

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

LUNGEMEDICINSK AFD. B

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:	125
Besvarelser fra afdelingens patienter:	76
Afdelingens svarprocent:	61%

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

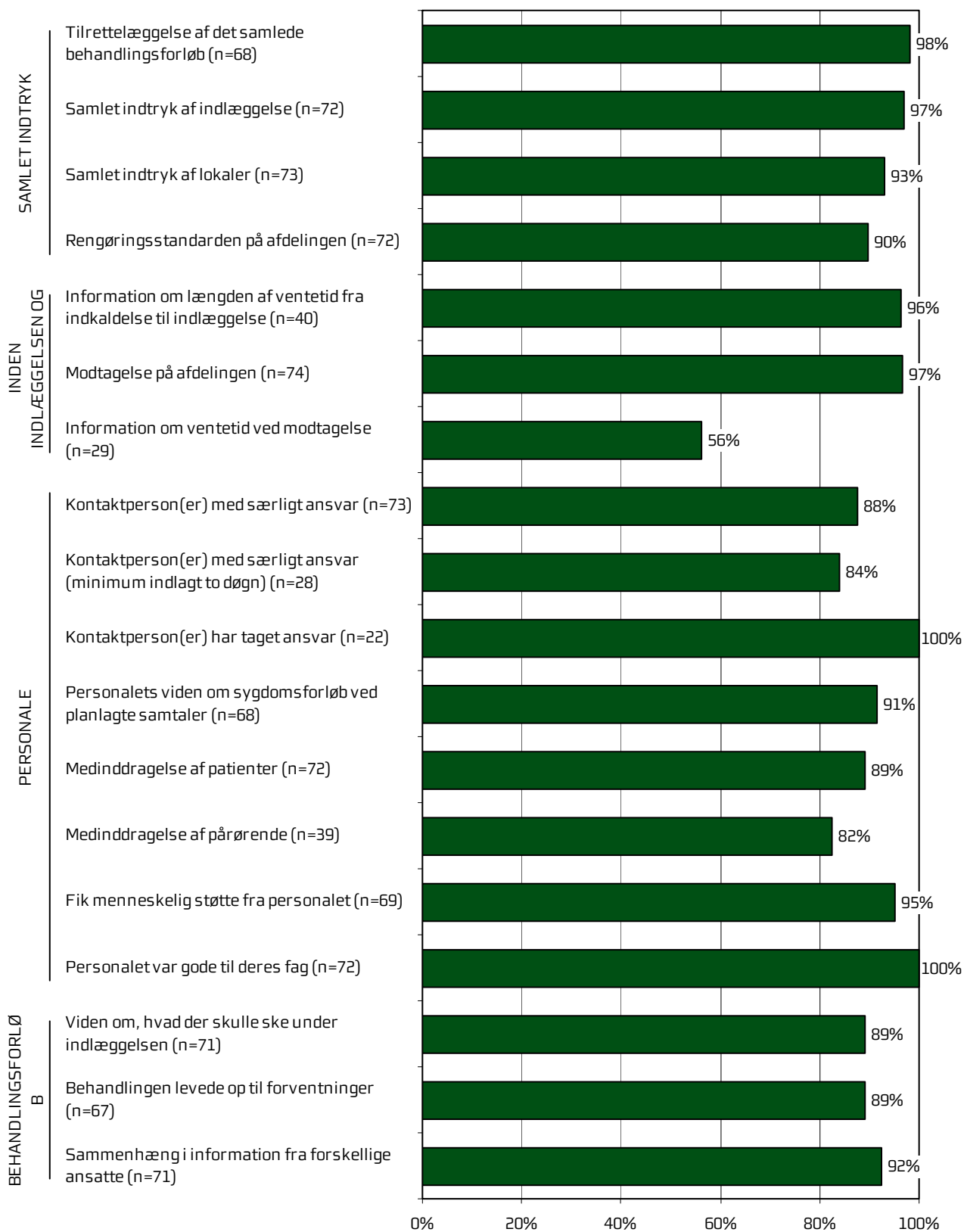
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

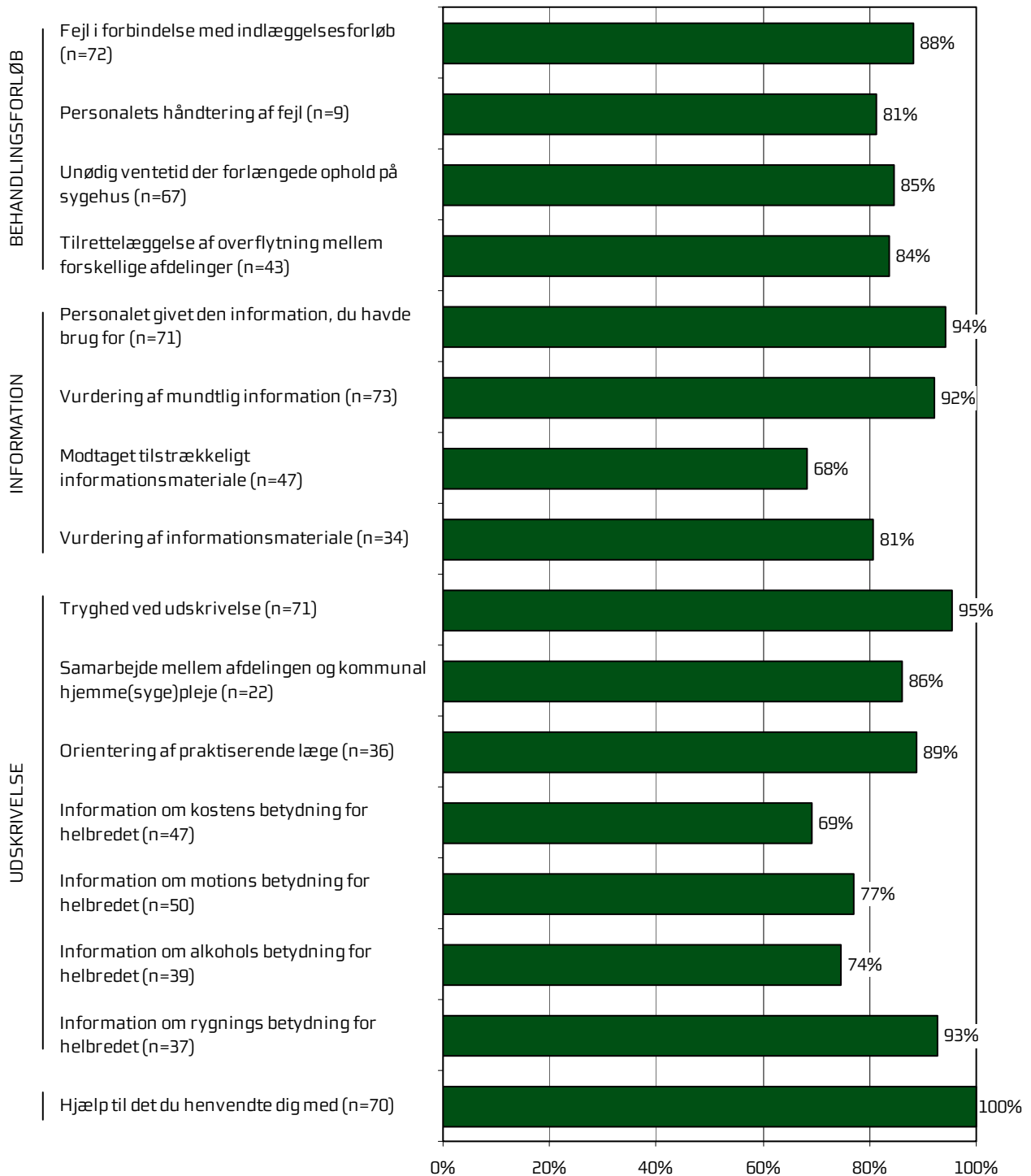
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling LUB

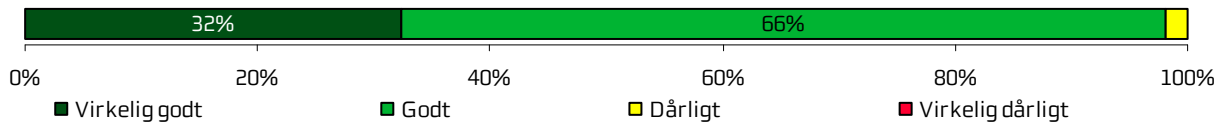
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

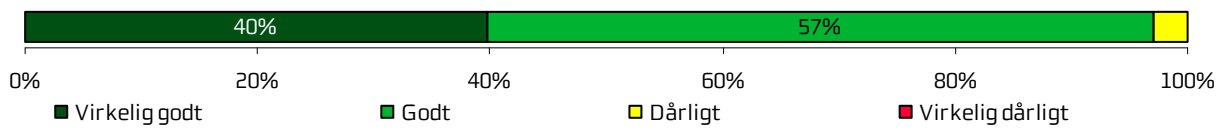
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

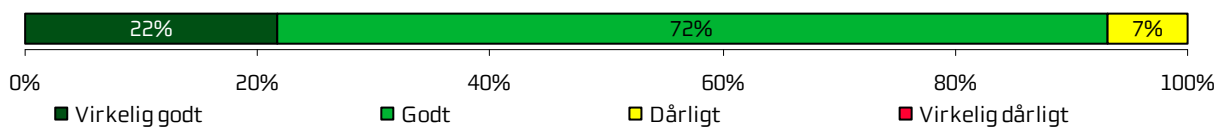
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=68)



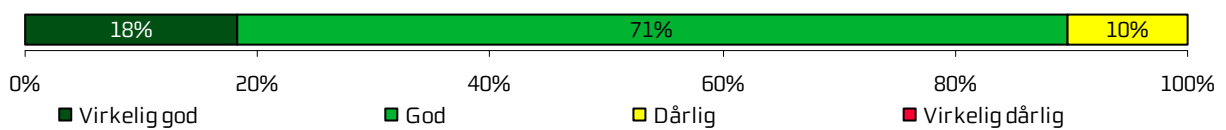
Samlet indtryk af indlæggelse (n=72)



Samlet indtryk af lokaler (n=73)



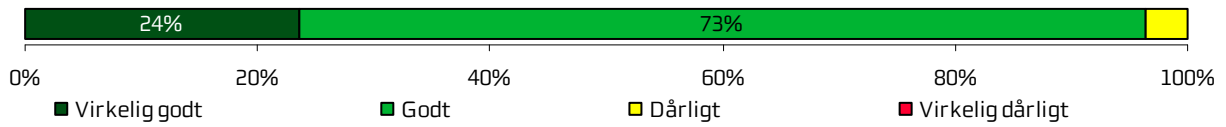
Rengøringsstandard på afdelingen (n=72)



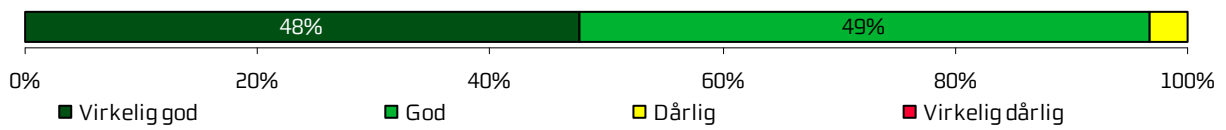
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	96 %	100 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	87 %	90 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	96 %	94 %	97 % *	84 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

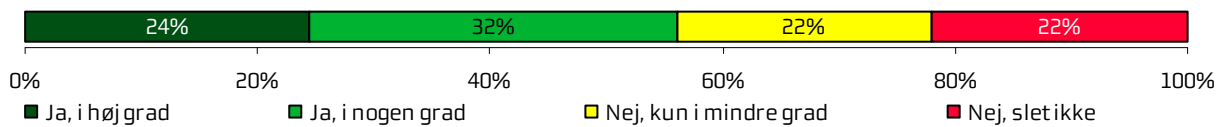
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=40)



Modtagelse på afdelingen (n=74)



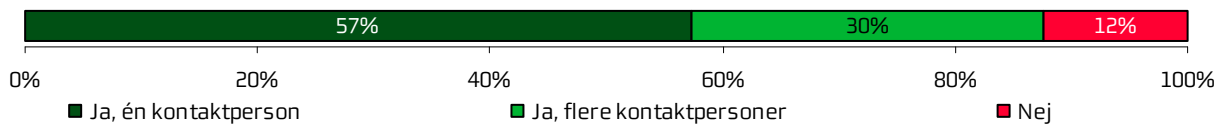
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



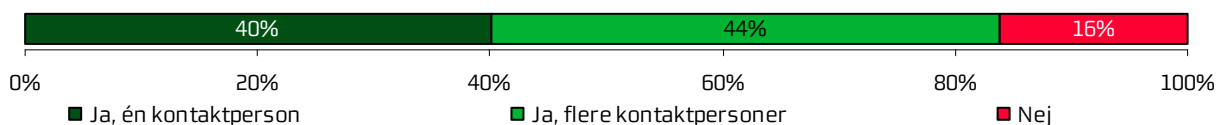
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	95 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	100 %	99 %	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	73 %	87 % *	85 % *	54 %	74 %

Personale

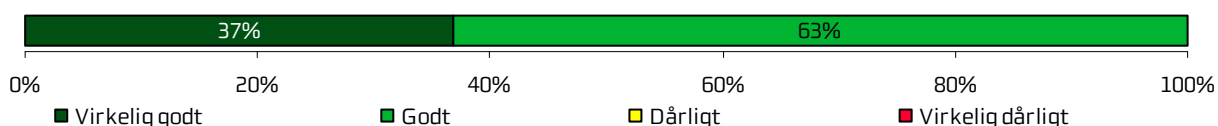
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=73)



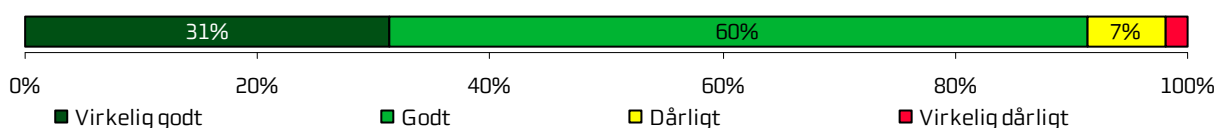
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=28)



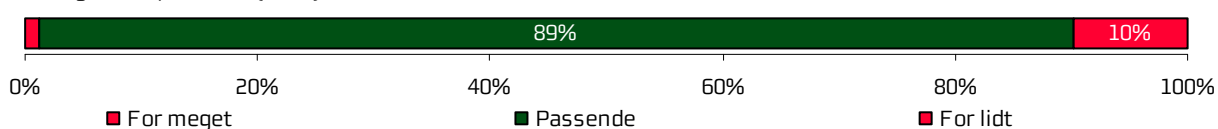
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=22)



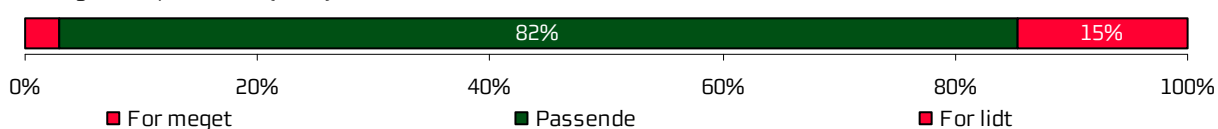
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=68)



Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



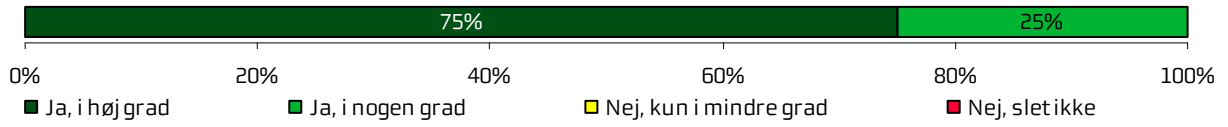
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	89 %	96 %	95 %	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	84 %	87 %	96 % *	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	96 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	94 %	99 %	99 %	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	89 %	97 %	96 %	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	84 %	92 %	95 % *	80 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	97 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

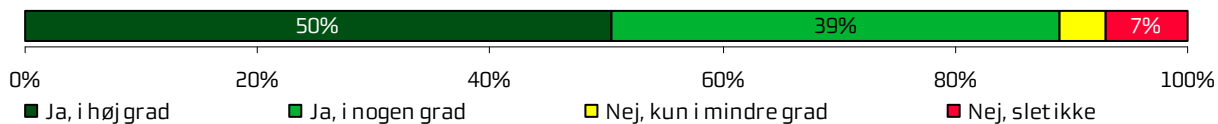
Personalet var gode til deres fag (n=72)



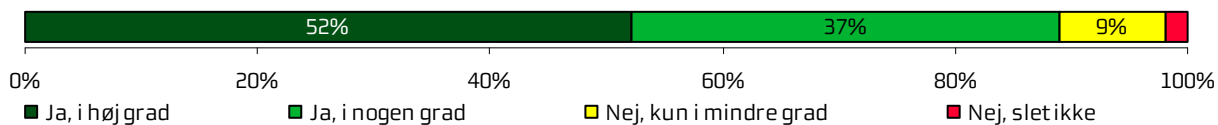
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

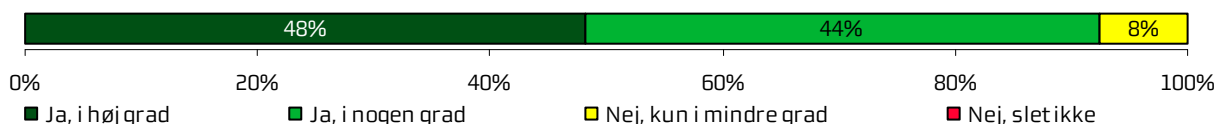
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=71)



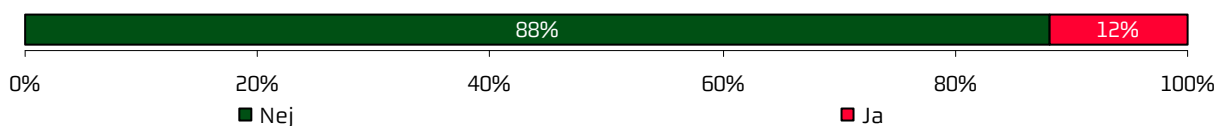
Behandlingen levede op til forventninger (n=67)



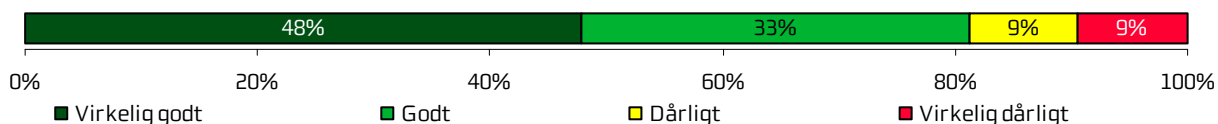
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



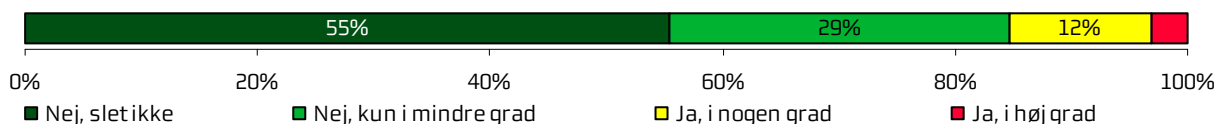
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=72)



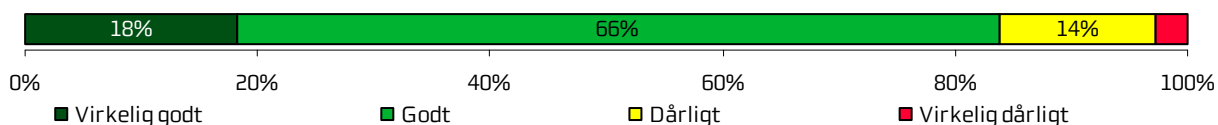
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=67)



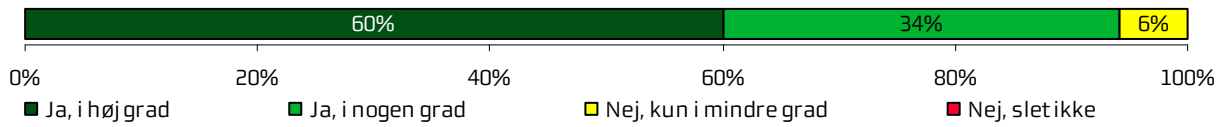
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



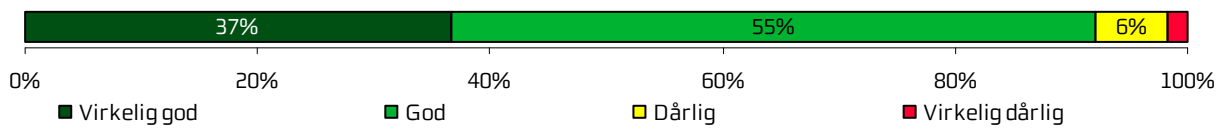
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	94 %	99 % *	98 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	94 %	98 % *	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	91 %	97 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	90 %	92 %	95 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	40 %	100 % *	88 %	58 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	94 %	90 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84 %	89 %	98 % *	100 % *	89 %	94 %

Information

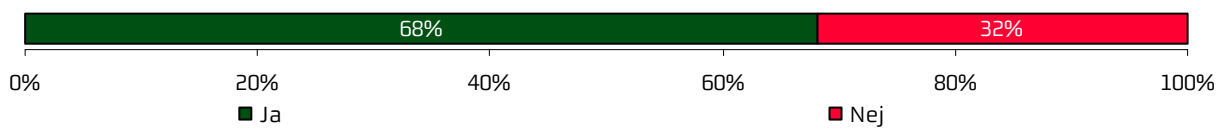
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



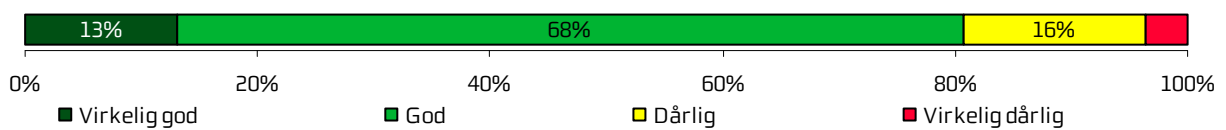
Vurdering af mundtlig information (n=73)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=47)



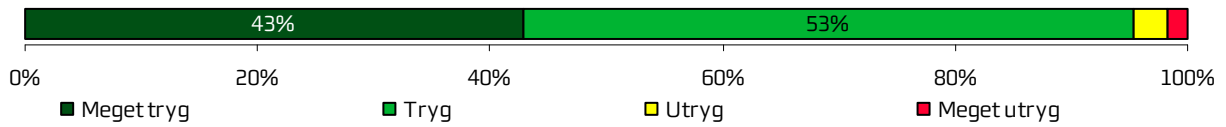
Vurdering af informationsmateriale (n=34)



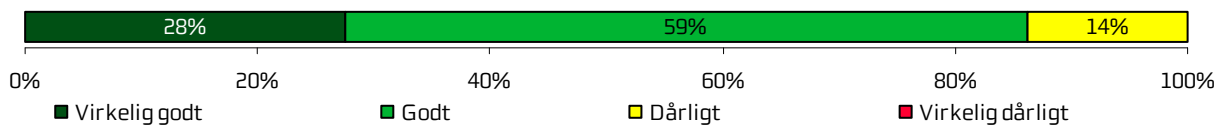
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	89 %	99 %	99 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	94 %	100 % *	99 % *	89 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	68 %	-	-	90 % *	66 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	81 %	-	-	99 % *	87 %	93 %

Udskrivelse

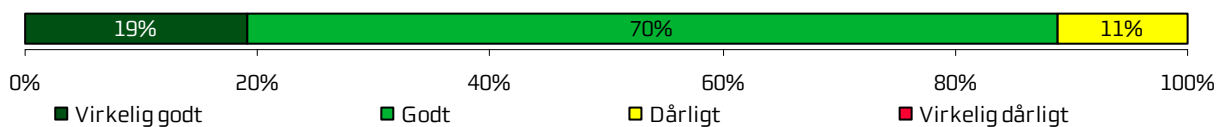
Tryghed ved udskrivelse (n=71)



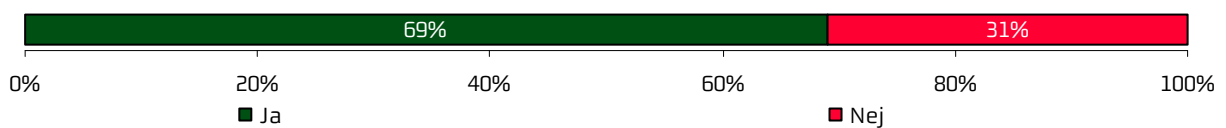
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



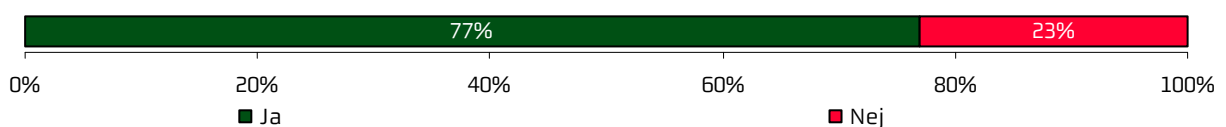
Orientering af praktiserende læge (n=36)



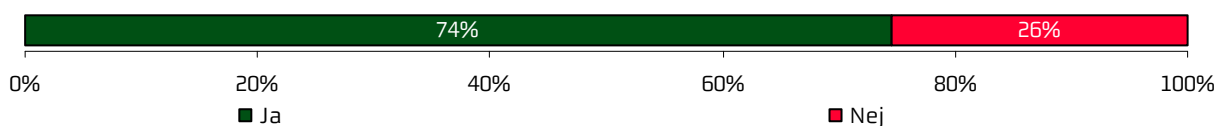
Information om kostens betydning for helbredet (n=47)



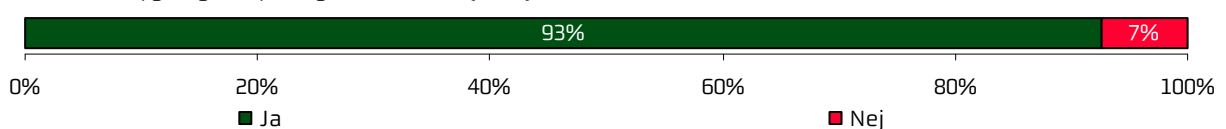
Information om motions betydning for helbredet (n=50)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=39)



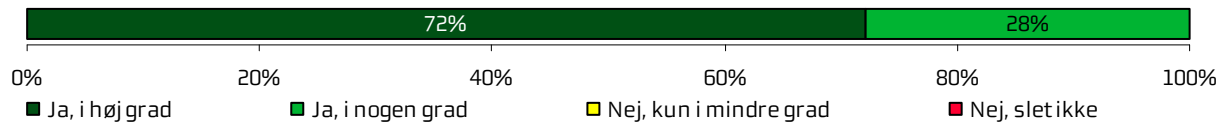
Information om rygningens betydning for helbredet (n=37)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	85 % *	95 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	83 %	87 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	82 %	94 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	88 % *	56 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	88 %	62 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	74 %	-	-	82 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	93 %	-	-	86 %	47 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	97 %	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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<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"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<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"/>		

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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 61 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	61%	100%
Køn		
Mand	54%	55%
Kvinde	46%	45%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	4%	10%
40-59 år	26%	26%
60-79 år	54%	49%
80 år eller derover	14%	13%

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		76		100%
Køn				
Mand		41		54%
Kvinde		35		46%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		3		4%
40-59 år		20		26%
60-79 år		41		54%
80 år eller derover		11		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		68		94%
Pårørende		4		6%
Modersmål				
Dansk		67		93%
Ikke dansk		5		7%
Indlæggelsesform				
Akut		29		38%
Planlagt		47		62%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		1%
B6		31		41%
B5		44		58%

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	32	66	2	0	68	3
Køn						
Mand	36	64	0	0	38	1
Kvinde	28	68	4	0	30	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	19	81	0	0	19	1
60-79 år	38	59	3	0	37	2
80 år eller derover	32	68	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	66	2	0	63	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	32	66	2	0	62	3
Ikke dansk	16	84	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	72	4	0	25	1
Planlagt	40	60	0	0	43	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	26	70	4	0	27	1
B5	39	61	0	0	41	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	72
Køn					
Mand	40	55	5	0	40
Kvinde	40	60	0	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	37	58	5	0	20
60-79 år	41	55	3	0	39
80 år eller derover	39	61	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	3	0	67
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	42	55	3	0	66
Ikke dansk	16	84	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	40	56	4	0	27
Planlagt	40	58	2	0	45
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0
B6	31	66	3	0	29
B5	49	49	2	0	43

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	72	7	0	73
Køn					
Mand	22	69	10	0	40
Kvinde	22	75	4	0	33
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	14	81	5	0	20
60-79 år	19	74	7	0	40
80 år eller derover	45	55	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	20	72	7	0	68
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	21	72	7	0	67
Ikke dansk	16	84	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	26	68	6	0	28
Planlagt	18	75	7	0	45
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0
B6	27	67	7	0	30
B5	16	77	7	0	43

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	71	10	0	72
Køn					
Mand	16	76	8	0	40
Kvinde	21	65	14	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	35	60	5	0	20
60-79 år	15	77	8	0	39
80 år eller derover	10	65	26	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	15	74	11	0	67
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	14	75	11	0	66
Ikke dansk	58	42	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	15	70	15	0	28
Planlagt	21	72	6	0	44
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0
B6	13	73	13	0	30
B5	24	69	7	0	42

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	24	73	4	0	40	3	29
Køn							
Mand	33	67	0	0	26	0	13
Kvinde	7	83	10	0	14	3	16
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	1
40-59 år	27	73	0	0	16	1	2
60-79 år	22	78	0	0	19	2	17
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	22	74	4	0	38	3	24
Pårørende	-	-	-	-	1	0	3
Modersmål							
Dansk	23	73	4	0	36	3	25
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	29
Planlagt	24	73	4	0	40	3	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
B6	40	40	20	0	5	0	25
B5	20	80	0	0	35	3	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	49	3	0	74
Køn					
Mand	43	54	3	0	41
Kvinde	53	43	4	0	33
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	49	51	0	0	20
60-79 år	49	44	6	0	40
80 år eller derover	41	59	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	45	54	2	0	66
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	44	53	4	0	65
Ikke dansk	84	16	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	49	44	7	0	28
Planlagt	47	53	0	0	46
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
B6	43	50	7	0	30
B5	49	51	0	0	43

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	24	32	22	22	29	1
Køn						
Mand	36	33	6	25	16	1
Kvinde	12	30	39	18	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	11	50	22	17	8	0
60-79 år	31	24	15	30	17	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	27	23	21	25	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	29	23	22	26	25	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	23	23	46	9	0
Planlagt	35	37	21	7	20	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	9	18	27	45	11	0
B5	39	44	17	0	18	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	57	30	12	73
Køn				
Mand	56	28	17	40
Kvinde	60	33	7	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	51	30	19	20
60-79 år	63	25	12	39
80 år eller derover	28	61	11	10
Skema udfyldt af				
Patienten	57	31	12	66
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	56	30	14	65
Ikke dansk	58	42	0	5
Indlæggelsesform				
Akut	44	38	18	28
Planlagt	70	23	7	45
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
B6	45	34	21	29
B5	67	28	5	43

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	40	44	16	28
Køn				
Mand	48	32	21	17
Kvinde	29	61	10	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	18	54	28	5
60-79 år	57	29	14	16
80 år eller derover	15	70	15	7
Skema udfyldt af				
Patienten	41	45	14	25
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	37	45	18	25
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	36	42	22	19
Planlagt	50	50	0	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
B6	42	37	21	19
B5	33	67	0	9

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	37	63	0	0	22	1
Køn						
Mand	56	44	0	0	12	1
Kvinde	18	82	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	40	60	0	0	13	1
80 år eller derover	22	78	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	20	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	13	1
Planlagt	45	55	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	38	62	0	0	13	1
B5	33	67	0	0	9	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	31	60	7	2	68	5
Køn						
Mand	34	58	5	3	39	1
Kvinde	28	63	9	0	29	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	42	51	0	7	20	0
60-79 år	24	67	9	0	36	4
80 år eller derover	12	76	12	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	63	6	2	61	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	28	64	6	2	60	5
Ikke dansk	33	67	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	59	12	4	25	2
Planlagt	37	61	2	0	43	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	16	68	12	4	25	3
B5	40	57	2	0	42	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	72
Køn				
Mand	2	87	11	41
Kvinde	0	92	8	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	5	84	12	20
60-79 år	0	87	13	39
80 år eller derover	0	100	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	1	88	11	66
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	1	89	10	65
Ikke dansk	0	84	16	5
Indlæggelsesform				
Akut	0	81	19	26
Planlagt	2	96	2	46
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
B6	0	81	19	27
B5	2	95	2	44

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	3	82	15	39	33
Køn					
Mand	0	89	11	21	18
Kvinde	6	75	19	18	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	1
40-59 år	0	85	15	9	9
60-79 år	0	83	17	20	20
80 år eller derover	14	71	14	7	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	82	18	33	32
Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål					
Dansk	0	82	18	33	33
Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform					
Akut	5	70	25	19	10
Planlagt	0	100	0	20	23
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0
B6	5	71	24	21	9
B5	0	100	0	17	24

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	62	34	0	5	69	4
Køn						
Mand	60	34	0	6	36	3
Kvinde	63	33	0	4	33	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	63	25	0	12	19	1
60-79 år	61	35	0	3	37	2
80 år eller derover	61	39	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	33	0	5	62	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	60	35	0	5	62	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	37	0	7	27	1
Planlagt	67	31	0	2	42	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	54	39	0	7	28	1
B5	68	30	0	3	40	3

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	75	25	0	0	72	1
Køn						
Mand	77	23	0	0	41	0
Kvinde	73	27	0	0	31	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	78	22	0	0	19	1
60-79 år	75	25	0	0	40	0
80 år eller derover	61	39	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	66	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	76	24	0	0	65	1
Ikke dansk	75	25	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	32	0	0	28	0
Planlagt	82	18	0	0	44	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	66	34	0	0	29	0
B5	83	17	0	0	42	1

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	50	39	4	7	71	1
Køn						
Mand	51	40	5	3	39	0
Kvinde	50	36	2	11	32	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	58	30	12	0	20	0
60-79 år	51	34	2	13	38	1
80 år eller derover	39	61	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	38	5	6	65	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	53	37	5	6	64	1
Ikke dansk	33	42	0	25	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	48	4	15	27	1
Planlagt	66	30	4	0	44	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	43	39	4	14	28	1
B5	62	33	5	0	42	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	52	37	9	2	67	6
Køn						
Mand	52	41	7	0	37	4
Kvinde	52	32	12	4	30	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	59	23	18	0	18	2
60-79 år	43	44	9	4	36	3
80 år eller derover	52	48	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	35	8	2	62	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	53	37	8	2	62	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	50	35	12	4	26	2
Planlagt	54	39	7	0	41	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	52	33	11	4	27	2
B5	49	44	8	0	39	4

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	48	44	8	0	71	1
Køn						
Mand	47	46	7	0	39	1
Kvinde	50	43	8	0	32	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	51	40	9	0	20	0
60-79 år	43	47	10	0	38	1
80 år eller derover	39	61	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	44	7	0	65	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	50	45	5	0	64	1
Ikke dansk	16	42	42	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	48	11	0	27	0
Planlagt	55	41	4	0	44	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	36	54	11	0	28	0
B5	57	38	5	0	42	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	72
Køn			
Mand	87	13	41
Kvinde	90	10	31
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	2
40-59 år	86	14	20
60-79 år	88	12	40
80 år eller derover	88	12	9
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	67
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	88	12	66
Ikke dansk	84	16	5
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	27
Planlagt	87	13	45
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
B6	89	11	28
B5	86	14	43

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	48	33	9	9	9	0
Køn						
Mand	31	54	0	15	6	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	84	0	16	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	33	9	9	9	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	53	37	10	0	8	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	33	33	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	-	-	-	-	3	0
B5	33	33	17	17	6	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	55	29	12	3	67	4
Køn						
Mand	52	27	16	6	37	3
Kvinde	59	33	8	0	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	56	27	12	5	19	0
60-79 år	60	23	14	3	36	4
80 år eller derover	32	56	12	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	31	12	3	62	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	56	30	11	2	62	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	24	16	4	25	2
Planlagt	55	34	9	2	42	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	50	31	15	4	26	2
B5	58	30	10	3	40	2

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	18	66	14	3	43	2	24
Køn							
Mand	13	69	19	0	25	0	14
Kvinde	26	61	6	6	18	2	10
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	0	72	28	0	11	0	8
60-79 år	23	64	8	5	24	2	12
80 år eller derover	38	43	19	0	6	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	20	64	15	0	40	2	22
Pårørende	-	-	-	-	2	0	2
Modersmål							
Dansk	21	66	13	0	39	2	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	25	60	10	5	19	1	7
Planlagt	10	72	18	0	24	1	17
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0
B6	29	52	14	5	21	1	6
B5	5	81	14	0	21	1	18

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	60	34	6	0	71
Køn					
Mand	69	24	8	0	39
Kvinde	50	46	4	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	54	37	9	0	20
60-79 år	66	28	6	0	39
80 år eller derover	32	68	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	7	0	65
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	61	33	5	0	64
Ikke dansk	42	42	16	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	58	35	8	0	26
Planlagt	62	34	4	0	45
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
B6	59	33	7	0	27
B5	58	37	5	0	43

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	37	55	6	2	73
Køn					
Mand	40	55	5	0	41
Kvinde	32	56	8	4	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	44	51	5	0	20
60-79 år	36	51	9	3	40
80 år eller derover	22	78	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	35	59	5	2	67
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	33	60	5	2	66
Ikke dansk	58	16	25	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	37	49	11	4	28
Planlagt	37	61	2	0	45
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
B6	28	59	10	3	29
B5	42	56	2	0	43

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	68	32	47	25
Køn				
Mand	77	23	30	11
Kvinde	53	47	17	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	81	19	12	8
60-79 år	56	44	27	13
80 år eller derover	81	19	6	3
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	43	24
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	69	31	42	24
Ikke dansk	-	-	4	1
Indlæggelsesform				
Akut	55	45	17	10
Planlagt	79	21	30	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
B6	53	47	19	9
B5	81	19	27	16

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	13	68	16	4	34	9
Køn						
Mand	13	66	16	5	25	3
Kvinde	14	72	14	0	9	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	10	65	25	0	9	3
60-79 år	13	63	17	7	19	5
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	15	68	13	4	32	7
Pårørende	-	-	-	-	1	2
Modersmål						
Dansk	15	67	14	4	31	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	8	58	25	8	11	5
Planlagt	17	75	8	0	23	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B6	8	58	25	8	12	5
B5	19	71	10	0	21	4

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	43	53	3	2	71
Køn					
Mand	42	55	0	3	40
Kvinde	43	50	6	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	40	60	0	0	20
60-79 år	45	48	3	3	38
80 år eller derover	50	43	7	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	45	50	3	2	65
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	44	51	3	2	64
Ikke dansk	33	67	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	38	55	4	4	27
Planlagt	47	51	2	0	44
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
B6	38	55	3	3	29
B5	51	46	2	0	41

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	28	59	14	0	22	4
Køn						
Mand	35	65	0	0	9	3
Kvinde	23	54	23	0	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	28	52	21	0	11	3
80 år eller derover	35	53	11	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	51	16	0	19	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	33	51	16	0	19	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	58	17	0	12	3
Planlagt	32	59	9	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	29	57	14	0	14	3
B5	25	63	13	0	8	1

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	19	70	11	0	36	34
Køn						
Mand	20	76	4	0	19	19
Kvinde	18	64	18	0	17	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2
40-59 år	13	87	0	0	7	12
60-79 år	19	71	10	0	21	18
80 år eller derover	15	60	25	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	22	69	9	0	32	32
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	21	70	9	0	33	30
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	20	67	13	0	15	12
Planlagt	18	73	9	0	21	22
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
B6	18	71	12	0	17	10
B5	21	68	11	0	19	23

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	69	31	47	24
Køn				
Mand	74	26	28	12
Kvinde	63	37	19	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	69	31	16	4
60-79 år	76	24	26	14
80 år eller derover	-	-	4	4
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	43	22
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	70	30	42	22
Ikke dansk	-	-	4	1
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	17	9
Planlagt	67	33	30	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
B6	74	26	19	8
B5	64	36	28	15

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	77	23	50	20
Køn				
Mand	77	23	32	8
Kvinde	78	22	18	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	70	30	17	3
60-79 år	80	20	26	13
80 år eller derover	85	15	5	3
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	45	19
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	74	26	43	20
Ikke dansk	84	16	5	0
Indlæggelsesform				
Akut	90	10	16	9
Planlagt	68	32	34	11
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
B6	88	12	17	9
B5	66	34	32	11

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	74	26	39	31
Køn				
Mand	81	19	26	14
Kvinde	63	37	13	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	55	45	14	6
60-79 år	81	19	21	18
80 år eller derover	-	-	3	5
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	35	29
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	82	18	33	30
Ikke dansk	16	84	5	0
Indlæggelsesform				
Akut	68	32	13	12
Planlagt	79	21	26	19
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
B6	75	25	16	10
B5	74	26	23	20

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	93	7	37	34
Køn				
Mand	91	9	23	17
Kvinde	95	5	14	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	79	21	15	5
60-79 år	100	0	18	22
80 år eller derover	-	-	3	5
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	32	33
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	93	7	30	34
Ikke dansk	84	16	5	0
Indlæggelsesform				
Akut	94	6	16	10
Planlagt	91	9	21	24
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
B6	94	6	17	10
B5	89	11	19	24

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	72	28	0	0	70	2
Køn						
Mand	70	30	0	0	39	0
Kvinde	74	26	0	0	31	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	72	28	0	0	20	0
60-79 år	74	26	0	0	37	2
80 år eller derover	71	29	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	25	0	0	65	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	75	25	0	0	64	2
Ikke dansk	49	51	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	26	1
Planlagt	82	18	0	0	44	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
B6	62	38	0	0	29	1
B5	83	17	0	0	41	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			3
Pleje			3
Relationer til personale			7
Ventetid			0

LUNGEMEDICINSK AFD. B**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**









ID	Kommentarer - B6	Samlet indtryk
5	Starten, første otte dage dårligt.	Uoplyst
9	Akut indlagt.	Virkelig godt
10	Blev overført fra anden afdeling [].	Virkelig godt
11	Har været godt tilfreds med indlæggelsen. Dog synes jeg, at jeg blev udskrevet for tidligt. Men ved den afsluttende kontrol følte jeg, at man ikke var forberedt, da der ikke var kommet svar på opspytprøverne og journalen fra andet sygehus var ikke tilgængelig. Men blev dog fundet.	Uoplyst
14	Undtagen, at jeg ventede i lang tid. Kikkertundersøgelse.	Godt
16	[]. Blev indlagt for allergi mod et antibiotika.	Godt
18	Jeg blev indlagt akut.	Godt
ID	Kommentarer - B5	Samlet indtryk
1	Jeg var et par gange på afdelingen og læge sagde, at de kontakter mig meget hurtigt, men sådan gik det ikke. Har fortalt om den til min egen læge, derefter han har kontaktet sygehuset, og tog tid til jeg kom til undersøgelse.	Godt
6	Der gik utrolig lang tid, fra jeg var henvist fra andet sygehus til Aarhus, før jeg fik besked om indlæggelse [i nogle måneder]. Den kunne jeg ligeså godt have fået med det samme, så jeg vidste, at der skete noget!	Virkelig godt
10	Synes, det var en svær tid og en tid med mange tanker omkring, om jeg nu skulle/var så dårlig, at jeg havde brug for transplantation. Det er så ikke aktuelt, og bliver det måske ikke.	Virkelig godt

LUNGEMEDICINSK AFD. B

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B6	Modtagelsen
1	Sødt personale.	God
3	Følte, at der var nogen til at tage sig af mig.	Virkelig god
5	Overbelægning, flytning tre-fire gange en dag.	Dårlig
13	Jeg blev indlagt akut med pludselig høj feber, der snart viste sig at være rosen. []. Alt i alt var behandlingen god og [] kompetent [].	God
15	Jeg er blevet taget godt imod. Personalet kender mig, og jeg kender dem. Det giver tryghed.	Virkelig god
16	Man var lidt usikker på, præcis hvad jeg skulle have foretaget under indlæggelsen.	God
ID	Kommentarer - B5	Modtagelsen
5	Fin modtagelse.	Virkelig god
10	Meget imødekommende og forklarede godt. Og ventede slet ikke.	Virkelig god

LUNGEMEDICINSK AFD. B**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - B6	Fejlhåndtering
 5	For lidt information, og jeg følte mig meget utryk og blev nervøs.	Uoplyst
 8	At jeg fik dobbelt dosis, som jeg ikke skulle have.	Virkelig godt
 13	Jeg var svær at diagnosticere som akut patient og med en [sygdom fra et andet speciale] på en hjerteafdeling.	Godt
ID	Kommentarer - B5	Fejlhåndtering
 4	Patienthotellet glemte aftale om morgenvækning, så jeg skulle haste igennem for at nå mine aftaler.	Dårligt
 13	Jeg skulle være der en dag mere, fordi CT-scanneren ikke virkede, og det gjorde den heller ikke den næste dag. Selvom de kunne bruge CT-scanneren fra en afdeling, som de gjorde næste dag.	Virkelig dårligt
 14	Vedrørende diabetes.	Virkelig godt
 15	I forbindelse med [undersøgelsen] af mine [] lunger blev min [ene] lunge punkteret, som derved klappede en anelse sammen. Dette bevirkede, at jeg fik forlænget mit ophold på hospitalet fra to til seks dage.	Godt
 17	Sproglig misforståelse af min medicin og virkningen af den.	Virkelig godt

LUNGEMEDICINSK AFD. B

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6	Samlet indtryk
1	Det var godt.	Godt
5	Utilfreds med flytninger og dårlig i forbindelse med det.	Uoplyst
7	Blev flyttet fra [en afdeling] til efterfølgende kontrol i [ambulatorium]. Oplevede, de ikke vidste i [ambulatoriet], hvorfor jeg kom til samtale, og hvad min scanning viste. Men det fik lægen [i ambulatoriet] ordnet, den dag jeg var til samtale.	Godt
15	Det gik helt uden problemer.	Virkelig godt
16	Jeg hører til på Skejby (cystisk fibrose), og blev indlagt på foranledning af dem (Q2). De kontaktede LUB6.	Godt
18	Var kun på en afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - B5	Samlet indtryk
11	Blev flyttet til patienthospitalet aften og nat!	Virkelig godt
13	Fordi det var gennem kælder og psykologisk var det ikke godt for en patient, når man skal igennem ti gange om dagen.	Godt
15	Hvis jeg skal have foretaget yderligere bronkoskopier pga. min lungetransplantation, bliver det sandsynligvis på andet sygehus. Her har jeg indtil videre fået foretaget 8-10 bronkoskopier uden fejl. Dette var min første i Aarhus, og der skete så en fejl.	Dårligt

LUNGEMEDICINSK AFD. B**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - B6	Samlet indtryk
5	Trukket det hele med over hovedet uanset hvad, medicin eller information forvirrede mig og gjorde mig dårlig.	Uoplyst
6	Fik ikke information om kørsel til behandling og kørselsgodtgørelser, det kan ikke passe, at man skal have det fra tredjemand.	Godt
8	Mangler kommunikation i høj grad.	Virkelig godt
15	Under indlæggelse fik jeg uddybende information om min behandling og forløbet.	Virkelig godt
16	Man kan ikke forvente, at afdelingen sætter sig ind i et livslangt behandlings forløb en indlæggelse i to dage. De behøvede ikke give mig information eller støtte. Jeg er vant til hospitalsverdenen.	Godt
ID	Kommentarer - B5	Samlet indtryk
1	Jeg ved ikke endnu, hvad jeg fejler. Dvs. hvis en spørger mig om, hvad jeg fejler, svarer jeg bare mine lunger, men ved ikke mere end det.	Godt
7	Ingen kommentarer.	Godt
13	Det var godt, men det ville være bedre, hvis jeg fik det i CD-form, da jeg ikke er god til dansk.	Godt
16	Plejepersonalet 100 procent ok. Den læge, jeg har og havde, var meget sparsom om at oplyse om min sygdom, så jeg har selv hentet svar andre steder. Med hensyn til de andre læger [] har det været fint, de gjorde deres arbejde rigtigt godt. Jeg synes også, det er forkert, at edb ikke kører mellem de forskellige sygehuse, bl.a. med f.eks. medicin. Fik selv udsat en undersøgelse på grund af, at man ikke havde set, at jeg er [].	Godt

LUNGEMEDICINSK AFD. B


Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B6	Samlet indtryk
5	For hurtig til at udskrive en, så man kommer tre eller otte dage efter. Jeg var ikke tryk hjemme og min mand var nervøs. Har også bevirket, at han må holde med sine aktiviteter, for jeg kan ikke holde ud at være ALENE.	Uoplyst
15	Lægen var god til at informere mig angående behandlingsforløbet, medicinsk positiv påvirkning og også bivirkninger.	Virkelig godt
16	Jeg bad selv om at komme hjem og sove, før jeg var udskrevet officielt. Det var ok (Jeg bor [tæt på] hospitalet).	Godt
ID	Kommentarer - B5	Samlet indtryk
16	Lægen siger efter en af mine undersøgelser, at "du skal sgu holde op med at ryge", som jeg jo ved. Jeg blev meget sur over, at hun sagde det på den måde, kunne ligeså godt være gået hjem og sat mit forbrug op, men satte det ned. Jeg sad med en hel A4-side med spørgsmål, måtte ligge sedlen i lommen igen. En anden samtale senere i mine ophold, [fik jeg at vide], "du skal sgu tabe dig []". Jeg havde taget [en del på] af [medicinen] og rygestop ved syvende behandling. Under [] kur [] har jeg taget to kilo på, og havde ikke taget på i en måned. Da mine lunger ikke [kan klare] stor fysisk træning, er det svært.	Godt

LUNGEMEDICINSK AFD. B

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

ID	Kommentarer - B6	Samlet indtryk
2	Afdelingen tog sig virkelig god tid til omsorg og information om alt. Mange tak NN. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Personalet burde nok arbejde lidt mere med at respektere den lille smule privatliv, som patienten har ved indlæggelse. F.eks. var der bundet håndklæder om dørhåndtagene, så dørene ikke kunne lukkes, hvilket førte til unødigt meget støj fra gangen, og personalet kunne godt tage det hensyn at sænke stemmen, når de kommer ind på en stue og ser, at den ene af patienterne sover. Jeg har netop været indlagt på et andet offentligt sygehus, hvor denne adfærd var helt naturlig. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
5	Rengøringen, bedre orientering om behandlingsforløb og forsøg med ny medicin. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Uoplyst
8	De var virkelig nærværende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Afdelingen har et god samarbejdsteam. Ved et spørgsmål fik jeg hurtigt svar/behandling. Alle har god empati (læger, sygeplejersker og SOSU-assistenten). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Venligt og imødekommende personale. Gode til at tage patienten med på råd. [Relationer til personale]	Godt
17	Fantastisk med de [] ansatte, der går rundt og hygger om patienterne, giver os ekstra lækkerier indimellem og forklarer om sunde madvarer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - B5	
2	Hvorfor skal vi til at være på Patienthotellet, når vi skal indlægges? Det føler jeg mig utryk ved [].	Godt
3	Jeg var helt tryk ved forløbet og den behandling, jeg havde fået stillet i udsigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Hurtigere svar på undersøgelserne.	Virkelig godt
7	Ingen bemærkninger.	Godt
8	Det ville være rart, hvis der var lås på garderobeskabene. Desuden ville det være dejligt, hvis man kunne vælge havregrød til morgenmad. Bortset fra disse småting, har det været en virkelig positiv oplevelse at være på afdelingen. Jeg glæder mig til de fremtidige kontrolbesøg på afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Instruere rengøringspersonale i aftørring/desinfektion på greb, håndtag, wc-vandtryk, dispenser mv. Dette er tydeligvis et overset område. Flader og almen rengøring ok. [Fysiske rammer]	Godt
10	Det kunne være godt, hvis det var muligt at stille tillægsspørgsmål i dagene efter samtalen med lægen, evt. på mail (så man ikke skal vente til den næste halvårige undersøgelse). Personalet var utroligt søde og hjælpsomme. Og jeg synes, at rengøringen var i top (det var jeg overrasket over). [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Lidt mere tid til at tale med patienten om eventuelle problemer. [Pleje]	Godt

 14 Begrænset mad (sparetider).
[Pleje]

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.

