

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**DERMATO-VENEROLOG. S
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	85
Besvarelser fra afdelingens patienter:	60
Afdelingens svarprocent:	71%

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

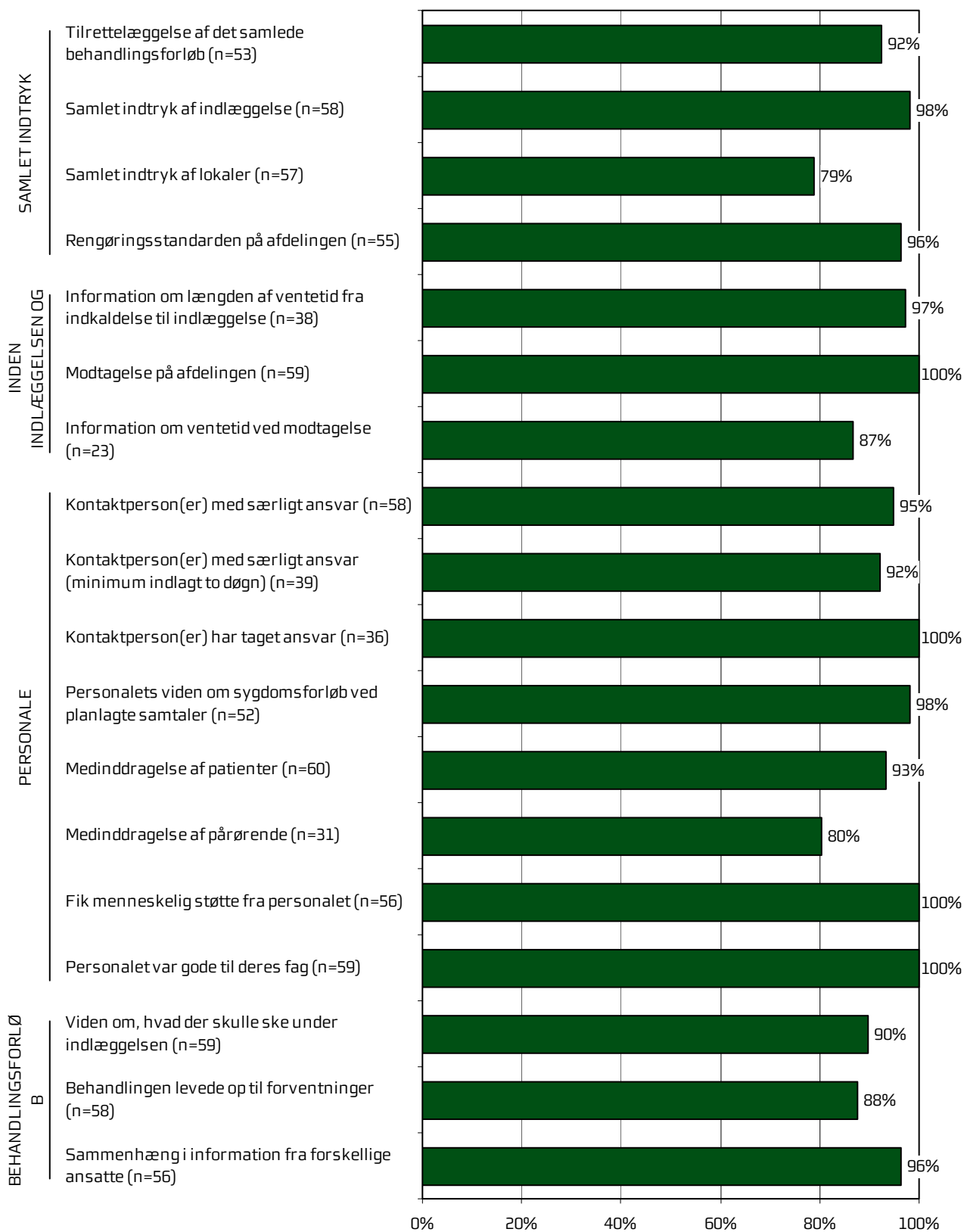
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

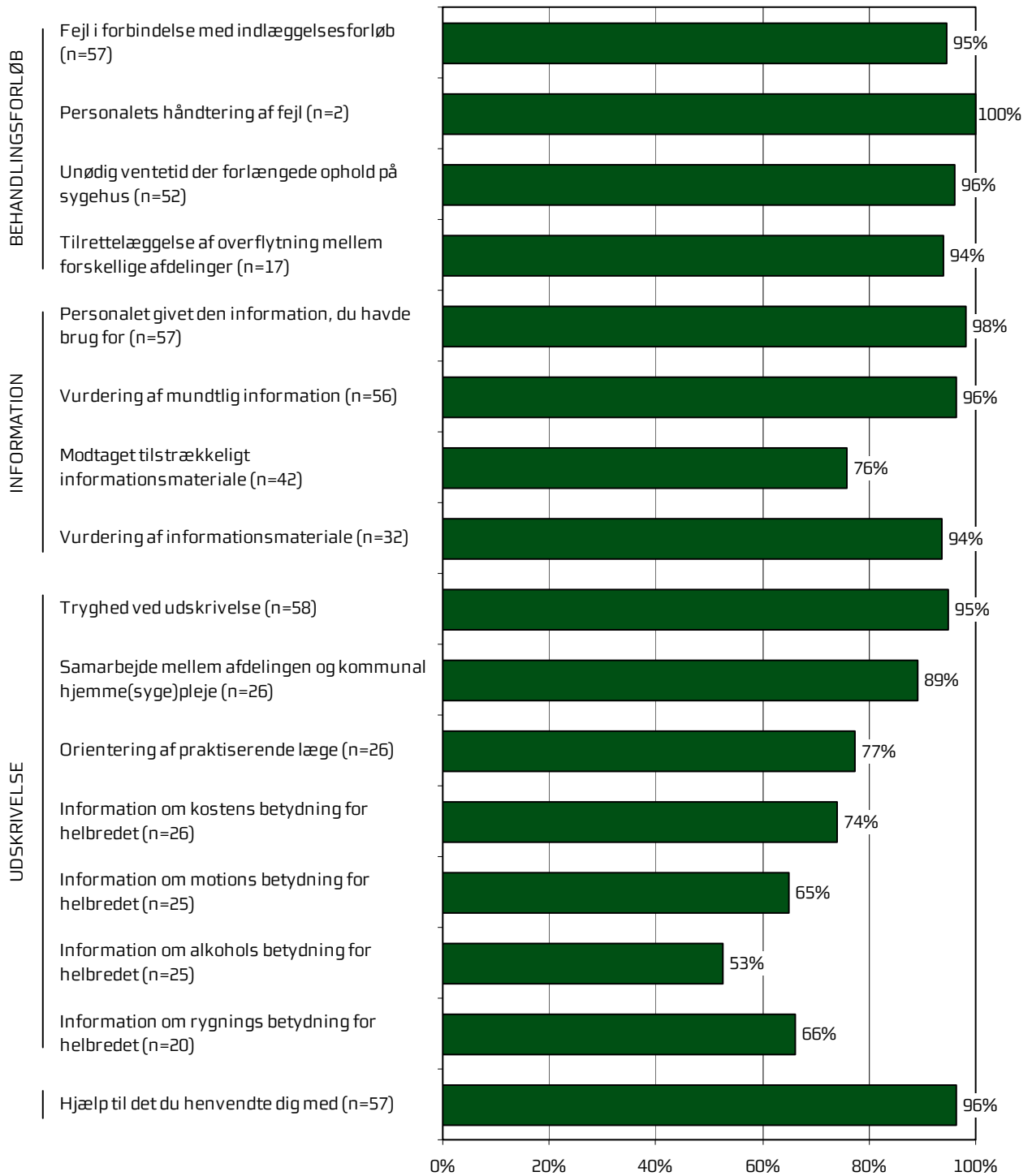
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Dermato-venerolog. S

2011-tallet er for: Dermato-Venerologisk Afdeling S

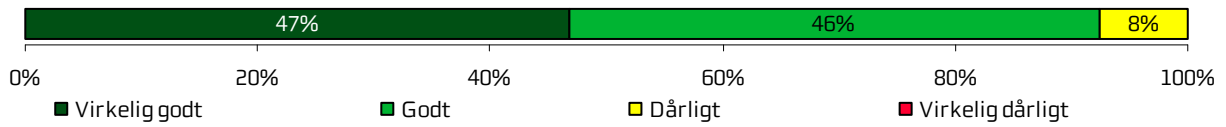
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

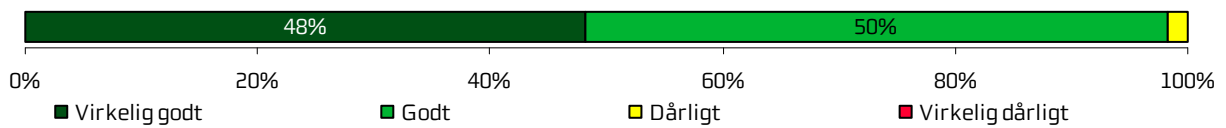
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

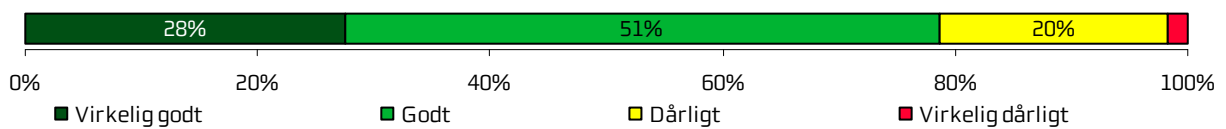
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



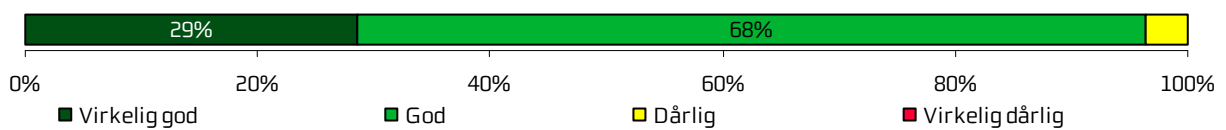
Samlet indtryk af indlæggelse (n=58)



Samlet indtryk af lokaler (n=57)



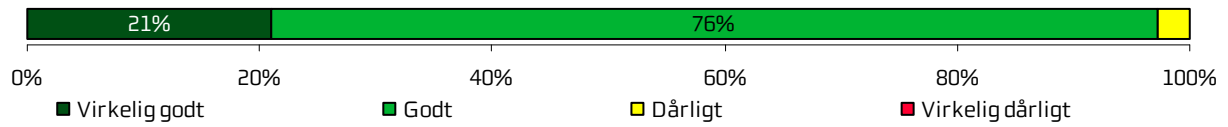
Rengøringsstandard på afdelingen (n=55)



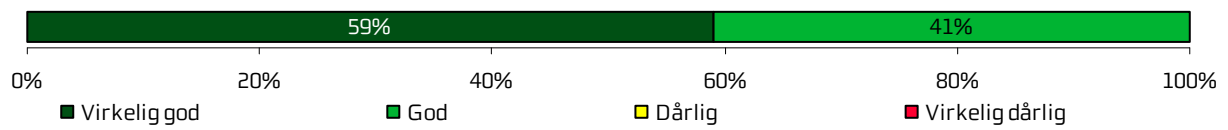
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	98 %	95 %	99 %	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	79 %	92 % *	89 %	97 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	100 %	93 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

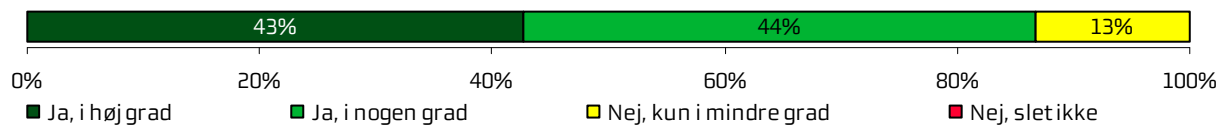
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=38)



Modtagelse på afdelingen (n=59)



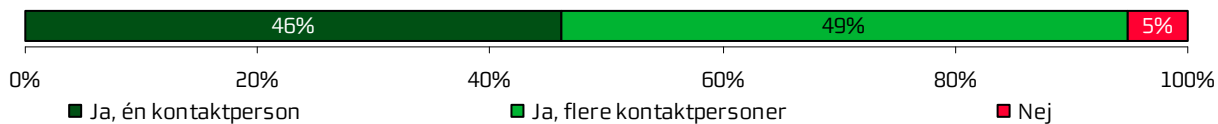
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



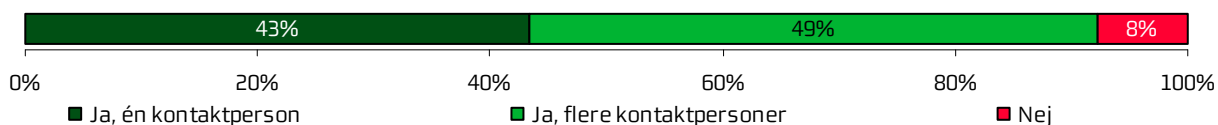
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	100 %	98 %	99 % *	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	94 %	80 %	84 %	54 % *	73 % *

Personale

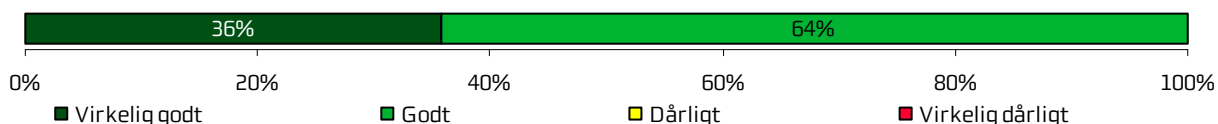
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=58)



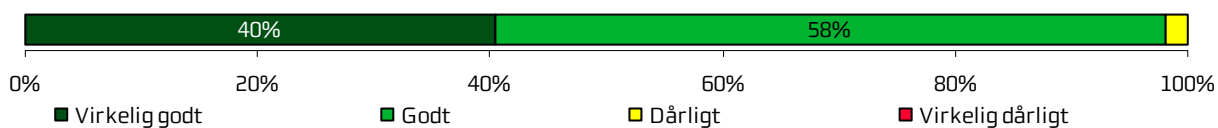
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



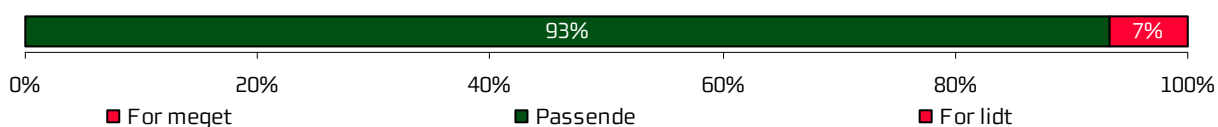
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=36)



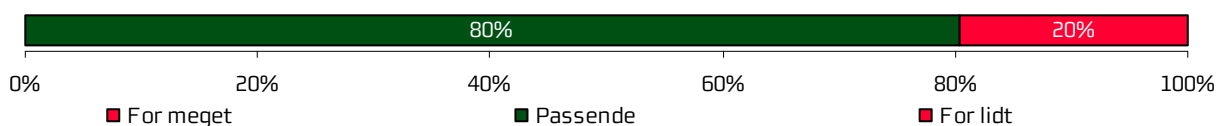
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=31)



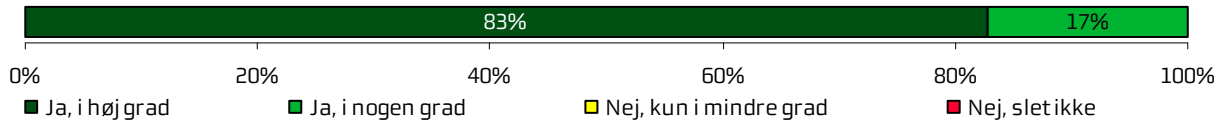
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	94 %	93 %	95 %	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	92 %	95 %	92 %	95 %	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	96 %	98 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	98 %	95 %	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	95 %	96 %	95 % *	81 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	96 %	93 %	98 % *	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

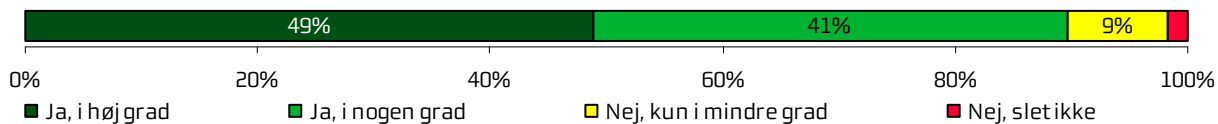
Personalet var gode til deres fag (n=59)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	100 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

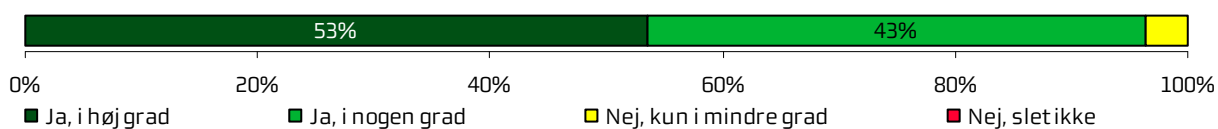
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=59)



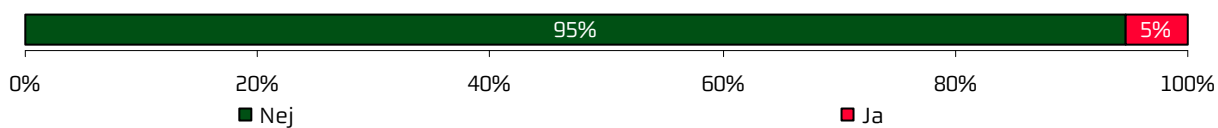
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



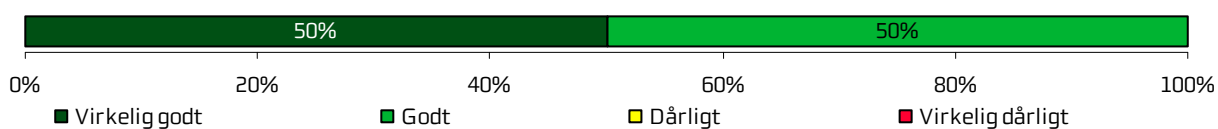
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



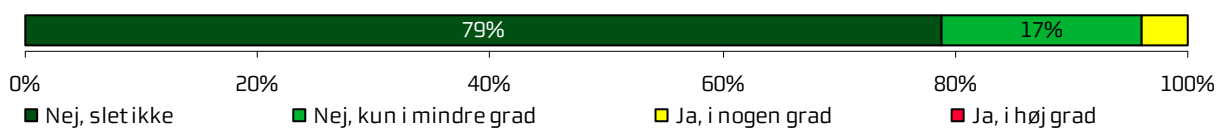
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=57)



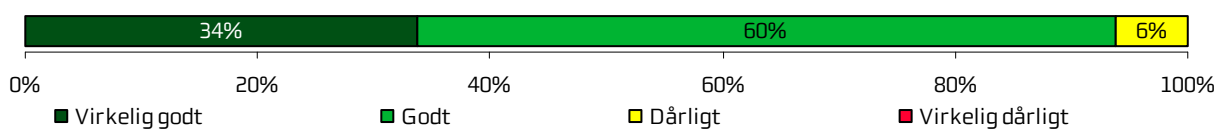
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



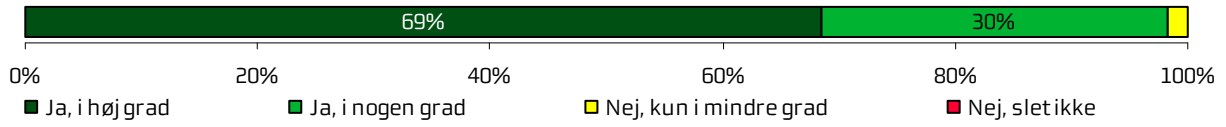
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=17)



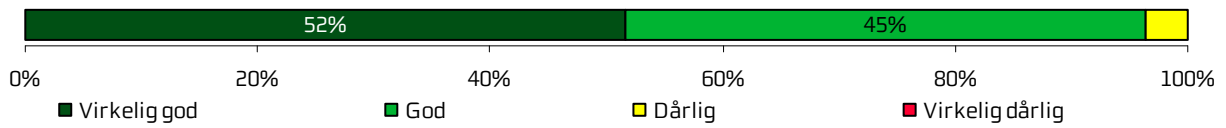
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90 %	90 %	98 %	98 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	96 %	88 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	98 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	90 %	100 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	80 %	-	88 % *	58 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	96 %	96 %	92 %	94 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	95 %	95 %	100 %	88 %	94 %

Information

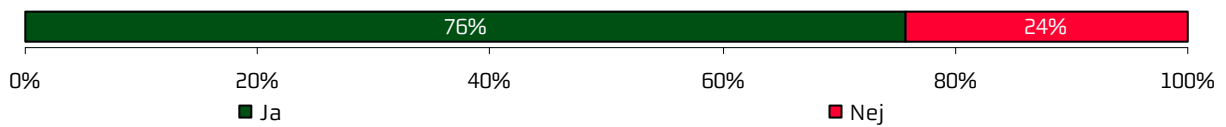
Personalet givet den information, du havde brug for (n=57)



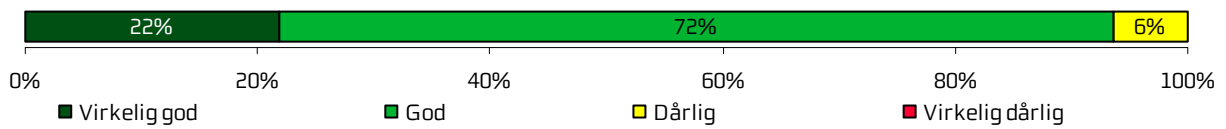
Vurdering af mundtlig information (n=56)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=42)



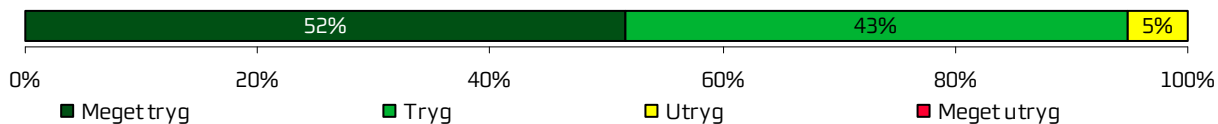
Vurdering af informationsmateriale (n=32)



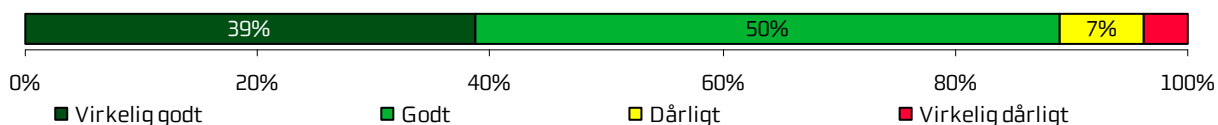
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	98 %	96 %	100 %	99 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	96 %	96 %	99 %	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	90 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	99 %	85 %	93 %

Udskrivelse

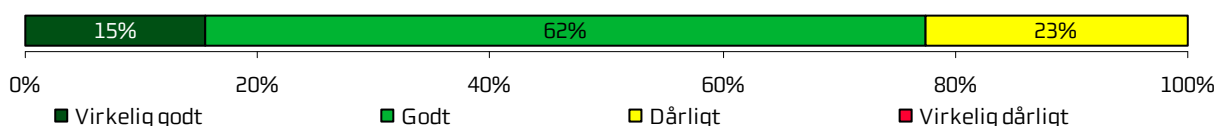
Tryghed ved udskrivelse (n=58)



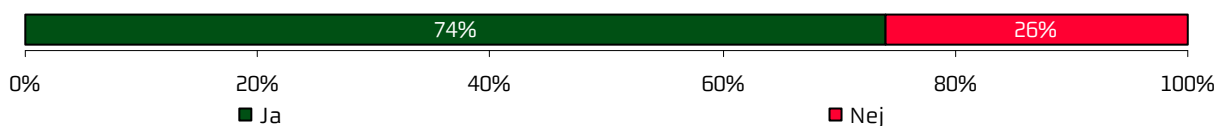
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



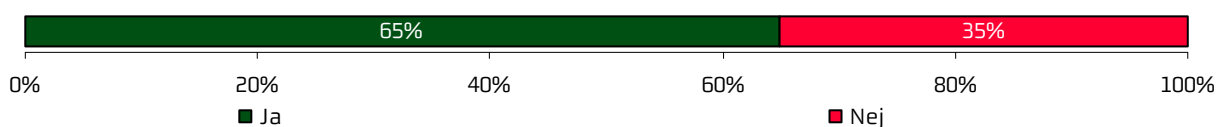
Orientering af praktiserende læge (n=26)



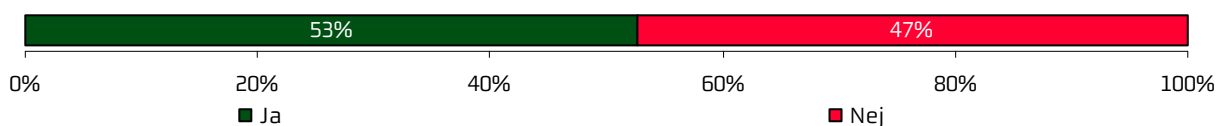
Information om kostens betydning for helbredet (n=26)



Information om motions betydning for helbredet (n=25)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=25)



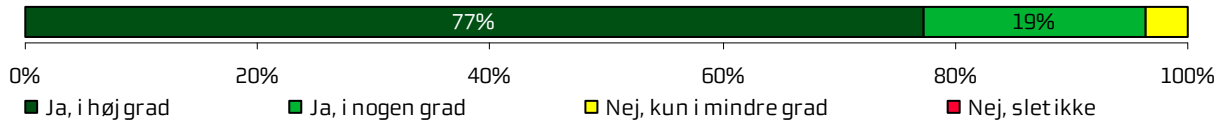
Information om rygningens betydning for helbredet (n=20)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	94 %	89 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	100 % *	100 % *	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77 %	100 % *	87 %	95 % *	77 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	88 %	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	82 % *	47 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	88 % *	47 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=57)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	100 %	100 %	99 %	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR:

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8		
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 71 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	71%	100%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	10%	12%
20-39 år	2%	6%
40-59 år	23%	24%
60-79 år	48%	44%
80 år eller derover	17%	15%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		60		100%
Køn				
Mand		32		53%
Kvinde		28		47%
Aldersgruppe				
Under 20 år		6		10%
20-39 år		1		2%
40-59 år		14		23%
60-79 år		29		48%
80 år eller derover		10		17%
Skema udfyldt af				
Patienten		46		82%
Pårørende		10		18%
Modersmål				
Dansk		56		95%
Ikke dansk		3		5%
Indlæggelsesform				
Akut		14		23%
Planlagt		46		77%
Afsnitsnavn				
S1		55		92%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		5		8%

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	47	46	8	0	53	5
Køn						
Mand	39	54	7	0	28	4
Kvinde	56	36	8	0	25	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	43	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	46	38	16	0	13	1
60-79 år	37	56	7	0	27	1
80 år eller derover	71	29	0	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	45	45	10	0	42	4
Pårørende	54	46	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	48	44	8	0	50	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	46	0	0	13	1
Planlagt	44	45	10	0	40	4
Afsnitsnavn						
S1	45	47	8	0	49	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	48	50	2	0	58
Køn					
Mand	37	60	3	0	32
Kvinde	61	39	0	0	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	57	43	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	50	43	7	0	14
60-79 år	36	64	0	0	28
80 år eller derover	70	30	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	46	52	2	0	46
Pårørende	59	41	0	0	10
Modersmål					
Dansk	49	49	2	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	57	43	0	0	14
Planlagt	45	53	2	0	44
Afsnitsnavn					
S1	47	51	2	0	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	51	20	2	57
Køn					
Mand	35	42	23	0	31
Kvinde	19	62	15	4	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	57	43	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	21	65	7	7	14
60-79 år	26	52	22	0	27
80 år eller derover	20	40	40	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	25	52	21	2	44
Pårørende	38	41	21	0	10
Modersmål					
Dansk	25	52	21	2	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	36	43	21	0	14
Planlagt	25	54	19	2	43
Afsnitsnavn					
S1	25	53	21	2	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	29	68	4	0	55
Køn					
Mand	26	71	3	0	30
Kvinde	32	64	4	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	64	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	43	57	0	0	14
60-79 år	19	73	8	0	26
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	27	68	5	0	44
Pårørende	31	69	0	0	9
Modersmål					
Dansk	26	70	4	0	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	36	64	0	0	14
Planlagt	26	69	5	0	41
Afsnitsnavn					
S1	25	71	4	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	21	76	3	0	38	1	14
Køn							
Mand	15	80	5	0	20	1	9
Kvinde	28	72	0	0	18	0	5
Aldersgruppe							
Under 20 år	32	68	0	0	6	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	21	79	0	0	10	0	2
60-79 år	6	88	6	0	16	1	7
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	16	84	0	0	26	1	12
Pårørende	50	37	13	0	8	0	2
Modersmål							
Dansk	20	77	3	0	35	1	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	14
Planlagt	21	76	3	0	38	1	0
Afsnitsnavn							
S1	21	76	3	0	34	1	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	59
Køn					
Mand	61	39	0	0	31
Kvinde	57	43	0	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	35	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	43	57	0	0	14
60-79 år	62	38	0	0	29
80 år eller derover	67	33	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	45
Pårørende	48	52	0	0	10
Modersmål					
Dansk	60	40	0	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	54	46	0	0	13
Planlagt	61	39	0	0	46
Afsnitsnavn					
S1	57	43	0	0	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	44	13	0	23	2
Køn						
Mand	49	31	20	0	10	2
Kvinde	38	55	8	0	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	57	29	0	7	0
60-79 år	44	44	11	0	9	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	44	19	0	16	2
Pårørende	79	21	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	47	39	15	0	21	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	50	17	0	6	0
Planlagt	46	42	12	0	17	2
Afsnitsnavn						
S1	38	48	14	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	49	5	58
Køn				
Mand	41	52	7	31
Kvinde	52	45	4	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	50	32	18	6
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	41	59	0	14
60-79 år	43	57	0	28
80 år eller derover	56	22	22	9
Skema udfyldt af				
Patienten	45	55	0	44
Pårørende	50	19	31	10
Modersmål				
Dansk	46	49	6	54
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	31	62	8	13
Planlagt	51	45	5	45
Afsnitsnavn				
S1	43	51	6	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	5

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	43	49	8	39
Køn				
Mand	33	57	10	21
Kvinde	55	39	6	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	38	63	0	8
60-79 år	42	58	0	19
80 år eller derover	43	29	29	7
Skema udfyldt af				
Patienten	40	60	0	30
Pårørende	49	0	51	6
Modersmål				
Dansk	41	50	8	36
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	31	62	8	13
Planlagt	50	43	8	26
Afsnitsnavn				
S1	42	50	8	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	36	64	0	0	36	0
Køn						
Mand	32	68	0	0	19	0
Kvinde	41	59	0	0	17	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	13	88	0	0	8	0
60-79 år	37	63	0	0	19	0
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	63	0	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	36	64	0	0	33	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	58	0	0	12	0
Planlagt	33	67	0	0	24	0
Afsnitsnavn						
S1	34	66	0	0	35	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	58	2	0	52	6
Køn						
Mand	34	63	4	0	27	5
Kvinde	48	52	0	0	25	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	53	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	32	61	8	0	13	1
60-79 år	37	63	0	0	22	5
80 år eller derover	50	50	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	3	0	40	5
Pårørende	31	69	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	42	56	2	0	48	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	69	0	0	13	1
Planlagt	44	54	3	0	39	5
Afsnitsnavn						
S1	40	57	2	0	47	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	93	7	60
Køn				
Mand	0	90	10	32
Kvinde	0	96	4	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	6
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	0	93	7	14
60-79 år	0	93	7	29
80 år eller derover	0	90	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	46
Pårørende	0	79	21	10
Modersmål				
Dansk	0	93	7	56
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	14
Planlagt	0	91	9	46
Afsnitsnavn				
S1	0	93	7	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	80	20	31	27
Køn					
Mand	0	71	29	14	17
Kvinde	0	88	12	17	10
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	6	0
20-39 år	-	-	-	1	0
40-59 år	0	67	33	6	8
60-79 år	0	77	23	13	15
80 år eller derover	0	80	20	5	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	79	21	19	25
Pårørende	0	77	23	9	1
Modersmål					
Dansk	0	78	22	28	26
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	6	7
Planlagt	0	76	24	25	20
Afsnitsnavn					
S1	0	79	21	29	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	3

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	75	25	0	0	56	3
Køn						
Mand	68	32	0	0	28	3
Kvinde	82	18	0	0	28	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	35	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	65	35	0	0	14	0
60-79 år	84	16	0	0	25	3
80 år eller derover	70	30	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	26	0	0	42	3
Pårørende	79	21	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	75	25	0	0	52	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	29	0	0	14	0
Planlagt	76	24	0	0	42	3
Afsnitsnavn						
S1	75	25	0	0	52	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	83	17	0	0	59	1
Køn						
Mand	77	23	0	0	31	1
Kvinde	89	11	0	0	28	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	18	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	85	15	0	0	14	0
60-79 år	82	18	0	0	28	1
80 år eller derover	80	20	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	45	1
Pårørende	100	0	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	82	18	0	0	55	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	86	14	0	0	14	0
Planlagt	82	18	0	0	45	1
Afsnitsnavn						
S1	81	19	0	0	54	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	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	49	41	9	2	59	0
Køn						
Mand	48	39	10	3	31	0
Kvinde	50	43	7	0	28	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	18	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	50	43	7	0	14	0
60-79 år	46	39	11	4	28	0
80 år eller derover	40	50	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	11	0	45	0
Pårørende	59	31	0	10	10	0
Modersmål						
Dansk	49	40	9	2	55	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	57	7	0	14	0
Planlagt	53	36	9	2	45	0
Afsnitsnavn						
S1	47	42	9	2	55	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	57	31	9	3	58	2
Køn						
Mand	53	30	14	3	30	2
Kvinde	60	32	4	4	28	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	56	29	7	7	14	0
60-79 år	60	25	11	4	27	2
80 år eller derover	50	40	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	31	7	4	45	1
Pårørende	44	44	12	0	9	1
Modersmål						
Dansk	57	29	9	4	54	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	23	8	0	13	1
Planlagt	53	33	9	5	45	1
Afsnitsnavn						
S1	57	30	9	4	53	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	43	4	0	56	1
Køn						
Mand	47	47	7	0	30	1
Kvinde	61	39	0	0	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	21	21	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	35	65	0	0	14	0
60-79 år	63	33	4	0	27	1
80 år eller derover	56	44	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	44	2	0	45	0
Pårørende	65	35	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	53	43	4	0	53	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	15	8	0	13	0
Planlagt	46	51	2	0	43	1
Afsnitsnavn						
S1	53	43	4	0	51	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	57
Køn			
Mand	93	7	31
Kvinde	96	4	26
Aldersgruppe			
Under 20 år	79	21	5
20-39 år	-	-	1
40-59 år	85	15	14
60-79 år	100	0	27
80 år eller derover	100	0	10
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	44
Pårørende	100	0	10
Modersmål			
Dansk	94	6	54
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	100	0	14
Planlagt	93	7	43
Afsnitsnavn			
S1	94	6	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

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	-	-	-	-	2	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	0	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
S1	-	-	-	-	2	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	79	17	4	0	52	4
Køn						
Mand	85	11	4	0	26	4
Kvinde	73	23	4	0	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	57	43	0	0	14	0
60-79 år	92	4	4	0	25	2
80 år eller derover	75	13	13	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	3	0	40	3
Pårørende	77	12	12	0	9	1
Modersmål						
Dansk	78	18	4	0	49	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	17	0	0	12	2
Planlagt	78	17	5	0	40	2
Afsnitsnavn						
S1	79	17	4	0	48	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	60	6	0	17	0	35
Køn							
Mand	49	51	0	0	8	0	21
Kvinde	21	68	11	0	9	0	14
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	28	72	0	0	7	0	7
60-79 år	40	40	20	0	5	0	19
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	36	55	9	0	11	0	29
Pårørende	36	64	0	0	5	0	5
Modersmål							
Dansk	38	55	7	0	15	0	34
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	0	10
Planlagt	34	66	0	0	14	0	25
Afsnitsnavn							
S1	23	69	8	0	13	0	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	69	30	2	0	57
Køn					
Mand	56	40	3	0	32
Kvinde	84	16	0	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	100	0	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	73	27	0	0	14
60-79 år	66	30	4	0	27
80 år eller derover	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	67	31	2	0	45
Pårørende	79	21	0	0	10
Modersmål					
Dansk	69	29	2	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	79	21	0	0	14
Planlagt	65	32	2	0	43
Afsnitsnavn					
S1	69	29	2	0	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 30. 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	52	45	4	0	56
Køn					
Mand	38	55	7	0	31
Kvinde	68	32	0	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	79	21	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	44	49	7	0	14
60-79 år	52	45	4	0	27
80 år eller derover	56	44	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	49	46	4	0	45
Pårørende	77	23	0	0	9
Modersmål					
Dansk	53	45	2	0	53
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	57	43	0	0	14
Planlagt	50	45	5	0	42
Afsnitsnavn					
S1	51	45	4	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	42	13
Køn				
Mand	69	31	23	8
Kvinde	84	16	19	5
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	84	16	13	1
60-79 år	73	27	19	7
80 år eller derover	40	60	5	4
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	33	11
Pårørende	62	38	8	2
Modersmål				
Dansk	74	26	39	13
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	80	20	10	4
Planlagt	74	26	32	9
Afsnitsnavn				
S1	74	26	38	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	72	6	0	32	7
Køn						
Mand	29	65	6	0	17	4
Kvinde	13	80	7	0	15	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	24	67	9	0	12	1
60-79 år	8	83	8	0	12	6
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	76	8	0	25	7
Pårørende	34	66	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	24	69	7	0	29	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	7	2
Planlagt	20	72	8	0	25	5
Afsnitsnavn						
S1	21	71	7	0	28	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	43	5	0	58
Køn					
Mand	53	44	3	0	32
Kvinde	50	42	8	0	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	82	18	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	57	35	7	0	14
60-79 år	43	54	4	0	28
80 år eller derover	50	40	10	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	50	44	7	0	46
Pårørende	60	40	0	0	10
Modersmål					
Dansk	53	42	6	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	36	57	7	0	14
Planlagt	57	39	5	0	44
Afsnitsnavn					
S1	51	43	6	0	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	50	7	4	26	2
Køn						
Mand	39	47	14	0	13	2
Kvinde	38	54	0	8	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	46	46	0	8	13	2
80 år eller derover	25	63	13	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	48	10	5	19	1
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	35	53	8	4	23	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	25	13	0	8	0
Planlagt	28	62	5	6	18	2
Afsnitsnavn						
S1	40	52	4	4	25	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	62	23	0	26	31
Køn						
Mand	0	58	42	0	14	17
Kvinde	33	67	0	0	12	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	4
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	29	44	27	0	7	7
60-79 år	18	55	27	0	11	16
80 år eller derover	0	86	14	0	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	15	55	29	0	20	25
Pårørende	17	83	0	0	6	4
Modersmål						
Dansk	13	66	21	0	23	31
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	56	33	0	9	5
Planlagt	18	65	17	0	17	26
Afsnitsnavn						
S1	16	64	20	0	25	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	74	26	26	29
Køn				
Mand	68	32	15	15
Kvinde	82	18	11	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	65	35	8	6
60-79 år	67	33	9	16
80 år eller derover	83	17	6	4
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	18	25
Pårørende	71	29	7	3
Modersmål				
Dansk	71	29	23	29
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	83	17	6	6
Planlagt	71	29	20	23
Afsnitsnavn				
S1	79	21	24	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	3

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	25	30
Køn				
Mand	61	39	15	15
Kvinde	70	30	10	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	65	35	8	6
60-79 år	60	40	10	15
80 år eller derover	60	40	5	5
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	18	25
Pårørende	50	50	6	4
Modersmål				
Dansk	60	40	22	30
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	80	20	5	7
Planlagt	61	39	20	23
Afsnitsnavn				
S1	70	30	23	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	3

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	25	32
Køn				
Mand	60	40	17	15
Kvinde	38	63	8	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	39	61	8	6
60-79 år	55	45	11	16
80 år eller derover	60	40	5	5
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	20	25
Pårørende	20	80	5	5
Modersmål				
Dansk	55	45	22	32
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	86	14	7	7
Planlagt	40	60	18	25
Afsnitsnavn				
S1	57	43	23	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	66	34	20	37
Køn				
Mand	63	37	13	19
Kvinde	71	29	7	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	52	48	8	6
60-79 år	75	25	8	19
80 år eller derover	-	-	3	7
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	16	29
Pårørende	-	-	4	6
Modersmål				
Dansk	74	26	18	36
Ikke dansk	-	-	2	1
Indlæggelsesform				
Akut	100	0	5	9
Planlagt	55	45	15	28
Afsnitsnavn				
S1	72	28	18	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	19	4	0	57	1
Køn						
Mand	67	30	3	0	30	1
Kvinde	89	7	4	0	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	72	13	15	0	14	0
60-79 år	78	22	0	0	27	1
80 år eller derover	70	30	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	20	5	0	44	1
Pårørende	79	21	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	78	18	4	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	29	0	0	14	0
Planlagt	79	16	5	0	43	1
Afsnitsnavn						
S1	77	19	4	0	53	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			5
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			4
Pleje			3
Relationer til personale			5
Ventetid			0

DERMATO-VENEROLOG. S**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**



ID	Kommentarer - S1	Samlet indtryk
5	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
8	Jeg skulle bare til undersøgelse, men lægen vurderede, at jeg skulle indlægges.	Virkelig godt
9	Det gik ret hurtigt.	Godt
10	Jeg var ambulant [], fik at vide jeg skulle indlægges [nogle dage efter].	Godt
11	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
15	Jeg blev overført fra Aarhus Universitetshospital Tage-Hansens gade, hvor de havde valgt at indlægge mig på patienthospitalet, imens jeg fik behandling for mit udslæt på kroppen grundet allergi af penicillin.	Godt
16	Der blev skrevet årsag til indlæggelsen, som jeg forventede ville blive fulgt.	Dårligt
19	Ambulant hos speciallægen, blev indlagt.	Godt
21	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Det gik rigtig rigtig hurtigt, fra vi var hos jer, til [vores barn] fik en tid til indlæggelse. Vi var hos jer i en uge og var indlagt på patienthotellet.	Virkelig godt

DERMATO-VENEROLOG. S

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - S1	Modtagelsen
2	Nej.	God
3	I forbindelse med undersøgelse blev jeg indlagt og kom straks i behandling.	Virkelig god
9	Den var meget god.	Virkelig god
11	Nogen ventetid efter et rødt bad og indtil jeg fik seng og videre besked.	God
13	Udmærket!	God
15	Havde fået at vide på anden afdeling at jeg skulle til UNDERSØGELSE ikke indlægges, så der var en kommunikationsbrist. Så jeg ankom uden mine personlige ting og var nødt til at tage retur til anden afdeling efter mine ting, inden de kunne indlægge mig.	God
16	Lægen bør læse indlæggelsespapirerne ordentligt og lave planen derefter.	God
18	Kendte ansigter fra tidligere indlæggelser. En meget fin modtagelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Super modtagelse. Personalet havde sørget for, at vores privatliv i øvrigt kunne hænge sammen med undersøgelse, som løb over fem ud af syv dage. I forestiller jer ikke, hvilken hjælp det var for os, at I tog hensyn til hele familien. Især NN, som vi mødte i en afdeling, skal have stor ros.	Virkelig god

DERMATO-VENEROLOG. S**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - S1	Fejlhåndtering
	14	[Det blev opdaget] at dosis af [medicin] var ukorrekt []. Havde dagen før fået [den forkerte dosis].	Virkelig godt
	16	Jeg blev indlagt for at [få en forklaring på], hvorfor mine underben og fødder hævede, men [] lægen ved modtagelsen og personalet koncentrerede sig om min [anden] sygdom, som jeg var blevet lovet, de ikke ville prøve at gøre noget ved, idet alle forsøg har været negative. Især en person var umulig at gøre forståelig, at hun ikke skulle bruge salver m.m., hvilket førte til [smerter]. Jeg følte, at det var umuligt at kommunikere, hvad indlæggelsen reelt handlede om, og fik endda at vide mere end én gang, at personalet nok vidste, hvad der var bedst for mig. Når der bliver ændret i årsag til indlæggelse, og hvilken behandling der er aftalt inden indlæggelsen, kan personalet nok blive forvirret, men jeg mener dog, at der bør lyttes til, hvad patienterne siger, da det vel er dem, der bedst ved, hvorfor de er blevet indlagt.	Godt





DERMATO-VENEROLOG. S**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - S1	Samlet indtryk
6	Behandlingen flyder alt for meget på Ambulatoriet. Alt for mange unge læger og for mange forskellige vejledere bag ved. Alt i alt meget dårligt.	Godt
11	Perfekt. Aftale med aftenvagten om ønsketidspunkter for morgendagens behandlinger var kendt af nattevagten og dagvagten, så alt forløb som ønsket, så jeg kunne [].	Virkelig godt
15	Fra Aarhus Universitetshospital, Tage Hansens Gade var der dårlig information angående min videre behandling, da de sendte mig til [en afdeling] med beskeden om, at jeg skulle til undersøgelse. Der var reelt tale om en indlæggelse, hvilket indebærer, at jeg kom uden mine personlige ting og var nødt til at tage retur og reelt udskrive mig selv fra Patienthospitalet.	Godt
16	Jeg kunne ønske, at man fik bedre forklaring på, hvorfor personalet nogle gange foretog sig noget, man ikke forstod årsagen til i starten. Jeg fik mine ben pakket ind imod min vilje, og da jeg spurgte hvorfor, blev der i starten blot sagt, at sådan gjorde man her. Havde man fra starten forklaret, at det var for at reducere smittefare m.m., ville man som patient bedre kunne forstå årsagen i stedet for at blive totalt umyndiggjort uden forklaring	Dårligt
17	Ingen.	Godt
23	Der skete ikke så meget behandling, som jeg var stillet i udsigt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Vi kunne ønske os, at I ville udvide jeres undersøgelser, nu hvor I ikke fandt ud af, hvad der er galt. Vi var jo i Aarhus alligevel 3 dage i træk, og så vidt jeg forstod, kunne man evt. lyse ET enkelt sted mere på kroppen, end planen var i første omgang. Måske ville denne ekstra belysning give svar. Men nu skal vi have fri fra arbejde igen, have logistikken i øvrigt til at gå op osv. for at tage turen til Aarhus i 2014 for at blive belyst.	Virkelig godt
3	Jeg har været ambulant patient to dage om måneden siden [sommer].	Godt

DERMATO-VENEROLOG. S**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - S1	Samlet indtryk
3	Personalet var gode til at informere, hvis jeg var i tvivl.	Virkelig godt
4	Der var lidt uklarhed om, hvorvidt jeg var med i et forsøg eller ej.	Godt
6	Dårligt skrevet epikrise til hjemmepleje som jeg fik med.	Godt
9	Den var meget god. Der var ikke noget. Du fik alle de informationer, som du skulle have.	Godt
15	Jeg fik et udførligt skema omkring, hvad jeg skulle smøre kroppen med, og hvordan jeg skulle trappe ud af den medicin, jeg modtog. Der var lidt forvirring angående information omkring, hvad de havde tænkt sig skulle foregå ved den afsluttende samtale, om de ville tage en blodprøve angående allergi for penicillin eller ikke. Fik modsat besked, da jeg ringede for at høre, om de ville tage den, eller min egen læge skulle. De tog den.	Godt
16	Problemer i starten, efter min mening grundet lægens ændring af behandling uden mit viden. Dette fortsatte desværre i flere dage, inden det endelig lykkedes under samtale med en anden læge og en sygeplejerske at gøre personalet forståeligt, at der var blevet rettet i indlæggelsesårsag, hvilket jeg flere gange prøvede at forklare, men fik det svar, at det, jeg sagde, ikke var, hvad der stod i papirerne. Dog efter en uge lykkedes det at komme frem til årsag til fejlen og at få den rettet, hvorefter jeg kort tid efter blev udskrevet. FORSLAG: Gennemgå og lad patienterne se indlæggelsespapirerne, så de ved start kan se og eventuelt opdage ændringer i behandlingsforløb i forhold til, hvad der tidligere er blevet aftalt. Dette vil også gøre samtale med læge ved indlæggelsesstart nemmere, da man så ved, hvad der i forvejen er skrevet. Vil lægen så ændre i behandling, bør dette aftales med patient, inden det sættes i værk.	Dårligt
20	Er ikke tilfreds med, at jeg ikke fik at vide, at mine nyrer var blevet en del svækket af [medicin]. Det kan ikke passe, at det ikke var blevet opdaget, før der var gået over to år.	Godt
21	Hjemmeplejen var ikke tilstrækkeligt opmærksom på hospitalets anvisninger!	Virkelig godt

DERMATO-VENEROLOG. S**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - S1	Samlet indtryk
 6	Der blev taget hensyn til min situation, også på hjemmet, hvor der var en større vandskade, som jeg var nødt til at tage hjem til, da min mand [er syg], og jeg er alene om ham. Hjemmeplejen er inde og hjælpe min mand, da jeg var indlagt.	Godt
 11	Den kunne godt have været en uge før, mit wellnessophold [] var dyrt for skatteyderne.	Virkelig godt
 16	Under indlæggelsen blev der anvendt, hvad jeg kalder trykstøvlér. Den anvendte model indeholdt 12 kamre, der blev pumpet op fortløbende. Når man sender folk hjem og beder dem anvende hjælpemidlet hjemme, bør det være af samme type som anvendt under indlæggelse, idet jeg oplevede en forbedring af mit behandlingsforløb under indlæggelsen, men en direkte forværring med det medsendte hjælpemiddel, da jeg kom hjem.	Dårligt
 20	Fik at vide, jeg ikke kunne få noget hjælp, når jeg ikke ville tage nogle piller som kunne gå i leveren.	Godt

DERMATO-VENEROLOG. S

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

ID	Kommentarer - S1	Samlet indtryk
1	Kosten var udmærket, men lidt små portioner til en voksen mand. [Pleje]	Godt
2	Afdelingen kunne ved indlæggelse tildele en fast person, der følger patienten. [Kontaktperson]	Godt
3	Jeg synes at den behandling, som jeg har fået, har været meget venlig og professionel. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Personalet var ualmindeligt flinke over for alle de patienter, jeg talte med, og mig selv. Selvom der var meget travlt på afdelingen, var der altid overskud, og jeg følte mig aldrig forkert ved at spørge. Jeg er meget, meget glad for, at jeg altid kan ringe derop og få vejledning, samt at jeg bliver ved med at være tilknyttet []centret. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
7	Toiletforhold. Tre toiletter til 22 patienter samt pårørende, hvoraf to også har bad, er ikke optimalt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	De gjorde kun godt. ALTID.	Godt
10	Afdelingen trænger til en stor vedligeholdelse. [Fysiske rammer]	Godt
11	Behandling: Perfekt. Personale: Perfekt. Kost: Perfekt. "Klima" på afdelingen: Perfekt. Der manglede badeværelser, kun to til 10 til 12 indlagte. Et par kondicykler i opholdsstuen var savnet af mange af os indlagte. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Toilet- og badeforhold kunne være bedre. Sygehusopholdet har været særdeles godt med et dejligt personale fra øverste ledelse til rengøringspersonalet. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
15	Det eneste jeg ville have ændret var den kvalitet, som sengene var i på tomandsstuerne. Jeg havde behov for at ligge med benene rimeligt højt oppe, grundet hævelser, og det kunne de ikke. Var de første [par dage] indlagt på enestue, hvor sengen var meget bedre. Fodenden kunne løftes godt op, og den var bredere. [Fysiske rammer]	Godt
16	Generelt synes jeg, at personalet var flinke, hjælpsomme og gjorde meget for at følge den enkelte i forløbet, men jeg blev jo behandlet anderledes end forventet i forhold til aftale med min læge NN, så det er ikke personalets skyld at jeg følte et dårligt forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
20	Flinkt personale. [Relationer til personale]	Godt
21	Fint personale. God atmosfære på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Synes altid, at personalet er så smilende og glade. Stemningen er altid god, trods det at man er indlagt på hospitalet. Men de er så søde, snaksaglige og igen så smilende, og det smitter helt	Virkelig godt

sikkert af på patienterne! S1 er helt sikkert et rart sted at være, når man nu skal være der! TAK FOR GOD BEHANDLING.
[Relationer til personale]

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Dejligt personale. Alt var tilrettelagt, da vi kom. Taxakørsel, patienthotel, kost osv. var en super oplevelse. Hvis en personale var i tvivl, blev der tilkaldt en anden personale. Vi var aldrig utrygge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 2	Vi var på patienthotellet. De var utrolig søde og hjælpsomme og dejlig mad.	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

