

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling C
Århus Sygehus**

Revideret: 29/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	314
Besvarelser fra afdelingens patienter:	169
Afdelingens svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

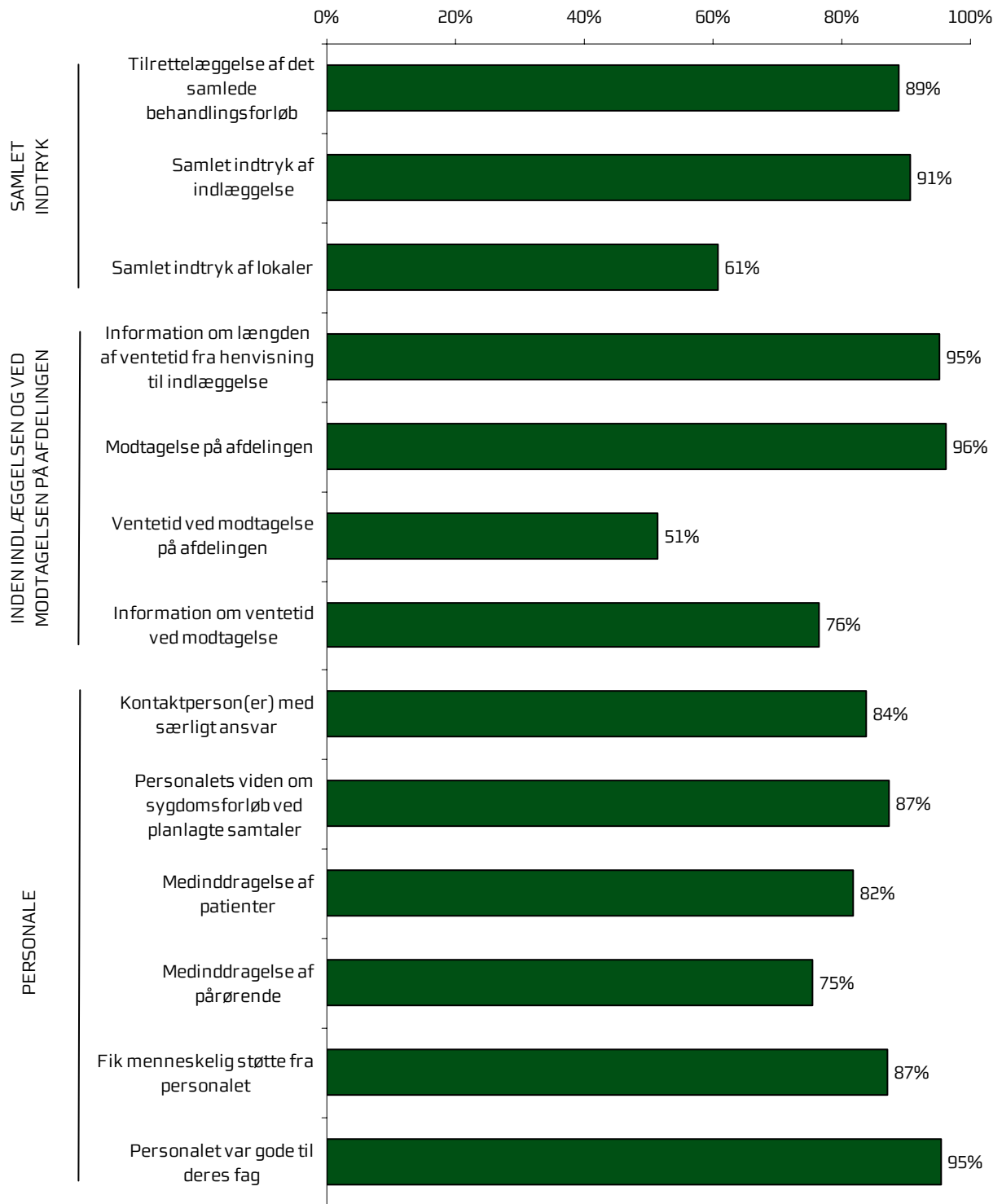
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

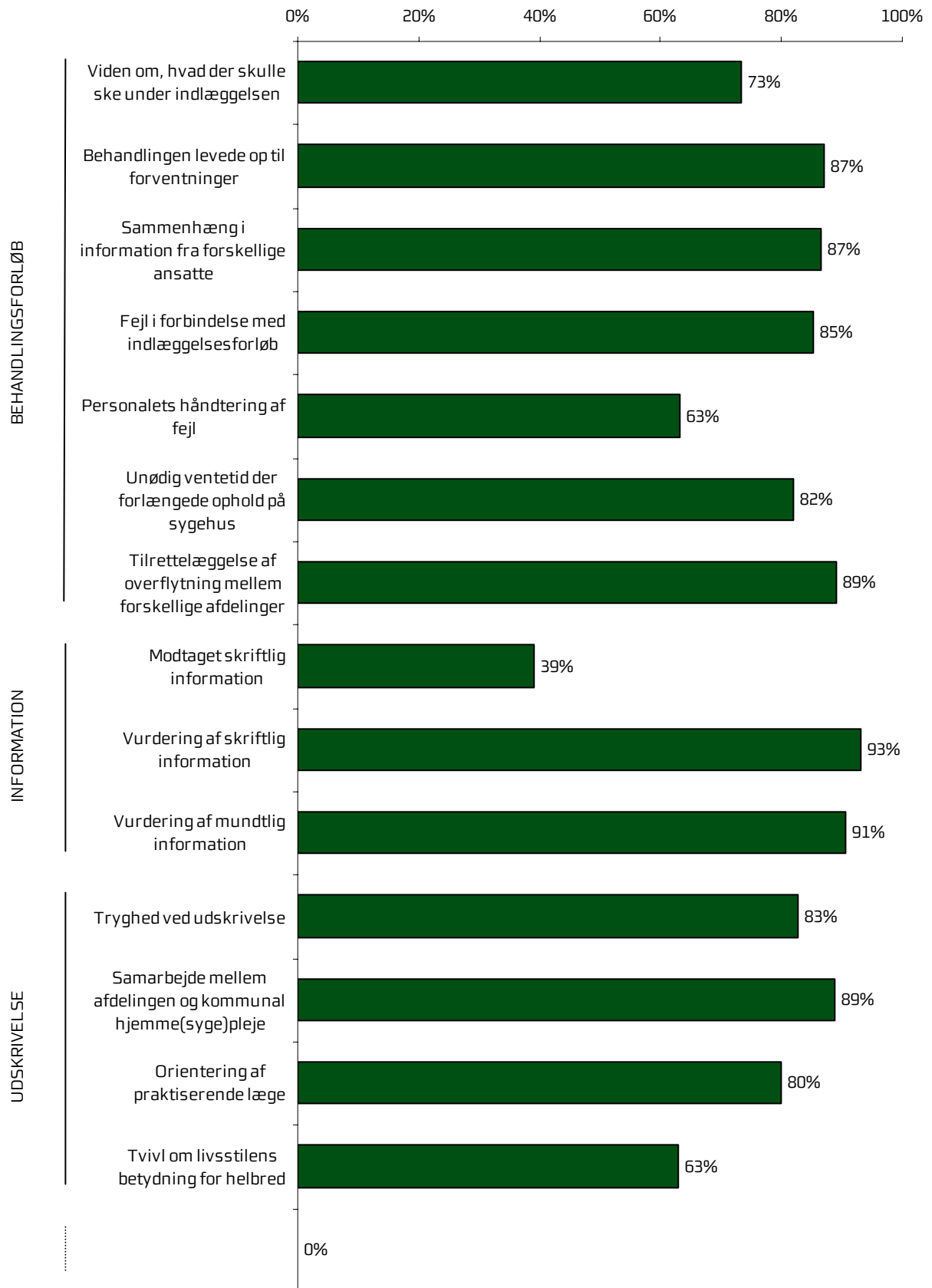
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

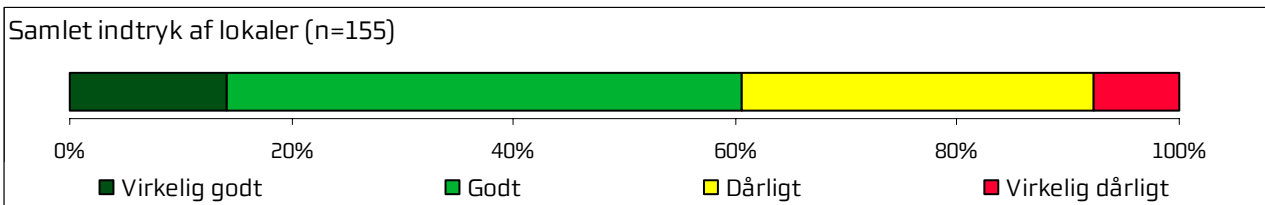
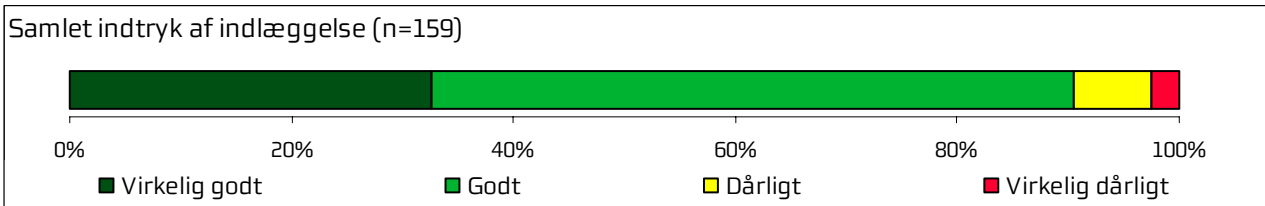
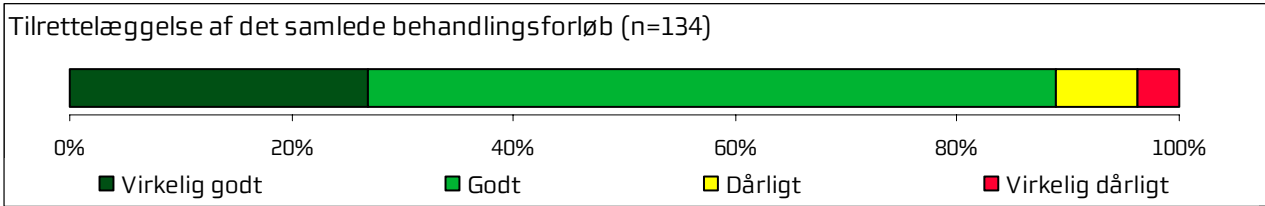
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

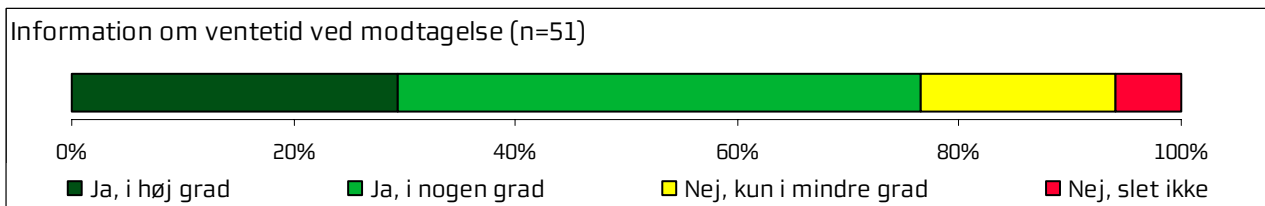
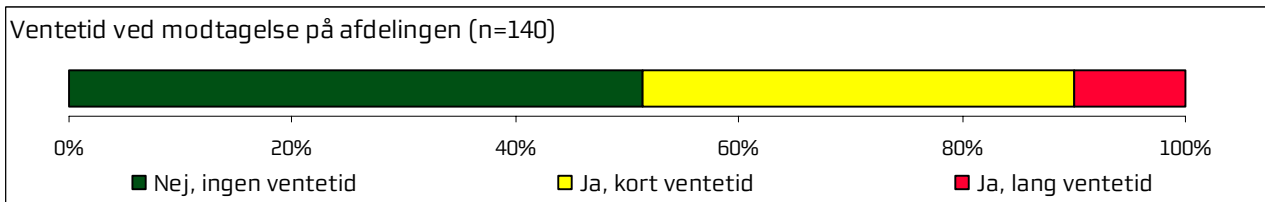
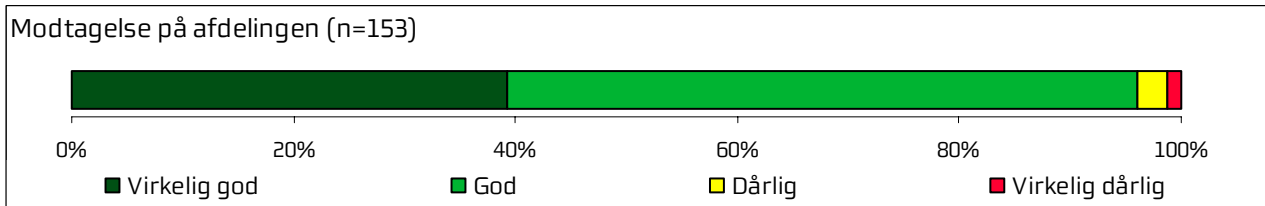
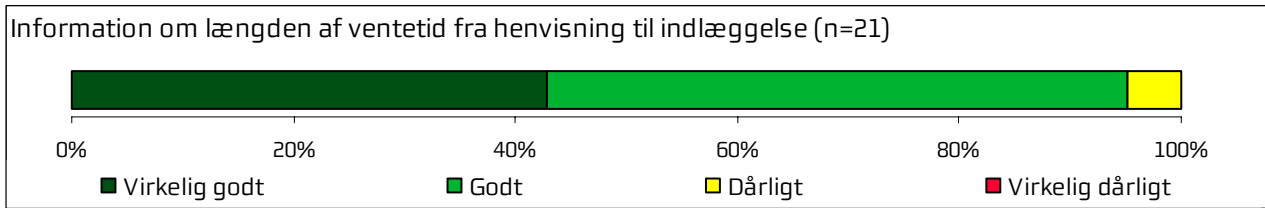
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89%	-	-	99%*	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	99%*	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	61%	-	-	92%*	65%	77%*

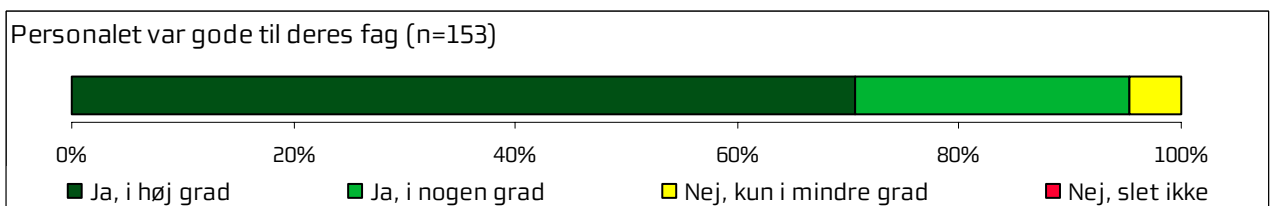
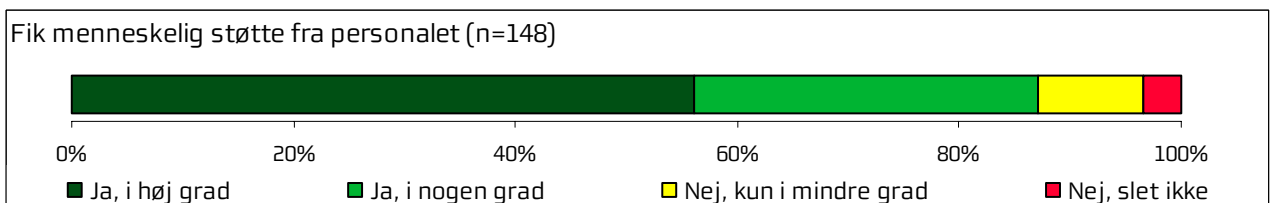
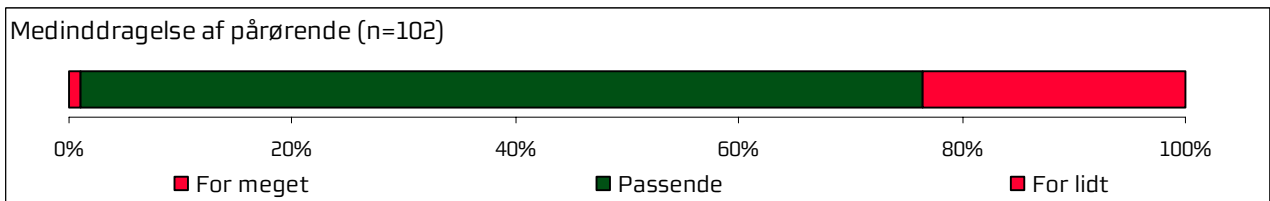
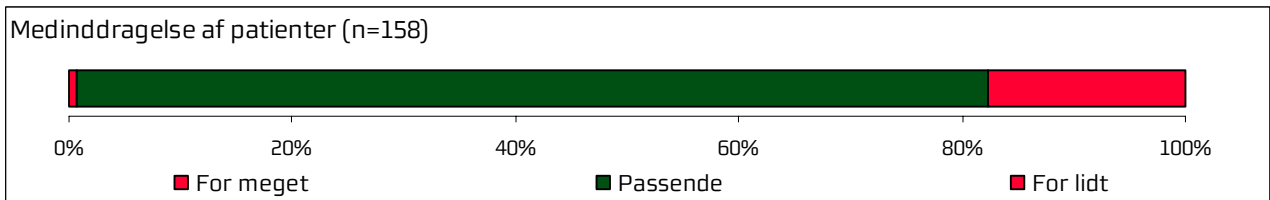
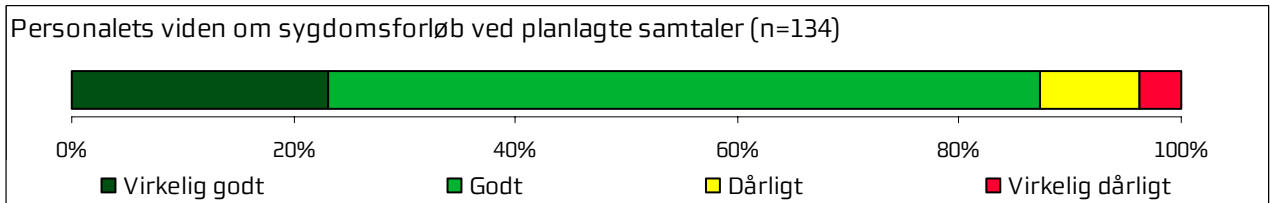
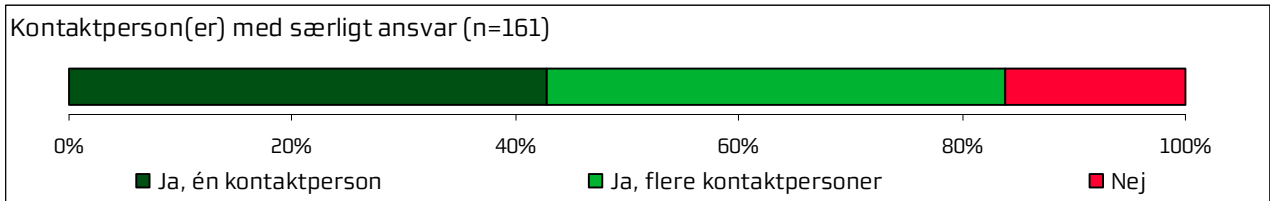
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	95%	-	-	100%	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%*	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	51%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	80%	54%*	66%

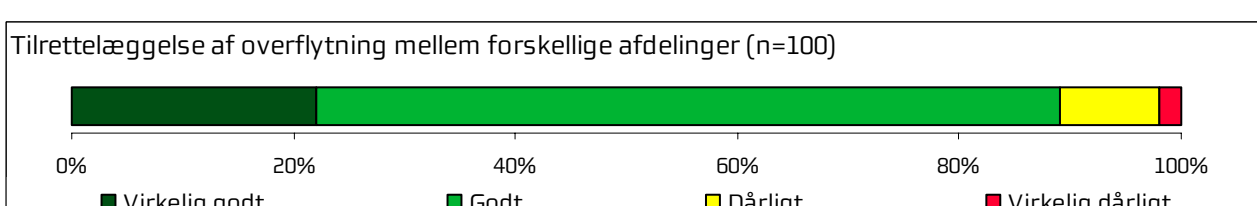
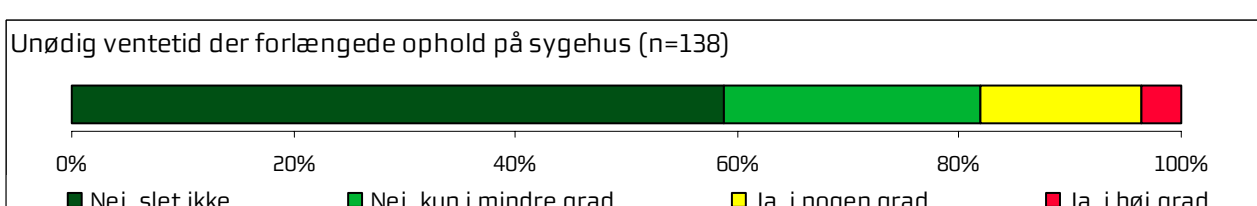
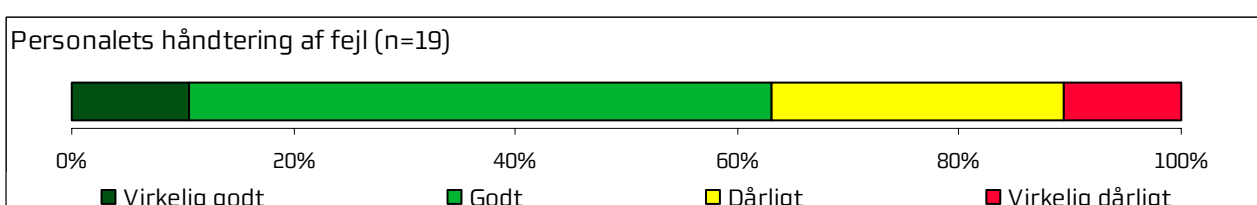
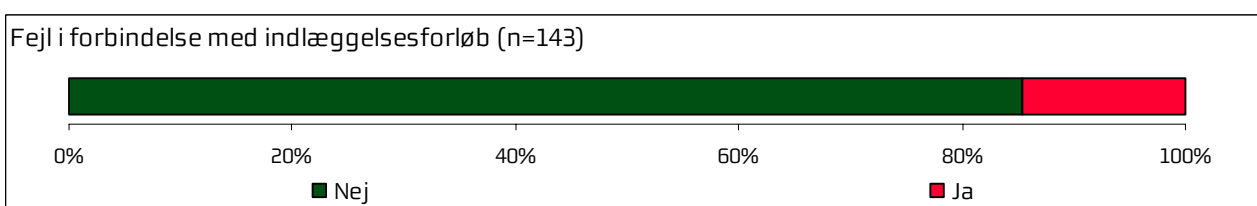
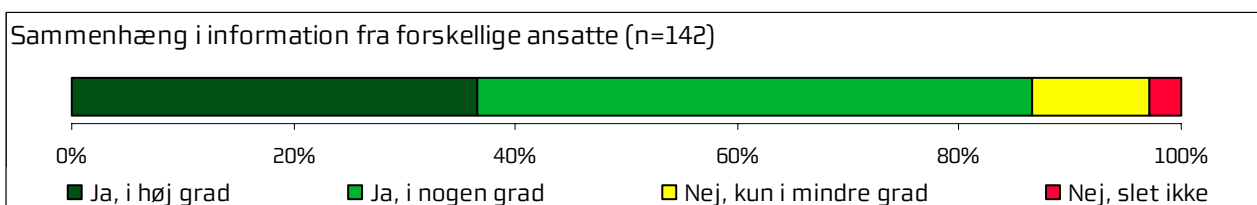
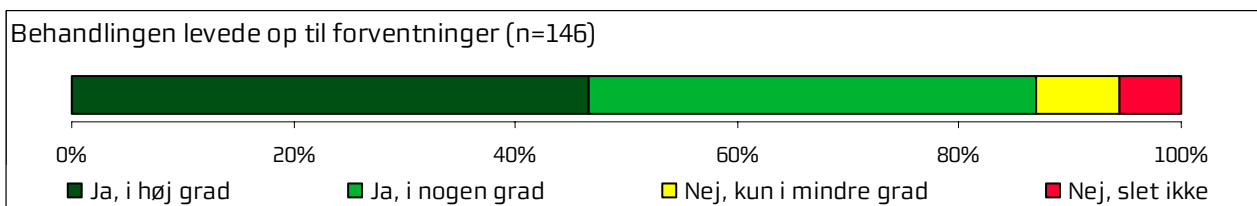
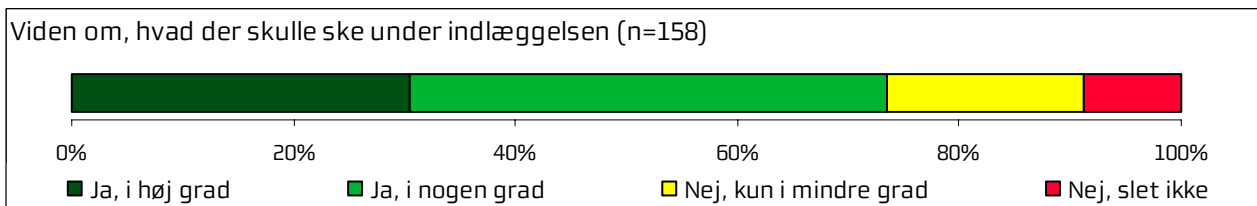
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84%	-	-	91%*	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	97%*	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82%	-	-	96%*	78%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75%	-	-	92%*	72%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	98%*	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	99%*	92%	96%

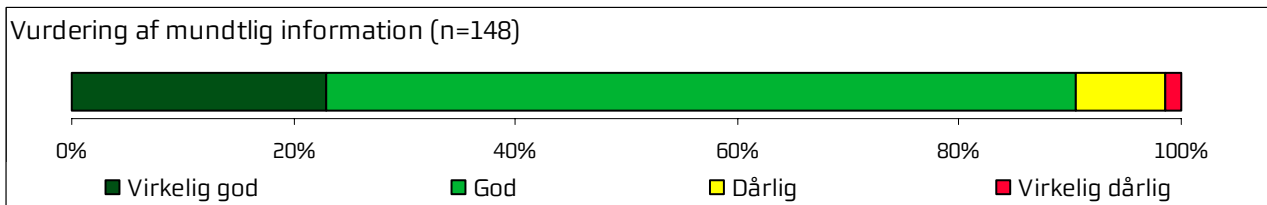
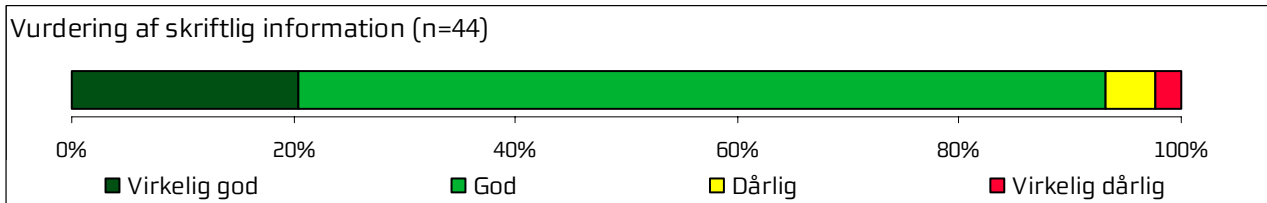
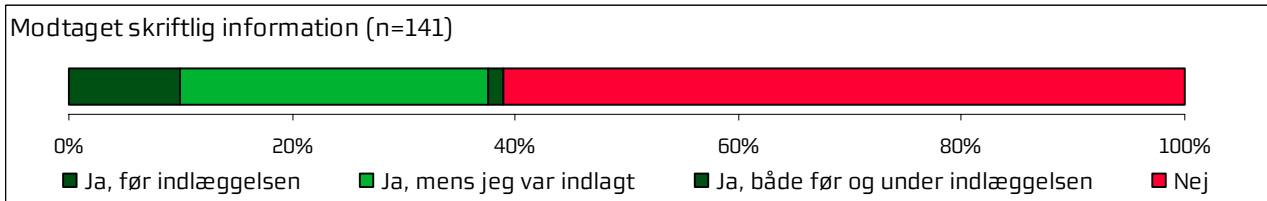
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	73%	-	-	98%*	79%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	97%*	80%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87%	-	-	97%*	77%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85%	-	-	88%	71%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	90%*	49%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	98%*	76%*	89%

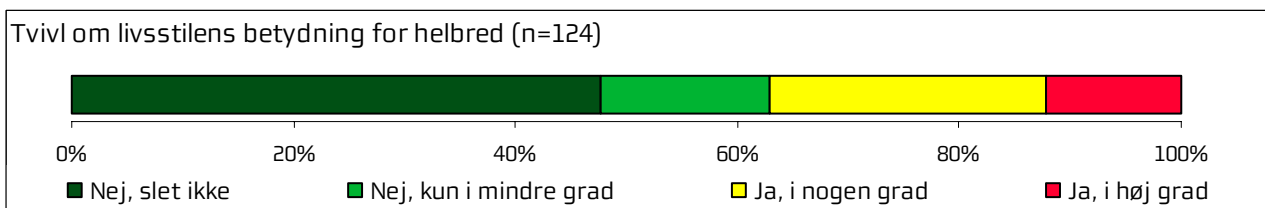
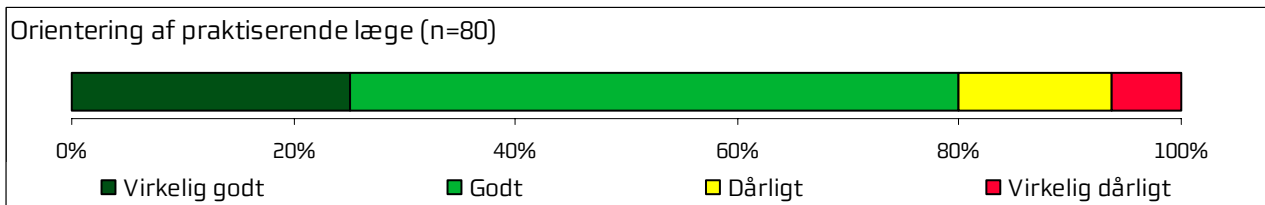
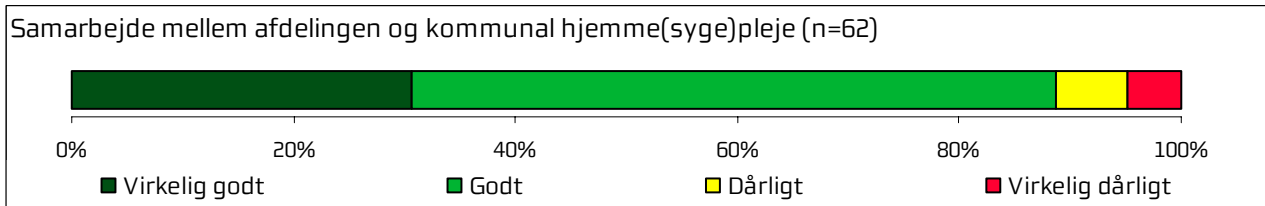
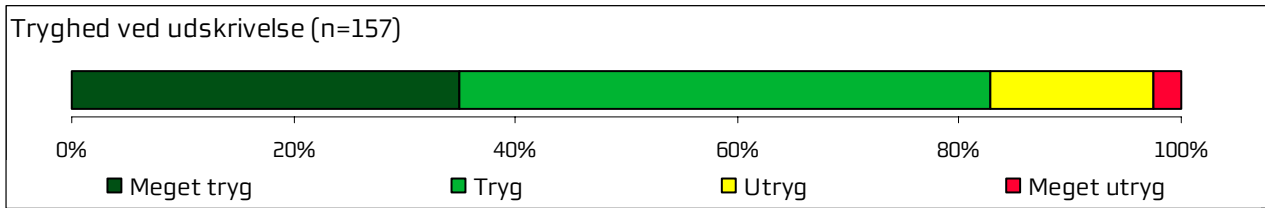
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	39%	-	-	68%*	39%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%*	81%*	91%

4.6 Udskrivelse

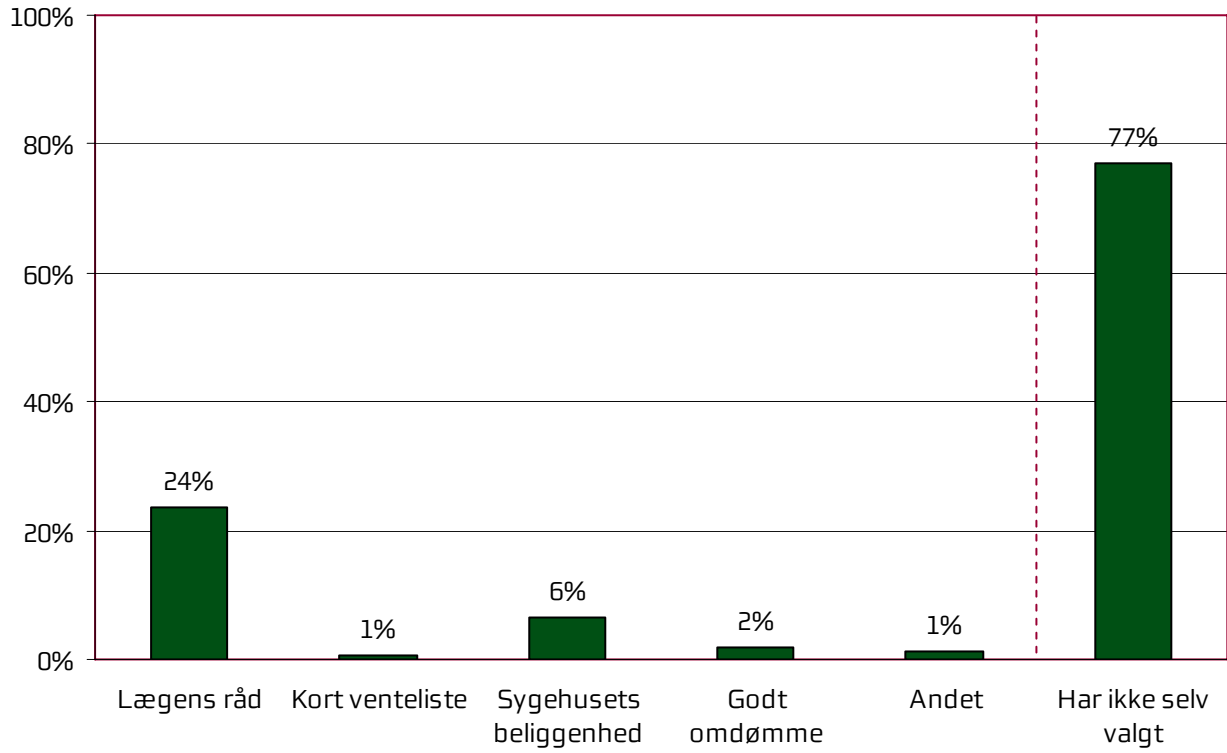


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83%	-	-	95%*	79%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	89%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63%	-	-	81%*	66%	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 3
--	--

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)					Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. 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"/>
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 23					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten 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 faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		169	314
Køn	Mand	44%	43%
	Kvinde	56%	57%
Alder	0-19 år	3%	2%
	20-39 år	3%	6%
	40-59 år	18%	18%
	60-79 år	56%	48%
	80 år eller derover	20%	26%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		169	100
Alder	0-19	5	3%
	20-39	5	3%
	40-59	31	18%
	60-79	94	56%
	80-	34	20%
Køn	Mand	74	44%
	Kvinde	95	56%
Skema udfyldt af	Patienten	145	91%
	Pårørende	14	9%
Modersmål	Dansk	156	96%
	Ikke dansk	6	4%
Indlæggelses-type	Akut	121	79%
	Planlagt	32	21%
Afsnit	Afsnit 120	69	41%
	Afsnit 160	53	31%
	Patienthotel	8	5%
	Visitationsafsnit C	34	20%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	3%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	62	7	4	134	23
Alder	0-19	25	50	0	25	4	1
	20-39	0	80	20	0	5	0
	40-59	46	39	14	0	28	2
	60-79	21	69	6	4	72	18
	80-	28	64	4	4	25	2
Køn	Mand	28	62	8	2	61	6
	Kvinde	26	62	7	5	73	17
Skema udfyldt af	Patienten	28	62	7	4	120	20
	Pårørende	20	70	10	0	10	2
Modersmål	Dansk	27	62	8	3	126	23
	Ikke dansk	33	50	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	22	67	8	2	95	19
	Planlagt	45	41	3	10	29	2
Afsnit	Afsnit 120	32	59	5	3	59	9
	Afsnit 160	23	72	3	3	39	9
	Patienthotel	29	43	14	14	7	1
	Visitationsafsnit C	19	58	19	4	26	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	58	7	3	159
Alder	0-19	20	60	20	0	5
	20-39	20	40	40	0	5
	40-59	47	40	10	3	30
	60-79	25	69	3	2	91
	80-	46	43	7	4	28
Køn	Mand	30	67	3	0	69
	Kvinde	34	51	10	4	90
Skema udfyldt af	Patienten	32	59	6	3	141
	Pårørende	38	54	8	0	13
Modersmål	Dansk	33	58	7	2	151
	Ikke dansk	33	33	17	17	6
Indlæggelses-type	Akut	31	61	7	2	117
	Planlagt	40	50	7	3	30
Afsnit	Afsnit 120	34	60	4	1	67
	Afsnit 160	36	54	6	4	50
	Patienthotel	38	38	25	0	8
	Visitationsafsnit C	23	63	10	3	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		14	46	32	8	155
Alder	0-19	20	20	60	0	5
	20-39	0	40	60	0	5
	40-59	17	59	14	10	29
	60-79	13	42	37	8	89
	80-	15	56	22	7	27
Køn	Mand	16	48	28	7	67
	Kvinde	13	45	34	8	88
Skema udfyldt af	Patienten	12	49	31	8	138
	Pårørende	23	31	38	8	13
Modersmål	Dansk	13	48	32	7	147
	Ikke dansk	50	0	33	17	6
Indlæggelses-type	Akut	14	46	33	7	113
	Planlagt	17	47	30	7	30
Afsnit	Afsnit 120	12	51	31	6	67
	Afsnit 160	15	42	33	10	48
	Patienthotel	14	43	29	14	7
	Visitationsafsnit C	17	48	28	7	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		43	52	5	0	21	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	4	0	
	60-79	43	50	7	0	14	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	50	50	0	0	6	1	
	Kvinde	40	53	7	0	15	0	
Skema udfyldt af	Patienten	43	52	5	0	21	1	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	43	52	5	0	21	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	43	52	5	0	21	1	
Afsnit	Afsnit 120	44	44	11	0	9	1	
	Afsnit 160	-	-	-	-	4	0	
	Patienthotel	25	75	0	0	8	0	
	Visitationsafsnit C	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		39	57	3	1	153	7
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	25	75	0	0	4	1
	40-59	36	54	11	0	28	0
	60-79	39	58	1	1	84	6
	80-	48	48	0	3	33	0
Køn	Mand	42	55	3	0	69	1
	Kvinde	37	58	2	2	84	6
Skema udfyldt af	Patienten	39	56	3	2	131	6
	Pårørende	50	50	0	0	14	0
Modersmål	Dansk	39	57	3	1	142	6
	Ikke dansk	33	50	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	37	59	3	1	108	6
	Planlagt	48	45	3	3	31	0
Afsnit	Afsnit 120	31	66	2	2	61	4
	Afsnit 160	44	50	4	2	50	3
	Patienthotel	71	29	0	0	7	0
	Visitationsafsnit C	41	56	3	0	32	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		51	39	10	140	16
Alder	0-19	40	60	0	5	0
	20-39	50	25	25	4	1
	40-59	32	50	18	28	0
	60-79	57	35	8	74	12
	80-	59	34	7	29	3
Køn	Mand	52	39	8	61	7
	Kvinde	51	38	11	79	9
Skema udfyldt af	Patienten	53	37	11	123	10
	Pårørende	42	50	8	12	2
Modersmål	Dansk	52	38	10	130	14
	Ikke dansk	60	20	20	5	1
Indlæggelses-type	Akut	52	37	11	97	14
	Planlagt	47	47	6	32	0
Afsnit	Afsnit 120	48	39	13	56	6
	Afsnit 160	53	36	11	45	6
	Patienthotel	38	63	0	8	0
	Visitationsafsnit C	59	34	7	29	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	1

Tabel 12. 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 patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	47	18	6	51	6
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	33	50	17	0	18	0
	60-79	30	48	22	0	23	2
	80-	29	29	14	29	7	3
Køn	Mand	35	52	13	0	23	4
	Kvinde	25	43	21	11	28	2
Skema udfyldt af	Patienten	31	44	18	7	45	3
	Pårørende	25	50	25	0	4	3
Modersmål	Dansk	32	45	17	6	47	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	30	45	15	9	33	6
	Planlagt	29	50	21	0	14	0
Afsnit	Afsnit 120	29	42	21	8	24	2
	Afsnit 160	36	29	29	7	14	1
	Patienthotel	20	80	0	0	5	0
	Visitationsafsnit C	29	71	0	0	7	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		43	41	16	161
Alder	0-19	40	40	20	5
	20-39	40	40	20	5
	40-59	52	32	16	31
	60-79	36	46	19	90
	80-	57	37	7	30
Køn	Mand	40	49	11	70
	Kvinde	45	35	20	91
Skema udfyldt af	Patienten	43	40	17	140
	Pårørende	36	57	7	14
Modersmål	Dansk	43	42	15	151
	Ikke dansk	33	33	33	6
Indlæggelses-type	Akut	38	44	18	117
	Planlagt	71	19	10	31
Afsnit	Afsnit 120	43	46	10	67
	Afsnit 160	30	48	22	50
	Patienthotel	88	0	13	8
	Visitationsafsnit C	53	31	16	32
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		23	64	9	4	134	29	
Alder	0-19	0	50	50	0	2	3	
	20-39	0	80	20	0	5	0	
	40-59	16	64	12	8	25	5	
	60-79	21	71	7	1	72	20	
	80-	40	47	7	7	30	1	
Køn	Mand	29	64	5	2	58	13	
	Kvinde	18	64	12	5	76	16	
Skema udfyldt af	Patienten	22	66	9	3	116	27	
	Pårørende	42	50	0	8	12	2	
Modersmål	Dansk	22	65	9	4	125	29	
	Ikke dansk	50	33	17	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	24	62	9	4	90	27	
	Planlagt	28	62	7	3	29	2	
Afsnit	Afsnit 120	24	65	9	2	54	14	
	Afsnit 160	24	61	11	4	46	6	
	Patienthotel	13	63	13	13	8	0	
	Visitationsafsnit C	22	70	4	4	23	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	

Tabel 15. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	82	18	158
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	0	60	40	5
	40-59	0	94	6	31
	60-79	1	80	19	88
	80-	0	77	23	30
Køn	Mand	1	84	14	70
	Kvinde	0	80	20	88
Skema udfyldt af	Patienten	1	83	17	139
	Pårørende	0	77	23	13
Modersmål	Dansk	0	83	17	149
	Ikke dansk	17	50	33	6
Indlæggelses-type	Akut	1	78	21	114
	Planlagt	0	93	7	29
Afsnit	Afsnit 120	0	80	20	66
	Afsnit 160	0	78	22	50
	Patienthotel	0	100	0	7
	Visitationsafsnit C	3	84	13	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	75	24	102	59
Alder	0-19	0	80	20	5	0
	20-39	0	50	50	2	3
	40-59	0	88	12	17	14
	60-79	2	78	20	60	32
	80-	0	56	44	18	10
Køn	Mand	2	82	16	49	22
	Kvinde	0	70	30	53	37
Skema udfyldt af	Patienten	1	77	22	86	56
	Pårørende	0	70	30	10	3
Modersmål	Dansk	0	76	24	94	58
	Ikke dansk	17	67	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	1	71	28	79	37
	Planlagt	0	88	13	16	15
Afsnit	Afsnit 120	0	74	26	42	25
	Afsnit 160	3	63	34	32	18
	Patienthotel	0	75	25	4	4
	Visitationsafsnit C	0	100	0	21	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1

Tabel 17. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	31	9	3	148	16
Alder	0-19	20	60	0	20	5	0
	20-39	20	60	20	0	5	0
	40-59	54	29	18	0	28	3
	60-79	56	31	9	4	80	12
	80-	70	23	3	3	30	1
Køn	Mand	65	28	6	2	65	7
	Kvinde	49	34	12	5	83	9
Skema udfyldt af	Patienten	57	31	8	4	130	15
	Pårørende	58	33	8	0	12	1
Modersmål	Dansk	56	31	9	3	140	15
	Ikke dansk	67	17	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	56	31	10	3	108	10
	Planlagt	65	23	4	8	26	5
Afsnit	Afsnit 120	55	30	10	5	60	8
	Afsnit 160	55	35	8	2	49	3
	Patienthotel	71	14	0	14	7	1
	Visitationsafsnit C	59	31	10	0	29	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		71	25	5	0	153	11
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	40	60	0	0	5	0
	40-59	71	21	7	0	28	3
	60-79	70	26	5	0	86	6
	80-	83	13	3	0	30	2
Køn	Mand	75	23	1	0	69	3
	Kvinde	67	26	7	0	84	8
Skema udfyldt af	Patienten	74	22	4	0	134	10
	Pårørende	46	46	8	0	13	0
Modersmål	Dansk	71	24	4	0	143	11
	Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	69	26	5	0	110	8
	Planlagt	79	21	0	0	28	3
Afsnit	Afsnit 120	74	23	3	0	62	6
	Afsnit 160	68	26	6	0	50	2
	Patienthotel	100	0	0	0	6	1
	Visitationsafsnit C	66	28	6	0	32	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	43	18	9	158	5
Alder	0-19	25	50	25	0	4	1
	20-39	20	20	40	20	5	0
	40-59	32	42	19	6	31	0
	60-79	30	46	16	8	89	2
	80-	31	38	17	14	29	2
Køn	Mand	28	46	15	10	71	1
	Kvinde	32	40	20	8	87	4
Skema udfyldt af	Patienten	30	45	17	8	141	3
	Pårørende	45	27	27	0	11	2
Modersmål	Dansk	31	43	17	9	149	5
	Ikke dansk	33	33	33	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	23	45	21	11	113	4
	Planlagt	60	23	13	3	30	1
Afsnit	Afsnit 120	28	47	16	9	64	3
	Afsnit 160	29	44	21	6	52	0
	Patienthotel	88	13	0	0	8	0
	Visitationsafsnit C	27	40	23	10	30	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		47	40	8	5	146	16
Alder	0-19	25	50	0	25	4	1
	20-39	40	60	0	0	5	0
	40-59	53	30	17	0	30	1
	60-79	47	42	5	5	78	13
	80-	41	41	7	10	29	1
Køn	Mand	45	45	8	2	66	5
	Kvinde	48	36	8	9	80	11
Skema udfyldt af	Patienten	48	41	5	6	130	13
	Pårørende	36	45	18	0	11	2
Modersmål	Dansk	47	41	7	5	137	16
	Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	45	43	9	4	105	11
	Planlagt	65	27	0	8	26	5
Afsnit	Afsnit 120	47	39	8	5	59	8
	Afsnit 160	46	44	4	6	48	4
	Patienthotel	57	29	0	14	7	1
	Visitationsafsnit C	45	38	14	3	29	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		37	50	11	3	142	16	
Alder	0-19	0	75	25	0	4	1	
	20-39	25	75	0	0	4	1	
	40-59	32	55	13	0	31	0	
	60-79	36	51	9	4	78	11	
	80-	52	32	12	4	25	3	
Køn	Mand	34	54	9	3	67	3	
	Kvinde	39	47	12	3	75	13	
Skema udfyldt af	Patienten	37	52	8	3	125	14	
	Pårørende	45	27	27	0	11	2	
Modersmål	Dansk	37	51	9	3	134	15	
	Ikke dansk	50	33	17	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	34	56	8	2	100	15	
	Planlagt	50	36	11	4	28	1	
Afsnit	Afsnit 120	31	57	9	3	58	9	
	Afsnit 160	38	53	7	2	45	4	
	Patienthotel	38	50	13	0	8	0	
	Visitationsafsnit C	46	32	18	4	28	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		93	7	132	18
Alder	0-19	100	0	4	1
	20-39	100	0	4	1
	40-59	92	8	25	3
	60-79	93	7	74	10
	80-	92	8	25	3
Køn	Mand	97	3	61	6
	Kvinde	90	10	71	12
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	114	18
	Pårørende	100	0	13	0
Modersmål	Dansk	93	7	123	18
	Ikke dansk	100	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	94	6	101	9
	Planlagt	89	11	19	9
Afsnit	Afsnit 120	91	9	53	10
	Afsnit 160	95	5	44	4
	Patienthotel	100	0	5	2
	Visitationsafsnit C	92	8	26	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	136
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	-	-	4
	40-59	100	0	28
	60-79	97	3	75
	80-	96	4	24
Køn	Mand	97	3	61
	Kvinde	99	1	75
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	118
	Pårørende	100	0	13
Modersmål	Dansk	98	2	127
	Ikke dansk	83	17	6
Indlæggelses-type	Akut	97	3	105
	Planlagt	100	0	21
Afsnit	Afsnit 120	100	0	56
	Afsnit 160	96	4	45
	Patienthotel	100	0	6
	Visitationsafsnit C	96	4	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	137
Alder	0-19	100	0	5
	20-39	-	-	4
	40-59	89	11	28
	60-79	94	6	77
	80-	87	13	23
Køn	Mand	90	10	62
	Kvinde	93	7	75
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	119
	Pårørende	100	0	13
Modersmål	Dansk	91	9	128
	Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelses-type	Akut	92	8	104
	Planlagt	91	9	22
Afsnit	Afsnit 120	91	9	54
	Afsnit 160	96	4	47
	Patienthotel	83	17	6
	Visitationsafsnit C	88	12	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	71
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	-	-	2
	40-59	73	27	11
	60-79	98	2	41
	80-	92	8	13
Køn	Mand	97	3	29
	Kvinde	88	12	42
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	60
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	91	9	67
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	93	7	54
	Planlagt	83	17	12
Afsnit	Afsnit 120	96	4	27
	Afsnit 160	95	5	22
	Patienthotel	-	-	3
	Visitationsafsnit C	87	13	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		11	53	26	11	19	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	20	40	40	0	5	1
	60-79	0	70	10	20	10	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	14	86	0	0	7	1
	Kvinde	8	33	42	17	12	0
Skema udfyldt af	Patienten	11	53	26	11	19	1
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	11	50	28	11	18	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	8	58	33	0	12	1
	Planlagt	20	40	20	20	5	0
Afsnit	Afsnit 120	0	63	25	13	8	0
	Afsnit 160	-	-	-	-	4	0
	Patienthotel	-	-	-	-	3	0
	Visitationsafsnit C	0	50	50	0	4	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	23	14	4	138	11
Alder	0-19	40	20	20	20	5	0
	20-39	20	80	0	0	5	0
	40-59	48	16	28	8	25	3
	60-79	63	22	12	3	76	7
	80-	67	22	11	0	27	1
Køn	Mand	53	24	20	3	59	5
	Kvinde	63	23	10	4	79	6
Skema udfyldt af	Patienten	60	22	15	3	120	11
	Pårørende	58	25	8	8	12	0
Modersmål	Dansk	62	21	13	4	129	11
	Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	58	24	14	4	97	9
	Planlagt	61	18	18	4	28	1
Afsnit	Afsnit 120	62	20	13	5	55	5
	Afsnit 160	58	28	14	0	43	4
	Patienthotel	63	0	25	13	8	0
	Visitationsafsnit C	52	28	17	3	29	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	67	9	2	100	51
Alder	0-19	0	75	25	0	4	1
	20-39	0	100	0	0	4	1
	40-59	21	58	11	11	19	9
	60-79	21	71	8	0	52	34
	80-	33	57	10	0	21	6
Køn	Mand	22	69	9	0	45	22
	Kvinde	22	65	9	4	55	29
Skema udfyldt af	Patienten	20	70	8	2	87	47
	Pårørende	44	33	22	0	9	2
Modersmål	Dansk	23	66	10	2	93	50
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	1
Indlæggelsestype	Akut	20	68	9	3	75	33
	Planlagt	50	50	0	0	12	17
Afsnit	Afsnit 120	23	65	12	0	43	21
	Afsnit 160	21	75	4	0	28	16
	Patienthotel	60	40	0	0	5	3
	Visitationsafsnit C	10	65	15	10	20	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		10	28	1	61	141
Alder	0-19	0	40	0	60	5
	20-39	0	40	0	60	5
	40-59	7	10	7	76	29
	60-79	13	27	0	60	78
	80-	8	46	0	46	24
Køn	Mand	8	26	2	64	61
	Kvinde	11	29	1	59	80
Skema udfyldt af	Patienten	10	28	2	60	125
	Pårørende	8	8	0	83	12
Modersmål	Dansk	10	28	1	61	134
	Ikke dansk	17	17	0	67	6
Indlæggelses-type	Akut	2	29	1	68	101
	Planlagt	36	21	4	39	28
Afsnit	Afsnit 120	16	24	2	59	58
	Afsnit 160	4	38	0	58	45
	Patienthotel	29	14	14	43	7
	Visitationsafsnit C	4	21	0	75	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	73	5	2	44	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	17	83	0	0	6	1	
	60-79	17	78	4	0	23	0	
	80-	36	55	0	9	11	1	
Køn	Mand	24	76	0	0	17	2	
	Kvinde	19	70	7	4	27	0	
Skema udfyldt af	Patienten	17	76	5	2	41	1	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	21	72	5	2	43	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	19	73	4	4	26	1	
	Planlagt	27	67	7	0	15	0	
Afsnit	Afsnit 120	24	71	0	5	21	0	
	Afsnit 160	8	83	8	0	12	1	
	Patienthotel	-	-	-	-	4	0	
	Visitationsafsnit C	17	83	0	0	6	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		23	68	8	1	148
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	-	-	-	-	4
	40-59	28	59	10	3	29
	60-79	23	68	9	0	82
	80-	14	79	3	3	29
Køn	Mand	22	69	7	1	67
	Kvinde	23	67	9	1	81
Skema udfyldt af	Patienten	23	68	8	2	132
	Pårørende	18	73	9	0	11
Modersmål	Dansk	24	66	8	1	143
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	21	69	8	2	108
	Planlagt	36	61	4	0	28
Afsnit	Afsnit 120	23	66	9	2	64
	Afsnit 160	24	67	7	2	45
	Patienthotel	29	71	0	0	7
	Visitationsafsnit C	17	72	10	0	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	48	15	3	157
Alder	0-19	20	40	20	20	5
	20-39	20	20	60	0	5
	40-59	48	41	7	3	29
	60-79	32	53	13	2	87
	80-	35	45	19	0	31
Køn	Mand	32	58	9	1	69
	Kvinde	38	40	19	3	88
Skema udfyldt af	Patienten	35	49	14	3	138
	Pårørende	42	33	25	0	12
Modersmål	Dansk	37	47	14	2	147
	Ikke dansk	0	50	33	17	6
Indlæggelses-type	Akut	31	52	15	2	112
	Planlagt	52	35	6	6	31
Afsnit	Afsnit 120	38	46	14	2	65
	Afsnit 160	37	43	16	4	51
	Patienthotel	50	38	0	13	8
	Visitationsafsnit C	21	59	21	0	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	58	6	5	62	11	80
Alder	0-19	0	100	0	0	2	1	2
	20-39	0	0	100	0	1	1	3
	40-59	50	38	0	13	8	1	20
	60-79	25	69	3	3	32	4	50
	80-	37	47	11	5	19	4	5
Køn	Mand	33	53	7	7	30	2	37
	Kvinde	28	63	6	3	32	9	43
Skema udfyldt af	Patienten	32	60	6	2	50	10	75
	Pårørende	25	50	13	13	8	1	3
Modersmål	Dansk	32	58	5	5	57	11	76
	Ikke dansk	25	50	25	0	4	0	2
Indlæggelses-type	Akut	29	61	4	6	51	8	50
	Planlagt	29	57	14	0	7	3	20
Afsnit	Afsnit 120	32	61	7	0	28	4	31
	Afsnit 160	32	52	4	12	25	2	22
	Patienthotel	-	-	-	-	0	1	7
	Visitationsafsnit C	13	75	13	0	8	4	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	55	14	6	80	79	
Alder	0-19	25	50	0	25	4	1	
	20-39	0	67	33	0	3	2	
	40-59	7	71	14	7	14	17	
	60-79	21	57	19	2	42	47	
	80-	53	35	0	12	17	12	
Køn	Mand	24	55	16	5	38	32	
	Kvinde	26	55	12	7	42	47	
Skema udfyldt af	Patienten	20	61	13	6	69	72	
	Pårørende	67	0	17	17	6	6	
Modersmål	Dansk	25	53	15	7	73	77	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	1	
Indlæggelses-type	Akut	25	50	17	8	52	62	
	Planlagt	22	67	6	6	18	12	
Afsnit	Afsnit 120	27	61	12	0	33	34	
	Afsnit 160	31	46	15	8	26	24	
	Patienthotel	20	60	0	20	5	3	
	Visitationsafsnit C	8	54	23	15	13	17	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	15	25	12	124	33	
Alder	0-19	50	0	25	25	4	1	
	20-39	40	40	0	20	5	0	
	40-59	50	19	19	12	26	5	
	60-79	51	11	29	9	70	19	
	80-	32	21	26	21	19	8	
Køn	Mand	39	19	30	12	57	13	
	Kvinde	55	12	21	12	67	20	
Skema udfyldt af	Patienten	48	14	25	13	112	27	
	Pårørende	57	14	29	0	7	5	
Modersmål	Dansk	48	15	25	12	116	32	
	Ikke dansk	50	17	33	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	53	18	18	12	85	28	
	Planlagt	44	11	33	11	27	3	
Afsnit	Afsnit 120	55	6	27	12	51	17	
	Afsnit 160	39	29	18	13	38	10	
	Patienthotel	25	13	38	25	8	0	
	Visitationsafsnit C	48	17	30	4	23	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	

Bilag 5: Kommentarsamling


Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Afsnit 120

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Kosten var meget velsmagende og indbydende og meget varieret, og vi (patienter) havde en del valgmuligheder - det var meget lækkert.	Godt
7	Drop behovsstuegang. Selv en lille opmuntrende bemærkning fra lægen virker betryggende og beroligende. Jeg kender det fra tidligere indlæggelser. Blandt andet hjerteafdeling THG. Desuden får lægen jo også selv et godt overblik over sine patienters trivsel m.m.	Godt
9	Jeg synes, afdelingen gjorde alt, hvad de kunne, for at man havde det godt. Desuden synes jeg, at madudvalget var helt fantastisk. For patienter der ligger længe på hospitalet, er det meget vigtigt.	Virkelig godt
11	Afdelingen kunne godt undersøge, om der var nogle til at tage over, når jeg kom hjem.	Godt
12	Den ene gang blev jeg opereret. Det var til trods for omstændighederne godt. Der var altid tid til en samtale, når man var nede. Den anden gang var anden sygdom, også en rigtig god behandling.	Virkelig godt
13	Jeg fik enestue stillet til rådighed, da der var diarré på afdelingen. Flot taget i betragtning af travlhed, men grundet mit helbred kunne jeg ikke tåle et yderligere vægttab.	Virkelig godt
14	Information om grunden til indlæggelsen var mildest talt mangelfuld, grænsende til ikke-eksisterende.	Godt
15	Rengøringen er under al kritik. Mange sygeplejersker med for lidt dygtig faglighed. Der er dygtige læger, men også TOTALT overfladiske læger, hvor man næsten får det indtryk, at man er til besvær.	Dårligt
16	Der var problemer på en seksmandsstue, hvor der var indlagt en person til afrusning. Han terroriserede hele stuen, men efter samtale med kontaktpersoner blev han dagen efter flyttet, hvorefter der var fred og ro. Personalet var meget lydhøre og behjælpelige. Der var dog et problem, alle på stuen fik "omgangssyge", så var man ikke syg, så blev man det. Jeg tror, det er på grund af moderne rengøring uden brug af brun sæbe.	Godt
17	Jeg syntes, at det er en god afdeling med førsteklasses service og behandling. Meget venligt og imødekommende og forståeligt personale.	Virkelig godt
18	Jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
19	Jeg er meget tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på og modtaget.	Godt
21	Virkelig fin afsked ved hjemsendelsen.	Virkelig godt
22	Stuen blev lukket, da vi fik omgangssyge, men personalet var til UG. Jeg synes, at seks-mandsstuer er for store.	Virkelig godt

-  23 Det var meget dejligt at blive indlagt på patienthotellet, da jeg kun var til mange forskellige undersøgelser og ikke behøvede direkte pleje. Godt



Afsnit 120

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det har taget alt for megen tid, og forløbet er meget uacceptabelt. Jeg blev for næsten to år siden af min egen læge henvist til undersøgelse på regionshospitalet i Herning. Undersøgelsen blev sat i stå på grund af sygestrejken. Det tog vel ca. 15 måneder i Herning at få undersøgelserne klarlagt. Man fandt ud af, at jeg skal opereres. Jeg blev derefter sendt til de samme undersøgelser (op til flere gange) på Århus Sygehus, Tage Hansens Vej Gade i Århus. Hver gang går der ca. to måneder eller mere, og jeg har nu langt om længe fået at vide, hvornår jeg skal opereres. Det skal nævnes, at det er noget skidt at gå med. Jeg skal drikke mange liter vand hver nat. Det påvirker min gangfunktion i meget høj grad. Man er utrolig træet om dagen og kan næsten ikke passe sit arbejde. Der er forhøjet risiko for blodprop. Sygdommen har medført anden lidelse og mange andre skavanker. Jeg har derfor ventet på et tidspunkt for operation i meget lang tid.	Godt
2	Jeg blev forberedt på lang ventetid, så jeg havde bog med :)	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt akut på Århus Sygehus afdeling 120 i vinter. Blev kørt ind i en mellemgang, hvor jeg lå i kø i ca. en time - med 40 grader i feber i gennemtræk og med konstant rokering rundt med sengen. Undersøgelsesrummet var koldt og seng og pude var under al kritik. Efter ca. to timer fik jeg endelig antibiotika.	Virkelig dårligt
6	Jeg var på afdeling 120. Det var en dejlig tid. De var så søde og rare og havde tid til mig.	Virkelig godt
7	Indlagt på skadestuen NBG, hvor jeg sidst har været indlagt på lungemedicinsk afdeling B, og senere kontrol ambulant. Ved endte undersøgelser m.m. klar til indlæggelse, blev jeg på grund af postnummer afvist og videretransporteret til en anden afdeling. Meget beklageligt, da jeg netop på lungemedicinsk og ambulatoriet har fået min medicinske udredning m.m.	Godt
8	Jeg blev overført fra akutmodtagelsen på Århus Sygehus Nørrebrogade, hvor jeg fik en fin modtagelse og blev grundigt undersøgt.	Godt
10	Blev indlagt på visitationsafdelingen, senere overflyttet til sengeafdelingen.	Godt








Afsnit 120

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Er efter nogle måneder ikke indkaldt til operation.	Godt
	20	For meget afførende middel - diarré.	Dårligt



Afsnit 120

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg har kun ovennævnte bemærkninger omkring alt for lang ventetid.	Godt
	2	Jeg var 120 % tilfreds og overrasket over effektivitet og tempo. Medier har kun dårlige historier.	Virkelig godt
	5	Jeg er glad for de ergonomiske teknikker, jeg fik lært - det har jeg god gavn af i min hverdag.	Godt
	7	Den manglende stuegang virker meget forvirrende og efter min mening ikke noget, der fremmer behandling osv. Der er for lang vej for information og svar fra patient og læge. Desuden de naturlige vagtskifte.	Godt
	9	Desværre oplevede jeg, at en sygeplejerske ikke ville høre, at det gjorde så ondt, at jeg næsten ikke fik søvn i to dage. Ej heller ville vedkommende give mig Panodil.	Virkelig godt
	17	Blev henvist til andre afdelinger/undersøgelser med ventetid hjemme.	Virkelig godt
	20	Fem-sengsstue - meget uro - svært at sove. Fik for lidt smertestillende medicin.	Dårligt

Afsnit 120

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 På anden dagen af min indlæggelse kom der endelig en læge, der kort meddelte mig, at "nu du ingen feber har mere, kan du godt tage hjem i morgen - det var en infektion, og din hoste skyldes nok astma!". Jeg nåede lige at råbe efter ham, at jeg aldrig i mit liv har haft astma, men at det var tredje gang på to måneder, jeg havde fået lidelsen! Ingen reaktion eller kommentar fra lægen! Alt i alt en dårlig oplevelse! En træt ældre person!	Virkelig dårligt
	7 Ønskede selv udskrivelse. Var gået over på den afsluttende del af behandlingen. Man afventede stadig svar fra undersøgelse vedrørende tydning af røntgenbillede. Kunne være taget ind på den del af sygehuset igen, det ville have fremskyndet udskrivelse. Desuden var der noget mangel på søvn (behandling af patient).	Godt

Afsnit 160

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik en meget god behandling, og de var meget søde alle sammen.	Virkelig godt
2	Jeg oplevede en meget ringe service fra personalets side. Jeg håbede, at jeg ville blive modtaget af professionelle medarbejdere, der var smilende, så jeg virkelig følte mig velkommen og tryk. Endvidere oplevede jeg forskelsbehandling, hvilket var meget ubehageligt.	Virkelig dårligt
4	Det har gjort det meget bedre.	Virkelig godt
5	Finder opholdet meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
6	Personalet samt læger var meget søde og nærværende. Ydede ekstra omsorg, HVIS DER VAR OVERSKUDSTID. Tog sig tid til at lytte og tage beslutningerne sammen med mig. De sanitære forhold er "nussede" og til tider ulækre - seks-mandsstuer og fire-/tre- mandsstuer er IKKE at anbefale. Patienten har mest af alt brug for fred. Og til at være PRIVAT. Taber appetitten, når en patient pludselig skal på stolen, mens jeg spiser min mad i min seng. Ulækkert at medpatienter ikke bliver kørt ud på badet/toilettet. Den gode madduft forvandles til en anden lugt!!	Godt
8	NN1 kunne ikke forstå, hun ikke kunne komme hjem hurtigt, og på grund af der var plads, fik hun lov til at være der i næsten to uger. Da vi sagde, det var råb om hjælp til at finde en plejehjemsplads, da NN1 ikke ville have mad udefra og kunne ikke samarbejde med hjemmeplejen. Vi kunne ikke blive ved med indkøb og pasning af alt. NN2 var en kæmpe hjælp. Hun fik NN1 overtalt og kørte NN1 hjem fra sygehuset, og dagen efter hentede hun NN1 og viste hende et sted, hvor der var en plads. I dag er hun glad og tilfreds, og vi er meget taknemmelige for jeres behandling af NN1 og roser det over for andre.	Virkelig godt
12	Afdelingen som sådan gjorde det så godt, som det var dem muligt, men de har alt for travlt og for lidt personale, og afdelingen var for gammel og for lidt toilet og bad, så det har heller ikke været godt for personalet at arbejde i.	Godt
13	Jeg synes, sygeplejerskerne og sosu-assistenterne var rigtig gode til deres job. De var meget omsorgsfulde og hjælpsomme, selvom forholdene på afdelingen ikke var de bedste på det tidspunkt. Men det er jo aldrig en rar oplevelse at blive indlagt på sygehus med de store stuer og de mange syge mennesker omkring sig oven i ens egen sygdom. Jeg synes også, der var for få toiletter og badeværelser, og de var ret ulækre.	Dårligt
15	For få toiletter og umenneskeligt at ligge på seksmandsstue, det er som en banegård.	Godt
16	God mad. Færre patienter på stuerne.	Godt
17	Rengøringen af toiletter kunne være bedre. Vi var mange med diarré.	Godt
18	Mere oplysning. Samme læge hver gang.	Dårligt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 19 Dårlige bad- og toiletforhold. | Godt |
| ✎ | 20 Har kun været indlagt få gange de seneste mange år, men altid kun mødt venlighed. Fik tilbud om at være med i forsøg for at få tjekket alt omkring min sygdom, men det var rigtig godt for mig at få en anden undersøgelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Afdelingen gjorde noget særligt godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 For dårligt, at jeg det meste af tiden havde min seng på en undersøgelsesstue og i opholdsstuen. Undersøgelsesstuen var et meget ensomt sted at være. Opholdsstuen gav meget lidt ro, hvilket ikke er hensigtsmæssigt i en sygdomsperiode. Konklusion: Lokaleforhold var virkelig dårlige. Øvrige forhold er ok. Århus Sygehus lider i høj grad af pladsmangel. Det hjælper ikke ret meget, at Skejby Sygehus er klar om 15...20 år! | Godt |
| ✎ | 23 Megen ros til hele personalet. Utrolig fin forplejning. God oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Jeg kan kun sige positive ting om mit ophold og behandling på sygehuset. | Virkelig godt |



Afsnit 160

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Det var meget venligt og virkelig godt.	Virkelig godt
5	Alt var en "behagelig" oplevelse.	Virkelig godt
6	Jeg er, hver gang jeg indlæggelse, MEGET TRYK ved modtagelsespersonalet! De er professionelle og har overblik. Søde og venlige og ikke bange for at stryge en på kinden for at berolige mig.	Godt
7	Min egen læge sendte mig til røntgen, men kunne ikke få resultatet. Det bevirkede at egen læge måtte indlægge mig uden at kende svaret (lægen rykkede for det flere dage), og sygdommen blev forværret.	Godt
8	Det var fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
10	Det gik lidt hen over mit hoved, følte ikke jeg rigtig var med.	Virkelig godt
11	Det var godt.	Virkelig godt
13	Jeg husker det ikke så godt, men jeg tror, det var ok. Jeg blev indlagt på én afdeling og så flyttet til en anden om aftenen, så der var jo ikke særlig meget, der skulle ske lige på det tidspunkt.	Dårligt
15	Meget positiv oplevelse.	Godt
17	Indlæggelsen var i en periode, hvor der var mange akutte patienter - derfor ventetiden. Afdelingen er uden skyld - gjorde hvad de kunne.	Godt
19	Meget god modtagelse.	Godt
20	Kom ind på akutmodtagelsen. Den var også super god med personale og service.	Virkelig godt
23	En stor tak til Falck. Professionelt arbejde før og under transporten til hospitalet.	Virkelig godt

Afsnit 160

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Første operation mislykket. Anden gang ok.	Virkelig godt
	18	Forkerte oplysninger af læge i journal.	Dårligt

Afsnit 160

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Da man fandt en "godkendt" syge, fik vi slynget i hovedet af en læge, du har formentlig kræft. Senere viste det sig, at den er godartet. Men det slog hele familien ud at få at vide, at jeg nok havde kræft. Jeg fik også besked på, at jeg intet problem havde med en bestemt lidelse fra en fra reumatologisk, Århus Kommunehospital. Senere har det vist sig, at jeg har lidelsen. Alle andre kunne se det. Måtte vente i ca. tre måneder, før jeg fik behandling for det.	Godt
6	Nattevagterne ville jeg ønske mere PROFESSIONELLE til deres gerning - og mere vakse til at reagere, når de ønskes til sengen. Har oplevet, at nattevagten gik ud af stuen, mens jeg havde et anfald og ikke kunne få luft. Man forlader ikke en patient, der er ved at kvæles.	Godt
13	Det eneste, jeg var skuffet over, var, at jeg ikke blev ordentligt informeret om, hvad der skete. Jeg var ikke klar over f.eks., om hvilken betydning det havde, at antibiotikaen ikke virkede indenfor den tid, lægen havde vurderet, eller det at de ikke kunne finde ud af, hvilken type bakterier var årsag til min sygdom. Jeg oplevede, at jeg blev bombarderet med information, der ikke rigtig fortalte mig noget, uden nærmere forklaring. Det fik mig til at føle mig utryk og bange.	Dårligt
14	Læge NN var meget arrogant og ikke indstillet på kommunikation.	Godt
18	Indlæggelse i næsten to uger, overfladisk, meget dårlig ved udskrivning. Opfølgning på lungemedicinsk afdeling. Hørte ingenting.	Dårligt


Afsnit 160

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 6	Yderligere kommentarer har jeg med hensyn til døende patient. På en 6 mandsstue oplevede vi en døds-kamp hos en patient en hel nat med klager og angst. Patienten blev først næste morgen kørt væk til en anden stue. Et andet tilfælde trak min medpatient vejret meget langsomt og jeg måtte ringe efter personalet. De havde ikke tilset patienten længe. Patienten døde, men jeg havde forinden bedt om at blive flyttet. To traumatiske oplevelser.	Godt
✎ 13	Jeg var utryk, fordi det var en fredag, og min feber var kun lige faldet. Jeg var bange for, at antibiotikaen ikke ville virke, og at jeg ikke ville få hjælp i løbet af weekenden, hvis der opstod problemer. Men jeg var selvfølgelig meget lettet over at komme hjem! Især fordi der var diarré på afdelingen, jeg helst ville være fri for at blive smittet af!	Dårligt
✎ 18	Behandlingen var bedre denne gang og mere grundig. Roderi med bestilt medicin til hjemsendelsen.	Dårligt
✎ 20	Den var god. Der er dygtigt personale, der har sørget for mig på alle måder fra bund til top.	Virkelig godt
✎ 23	Til røntgenundersøgelse 14 dage efter udskrivning, men der skulle gå ca. to uger, inden jeg kunne få besked om resultatet fra min egen læge!	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg synes, personalet var flinke og hjælpsomme, men når man er så dårlig, er det ikke rart at ligge på en seksmandsstue.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Følte det meget generende at komme til en anden afdeling på en seksmandsstue.	Godt



Patienthotel

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 2 Jeg har ikke fået den hjælp, jeg kunne bruge, og det gør mig sur. Jeg har ikke lyst til at tage på sygehuset mere, får ikke noget ud af det, og man bliver set ned på , og det siger andre unge også. Og når man er der, er man bange for at sige, hvad man føler, og det er som, du er ung, gør det selv.	Dårligt
	3 Have bestilt tid til de forskellige ting på forhånd (snak med læger og fysioterapeut). Mangel på skriftligt materiale. Oplevede, at både læge og sygeplejerske skulle svare på de samme spørgsmål ved indlæggelsen (skriftligt).	Dårligt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ja, hvis man er ung, bliver der ikke taget så godt af dig, som om du er lige meget.	Dårligt
	3	Patienthotellet er et dejligt sted.	Dårligt




Patienthotel

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Det, der skulle ske, skete ikke.	Dårligt


Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg boede på patienthotellet - det var nemt at gå til de forskellige undersøgelser.	Virkelig godt
	2	Ja, der skal være bedre hjælp til unge og støtte, og man skal ses som én og ikke en del af en gruppe, for sygdom er ikke det samme for alle.	Dårligt
	3	Mangel på bestilling af tid til fysioterapeut. Hvis jeg skulle have talt med en sådan, skulle jeg vente tid næste dag.	Dårligt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ja, man vil gerne vide, hvad der sker og tage hjem og have det som om, at man fik noget ud af det.	Dårligt

Visitationsafsnit C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget professionel sygepleje. Lovlig meget fokus helt individuelt på behandlingsniveau frem for diagnose.	Godt
2	Personalet var meget venlige.	Virkelig godt
4	Var indlagt kortvarigt på akutafdelingen. Der er ret meget URO, men skyldes måske, at der er hurtig udskiftning af patienterne. En lille ting, som patienterne vil være glade for: Sygeplejerskerne skal HUSKE at slukke loftsbelysningen, når de går ud af stuerne. Man hviler og sover bedst i mørke.	Godt
5	For mange meninger om behandlingen og dårlig kommunikation mellem læge/personale og afdelingerne indbyrdes. Jeg er helt med på, at der må skønnes og eksperimenteres, men det er forvirrende, når der tilsyneladende ikke er enighed om HVORDAN.	Godt
6	Bedre pladsforhold. Ønske om ensengsstuer, alternativt tosengsstuer. Indlæggelse på flersengsstuer kan måske forlænge indlæggelsen. Jeg har selv haft nogle dårlige oplevelser ved at blive flyttet fra en tosengsstue til en seksengsstue med ældre mennesker, hvor jeg en nat måtte yde hjælp til en ældre mand, der senere døde.	Godt
7	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
10	Forbedring: Så vidt muligt at undgå en så voldsom overbelægning, at alvorligt syge skal ligge på gangen. At stille krav til lægerne, at man som minimum har læst journalen, når man tilser en patient. At tilstræbe, at det ikke er forskellige læger, der tilser patienten. At sørge for en højere hygiejnestandard på toiletterne. Godt: Personalet var søde og imødekommende trods stor travlhed, og selv ved spidsbelastning kunne man finde humoren frem. At blive tilbudt at sove på patienthotellet for at få mere ro.	Dårligt
11	Alt for mange kontaktpersoner på så kort tid. Forklarede forfra flere gange. Lægerne moraliserende og "ophøjede".	Dårligt
12	De fysiske rammer var frygtelige, jeg var på afdelingen i tre døgn, ventede på at blive overflyttet, det var som at ligge på en banegård. En af dagene kom der mange patienter, afdelingen var fyldt op, så alt var kaos. Dog vil jeg sige, at jeg har følt mig tryk ved personalet, som, jeg følte, var kompetente til deres job trods de fysiske rammer, de må arbejde under.	Dårligt
13	Sygeplejerske og plejere var rigtig gode og flinke. Lægerne sender for hurtigt hjem, inden to døgn. Jeg blev sendt hjem med forkert diagnose og ingen behandling.	Godt
14	Sengene var ret dårlige, sov ikke ret godt.	Godt



Visitationsafsnit C

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Var et døgn indlagt på MVA, der sagde, at jeg ville blive indkaldt til KONSULTATION på afdeling C "om 8-10 dage". Det varede næsten en måned. Under konsultationen på afdeling C foreslog en læge, at jeg blev indlagt med det samme. Det blev jeg så ("akut"??).	Godt
10	Personalet oplyste, at der ikke var pladser grundet overbelægning, så " det var enten gangen eller parkeringspladsen, der var muligheden". Dette på trods af akut alvorlig sygdom i kombination med anden svær lidelse.	Dårligt
11	Var indlagt akut på Nørrebrogade samme dag og overført. Ved ikke hvorfor.	Dårligt








Visitationsafsnit C

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10 Lægen vidste ikke, hvilken dosering antibiotika der skulle gives med hjem ved udskrivelsen - "det sjusser vi os bare til". Jeg måtte selv oplyse, at man trapper langsomt ud af medicinen og selv oplyse navn og dosering på præparat pga. min egen uddannelse.	Dårligt
	11 Var kun indlagt i ca. et døgn. Oplevede tre forskellige sengepladser.	Dårligt

Visitationsafsnit C

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Blev flyttet tre gange på to dage - hjemsendt meget hurtigt på grund af smittefare.	Godt
	5	Stor forskel på personalet. De fleste gode, men enkelte ret ringe.	Godt
	7	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
	8	Jeg syntes, det var mærkeligt, da jeg pludselig kom på sygehus, hvor min mand lå, og jeg kom til at ligge i kælderen. Jeg syntes slet ikke, jeg har været mig selv i de dage.	Intet svar
	10	Det kræver overskud, overblik og faglig indsigt, hvis man skal være sikker på en rimelig behandling. Jeg bad selv om at blive udskrevet til sidst. Sygeplejerskerne gjorde deres bedste under de givne forhold, men lægerne gjorde sig ikke den ulejlighed at læse journalen og pladsforholdene var under al kritik. Toiletterne var så uhygiejniske, at det var med risiko for nye infektioner at benytte dem. Heldigvis blev jeg tilbudt at overnatte på patienthotellet, som fungerede optimalt.	Dårligt
	11	For ringe information. Aner ikke, hvad jeg fejlede, da jeg blev udskrevet med en times varsel dag to om aftenen.	Dårligt
	13	Ved udskrivelsen var besked fra lægen, at mine smerter skyldtes muskelsmerter, men det var et meget alvorligere problem.	Godt

Visitationsafsnit C

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg fik skriftlig information om min sygdom EFTER udskrivelsen - informationen havde for mange latinske fagudtryk.	Virkelig godt
3	Efter jeg kom til Skejby og fik lavet en undersøgelse, blev jeg undersøgt af NN, som glemte at lukke hullet, og derfor har haft tre uger med smerter. Blev åbnet igen. Mange smerter, meget dårlig behandling, "måske".	Godt
5	Ville godt have haft en (be)handlingsplan, hvad jeg ikke har fået - og min læge tilsyneladende heller ikke!	Godt
6	Jeg blev under indlæggelsen ikke spurgt om min livsstil såsom forbrug af alkohol, kost, motion m.v.	Godt
7	Har efterfølgende modtaget skriftlig information og skal til yderligere undersøgelse.	Virkelig godt
8	Jeg har ikke haft det mindste set til, hvad der skete mig i de seks dage. Jeg var blevet indlagt, uden at jeg vidste det???	Intet svar
9	Jeg fik aldrig en forklaring på, hvorfor jeg var blevet syg!	Godt
10	Manglende overblik over medicin ved udskrivelsen.	Dårligt
11	Udskrevet med ca. en times varsel dag to om aftenen.	Dårligt
13	Udskrives med svar, at det kun er muskelsmerter, der skal arbejdes væk? Lægen kunne ikke se noget på røntgenbillederne, MEN det var nogle andre læger. Der skulle se billederne, så vi fik brev, hvis de viste noget. Jeg fik brev en måned efter. Min læge rykkede for et udskrivningsbrev. Min ryg havde sammenfald, så jeg skulle til samtale og senere til en ny undersøgelse for en sygdom, som jeg nu får behandling for.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.