Specielt ikke, når man er en del handicappet. Gjorde noget godt.. HVAD. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
7	Det kunne have været et ønske om, at fjernsynet ikke kørte meget højt til kl. 1 om natten på stuen. Der må da kunne vises hensyn til medpatienterne. Ville mene, sygehuset kunne bestemme?	Godt
ID	Kommentarer - MS1	Samlet indtryk
1	For meget støj.	Godt
2	Udskrivelsen var under al kritik. Det viste sig senere, at jeg var blevet udskrevet med noget medicin, som jeg ikke måtte indtage/få. Lægen der udskrev mig, burde ikke have lov til at praktisere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
3	Man kunne godt tage lidt hensyn til, hvor man anbringes, når man som jeg var bypass opereret, og skulle have min søvn. Så er det ikke ideelt, at man har en lige ved siden af, der støjer og lader vandet hver sjette minut natten igennem.	Dårligt
6	Situationen, hvor en patient går fra at være ambulans patient til akutindlæggelse inden for få timer: Der skal arbejdes med denne type patienter, som er angst/uroelig og f.eks. sikre at få udpeget en kontaktperson og ikke mindst hurtigt at få hilst på patienten og orientere om afdelingens rytme m.v. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Dårligt
7	Jeg blev tilset af én læge, da jeg ankom (ok!).  Jeg blev tilset af [en anden læge, der] var meget klog (?) og temmelig næsvis! Plejepersonalet (sygeplejersker) var fantastisk søde. [Relationer til personale]	Godt
8	Jeg mener, at de virkelig er gode til, at vi hver især fik det indtryk, at vi var den vigtigste patient på stuen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Opholdsrum for oppegående kunder var bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Toiletterne var for lave. Få forhøjere sat på. Det vil spare mange ring efter personale. Var indlagt på tosengsstue og oplevede naboens hjertestop og dødsfald. Læge NN tog hånd om mig, og ringede til mine børn. Virkelig god håndtering af situationen. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
14	Opholdsrum blev aldrig oplevet, da personalet ikke tilbød at hjælpe mig dertil.	Godt
15	Jeg var godt tilfreds med det hele under indlæggelsen. Super.	Virkelig godt
17	Positive og glade sygeplejersker samt god forplejning. [Pleje]	Virkelig godt
19	Jeg synes, at både personale og læger har været venlige og hjælpsomme, så jeg har fået en rigtig god behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk

✎ 5	Efter []operationen burde man have givet sig mere tid til at finde den rette type []mad. Min [pårørende] har i lang tid haft [kræftige komplikationer], og plejehjemspersonalet eksperimenterer stadig med at finde den rigtige [kost]. Der skulle også have været bedre instruktioner om, at en liggende, hjælpeløs patient skal vendes hver fjerde time. Og endelig burde informationen have været mere direkte mellem hospital og plejehjem og ikke blot et brev. Og desuden vedtog hospitalet, at der ikke skulle være nogen form for optræning []. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
✎ 6	Har været indlagt igen på samme afdeling, men på en anden stue. Der kunne [jeg] mærke en forskel.	Virkelig godt
✎ 7	Som pårørende oplevede vi, at patienten lå på toiletgulvet og råbte om hjælp, da vi kom. Patienten kunne ikke selv forlade sengen, så han må være placeret på toilettet uden opsyn. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	På afdeling, niende sal: Baderum var hundekoldt. Det trak ud under dørene og ud på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Beundrer personalet.	Virkelig godt
✎ 12	Jeg ville gerne have haft hjælp til at få min seng redt. En lille ting. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 14	Giv personalet lidt mere tid. Det ville være godt. [Pleje]	Godt
✎ 18	Min vurdering og mine oplevelser i afdelingen, under min indlæggelse i [efteråret], er positiv, og bekræftes forhåbentlig af mine besvarelser. Generelt har jeg stor respekt for den indsats, som vores sundhedsvæsen dagligt yder på alle niveauer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 19	Der var meget uro på stuen. Der var ikke [] ro. Man kunne ønske, at personalet havde lidt mere øje for, hvor dårlig patienten er. For man vil gerne have, at man bliver taget alvorlig, når man ikke selv kan. [Pleje]	Dårligt
✎ 24	Et ønske: Kørestolene i forhallen forbedres. Desuden kunne der godt være nogle flere, chaufføren må tit ud at lede efter dem. Jeg var på en tosenstue med en kedelig nabo. Sagde ikke [noget], men så tv fra [morgen til aften], hvor jeg bad personalet slukke. Så var han ikke helt tilfreds. Maden var over al forventning. Så godt lever vi ikke hjemme. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
✎ 25	Jeg var indlagt af to omgange, da jeg måtte genindlægges, fordi jeg var for tidligt udskrevet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 26	Meget koldt på sengestue og toilet. Meget larm fra gangen om natten. En varmere dyne ville have været dejlig. Men ellers fin betjening og rigtig lækker mad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 29	Lad ENKELTE læger følge patienten. For mange dage, hvor der slet ikke sker noget, er spild af ressourcer. Lægerne skal være mere synlige i det daglige. Ok plejepersonale. Ok rengøring. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Tomandsstuen var lidt kedelig. Opholds- og spisestue okay. Betjening ved måltider utroligt god og venlig. De personer, jeg havde kontakt med (ikke medicinske), var søde og effektive, men havde meget travlt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 4	Det kunne være godt med en radio per seng. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 5	Bad og toilet. Uoverskueligt. [Fysiske rammer]	Godt







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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

