

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akut afdeling

Regionshospitalet Randers

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.....	97
	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:	294
Besvarelser fra afdelingens patienter:	134
Afdelingens svarprocent:	46%

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

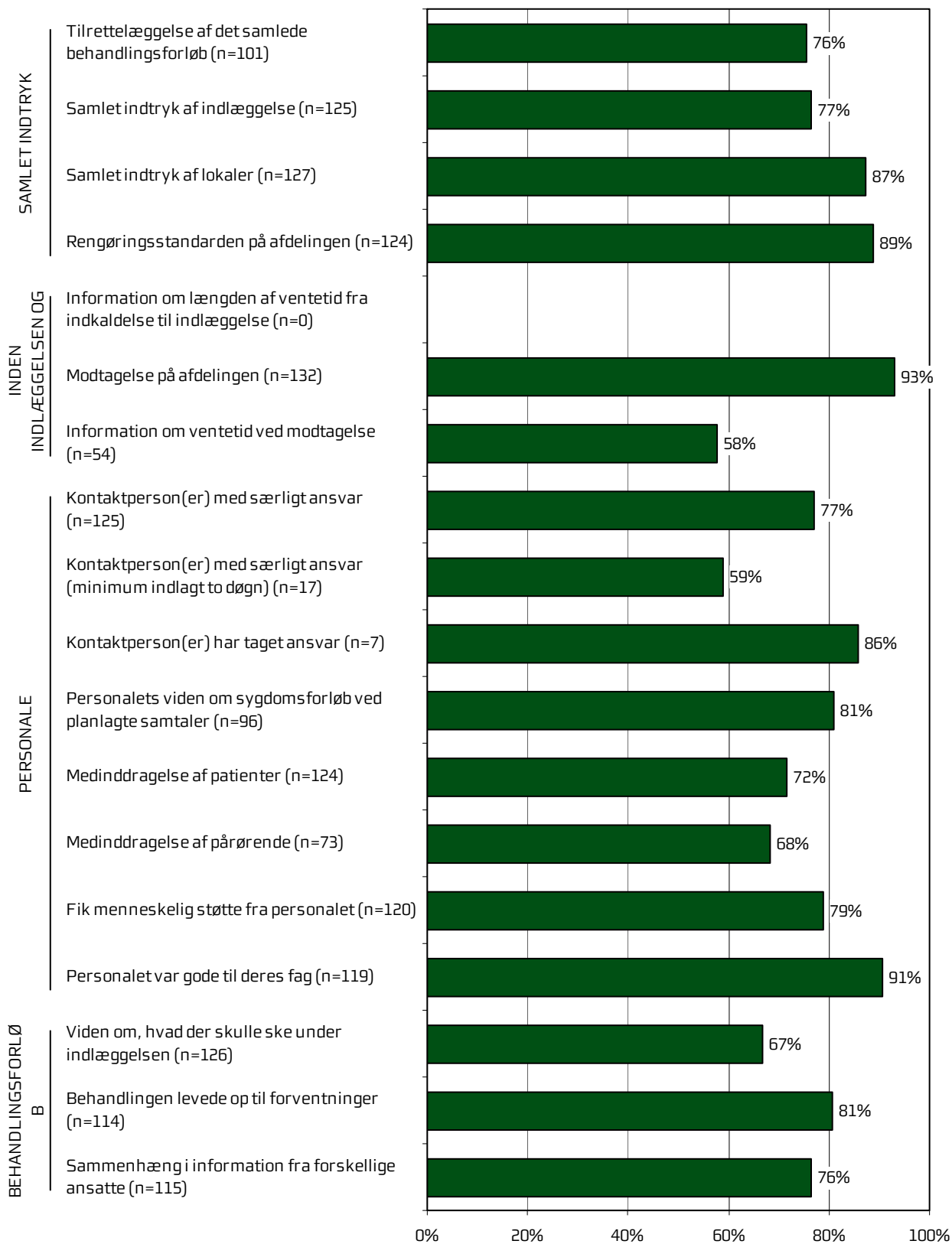
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

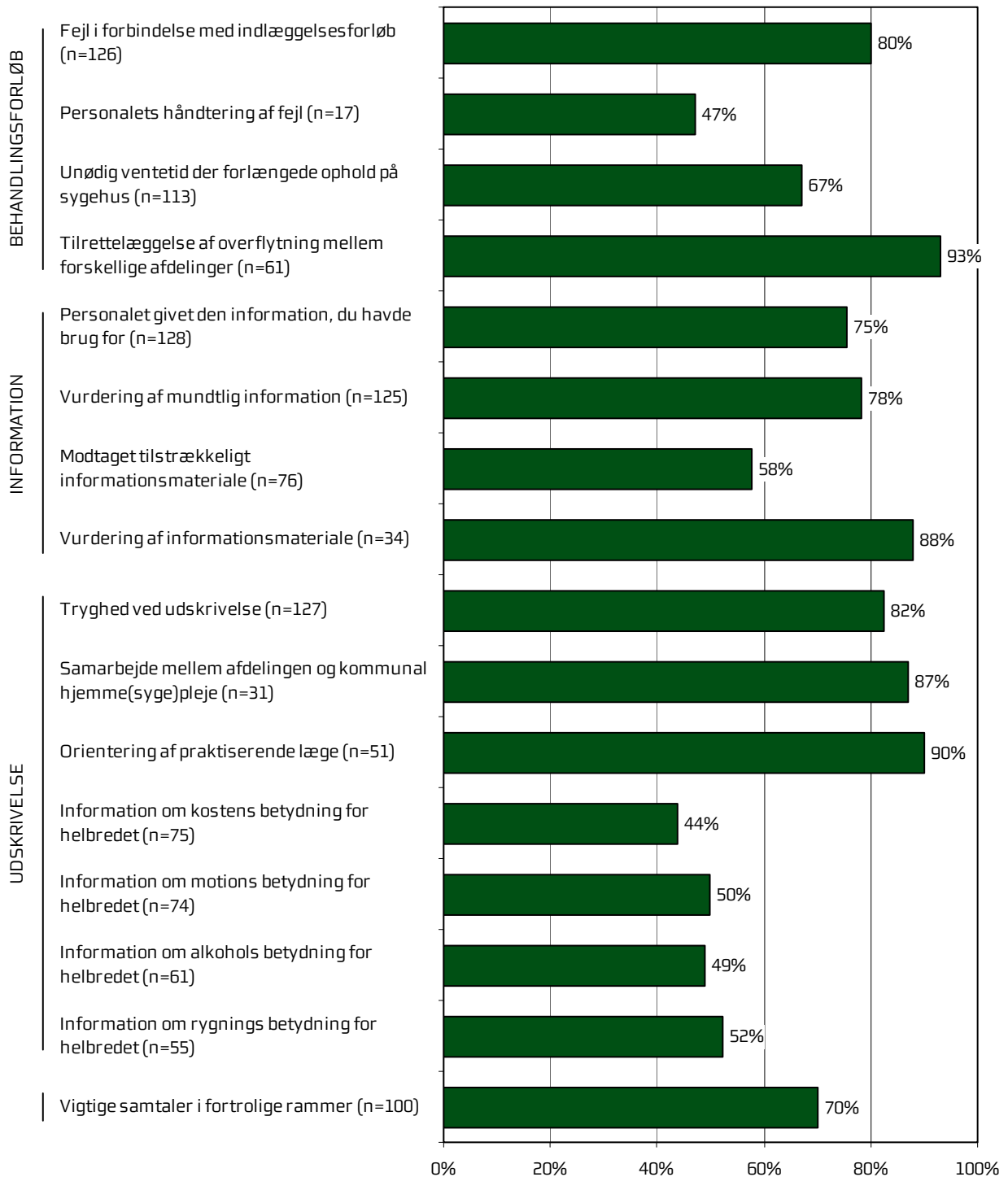
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Akutafdelingen

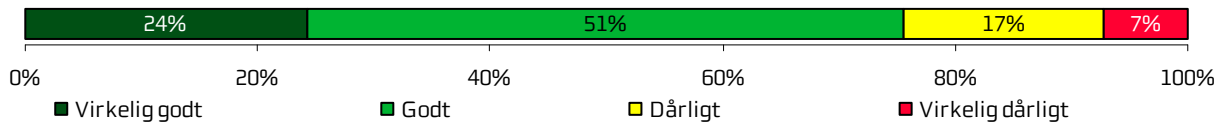
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

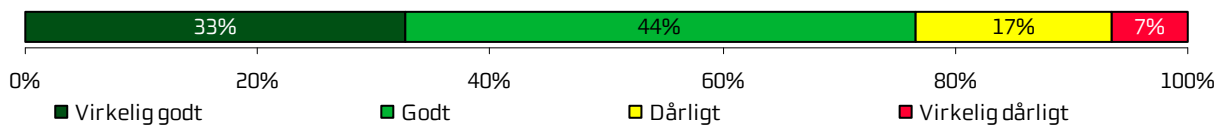
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

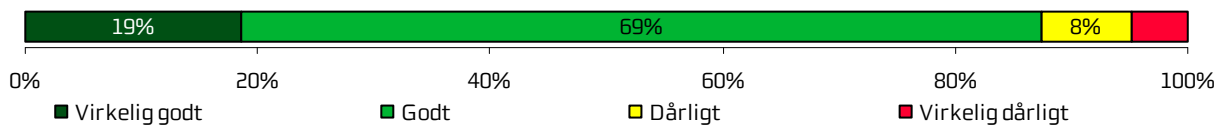
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=101)



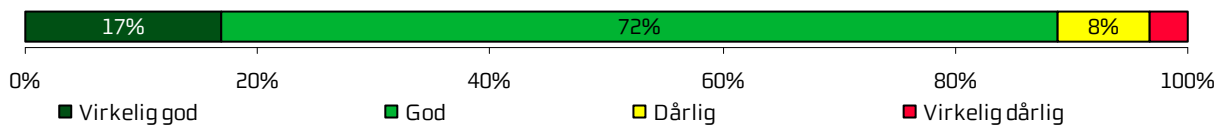
Samlet indtryk af indlæggelse (n=125)



Samlet indtryk af lokaler (n=127)



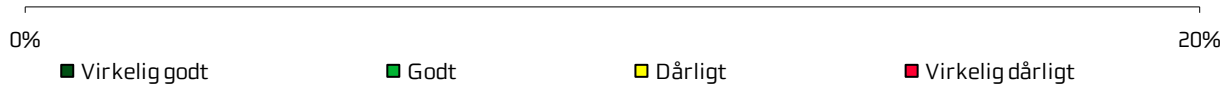
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=124)



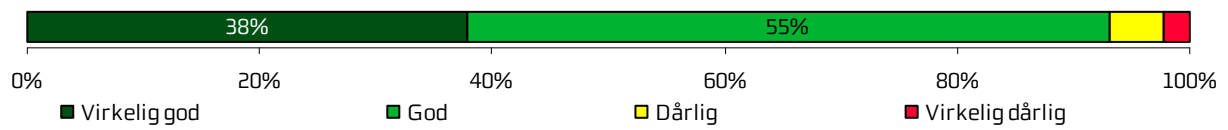
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	76 %	84 %	90 % *	97 % *	91 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	77 %	85 %	94 % *	96 % *	91 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	85 %	90 %	94 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	83 %	91 %	97 % *	88 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

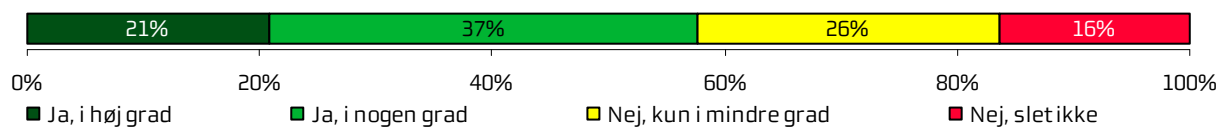
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=132)



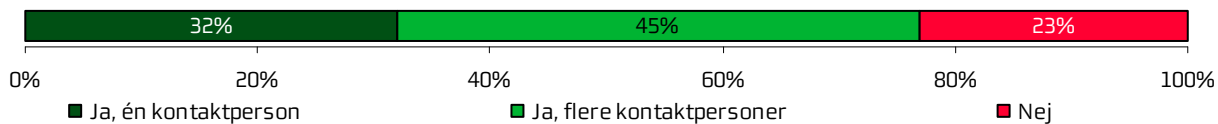
Information om ventetid ved modtagelse (n=54)



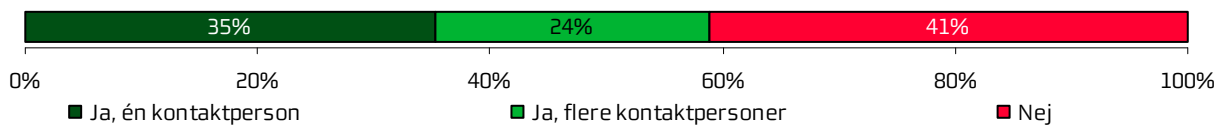
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	99 %	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	90 %	98 % *	99 % *	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	51 %	67 %	71 %	63 %	65 %

Personale

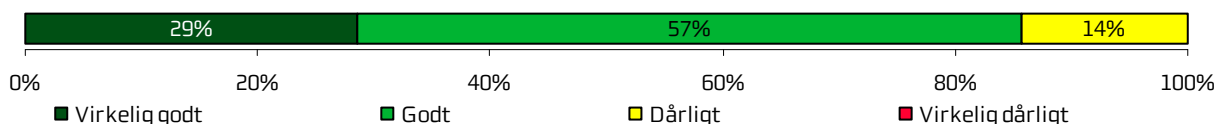
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=125)



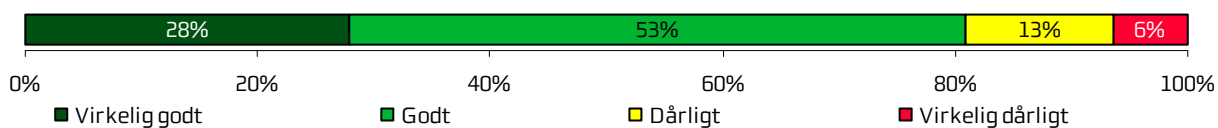
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



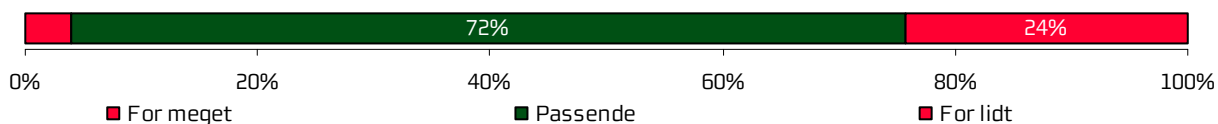
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=7)



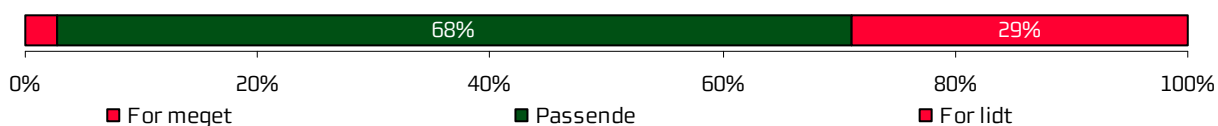
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=96)



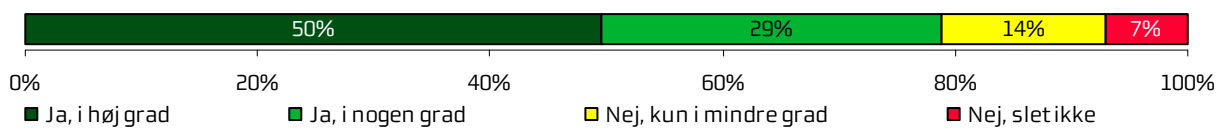
Medinddragelse af patienter (n=124)



Medinddragelse af pårørende (n=73)



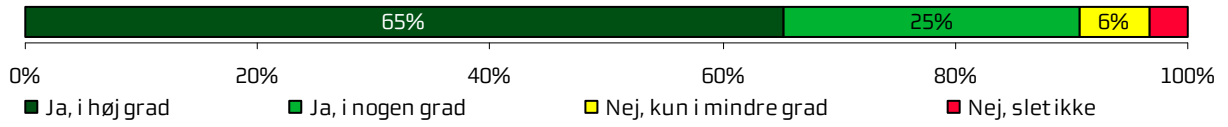
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=120)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	71 %	68 %	89 % *	74 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	59 %	76 %	67 %	86 % *	74 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	86 %	100 %	100 %	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	80 %	90 %	100 % *	88 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	78 %	88 % *	96 % *	79 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	68 %	75 %	86 % *	94 % *	72 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	79 %	77 %	88 %	94 % *	88 % *	90 % *

Personale (fortsat)

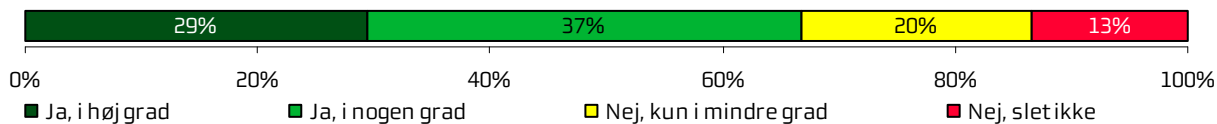
Personalet var gode til deres fag (n=119)



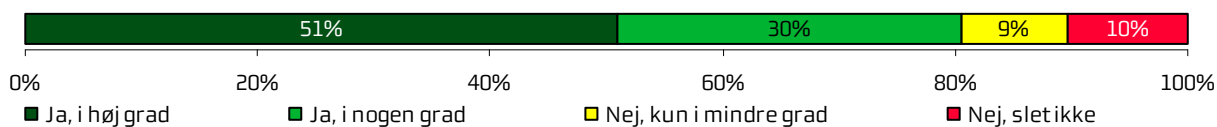
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	92 %	95 %	100 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

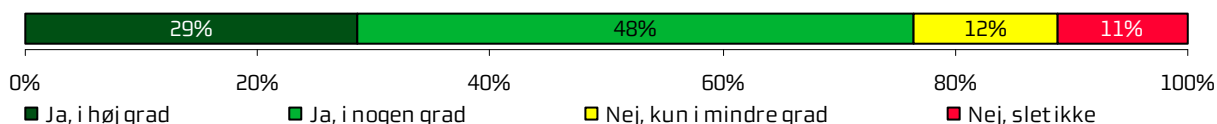
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=126)



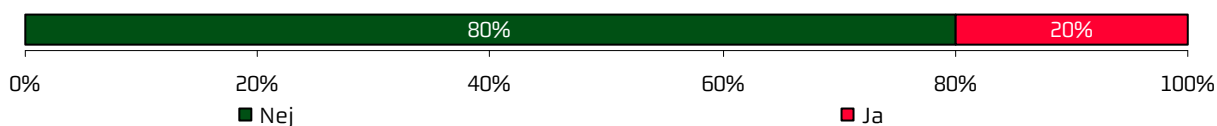
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



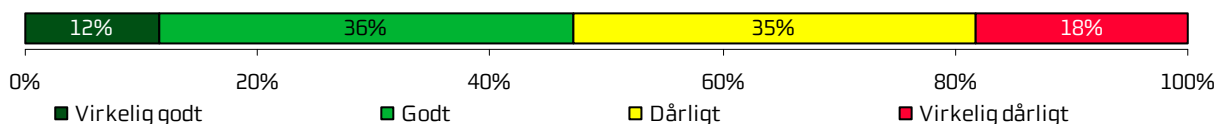
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=115)



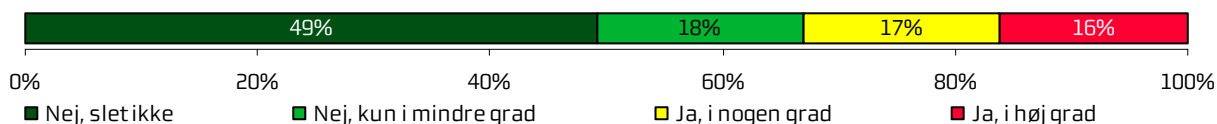
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=126)



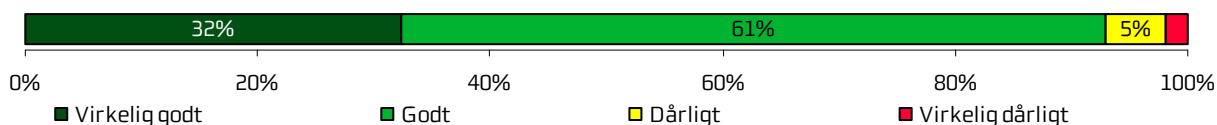
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=113)



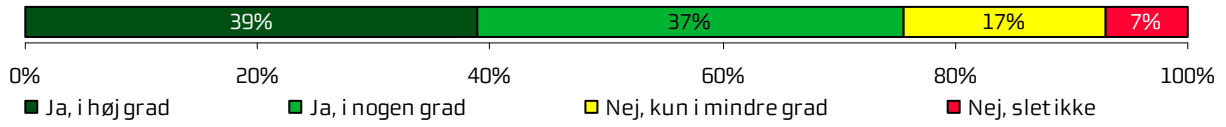
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=61)



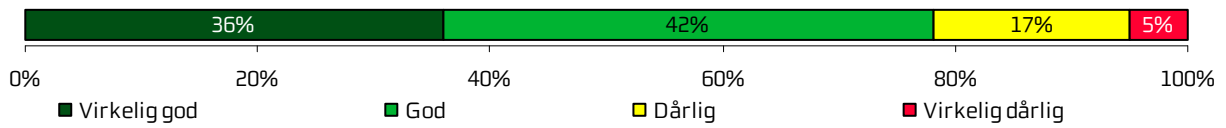
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	63 %	65 %	95 % *	77 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	80 %	84 %	96 % *	88 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76 %	78 %	84 %	95 % *	84 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	83 %	94 % *	91 % *	84 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	47 %	38 %	25 %	62 %	48 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67 %	71 %	83 % *	89 % *	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	84 %	91 %	96 %	89 %	94 %

Information

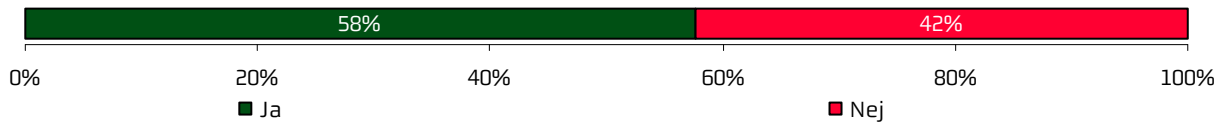
Personalet givet den information, du havde brug for (n=128)



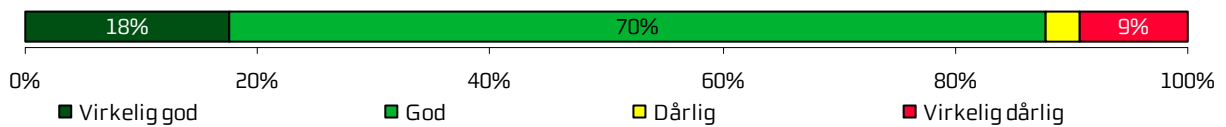
Vurdering af mundtlig information (n=125)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=76)



Vurdering af informationsmateriale (n=34)



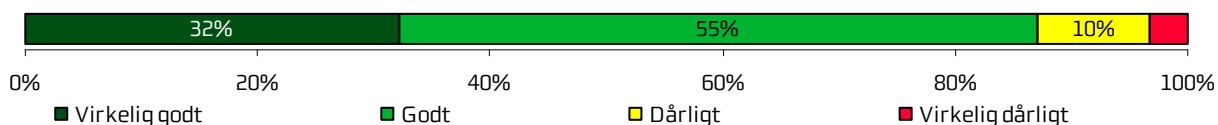
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	75 %	78 %	82 %	94 % *	86 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	78 %	82 %	89 % *	96 % *	88 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	58 %	-	-	93 % *	72 % *	78 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	95 %	89 %	91 %

Udskrivelse

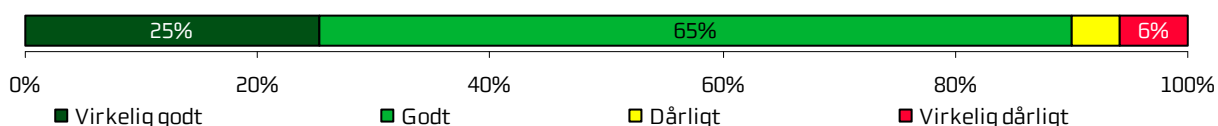
Tryghed ved udskrivelse (n=127)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



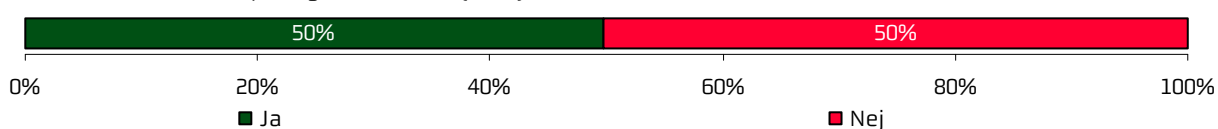
Orientering af praktiserende læge (n=51)



Information om kostens betydning for helbredet (n=75)



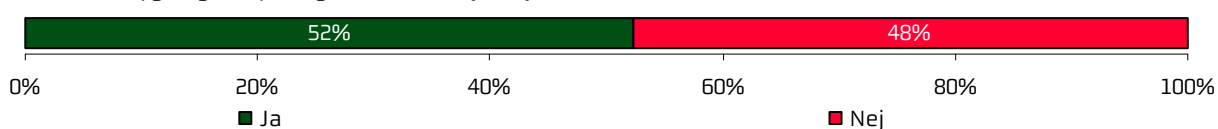
Information om motions betydning for helbredet (n=74)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=61)



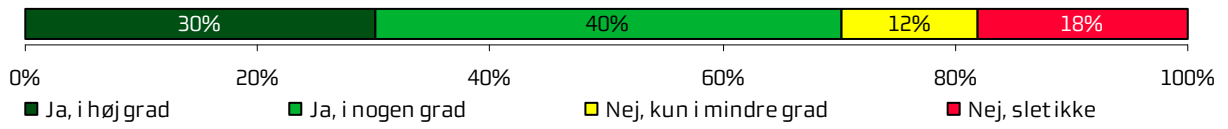
Information om rygningens betydning for helbredet (n=55)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	83 %	87 %	91 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	88 %	78 %	90 %	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	88 %	81 %	93 %	85 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	44 %	-	-	76 % *	61 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	50 %	-	-	84 % *	71 % *	77 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	68 % *	55 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	70 % *	58 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	70 %	-	-	90 % *	76 %	79 %

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. 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 27
26. 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"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale 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"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du 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"/>	
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"/>	

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<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 kommentarfelterne 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) 46 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	46%	100%
Køn		
Mand	50%	48%
Kvinde	50%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	4%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	18%	19%
60-79 år	49%	42%
80 år eller derover	26%	24%

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	134		100%	
Køn				
Mand	67		50%	
Kvinde	67		50%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	10		7%	
40-59 år	24		18%	
60-79 år	65		49%	
80 år eller derover	35		26%	
Skema udfyldt af				
Patienten	114		90%	
Pårørende	12		10%	
Modersmål				
Dansk	124		95%	
Ikke dansk	6		5%	
Indlæggelsesform				
Akut	134		100%	
Planlagt	0		0%	
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	121		90%	
Akutmodtagelse Q41 - RRA	13		10%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	51	17	7	101	24
Køn						
Mand	27	57	12	4	51	10
Kvinde	22	45	23	10	50	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	23	12	39	26	8	2
40-59 år	13	45	32	10	22	2
60-79 år	30	56	10	4	50	11
80 år eller derover	23	63	9	5	21	9
Skema udfyldt af						
Patienten	22	51	20	7	84	23
Pårørende	27	64	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	23	50	19	8	93	23
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	51	17	7	101	24
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	27	53	14	5	91	22
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	40	40	20	10	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	33	44	17	7	125
Køn					
Mand	34	48	13	5	62
Kvinde	31	39	21	8	63
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	30	9	21	40	10
40-59 år	29	37	25	9	24
60-79 år	42	40	16	2	62
80 år eller derover	17	69	10	3	29
Skema udfyldt af					
Patienten	35	41	19	6	107
Pårørende	8	75	0	16	12
Modersmål					
Dansk	31	44	18	7	117
Ikke dansk	67	33	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	33	44	17	7	125
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	33	46	16	5	112
Akutmodtagelse Q41 - RRA	31	31	23	15	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	69	8	5	127
Køn					
Mand	23	65	11	2	64
Kvinde	14	73	5	8	63
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	19	30	21	30	10
40-59 år	12	79	4	4	24
60-79 år	22	67	9	2	63
80 år eller derover	16	77	3	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	18	69	9	4	109
Pårørende	16	67	0	16	12
Modersmål					
Dansk	16	71	8	5	119
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	19	69	8	5	127
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	21	67	8	4	114
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	85	8	8	13

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	17	72	8	3	124
Køn					
Mand	17	70	9	3	64
Kvinde	16	74	7	4	60
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	38	51	0	11	10
40-59 år	12	75	12	0	24
60-79 år	19	73	5	3	60
80 år eller derover	10	74	13	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	19	73	6	2	106
Pårørende	8	67	8	16	12
Modersmål					
Dansk	16	73	8	4	116
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	17	72	8	3	124
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	17	71	9	3	111
Akutmodtagelse Q41 - RRA	15	77	0	8	13

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	-	-	-	-	0	0	134
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	67
Kvinde	-	-	-	-	0	0	67
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	10
40-59 år	-	-	-	-	0	0	24
60-79 år	-	-	-	-	0	0	65
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	35
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	114
Pårørende	-	-	-	-	0	0	12
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	124
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	134
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	-	-	-	-	0	0	121
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	0	13

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	5	2	132
Køn					
Mand	40	58	0	2	65
Kvinde	36	52	9	3	67
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	28	32	30	9	10
40-59 år	47	45	4	4	24
60-79 år	40	59	2	0	65
80 år eller derover	31	63	3	3	33
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	4	2	113
Pårørende	33	59	0	8	12
Modersmål					
Dansk	37	55	5	2	123
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	38	55	5	2	132
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	38	55	4	3	119
Akutmodtagelse Q41 - RRA	38	54	8	0	13

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	21	37	26	16	54	13
Køn						
Mand	28	37	23	11	26	9
Kvinde	14	36	29	21	28	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	35	54	10	9	1
40-59 år	30	14	56	0	7	4
60-79 år	31	43	7	20	30	5
80 år eller derover	0	37	39	24	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	23	37	25	16	49	11
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	21	38	25	17	53	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	37	26	16	54	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	17	38	26	19	47	11
Akutmodtagelse Q41 - RRA	43	29	29	0	7	2

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	32	45	23	125
Køn				
Mand	30	50	20	60
Kvinde	34	40	26	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	21	59	21	10
40-59 år	25	63	12	24
60-79 år	37	44	19	62
80 år eller derover	31	28	41	29
Skema udfyldt af				
Patienten	32	42	26	107
Pårørende	25	67	8	12
Modersmål				
Dansk	32	44	24	117
Ikke dansk	17	67	17	6
Indlæggelsesform				
Akut	32	45	23	125
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	32	44	24	113
Akutmodtagelse Q41 - RRA	33	50	17	12

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	35	24	41	17
Køn				
Mand	40	20	40	10
Kvinde	29	29	43	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	40	30	30	10
80 år eller derover	33	0	67	6
Skema udfyldt af				
Patienten	35	24	41	17
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	38	25	38	16
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	35	24	41	17
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	35	24	41	17
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	57	14	0	7	3
Køn						
Mand	20	60	20	0	5	1
Kvinde	-	-	-	-	2	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	20	60	20	0	5	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	57	14	0	7	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	29	57	14	0	7	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	57	14	0	7	3
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	29	57	14	0	7	3
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	53	13	6	96	32
Køn						
Mand	25	62	8	4	47	17
Kvinde	30	44	17	8	49	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	10	42	25	23	9	1
40-59 år	21	53	21	5	19	5
60-79 år	37	51	8	4	49	14
80 år eller derover	21	64	10	5	19	12
Skema udfyldt af						
Patienten	27	53	13	6	84	27
Pårørende	25	50	13	13	8	2
Modersmål						
Dansk	26	53	14	7	88	31
Ikke dansk	40	60	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	28	53	13	6	96	32
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	30	54	10	6	87	29
Akutmodtagelse Q41 - RRA	11	44	33	11	9	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	4	72	24	124
Køn				
Mand	3	79	18	61
Kvinde	5	65	30	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	60	40	10
40-59 år	8	66	26	24
60-79 år	5	75	20	60
80 år eller derover	0	74	26	30
Skema udfyldt af				
Patienten	5	70	25	105
Pårørende	0	84	16	12
Modersmål				
Dansk	3	70	26	115
Ikke dansk	17	83	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	4	72	24	124
Planlagt	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	4	72	23	112
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	67	33	12

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	68	29	73	55
Køn					
Mand	3	77	20	39	26
Kvinde	3	58	39	34	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	13	29	58	7	3
40-59 år	0	75	25	8	16
60-79 år	3	79	19	38	25
80 år eller derover	0	61	39	20	11
Skema udfyldt af					
Patienten	3	67	30	58	51
Pårørende	0	71	29	10	2
Modersmål					
Dansk	2	68	31	65	54
Ikke dansk	17	67	17	6	0
Indlæggelsesform					
Akut	3	68	29	73	55
Planlagt	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	3	69	28	65	50
Akutmodtagelse Q41 - RRA	0	63	38	8	5

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	50	29	14	7	120	9
Køn						
Mand	54	35	10	2	61	3
Kvinde	45	24	19	13	59	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	0	28	32	10	0
40-59 år	55	29	11	5	20	4
60-79 år	52	30	13	5	63	2
80 år eller derover	44	38	15	4	27	3
Skema udfyldt af						
Patienten	49	29	14	7	103	9
Pårørende	57	26	8	8	12	0
Modersmål						
Dansk	48	29	15	7	113	9
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	29	14	7	120	9
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	52	28	15	5	109	8
Akutmodtagelse Q41 - RRA	27	36	9	27	11	1

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	65	25	6	3	119	11
Køn						
Mand	76	18	3	3	61	4
Kvinde	54	33	9	3	58	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	23	35	10	9	1
40-59 år	60	32	4	4	23	1
60-79 år	72	21	5	2	61	4
80 år eller derover	66	30	0	4	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	66	25	7	2	103	10
Pårørende	59	25	0	16	12	0
Modersmål						
Dansk	63	27	6	4	112	11
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	25	6	3	119	11
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	67	24	5	4	107	10
Akutmodtagelse Q41 - RRA	50	33	17	0	12	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	29	37	20	13	126	5
Køn						
Mand	30	37	21	12	63	2
Kvinde	28	38	19	14	63	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	9	49	21	21	10	0
40-59 år	31	30	26	13	23	1
60-79 år	32	41	17	9	63	2
80 år eller derover	30	30	20	20	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	39	20	12	110	4
Pårørende	46	18	18	18	11	1
Modersmål						
Dansk	28	37	21	13	118	5
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	37	20	13	126	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	29	37	19	14	113	5
Akutmodtagelse Q41 - RRA	31	38	23	8	13	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	51	30	9	10	114	16
Køn						
Mand	52	32	9	7	56	8
Kvinde	50	28	9	14	58	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	36	24	28	12	8	2
40-59 år	38	42	12	8	24	0
60-79 år	58	31	4	7	54	9
80 år eller derover	53	18	11	17	28	5
Skema udfyldt af						
Patienten	50	32	10	9	98	14
Pårørende	51	29	0	20	10	2
Modersmål						
Dansk	49	30	10	11	106	16
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	30	9	10	114	16
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	51	30	7	12	102	15
Akutmodtagelse Q41 - RRA	50	25	25	0	12	1

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	29	48	12	11	115	15
Køn						
Mand	28	53	11	9	57	8
Kvinde	29	43	14	14	58	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	21	13	34	9	1
40-59 år	22	50	19	9	22	2
60-79 år	34	46	10	10	61	3
80 år eller derover	18	61	13	8	23	9
Skema udfyldt af						
Patienten	28	47	13	12	101	11
Pårørende	21	59	10	10	10	2
Modersmål						
Dansk	27	48	13	12	107	15
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	48	12	11	115	15
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	30	47	12	12	104	13
Akutmodtagelse Q41 - RRA	18	55	18	9	11	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	80	20	126
Køn			
Mand	80	20	64
Kvinde	81	19	62
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	81	19	10
40-59 år	62	38	24
60-79 år	90	10	60
80 år eller derover	75	25	32
Skema udfyldt af			
Patienten	79	21	108
Pårørende	92	8	12
Modersmål			
Dansk	79	21	118
Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	126
Planlagt	-	-	0
Afsnitsnavn			
Sengeafsnit Q11 - RRA	81	19	113
Akutmodtagelse Q41 - RRA	77	23	13

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	12	36	35	18	17	5
Køn						
Mand	11	44	11	35	9	2
Kvinde	12	27	61	0	8	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	16	50	0	34	6	2
60-79 år	-	-	-	-	4	2
80 år eller derover	0	20	60	20	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	34	33	21	15	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	12	36	35	18	17	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	36	35	18	17	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	13	33	40	13	15	5
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	2	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	49	18	17	16	113	11
Køn						
Mand	46	25	13	15	58	4
Kvinde	52	11	20	17	55	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	21	0	33	46	9	1
40-59 år	42	14	20	24	21	2
60-79 år	46	24	18	13	55	4
80 år eller derover	71	15	7	7	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	44	21	18	17	96	9
Pårørende	75	0	16	8	12	0
Modersmål						
Dansk	48	19	17	16	104	11
Ikke dansk	50	0	17	33	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	18	17	16	113	11
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	52	17	17	14	100	11
Akutmodtagelse Q41 - RRA	31	23	15	31	13	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	32	61	5	2	61	9	53
Køn							
Mand	32	65	4	0	28	6	27
Kvinde	33	57	7	4	33	3	26
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	12	60	14	14	8	0	2
40-59 år	25	75	0	0	8	1	13
60-79 år	39	58	3	0	33	3	24
80 år eller derover	33	58	8	0	12	5	14
Skema udfyldt af							
Patienten	32	62	4	2	53	8	44
Pårørende	33	50	17	0	6	0	6
Modersmål							
Dansk	31	61	6	2	57	9	49
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	32	61	5	2	61	9	53
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	35	61	4	0	57	8	45
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	4	1	8

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	39	37	17	7	128
Køn					
Mand	41	43	14	2	63
Kvinde	36	31	20	12	65
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	19	19	32	30	10
40-59 år	37	37	22	4	24
60-79 år	50	33	12	5	64
80 år eller derover	23	51	20	7	30
Skema udfyldt af					
Patienten	41	33	18	8	109
Pårørende	25	59	16	0	12
Modersmål					
Dansk	37	37	19	8	119
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	39	37	17	7	128
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	41	37	16	7	116
Akutmodtagelse Q41 - RRA	25	33	33	8	12

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	36	42	17	5	125
Køn					
Mand	36	48	16	0	62
Kvinde	36	37	17	10	63
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	19	30	9	41	10
40-59 år	39	34	27	0	23
60-79 år	41	44	14	2	64
80 år eller derover	29	50	18	4	28
Skema udfyldt af					
Patienten	36	42	17	6	107
Pårørende	33	51	16	0	12
Modersmål					
Dansk	32	44	18	5	117
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	36	42	17	5	125
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	36	43	17	4	113
Akutmodtagelse Q41 - RRA	33	33	17	17	12

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	58	42	76	48
Køn				
Mand	68	32	38	23
Kvinde	47	53	38	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	19	81	5	5
40-59 år	28	72	14	10
60-79 år	76	24	38	23
80 år eller derover	53	47	19	10
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	64	42
Pårørende	50	50	8	4
Modersmål				
Dansk	54	46	70	46
Ikke dansk	-	-	4	2
Indlæggelsesform				
Akut	58	42	76	48
Planlagt	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	59	41	71	41
Akutmodtagelse Q41 - RRA	40	60	5	7

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	18	70	3	9	34	31
Køn						
Mand	16	68	5	11	19	17
Kvinde	20	72	0	8	15	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	17	50	17	17	6	5
60-79 år	11	83	0	6	18	18
80 år eller derover	25	75	0	0	8	6
Skema udfyldt af						
Patienten	14	71	4	11	28	28
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	10	75	3	11	29	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	18	70	3	9	34	31
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	18	73	3	6	33	27
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	1	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	34	48	13	5	127
Køn					
Mand	39	46	11	3	63
Kvinde	29	50	14	6	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	28	40	21	11	10
40-59 år	38	46	16	0	24
60-79 år	40	52	5	3	62
80 år eller derover	22	45	23	10	31
Skema udfyldt af					
Patienten	36	47	13	4	110
Pårørende	25	51	16	8	12
Modersmål					
Dansk	35	48	13	5	120
Ikke dansk	33	50	17	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	34	48	13	5	127
Planlagt	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Sengeafsnit Q11 - RRA	37	47	12	4	114
Akutmodtagelse Q41 - RRA	15	54	15	15	13

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	32	55	10	3	31	10
Køn						
Mand	23	69	0	8	13	8
Kvinde	39	44	17	0	18	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	43	43	7	7	14	4
80 år eller derover	9	73	18	0	11	6
Skema udfyldt af						
Patienten	41	45	14	0	22	9
Pårørende	13	75	0	13	8	0
Modersmål						
Dansk	32	54	11	4	28	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	55	10	3	31	10
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	32	55	10	3	31	8
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	0	2

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	25	65	4	6	51	76
Køn						
Mand	12	83	0	4	24	40
Kvinde	37	48	8	7	27	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	6
40-59 år	20	49	12	20	10	13
60-79 år	35	61	4	0	23	40
80 år eller derover	14	79	0	7	14	17
Skema udfyldt af						
Patienten	26	62	5	7	42	68
Pårørende	14	86	0	0	7	5
Modersmål						
Dansk	25	64	5	6	47	73
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Indlæggelsesform						
Akut	25	65	4	6	51	76
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Sengeafsnit Q11 - RRA	27	65	2	6	48	66
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	-	-	3	10

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	44	56	75	50
Køn				
Mand	41	59	39	22
Kvinde	47	53	36	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	8
40-59 år	28	72	15	9
60-79 år	56	44	41	22
80 år eller derover	35	65	17	11
Skema udfyldt af				
Patienten	45	55	62	46
Pårørende	39	61	10	2
Modersmål				
Dansk	43	57	71	47
Ikke dansk	-	-	4	2
Indlæggelsesform				
Akut	44	56	75	50
Planlagt	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	45	55	71	42
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	4	8

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	50	50	74	51
Køn				
Mand	51	49	41	21
Kvinde	48	52	33	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	8
40-59 år	29	71	14	10
60-79 år	55	45	40	22
80 år eller derover	55	45	18	11
Skema udfyldt af				
Patienten	52	48	61	47
Pårørende	29	71	10	2
Modersmål				
Dansk	50	50	70	48
Ikke dansk	-	-	4	2
Indlæggelsesform				
Akut	50	50	74	51
Planlagt	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	51	49	70	42
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	4	9

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	49	51	61	64
Køn				
Mand	51	49	33	29
Kvinde	46	54	28	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	8
40-59 år	57	43	16	8
60-79 år	47	53	34	28
80 år eller derover	54	46	9	20
Skema udfyldt af				
Patienten	47	53	51	57
Pårørende	49	51	8	4
Modersmål				
Dansk	51	49	59	59
Ikke dansk	-	-	2	4
Indlæggelsesform				
Akut	49	51	61	64
Planlagt	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	51	49	57	55
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	4	9

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	52	48	55	70
Køn				
Mand	59	41	27	35
Kvinde	46	54	28	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	8
40-59 år	54	46	13	11
60-79 år	56	44	30	32
80 år eller derover	49	51	10	19
Skema udfyldt af				
Patienten	53	47	45	63
Pårørende	37	63	8	4
Modersmål				
Dansk	52	48	52	66
Ikke dansk	-	-	3	3
Indlæggelsesform				
Akut	52	48	55	70
Planlagt	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Sengeafsnit Q11 - RRA	55	45	53	59
Akutmodtagelse Q41 - RRA	-	-	2	11

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	40	12	18	100	27	0
Køn							
Mand	36	41	12	12	51	12	0
Kvinde	24	39	12	24	49	15	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	12	76	12	0	8	2	0
40-59 år	15	40	20	25	20	4	0
60-79 år	41	37	4	18	49	14	0
80 år eller derover	27	35	21	17	23	7	0
Skema udfyldt af							
Patienten	29	42	9	20	86	23	0
Pårørende	51	20	29	0	10	2	0
Modersmål							
Dansk	29	40	13	17	92	27	0
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	30	40	12	18	100	27	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Sengeafsnit Q11 - RRA	29	39	13	18	89	25	0
Akutmodtagelse Q41 - RRA	36	45	0	18	11	2	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			8
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			14
Pleje			14
Relationer til personale			10
Ventetid			5

Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Bliver akut indlagt af lægen/vagtlægen.	Virkelig dårligt
2	Var på sygebesøg og blev syg på hospitalet og indlagt.	Godt
5	Indlagt akut.	Godt
6	Akut indlagt.	Uoplyst
7	Jeg vidste slet ingenting før næste dag.	Virkelig godt
12	Blev indlagt akut. Ingen ventetid.	Virkelig godt
17	Jeg oplevede en skandaløs inkompetence.	Virkelig dårligt
24	Fik ikke tilsyn eller besked om ventetid eller andet overhovedet.	Dårligt
26	Jeg blev indlagt akut. Blev utrolig godt modtaget, informeret, undersøgt.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut, da jeg havde blod i afføringen og en meget lav blodprocent, jeg blev kørt til døren af Falck, og de var utrolig venlige.	Dårligt
29	Der var ingen ventetid, det gik næsten for hurtigt (kun nogle få timer).	Uoplyst
31	For meget ventetid.	Godt
33	Ingen ventetid. Blev indlagt akut.	Godt
35	Afdelingen var ikke klar over, at jeg skulle indlægges. Jeg ved ikke, hvordan det kunne gå til, da min egen læge havde ringet til afdelingen og fortalt, at jeg var på vej.	Dårligt
38	Jeg havde været meget dårlig [i noget tid], hvor jeg havde været på to forskellige penicillin-kure, der ikke havde hjulpet, hvorefter min egen læge indlagde mig på Q41 [i efteråret].	Dårligt
41	Jeg blev indlagt akut.	Godt
42	Da jeg kom akut, mener jeg ikke, at spørgsmålet er relevant.	Virkelig godt
47	Akut indlagt.	Godt
48	Indlagt akut med lungebetændelse.	Godt
51	Indlagt akut.	Dårligt
52	Akut indlagt.	Godt
53	Akut via 112.	Godt
55	Jeg havde selv henvendt mig til min læge, da jeg kunne mærke, at der var "vand i lungerne" for tredje gang. Blev indlagt straks og blev tømt ud efter to timer.	Dårligt
57	For mange udsættelser.	Dårligt
58	Var ikke ved bevidsthed ved indlæggelsen. Var faldet pga. epilepsianfald.	Virkelig godt
59	Jeg var tilknyttet andet sygehus pga. kronisk sygdom. Det er mig fuldstændig uforståeligt, at en lidelse, der er forårsaget af min kroniske sygdom, skal behandles på Randers Sygehus. På andet sygehus tog det ca. to timer at behandle lidelsen. I Randers tog det ca. halvandet døgn. Stort ressourcespild.	Dårligt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 60 | Det tog alt for lang tid, inden min egen læge indlagde mig. | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Jeg blev sendt af Onkologisk på andet sygehus, på grund af en maveinfektion, som jeg først var inde med søndag til påfyldning af væske, men måtte indlægges [], da det blev ved. | Godt |
| ✎ 64 | De mange indlæggelser, som jeg har haft på hospitalet i Randers, er forløbet ganske ens. Lægen kommer til en samtale på ca. to minutter. Dagen efter bliver man kørt til fotografering, og [nogle] dage senere bliver man udskrevet med en liste SÅ LANG af medicin, som man skal tage. Min læge NN [] har besluttet, at jeg ikke mere skal på hospitalet i Randers, og det er jeg selv utrolig glad for. | Uoplyst |
| ✎ 66 | Akut indlæggelse [om aftenen]. Følgende stabilisering og diagnose eksemplarisk flot med en smule forviklinger, men jeg var én ud af måske mange andre akutte! | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 2 | Akut indlæggelse. | Godt |
| ✎ 5 | Var henvist af praktiserende læge dagen forinden indlæggelsen. Jeg burde, af hensyn til størst mulig afkortning af forløbet, have været informeret om at det ville have været hensigtsmæssigt, at jeg var mødt fastende pga. mulighed for operation under fuld narkose. | Virkelig dårligt |
| ✎ 6 | Jeg havde hovedpine og diarré, og læge NN sendte mig til Randers til undersøgelse. | Godt |

Akut afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
1	Bliver puttet i seng. Går seks timer, inden man bliver tilset af læge. Får ble på, da de ikke kan hjælpe en på toilettet.	Virkelig dårlig
3	Akut indlæggelse i forbindelse med lægebesøg.	God
11	Da jeg havde haft det første døgn på afdelingen og skulle have det næste døgn, kom der mænd ind på stuen. Hvad jeg syntes var mærkeligt (at man blander mænd og damer).	Virkelig god
13	Jeg [] blev informeret om alt, hvad der skulle ske. Lægerne og sygeplejerskerne var meget venlige.	Virkelig god
16	[] Nat travl, ingen læge, lang ventetid.	Virkelig dårlig
28	Jeg fik ikke ret meget modtagelse. Min oplevelse var, at jeg blot blev placeret der.	Dårlig
35	Sygeplejersken, der tog imod mig, præsenterede ikke sig selv, men pegede bare på stuen, hvor jeg skulle være. Det betød, at jeg skulle følge med. Personalet var søde nok, men det giver et dårligt indtryk, når man ikke præsenterer sig og hilser på patienten. Der var ikke nogen af de sygeplejersker, som jeg var i kontakt med, der præsenterede sig.	Dårlig
37	Ingen kommentarer.	Virkelig god
38	Jeg blev godt modtaget, hvorefter der kom læger og sygeplejersker hele tiden og stillede alle mulige spørgsmål. Hvorefter jeg pludselig var flyttet til [anden] afdeling.	God
41	Efter Falck havde afleveret EKG-strimmel og rapport, meddelte sygeplejerske mig, at det kunne man slet ikke bruge til noget. Altså overflødigt?	God
42	Som akutpatient var mit første møde med traumecenteret, hvor jeg fik en meget fin behandling. Efterfølgende blev jeg indlagt på akut modtage afdeling, hvor alt var virkelig godt.	Virkelig god
51	Stor travlhed på afdelingen.	God
61	Meget fin.	God
64	[] Min læge NN har besluttet, at jeg ikke mere skal på hospitalet i Randers, og det er jeg selv utrolig glad for.	Uoplyst
66	Perfekt eller bedre!	Virkelig god
	ID Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Modtagelsen
10	Lang ventetid.	God

Akut afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
1	Der gik for lang tid, inden den rigtige behandling blev sat i gang. Jeg fik irritation og røde knopper af ble/våd ble.	Dårligt
8	Det var før det her: Jeg blev kørt til en anden by og returneret uden behandling. Hvorfor?	Virkelig dårligt
14	Fejlaflæsning af min hjerterytme om natten. Blev aflæst som almindelig sinus takykardi, og man lod mig derfor spise i stedet for at faste som aftalt dagen forinden. Det betød, da man ændrede mening, at jeg seks timer senere skulle faste, og først fik DC-konvertering tolv timer senere end først planlagt.	Godt
17	At jeg fik stillet en alvorlig diagnose i Randers, der blev tilbagevist på andet sygehus en måned senere. Det endda på trods af, at tre læger var involveret i mit forløb i Randers.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Ingen.	Uoplyst
23	Flere beskeder om sygdommen af flere læger. Det virkede forvirrende og følte ikke, at de havde styr på sygdommen, samt dårlige informationer fra deres side.	Godt
25	Diagnosen [] blev først stillet på tredjedagen efter tre dage med stærke smerter. Én læge ville sende hjem på førstedagen på trods af stærke smerter og kraftig diarré, der havde varet i flere dage. Først efter anden scanning startede behandling og operation.	Godt
28	Da jeg blev modtaget af en læge, blev jeg undersøgt, og han sagde, det var vigtigt, at jeg fik en koloskopi hurtigst muligt, derfor skulle jeg straks i gang med udrensning, men han glemte at skrive det ned. Alle vidste, det var det, der skulle ske, men personalet måtte ikke sætte mig i gang, før det lå på skrift. [Lægen] sagde det kl. 18.30, og kl. 2 blev jeg vækket, for der havde de fået fat i [lægen], så nu skulle jeg skynde mig i gang. Jeg fik så første portion, og seks timer senere fik jeg portion nummer to, så jeg kunne komme til samme formiddag. Men hele dagen gik og [hen på aftenen] fik jeg at vide, at 'det når vi først i morgen'.	Dårligt
29	Jeg blev ikke orienteret om, at jeg havde fået en kontaktperson. Først ved udskrivningen blev jeg klar over det, da jeg fandt en seddel om det i en skuffe i sengebordet ved afrydning.	Uoplyst
31	Der gik alt for lang tid inden læge kom, efter jeg havde været i CT scanner. 32 timer uden mad er ikke godt nok. Første dag meget lidt mad [ved midnatstid]. Anden dag lidt suppe, CT [efter middag]. Lægen kom først [sent om aftenen], i dette tids rum kunne man have spist mange gange og have fastet i de seks timer.	Virkelig dårligt
34	Dårlig sammenhæng i det jeg fik at vide af de forskellige læger og sygeplejersker.	Dårligt
35	De gav mig bare tabletter uden at fortælle mig, hvad det var for nogle. Jeg spurgte, om jeg måtte gå rundt på afdelingen. Den ene sygeplejerske sagde ja, og den næste sagde, at jeg slet ikke måtte komme ud af sengen, før mit blodtryk var blevet meget lavere. Jeg spurgte lægen, om jeg måtte starte på arbejde den næste uge. Han sagde ja. Min egen læge sagde, at det måtte jeg da overhovedet ikke. Jeg blev sendt hjem med meget lille dosis blodtryksnedsættende medicin, efter at have fået [anden medicin] i tre dage, hvilket selvfølgelig ikke kunne holde blodtrykket nede og jeg startede forfra med et blodtryk, som da jeg blev indlagt. Det synes jeg, at man kunne sige sig selv ville ske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Efter at være blevet flyttet til afdeling Q11 kom der i løbet af dagen tre forskellige læger og gav mig forskellig information om, hvad jeg fejlede og det blev så meningen, at jeg skulle faste fra om aftenen.	Dårligt
39	Forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	En enkelt gang var der rod i medicinlisten, da jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt
41	Jeg mener, det er en fejl, at kontaktsygeplejersken og lægen med et par timers mellemrum	Personalet kendte

	stillede nøjagtigt de samme spørgsmål til journalen. Man føler det som om, man ikke tror på patienten, for læge og sygeplejerske taler vel sammen?	ikke til fejlen(e)
✎ 44	Jeg blev sendt hjem, og efter et stykke tid gik der betændelse i mit ar, og jeg blev genindlagt.	Dårligt
✎ 50	Jeg fik [] store sår [].	Uoplyst
✎ 51	Jeg oplevede ikke direkte fejl, men en utrolig mangel på tid.	Uoplyst
✎ 54	Fik tilbudt mad, hvor jeg skulle være fastende.	Virkelig godt
✎ 59	Jeg blev informeret om, at jeg skulle udskrives følgende dag om formiddagen. Imidlertid var der tilsyneladende ingen læge. Jeg blev først udskrevet til aften. Fik ikke at vide, om hospitalet anså det for en fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Fejlhåndtering
✎ 3	Jeg blev holdt fastende, fordi jeg skulle opereres akut. En sygeplejerske informerede mig om diagnosen, fordi ingen læger havde tid. Sygeplejersken informerede også om, at jeg alligevel ikke skulle opereres, men [].	Godt
✎ 5	1. En læge konkluderede, at en byld sad på højre balle. Det var faktisk venstre. 2. Blev indlagt [i efteråret] [om morgenen] med henblik på operation samme dag. [Om aftenen] var intet sket, hvorefter jeg tog hjem og mødte igen [dagen efter] [om eftermiddagen] efter aftale. Blev først opereret [om aftenen] og udskrevet [efter midnat]. Det forløb vil jeg karakterisere som en fejl, men vedrører måske i lige så høj grad en beskrivelse af behandlingsforløb. Under alle omstændigheder er det efter min opfattelse stor spild af ressourcer.	Virkelig dårligt
✎ 6	Jeg blev sendt hjem med besked om, at diarréen var aftagende, selv om det sidste jeg fortalte sygeplejersken, der skrev udskrivningen, var, at det var det ikke. Om natten havde jeg en meget ubehagelig omgang igen, og har lige siden haft diarré, hver gang jeg havde afføring.	Uoplyst

Akut afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	De undskyldte, at der var mere travlt, end der normalt skulle være. Får ikke mad, drikke og ej heller medicin.	Virkelig dårligt
4	Nej.	Uoplyst
7	Kun godt.	Virkelig godt
8	Jeg ynder ikke at tale om det.	Godt
9	Ok.	Godt
10	Kom til sygehuset lørdag, hjem igen mandag middag. Et dejligt kort ophold.	Uoplyst
11	Jeg kan ikke forstå, at man ikke kunne finde årsagen til, at jeg besvime alle de gange, som jeg gjorde. Og at første skanning viste noget, og nummer to viste ingenting (både i hoved og lunger).	Virkelig godt
17	Igen en rædsom oplevelse af lægerne i Randers.	Virkelig dårligt
26	Jeg er særdeles tilfreds med alle tre afdelinger, som jeg var indlagt på i de fire dage. Alle var ekstremt venlige. Jeg var selvhjælpen og selv [ansat i sundhedsvæsnet].	Virkelig godt
31	Mangel på læger, men rigeligt med andet personale.	Godt
35	Jeg blev udskrevet [sidst på ugen]. [Dagen efter] var min tilstand den samme, som da jeg blev indlagt. Da jeg ringede og spurgte afdelingen, hvad jeg skulle gøre, sagde de bare, at nu var det min egen læge, der skulle tage sig af det. Jeg kom jo lige derfra, og min egen læge fik først papirerne fra min indlæggelse to dage efter.	Dårligt
38	Mit indtryk af alle de læger, jeg talte med, var, at de overhovedet ikke talte sammen eller vidste, hvad den anden gjorde. Det var meget utrygt, og når jeg spurgte sygeplejersken, hvad der skulle ske, sagde hun: Spørg lægen.	Dårligt
39	Både læger og plejepersonale virker stressede/pressede og har derfor ikke overskud til patienten.	Dårligt
41	Man føler det som om, man ikke tror på patienten, for læge og sygeplejerske taler vel sammen?	Godt
42	Jeg fik, som I kan se, en virkelig god og relevant behandling. Selv da jeg var udredt, og man ville hjemsende mig efter en dag, hvor jeg stadig ikke var i stand til at holde balancen, kunne jeg argumentere for en yderligere dag, så jeg kunne gå oprejst fra afdelingen. Alt i alt en meget fin oplevelse. Man bliver bare så glad for det danske system, når man har brug for det.	Virkelig godt
44	Da jeg blev genindlagt skulle jeg faste [næste et døgn] og det kan jeg måske forstå, da behandlingen vel var usikker. Jeg fik [medicin]. Sygeplejersken prøvede at finde en læge, men de svarede ikke. Næste dag kom der en læge, som gav mig lov til at spise indtil [midnat] hvor jeg så skulle faste igen, behandlingen fortsatte med [medicin] indtil næste aften, hvor sygeplejersken forgæves prøvede af kontakte læge. Jeg blev flyttet til anden afdeling, fik mad og næste morgen kom læge NN og ændrede behandling.	Dårligt
50	For meget flyttende fra afdeling til afdeling.	Virkelig dårligt
51	Under hele indlæggelsen havde jeg det meget dårligt. Ikke mindst pga. den indelukkede luft.	Dårligt
57	Der er ikke styr på noget.	Dårligt
59	En læge sagde til mig, at jeg levede på sultegrænsen. Forud herfor havde jeg ligget på Akutafdelingen, hvor der hverken var mad eller drikke, bortset fra vand fra vandhanen.	Dårligt



	62	Totalt forvirrende.	Dårligt
	66	Jeg er meget selvstændig og fleksibel. Med en udvidet forståelse for kroppens sammensætning, er jeg også i stand til at levere en positiv indsats, og et samarbejde af konstruktiv art.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
	5	Information om ventetid var meget ukonkret, angiveligt pga., at "andre" havde ansvar for afvikling af rækkefølgen af patienter til operationsgangen. En foldedør til stuen ved siden af "min" stue bevirkede, at al samtale kunne høres helt tydeligt helt "uden filter". Jeg vil rose for, at jeg under hele forløbet var tildelt enestue.	Virkelig dårligt
	6	De handlede vel efter bedste overbevisning.	Godt
	8	Lå fra fredag til søndag på akutmodtagelsen, og var blevet lovet at komme på en afdeling, men det skete ikke.	Virkelig dårligt
	9	Der var for lang ventetid mellem undersøgelserne.	Dårligt
	11	Jeg var overladt meget til mig selv, og blev ikke rigtig oplyst om, hvad der foregik i de store 'huller'.	Dårligt

Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
7	Det var ok.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne og de øvrige piger var meget søde. De hjalp mig meget.	Godt
11	Alt i alt var jeg rigtig godt tilfreds med alle derude. Blev behandlet rigtig godt af alle. Og maden var bedre, end sidst jeg var indlagt. Så har IKKE noget at klage over. En GOD afdeling.	Virkelig godt
17	Der er ikke noget galt med plejepersonale og sygeplejersker, samt afdelingen som sådan. Men lægerne burde aldrig have bestået deres eksamener, for de er så inkompetente, at de spilder min tid og sygehusvæsnets penge, og det endda uden, at det er lykkedes dem at finde ud af, hvorfor jeg [fejler det], jeg gør. [Har været indlagt flere gange], og de har stadig ikke henvist mig til en afdeling, der kunne være i stand til at finde forklaringen. Så informationen i forbindelse med indlæggelsen er ok.	Virkelig dårligt
18	Jeg har mange gange været indlagt på Randers Regionshospital og har ALTID følt mig godt behandlet. Jeg har aldrig oplevet så dårligt tilrettelagt et indlæggelsesforløb, manglende information, indsigt i sygdommen og almindelig omsorgspleje for de indlagte patienter.	Virkelig dårligt
21	Ville gerne have haft noget på skrift om, hvad de mener, der er "galt". Men det er sikkert også lidt svært at give, da jeg ikke har fået stillet en diagnose.	Godt
26	Min sygdom er ret speciel og sjælden. Læge NN og diverse sygeplejersker har ydet mig fin assistance.	Virkelig godt
28	Jeg vidste, at jeg skulle undersøges for forskellige ting, men præcist hvad var der ingen, der fortalte mig. Jeg spurgte laboranten, hvad hun skulle se efter i mine blodprøver, og hun svarede mig "Det ved jeg virkelig ikke, det må du spørge sygeplejersken om, for mig er du bare et nummer". Jeg oplevede ikke på noget tidspunkt, at der kom nogen hen til mig og fortalte, hvad de evt. kunne finde i undersøgelserne. Somme tider stod jeg ud af sengen og tog mit dropstativ med ud på gangen for at finde nogen, jeg kunne spørge om, hvad der foregik, og så fik jeg fornemmelsen af at være til besvær.	Dårligt
37	Har ikke fået noget materiale om sygdommen.	Godt
38	Jeg kan fortælle, at den aften, jeg skulle faste, skulle jeg først faste fra [et tidspunkt], men senere, efter en anden læges besked, skulle jeg ikke faste før seks timer senere til næste aften. [Fik kun] to små glas juice. [Om eftermiddagen] kom der pludselig en og hentede mig, da jeg skulle til ultralydsscanning, uden jeg fik nogen besked.	Dårligt
41	Jeg fik meget lidt information om ganske almindelige ting! Toiletforhold, madudlevering osv. Der var muligvis informationsmateriale, men [jeg kan ikke læse det].	Godt
42	Jeg fik en meget fin udskrivelsessamtale med mit fortsatte forløb. Jeg er i en alder, hvor jeg med disse informationer, har taget fint hånd om mit fortsatte forløb.	Virkelig godt
45	Meget dygtigt personale i CT-scanner og ambulance. Mange tak.	Uoplyst
51	Har ikke modtaget INFORMATIONSMAERIALE.	Dårligt
59	Under indlæggelsen fik jeg ikke information om, hvor længe jeg skulle vente på behandlingen (tapning af væske ved lungen). Lægen, der skulle tappe væsken, sagde, at hvis der ikke var mere væske end scanningen [et par dage før] fra et andet sygehus viste, ville hun ikke tappe. (Jeg var henvist fra det andet sygehus og kunne ikke få kemo, så længe væsken var der). Lægen i Randers tappede dog væsken, efter en [] scanning viste mere væske, sagde hun. Hvad mon jeg skulle have gjort, hvis hun ikke havde tappet væsken?	Dårligt
61	Godt.	Godt
64	Jeg har været indlagt på hospitalet i Randers [nogle gange]. Sidste gang var [i efteråret] på en	Uoplyst




tomandsstue. Ved den lejlighed blev jeg frastjålet godt 5000 kr. Jeg ved, hvem der stjal de mange penge, men har ikke navnet på sygeplejersken. Jeg meldte tyveriet til det lokale politi, som senere opgav opklaringsarbejdet.

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
	4 Det blev påtalt af lægen, at der skal lægges net ind på grund af operationsbrok, venter på indkaldelse.	Godt
	5 []. Information om forventet tidspunkt for operationen blev primært kun givet på min forespørgsel og var meget ukonkret. []. Jeg har en fornemmelse af, at det skyldtes manglende "lyst" til at fortælle, at der ikke var nogen konkrete oplysninger tilgængelige om det tidsmæssige forløb...	Virkelig dårligt

Akut afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?
















ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
6	Blev akut indlagt og udskrevet, inden min sygdom var på plads.	Uoplyst
8	Sidste gang sendte de mig til [anden by], hvorfor det?	Godt
14	Det er anden gang, at jeg har været indlagt med atrieflagren, og begge gange har det irriteret mig, at man ikke hører ordentligt efter (=ignorerer) det, jeg siger omkring min situation. Det virker også som om, at fordi jeg har haft et forløb på et privat hjertecenter, så "gælder" det ikke. Jeg måtte presse på, før man kontaktede centeret og fik den rette konklusion på det videre forløb. Hvis ikke man var så egenrådig, kunne jeg have "sparet" det offentlige for mindst 24 timers indlæggelse.	Dårligt
15	Jeg blev enig med læge NN om, at det var bedst, at jeg kom hjem. Der bliver ikke taget hensyn, til dem lider af parfumeallergi. Jeg blev flyttet [flere] gange en nat, når man, som jeg, er indlagt med lungebetændelse. Kosten kunne også godt være lidt bedre eller meget bedre. Brødet var meget tørt!	Dårligt
17	Ikke ud over, at jeg blev udskrevet med en alvorlig fejldiagnose.	Virkelig dårligt
26	Jeg blev udskrevet til videre undersøgelse i ambulatoriet. Her var opfølgningen perfekt og hurtig. Der blev lyttet til mine ønsker.	Virkelig godt
28	Jeg blev udskrevet med en recept og besked på at gå til kontrol ved egen læge. Ved disse kontroller ved egen læge har jeg fået svar på mine spørgsmål, både om hvad de har undersøgt for, og hvad der skal ske fremadrettet.	Dårligt
29	Kom overraskende (uventet).	Uoplyst
32	Jeg var indlagt i to døgn, og jeg fik en fin behandling. Da fandt jeg ud af, at jeg havde lidt astma. Så fik jeg en god vejledning om, hvordan jeg skulle bruge medicinen. []. Vi har et godt system i Danmark. Vi kan blive hjulpet.	Virkelig godt
38	Jeg var meget utryk ved at komme igen, men også en grim oplevelse på Q41 og Q11, da jeg følte, jeg slet ikke havde fået den behandling, jeg burde have haft. Jeg håber aldrig, jeg skal stifte bekendtskab med de to afdelinger mere.	Dårligt
42	Bare sig tak for en meget fin og kompetent behandling, hvor jeg følte, at det jeg havde af indlæg for at helheden skulle blive optimalt, blev taget med. De kan med rette være stolte af deres værk.	Virkelig godt
46	Jeg blev ikke udskrevet af en læge og fik ingen forklaring på min sygdom, hvilket forekom meget mærkeligt.	Dårligt
49	Meget forvirrende. Ingen vidste besked. Medicin var væk osv.	Uoplyst
51	Der var ingen læge til stede ved "udskrivningen".	Dårligt
58	Har for det meste udskrevet mig selv, fordi jeg mener, at de ressourcer, de brugte på mig, kunne bruges bedre på f.eks. syge børn.	Virkelig godt
59	Jeg forstår ikke, det var nødvendigt at være indlagt så længe efter, at drænet blev sat i.	Dårligt
61	God, med fin service.	Godt
65	Jeg måtte bede om en afsluttende samtale med en læge inden udskrivelse.	Godt
66	Mit lægehus [] svigtede i opfølgningen af min infektion (blodprøver)!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Meget dygtig læge NN, der brugte tid og kræfter på, at jeg blev guidet videre til et andet hospital, hvor jeg nu er i et behandlingsforløb. | Virkelig godt |
|  | 3 | Både lægen og sygeplejersken anbefalede mig at tage Panodil herhjemme og rettede først fejlen, da jeg selv gjorde opmærksom på, at Panodil og en forstørret lever ikke var en god kombination. | Dårligt |
|  | 7 | Jeg valgte selv at gå uden at blive til set af en læge, da jeg havde ligget fastende i seks timer, for at få en kirurg, der ikke havde tid, til at afkræfte [diagnose], hvilket der ikke var tegn på. | Virkelig godt |

Akut afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Dårligt fungerende team, ligger i uvished. Får ikke den fornødne hjælp/omsorg, kan ikke blive [puttet] i sengen og ingen hjælp til toiletbesøg, ingen medicin/mad i mange timer. Dårlige stuer. Hygiejne nedprioriteres. Dårlig personlig pleje. For lang tid inden behandling iværksættes. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
3	Mere kontrol af bad/toiletforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Personalet rigtig søde og rare. Men tre dage på Akut Sengeafdeling med al dens uro er for meget. [Relationer til personale]	Uoplyst
7	Alt i alt meget godt.	Virkelig godt
8	Afdelingen er virkelig god. De ansatte havde meget travlt, kan det ikke afhjælpes lidt? [Pleje]	Godt
10	Man gik straks i gang med at regulere hjerteslaget og fik det huslige klaret, så jeg kom hjem igen efter en-halvdagen indlæggelse. Jeg er meget tilfreds med sygehusets behandling af mig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg synes, at det var rart, at personalet kom tit og hørte om, hvordan vi havde det, og om vi manglede noget. Man følte sig IKKE glemt. Altid sødt personale, der kom. SÅ DET VAR DEJLIGT, TAK :-) [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Jeg anerkender, at personalet har begrænsede ressourcer, og at de derfor er pressede i hverdagen. Regionshospitalet er stort, og der skal koordineres en del, hvilket i det store hele fungerer fint. Jeg tror, at man kunne komme langt i fremtiden, hvis man fik fjernet flere gamle/gammeldags faggrænser, der hersker på hospitalerne. [Pleje]	Dårligt
16	De lovede en samtale om det videre forløb, har intet hørt her to måneder efter. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Som sagt synes jeg, at afdelingen gør det godt. Hvis den fik læger, der var i stand til at udføre et ordentligt og seriøst stykke lægeligt arbejde, ville alt være godt.	Virkelig dårligt
19	Under indlæggelsen var jeg placeret i stue med forskellige medpatienter, som besørgede alt i sengen, hvilket medførte en frygtelig stank og efterfølgende nogen støj. Andre patienter råbte meget efter personalet. Hvis man kunne placere patienterne efter deres tilstand, ville det være en stor fordel for mange af patienterne, som så ville få en chance for at blive udhvilet. [Pleje]	Uoplyst
20	Der var ingen stuegang lørdag. Jeg fik hele tiden at vide, at der kom en stuegang, men den udeblev. Jeg blev udskrevet ved [om aftenen]. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
21	Da jeg var til samtale omkring indlæggelsen efterfølgende, oplevede jeg stor tryghed og hjælpsomhed fra personalet på Reumatologisk Afsnit. Det er en stor tryghed at vide, at man bare skal ringe, hvis der opstår usikkerhed omkring noget. Det var ligeledes en god og informerende samtale med lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
26	En firesengsstue er meget trang. Man har nærmest naboen helt tæt ind på sig. Afdelingen hjalp mig til en tom stue den tredje nat, så jeg kunne få sovet. Tak for det. [Pleje]	Virkelig godt

 27	Stor ros til akut sengeafsnit. Blev ikke overflyttet til anden afdeling, da jeg var utryg ved det. Havde tidligere haft dårlig oplevelse på anden afdeling. [Kvalitet i behandling]	Godt
 28	Det var træls at få en udrensning, hvor man ustandseligt skulle på toilettet, når man er placeret på en firemandsstue i sengen længst væk fra toilettet på gangen. Min oplevelse af personalet var blandet. En aften bad jeg om at blive afkoblet fra mit dropstativ og fik at vide, at det ville de gøre på deres aftenrunde, hvorefter de glemte mig. Næste morgen blev jeg mødt af andet personale med omsorg og menneskelighed. Mit overordnede indtryk var, at de var underbemandede og fortravlede på en måde, der heller ikke var tilfredsstillende for dem selv. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
 29	Afskærmningen af de enkelte sengepladser kunne være meget bedre. De eksisterende blev sjældent brugt af personalet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
 30	Var kun indlagt et døgn, så det var ok, det jeg oplevede.	Godt
 34	Værelserne var ved at falde fra hinanden, ikke det mest opmuntrende. Huller i væggene, en ødelagt fjernbetjening, og snor der falder ud af væggen. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
 35	Der blev en mand indlagt på den firemandsstue jeg lå på. Jeg synes ikke, det er i orden at blande kønnene på stuerne. Jeg fik optaget journal og fik lavet EKKO på stuen, mens der var pårørende til de andre patienter tilstede. Det er ikke i orden. De skal sendes udenfor. [Fysiske rammer]	Dårligt
 36	Det kniber med information en smule; hjem til hustru. Men alt i alt ok. [Kommunikation og information]	Godt
 38	Det var en rigtig ubehagelig indlæggelse. [En] aften kom en læge og fortalte, at jeg skulle have en tre dages penicillinur, og det skulle foregå direkte ind i årene, da jeg ikke måtte få piller, da min mave ikke kunne tåle det. Herefter skulle jeg have en CT-scanning, så man kunne se, hvad der forårsagede alle mine smerter, og derefter begyndte jeg behandlingen, og jeg var rigtig glad, da det lød godt. Jeg lå så med drop hele natten og [den næste] formiddag. [Om middagen] kom en [] læge og sagde, nu måtte jeg godt tage hjem for jeg skulle på en otte dages penicillinur med piller. Jeg sagde, at en anden læge havde sagt, jeg ikke måtte få piller, men kun sagde meget klart, det kendte hun ikke noget til, og så tog jeg hjem, og i dag, en måned senere, har jeg stadig smerter. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
 41	En læge sagde [om eftermiddagen], at han ville komme igen efter et par timer. Han kom ikke, og jeg fik ingen besked. [Ud på aftenen] måtte jeg selv bede om nattøj og kam/tandbørste, da jeg åbenbart skulle overnatte. Det fik jeg heller ikke besked om. Kontaktsygeplejerske så jeg kun ved indlæggelse, ellers ikke. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
 43	Hurtig, kompetent og venlig behandling hele vejen igennem!	Virkelig godt
 49	Der var megen uro på afdelingen. Personalet havde meget travlt. [Pleje]	Uoplyst
 50	Personalet kan godt sætte sig noget mere ind i borgerens helbred, så de kender alle sygdommene. Rengøringspersonalet kan godt gøre bedre rent. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
 51	Præg af stor travlhed, så man ikke ville ulejlige med evt. unødvendige spørgsmål. Jeg har måske bare været uheldig! Det var en meget ubehagelig oplevelse. [Pleje]	Dårligt
 52	Det er rigtig dårligt at ligge bag et mørkt forhæng og ikke se dagslyset. [Fysiske rammer]	Godt
 55	Mit indtryk er, at det ikke er læger og sygeplejersker der får stres, men patienterne af ventetid. Ventetid uden nogen form for forklaring. Og når man så kan se et kontor fyldt op med folk i hvide kitler med armene over kors, kunne de godt bruge lidt tid på patientpleje. De kunne lære	Dårligt

	noget af dem på en anden afdeling. De var super. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	
56	Der er for meget ventetid på, at få snakket med en læge. Der var en læge, som udskrev mig, og som var bekymret for mig og sendte mig videre til [en] scanning. Det var jeg meget glad for. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
57	Dygtige og behagelige sygeplejersker og personale. Lægerne mangler forståelse. Det kunne de lære af sygeplejerskerne. [Relationer til personale]	Dårligt
58	Jeg synes, at afdelingen skal prioritere børn frem for midaldrende patienter, som jeg.	Virkelig godt
59	- Jeg oplevede tre gange, at personalet talte ned til patienterne. En gang til mig, to gange til andre patienter/pårørende. Det burde slet ikke finde sted :-(. - Der burde være mad og drikke i akutafdelingen :-(. - Lægen, der lagde drænet, gjorde det godt. Det gjorde meget mindre ondt, end da jeg fik gjort det på et andet sygehus :-). - Der burde ikke være ventetid på at blive udskrevet :-(. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
62	Blev ikke undersøgt, alt var overfladisk og upersonligt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
63	Jeg ved godt, det er en akutafdeling, men personalet var meget fortravlet, men flinke og rare. Der var enorm lang ventetid på en læge. Det ville nok kunne gøre opholdet kortere, hvis man ikke skulle vente en hel dag på, at en læge endelig havde tid til at sende en hjem. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
ID	Kommentarer - Akutmodtagelse Q41 - RRA	Samlet indtryk
1	En særlig hilsen og ros til NN, der med sin dygtighed og omhyggelige adfærd var opmærksom på selv mindre, men meget afgørende, symptomer. Dette er vi, min kone og jeg, taknemmelig for. TAK! [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Patienten ønskede en bedre orientering ved hjemsendelse. Der blev ikke spurgt, om patienten var alene eller havde nogle, der kunne hjælpe ved hjemsendelsen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
7	Fortæl når der er vagtskifte, så man er med på, at en ny sygeplejerske har taget over. Selvom jeg lå fastende i rigtig mange timer efter meget stærke smerter [], fik jeg ikke lagt IV-drop. Dette medførte, at jeg blev rigtig dårlig tilpas. Jeg fik at vide, at der stadig var lang ventetid. Da jeg blev ved med at komme bag i køen, fordi jeg jo ikke var akut, valgte jeg at gå uden undersøgelse. Sygeplejersken blev sur, hvilket var meget upassende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
8	Det var begrænset, hvad jeg så til personalet, mens jeg var indlagt. Jeg havde det, som om jeg bare kunne passe mig selv. Så jeg synes, at personalet skal være mere nærværende, OGSÅ når de er inde ved en patient. Jeg oplevede hver gang, at jeg ringede efter dem: "Hvad vil hun nu". [Pleje]	Virkelig dårligt
11	Jeg var efterladt meget til mig selv, så måske man skulle være lidt mere opmærksom på den enkelte patient og deres behov. [Pleje]	Dårligt

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.

