

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Neurologisk Afdeling F
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.....	93
	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 kommentarfelder, 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:	295
Besvarelser fra afdelingens patienter:	178
Afdelingens svarprocent:	60%

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

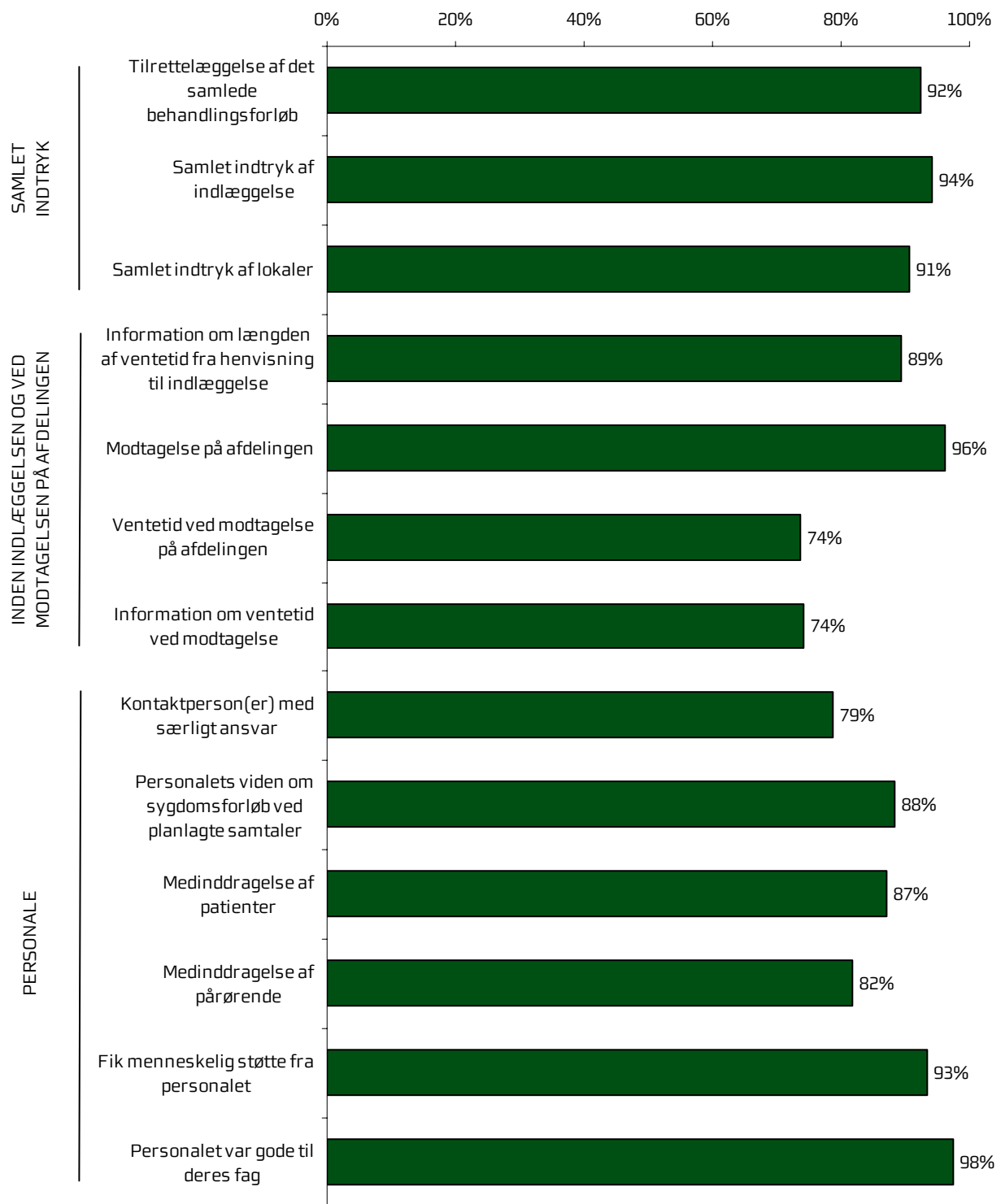
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

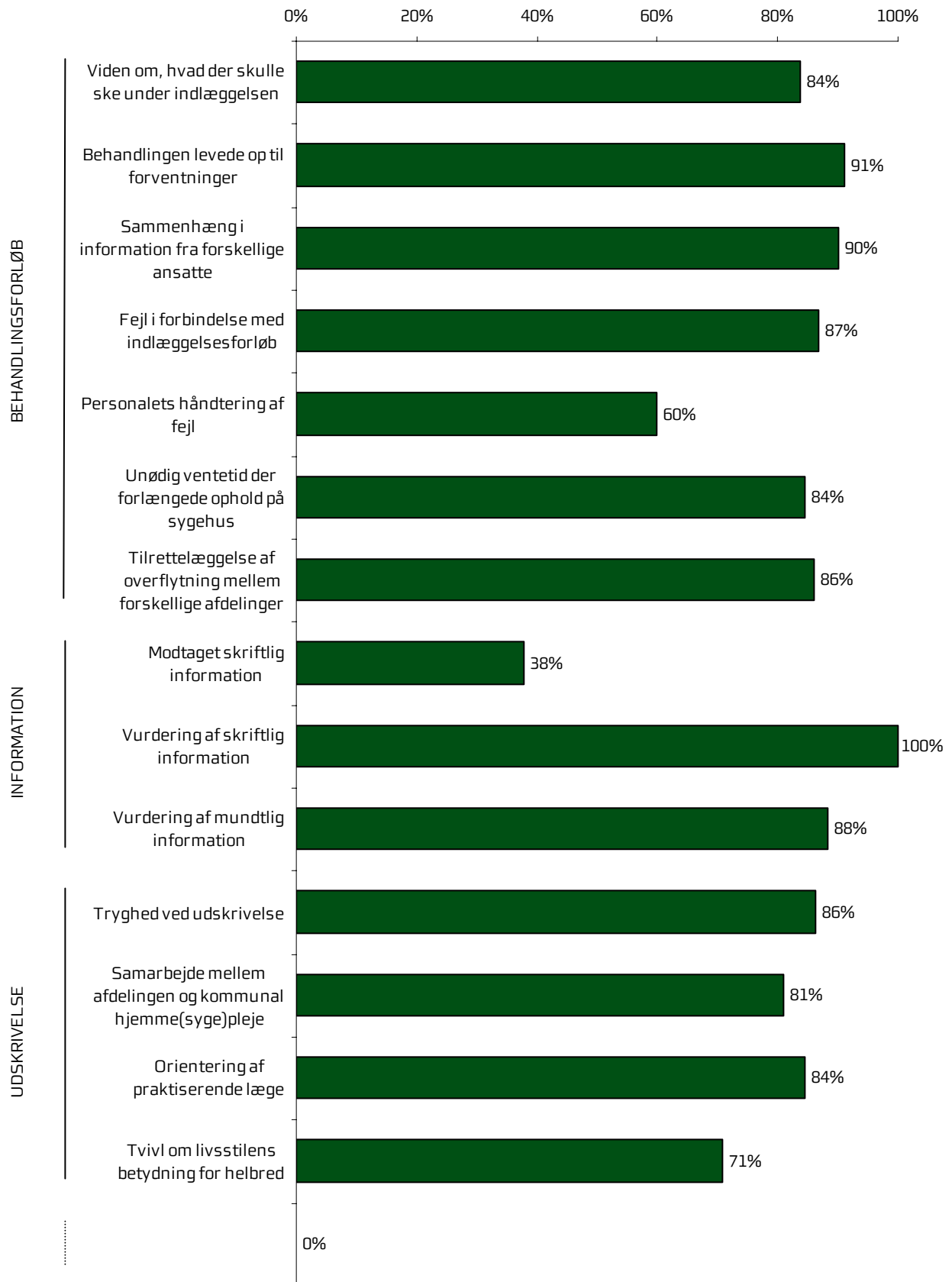
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

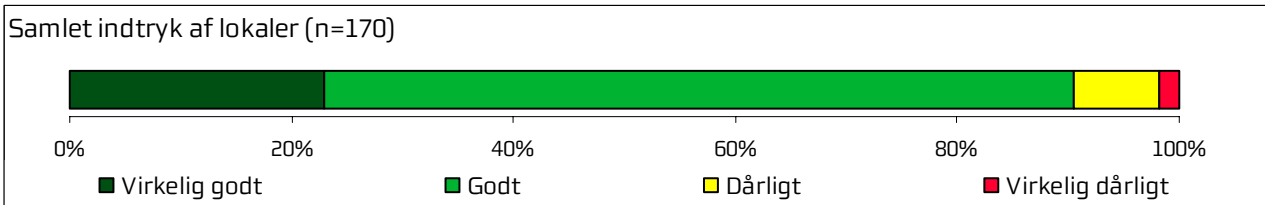
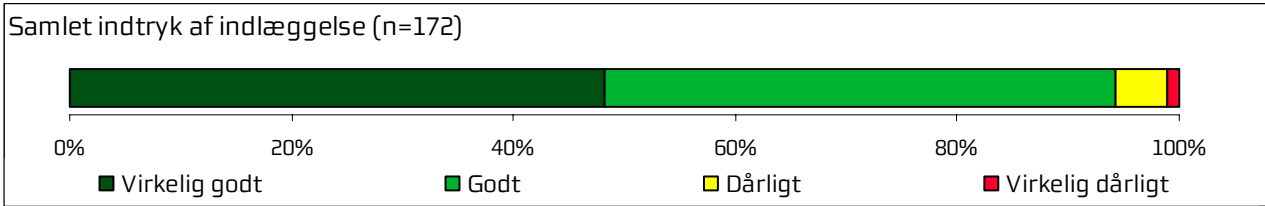
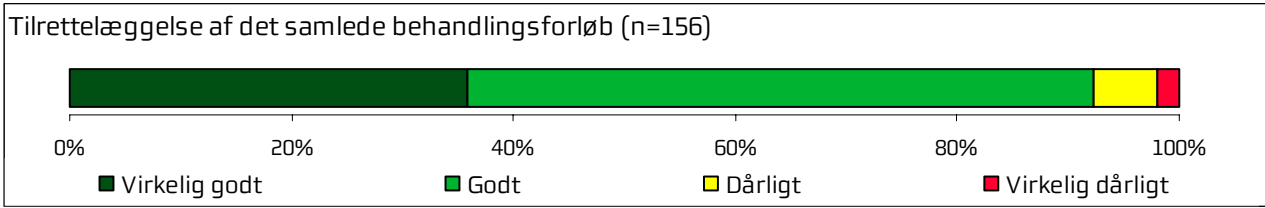
Tilfældige forskelle?

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.

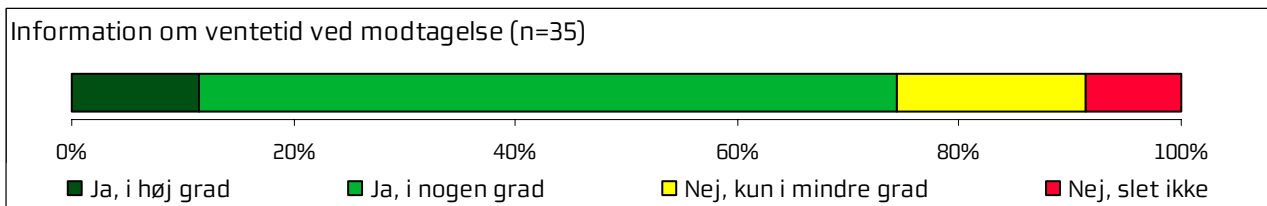
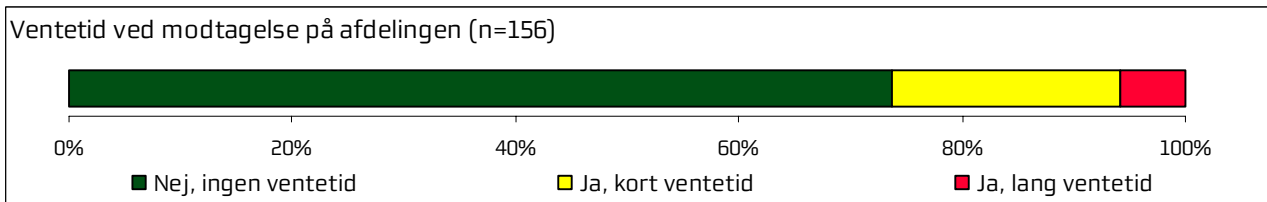
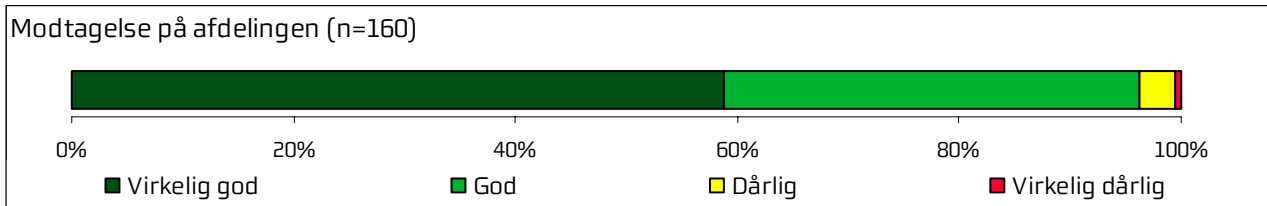
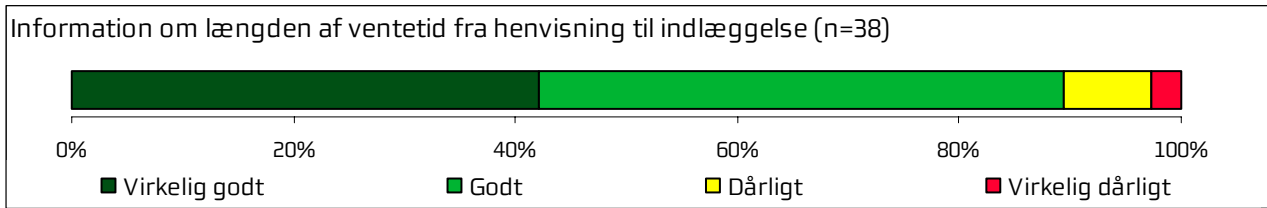
4.1 Samlet indtryk



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?	92%	-	-	99%*	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	99%*	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91%	-	-	93%	62%*	75%*

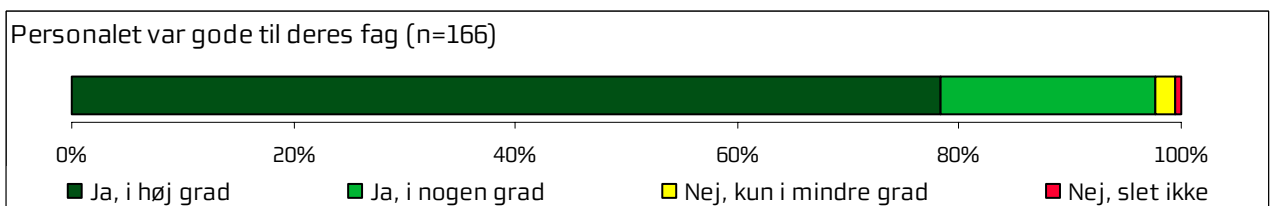
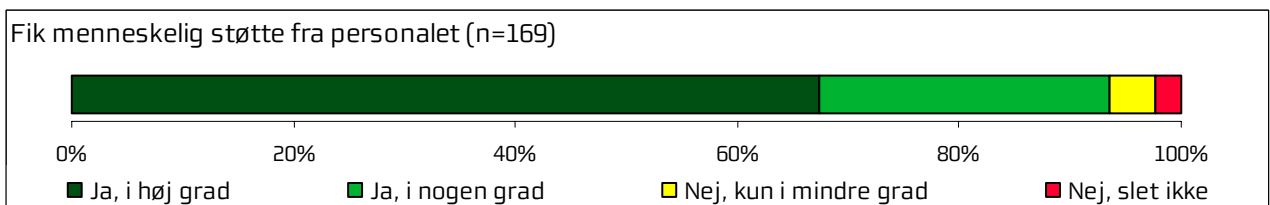
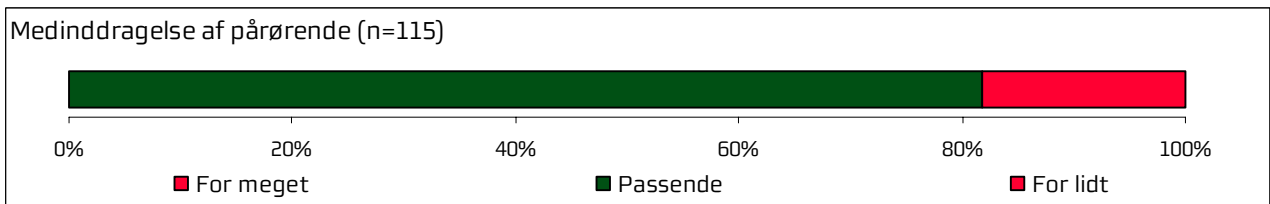
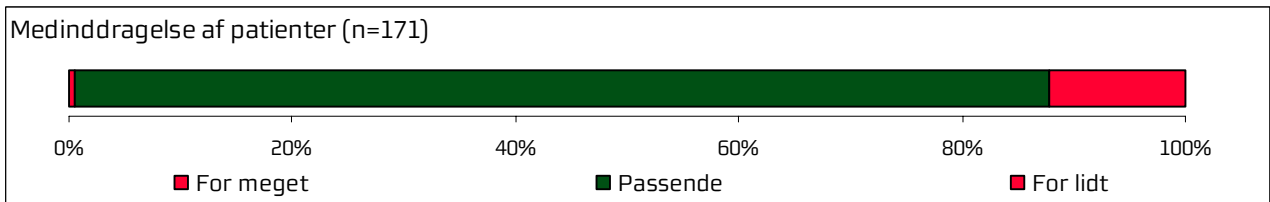
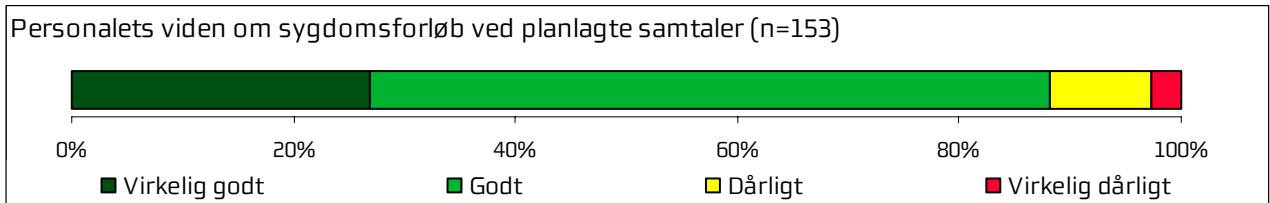
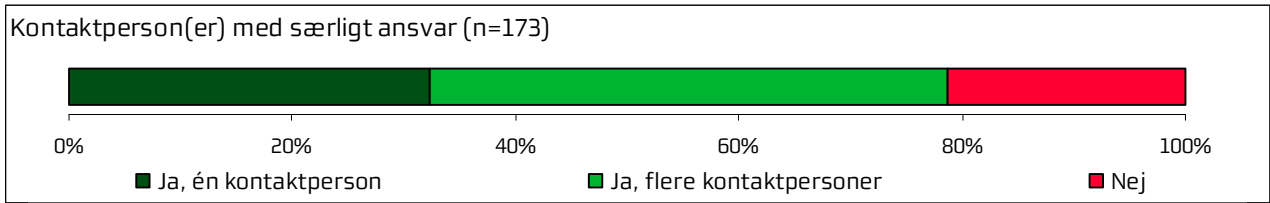
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	89%	-	-	100%*	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%*	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	74%	-	-	62%*	32%*	47%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74%	-	-	79%	54%*	66%

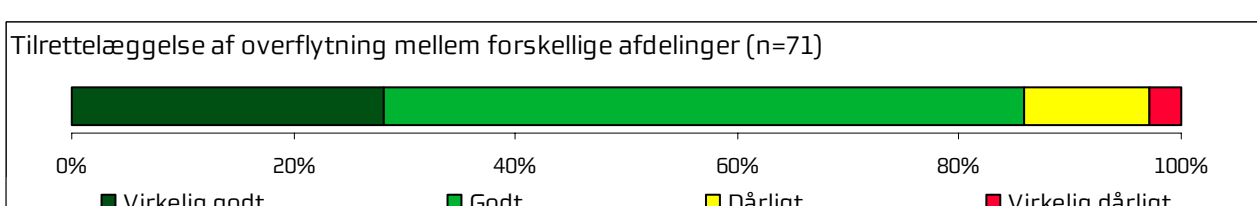
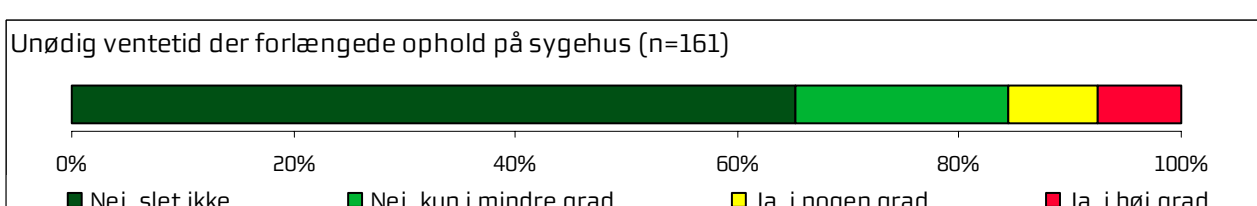
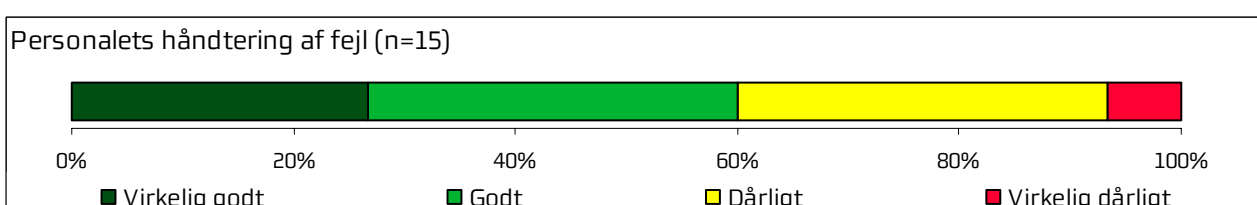
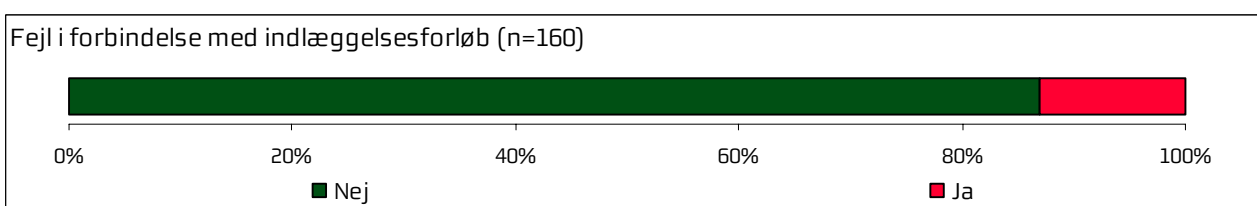
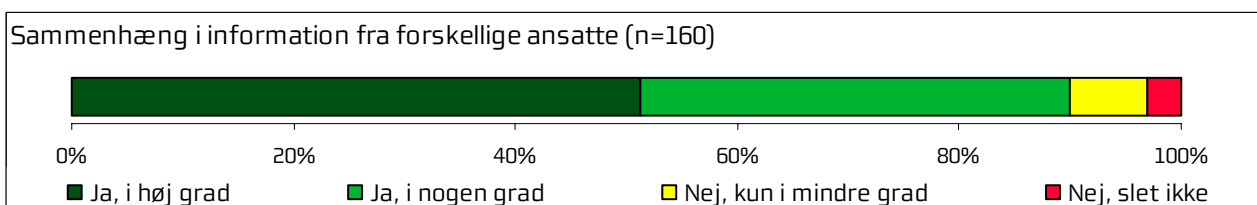
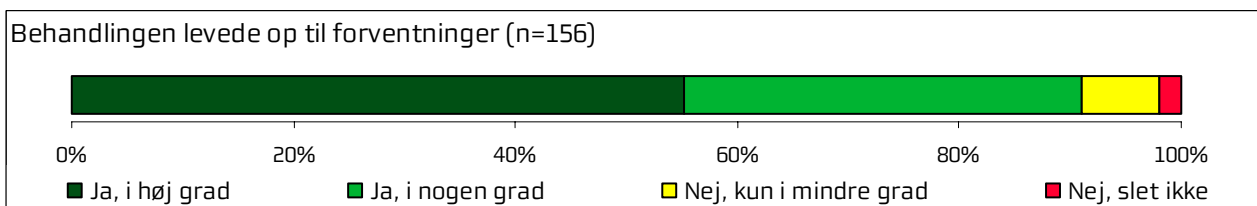
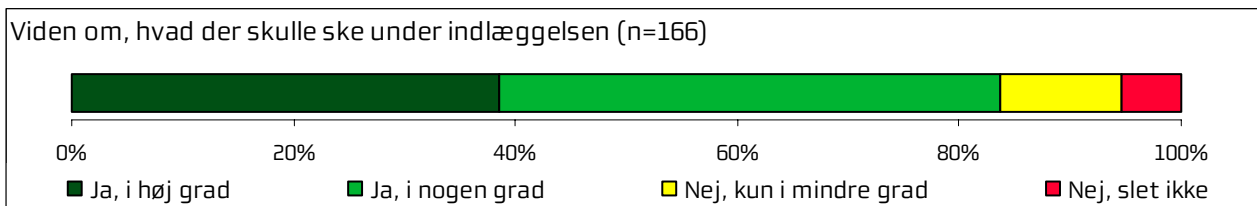
4.3 Personale



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?	79%	-	-	91%*	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	97%*	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82%	-	-	92%*	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93%	-	-	98%*	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	92%*	96%

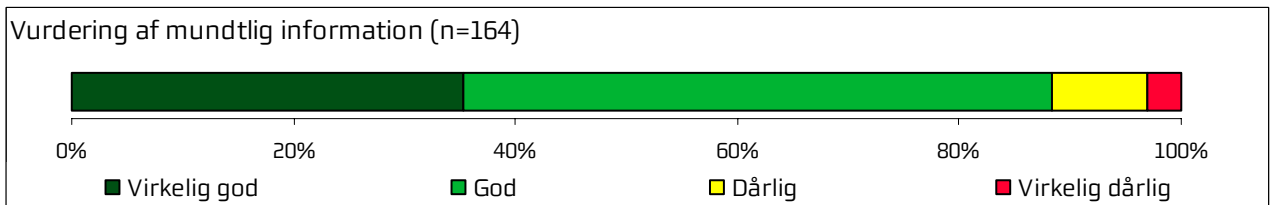
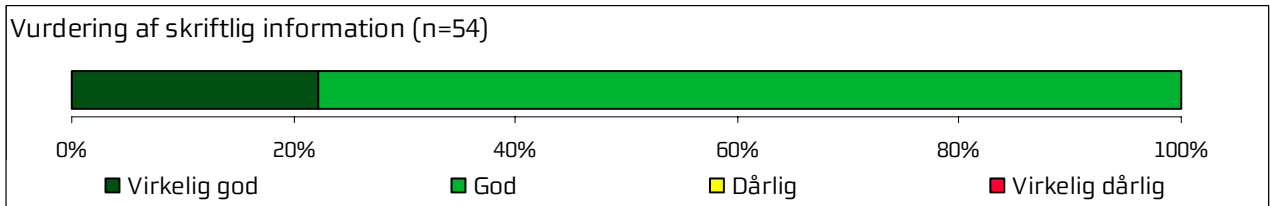
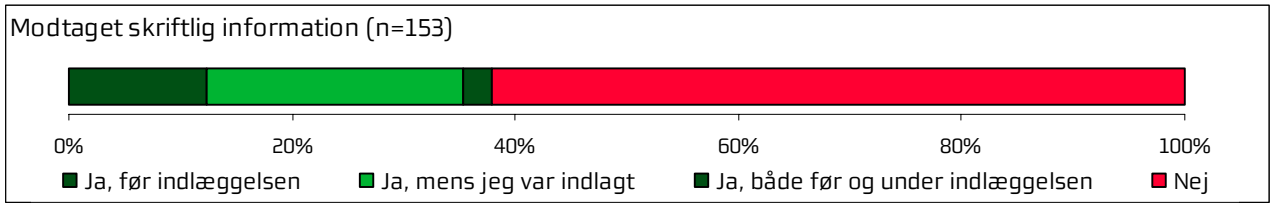
4.4 Behandlingsforløb



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?	84%	-	-	98%*	77%	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%*	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90%	-	-	97%*	77%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87%	-	-	88%	71%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	90%*	49%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86%	-	-	98%*	76%	89%

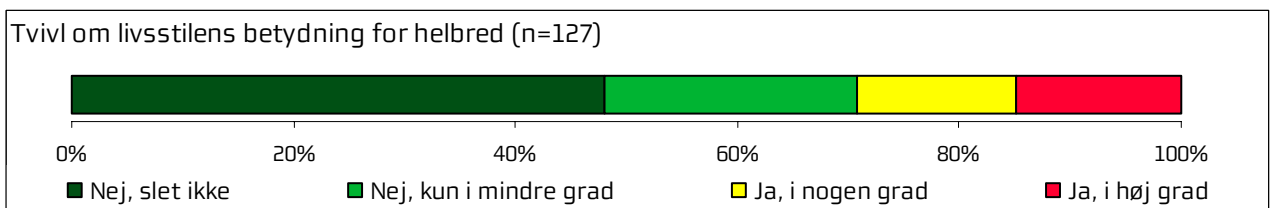
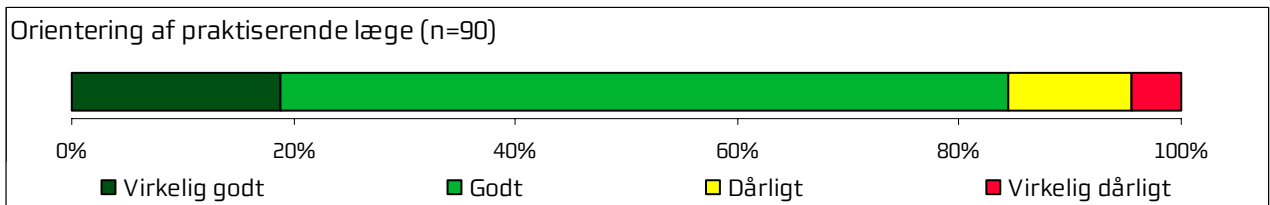
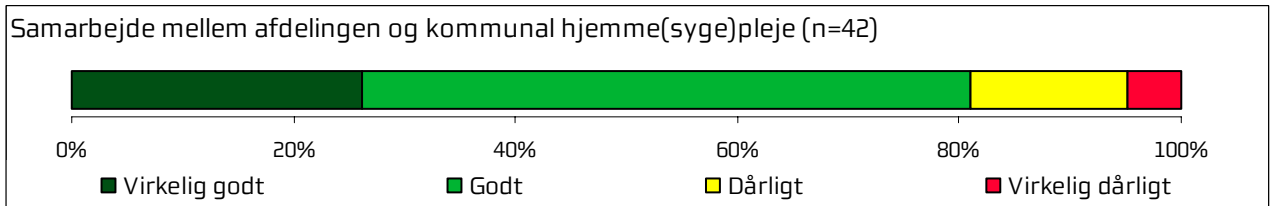
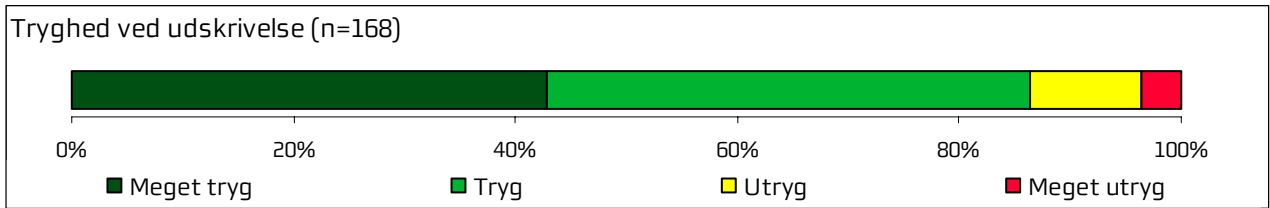
4.5 Information



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?	38%	-	-	68%*	40%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	92%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88%	-	-	98%*	81%*	91%

4.6 Udskrivelse

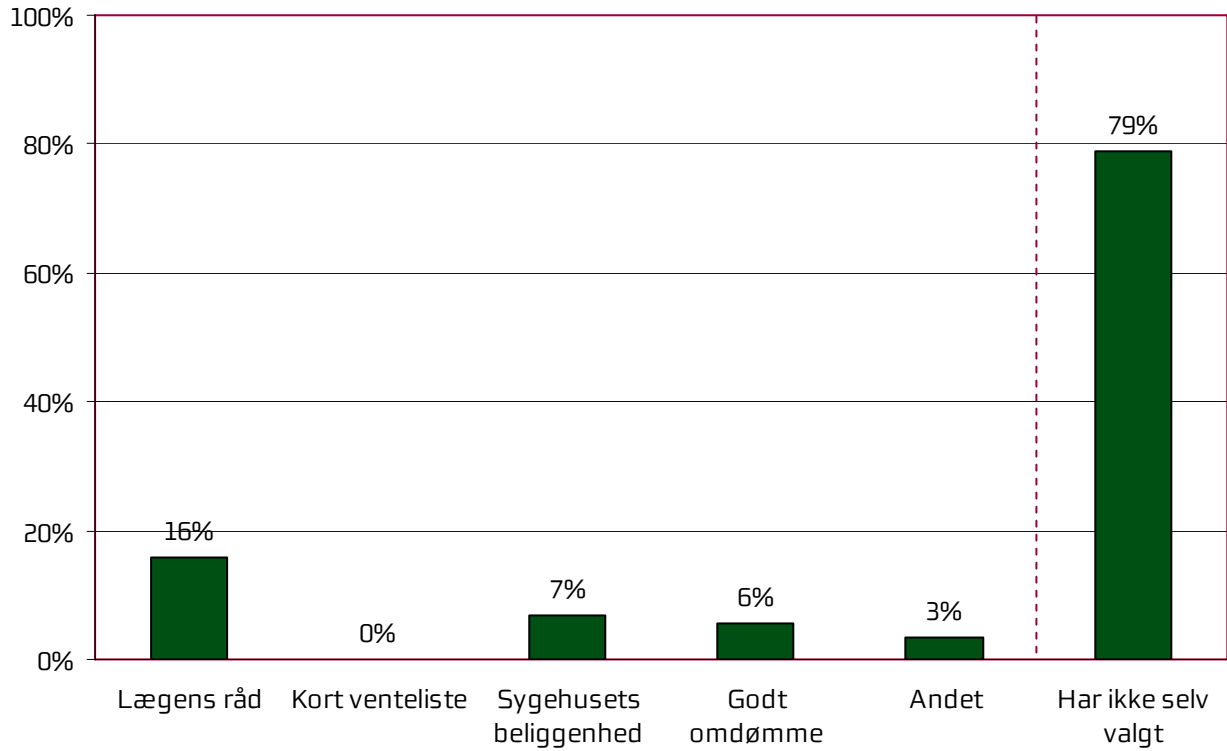


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	81%	-	-	95%*	75%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	81%*	65%	72%

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)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
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"/>	Ikke aktuelt for mig <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"/>	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) 60 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)		178	295
Køn	Mand	49%	49%
	Kvinde	51%	51%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	10%	11%
	40-59 år	28%	30%
	60-79 år	47%	43%
	80 år eller derover	15%	15%

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		178	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	17	10%
	40-59	50	28%
	60-79	83	47%
	80-	26	15%
Køn	Mand	88	49%
	Kvinde	90	51%
Skema udfyldt af	Patienten	153	90%
	Pårørende	17	10%
Modersmål	Dansk	172	99%
	Ikke dansk	2	1%
Indlæggelses-type	Akut	124	71%
	Planlagt	50	29%
Afsnit	Afsnit F1	73	41%
	Afsnit F2	92	52%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	7%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	56	6	2	156	15	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	29	47	24	0	17	0	
	40-59	27	62	9	2	45	3	
	60-79	46	51	0	3	70	9	
	80-	32	64	5	0	22	3	
Køn	Mand	38	55	4	3	78	6	
	Kvinde	33	58	8	1	78	9	
Skema udfyldt af	Patienten	39	52	7	2	134	15	
	Pårørende	24	76	0	0	17	0	
Modersmål	Dansk	37	57	5	2	153	15	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	30	64	5	2	107	11	
	Planlagt	48	42	8	2	48	2	
Afsnit	Afsnit F1	31	56	10	3	68	4	
	Afsnit F2	40	56	3	1	77	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	2	

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		48	46	5	1	172
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	56	13	0	16
	40-59	36	53	6	4	47
	60-79	59	39	2	0	82
	80-	48	48	4	0	25
Køn	Mand	55	38	5	2	86
	Kvinde	42	53	5	0	86
Skema udfyldt af	Patienten	50	44	5	1	149
	Pårørende	29	71	0	0	17
Modersmål	Dansk	48	46	5	1	169
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	46	49	4	1	121
	Planlagt	52	40	6	2	48
Afsnit	Afsnit F1	40	50	9	1	70
	Afsnit F2	55	42	2	1	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

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		23	68	8	2	170
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	56	13	0	16
	40-59	13	74	9	4	46
	60-79	22	69	7	1	81
	80-	36	64	0	0	25
Køn	Mand	22	72	6	0	85
	Kvinde	24	64	9	4	85
Skema udfyldt af	Patienten	22	69	7	2	147
	Pårørende	35	47	18	0	17
Modersmål	Dansk	22	69	8	2	166
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	27	66	5	3	120
	Planlagt	13	72	15	0	47
Afsnit	Afsnit F1	13	67	16	4	70
	Afsnit F2	30	68	2	0	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

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		42	47	8	3	38	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	0	60	20	20	5	0	
	40-59	23	77	0	0	13	0	
	60-79	67	28	6	0	18	0	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	59	41	0	0	17	0	
	Kvinde	29	52	14	5	21	1	
Skema udfyldt af	Patienten	44	50	3	3	34	1	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	41	49	8	3	37	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	42	47	8	3	38	1	
Afsnit	Afsnit F1	50	43	7	0	28	0	
	Afsnit F2	-	-	-	-	4	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	17	17	6	1	

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		59	38	3	1	160	12
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	60	33	7	0	15	1
	40-59	44	49	4	2	45	3
	60-79	68	30	3	0	74	8
	80-	58	42	0	0	24	0
Køn	Mand	66	30	3	1	77	9
	Kvinde	52	45	4	0	83	3
Skema udfyldt af	Patienten	57	39	3	1	138	10
	Pårørende	63	31	6	0	16	1
Modersmål	Dansk	59	37	3	1	155	12
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	61	36	3	0	110	11
	Planlagt	55	39	4	2	49	0
Afsnit	Afsnit F1	47	46	6	1	68	4
	Afsnit F2	67	32	1	0	81	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1

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		74	21	6	156	14
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	60	33	7	15	1
	40-59	65	23	12	43	5
	60-79	78	18	4	74	6
	80-	82	18	0	22	2
Køn	Mand	80	14	5	76	9
	Kvinde	68	26	6	80	5
Skema udfyldt af	Patienten	75	19	6	135	12
	Pårørende	64	29	7	14	2
Modersmål	Dansk	75	19	6	151	14
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	82	14	4	107	12
	Planlagt	54	35	10	48	1
Afsnit	Afsnit F1	58	31	10	67	5
	Afsnit F2	86	12	3	78	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	11	2

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		11	63	17	9	35	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	0	25	50	25	4	1
	40-59	13	67	13	7	15	0
	60-79	13	73	13	0	15	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	29	57	7	7	14	0
	Kvinde	0	67	24	10	21	1
Skema udfyldt af	Patienten	10	69	14	7	29	1
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	9	66	16	9	32	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	7	80	13	0	15	1
	Planlagt	15	50	20	15	20	0
Afsnit	Afsnit F1	12	68	12	8	25	1
	Afsnit F2	0	63	38	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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		32	46	21	173
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	18	53	29	17
	40-59	20	51	29	49
	60-79	45	39	16	80
	80-	24	56	20	25
Køn	Mand	33	49	18	84
	Kvinde	31	44	25	89
Skema udfyldt af	Patienten	32	46	22	151
	Pårørende	38	44	19	16
Modersmål	Dansk	33	46	21	168
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	25	48	27	121
	Planlagt	49	43	8	49
Afsnit	Afsnit F1	37	41	23	71
	Afsnit F2	30	49	21	90
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	12

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		27	61	9	3	153	22	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	6	75	13	6	16	0	
	40-59	7	69	19	5	42	8	
	60-79	42	51	6	1	71	11	
	80-	32	68	0	0	22	3	
Køn	Mand	34	58	5	3	79	7	
	Kvinde	19	65	14	3	74	15	
Skema udfyldt af	Patienten	26	62	9	3	133	18	
	Pårørende	33	53	13	0	15	2	
Modersmål	Dansk	27	62	8	3	148	22	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	25	65	9	2	105	18	
	Planlagt	30	54	11	4	46	3	
Afsnit	Afsnit F1	20	63	11	6	64	8	
	Afsnit F2	32	59	9	0	78	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	87	12	171
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	94	6	17
	40-59	2	83	15	48
	60-79	0	88	13	80
	80-	0	88	13	24
Køn	Mand	1	88	10	86
	Kvinde	0	86	14	85
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	11	149
	Pårørende	0	75	25	16
Modersmål	Dansk	1	87	12	166
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	0	88	13	120
	Planlagt	2	86	12	49
Afsnit	Afsnit F1	1	82	16	73
	Afsnit F2	0	90	10	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	82	18	115	61
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	73	27	11	6
	40-59	0	77	23	31	19
	60-79	0	84	16	56	26
	80-	0	87	13	15	10
Køn	Mand	0	85	15	62	25
	Kvinde	0	77	23	53	36
Skema udfyldt af	Patienten	0	83	17	93	59
	Pårørende	0	81	19	16	1
Modersmål	Dansk	0	84	16	110	61
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	0	80	20	83	41
	Planlagt	0	86	14	29	20
Afsnit	Afsnit F1	0	76	24	45	28
	Afsnit F2	0	84	16	63	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				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		67	26	4	2	169	6
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	71	24	6	0	17	0
	40-59	48	42	4	6	48	2
	60-79	74	20	5	1	80	2
	80-	82	18	0	0	22	2
Køn	Mand	71	23	1	5	83	3
	Kvinde	64	29	7	0	86	3
Skema udfyldt af	Patienten	66	27	4	3	147	4
	Pårørende	81	13	6	0	16	1
Modersmål	Dansk	68	26	4	2	164	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	65	31	3	2	117	6
	Planlagt	71	16	8	4	49	0
Afsnit	Afsnit F1	61	31	4	4	71	0
	Afsnit F2	70	24	5	1	87	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	0	0	11	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	19	2	1	166	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	76	18	6	0	17	0	
	40-59	61	33	4	2	46	4	
	60-79	86	14	0	0	79	2	
	80-	86	14	0	0	22	3	
Køn	Mand	83	14	1	1	83	3	
	Kvinde	73	24	2	0	83	6	
Skema udfyldt af	Patienten	77	20	2	1	144	7	
	Pårørende	81	19	0	0	16	1	
Modersmål	Dansk	79	19	2	1	161	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	77	23	0	0	114	9	
	Planlagt	80	12	6	2	49	0	
Afsnit	Afsnit F1	70	24	4	1	71	1	
	Afsnit F2	82	18	0	0	84	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	11	2	

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		39	45	11	5	166	10
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	18	65	18	0	17	0
	40-59	43	37	18	2	49	1
	60-79	45	40	5	9	77	5
	80-	19	67	10	5	21	4
Køn	Mand	43	41	10	6	83	4
	Kvinde	34	49	12	5	83	6
Skema udfyldt af	Patienten	41	45	10	3	145	7
	Pårørende	27	53	0	20	15	2
Modersmål	Dansk	40	45	10	6	161	10
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	30	50	12	7	113	10
	Planlagt	60	32	8	0	50	0
Afsnit	Afsnit F1	44	43	10	3	72	1
	Afsnit F2	31	47	13	8	83	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				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		55	36	7	2	156	20
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	36	43	21	0	14	2
	40-59	45	45	6	4	47	3
	60-79	68	24	7	1	71	12
	80-	50	50	0	0	22	3
Køn	Mand	61	33	3	4	80	7
	Kvinde	49	39	12	0	76	13
Skema udfyldt af	Patienten	56	34	7	2	137	15
	Pårørende	38	54	8	0	13	4
Modersmål	Dansk	56	36	7	2	151	20
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	55	38	6	1	109	14
	Planlagt	53	33	9	4	45	5
Afsnit	Afsnit F1	45	43	9	3	67	5
	Afsnit F2	64	29	6	1	80	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	4

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		51	39	7	3	160	14	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	38	38	19	6	16	0	
	40-59	40	45	11	4	47	3	
	60-79	61	34	3	3	74	8	
	80-	48	48	5	0	21	3	
Køn	Mand	54	40	2	4	81	6	
	Kvinde	48	38	11	3	79	8	
Skema udfyldt af	Patienten	52	36	8	4	140	10	
	Pårørende	47	53	0	0	15	2	
Modersmål	Dansk	52	39	6	3	155	14	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	50	42	5	4	109	13	
	Planlagt	57	29	12	2	49	0	
Afsnit	Afsnit F1	46	38	11	4	71	1	
	Afsnit F2	56	38	4	3	79	11	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	2	

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		98	2	142	23
Alder	0-19	-	-	1	1
	20-39	100	0	11	6
	40-59	92	8	37	6
	60-79	100	0	71	8
	80-	100	0	22	2
Køn	Mand	99	1	73	9
	Kvinde	97	3	69	14
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	123	20
	Pårørende	100	0	13	2
Modersmål	Dansk	99	1	137	23
	Ikke dansk	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	98	2	104	11
	Planlagt	97	3	35	12
Afsnit	Afsnit F1	97	3	60	9
	Afsnit F2	99	1	75	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	5

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		97	3	155
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	94	6	16
	40-59	95	5	41
	60-79	99	1	75
	80-	95	5	21
Køn	Mand	99	1	78
	Kvinde	95	5	77
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	136
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	97	3	150
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	98	2	111
	Planlagt	93	7	41
Afsnit	Afsnit F1	97	3	68
	Afsnit F2	99	1	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9

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		93	7	155
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	81	19	16
	40-59	85	15	39
	60-79	99	1	76
	80-	100	0	22
Køn	Mand	94	6	79
	Kvinde	92	8	76
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	135
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	94	6	150
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	93	7	111
	Planlagt	93	7	41
Afsnit	Afsnit F1	88	12	67
	Afsnit F2	96	4	79
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9

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		89	11	70
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	67	33	6
	40-59	84	16	19
	60-79	92	8	36
	80-	100	0	8
Køn	Mand	91	9	34
	Kvinde	86	14	36
Skema udfyldt af	Patienten	88	12	60
	Pårørende	86	14	7
Modersmål	Dansk	91	9	66
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	88	12	52
	Planlagt	88	12	17
Afsnit	Afsnit F1	82	18	28
	Afsnit F2	92	8	37
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	33	33	7	15	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	33	0	67	0	3	2	
	40-59	0	50	38	13	8	1	
	60-79	-	-	-	-	2	1	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	17	67	17	0	6	1	
	Kvinde	33	11	44	11	9	3	
Skema udfyldt af	Patienten	29	29	36	7	14	3	
	Pårørende	-	-	-	-	0	1	
Modersmål	Dansk	31	38	23	8	13	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses- type	Akut	18	45	27	9	11	2	
	Planlagt	50	0	50	0	4	2	
Afsnit	Afsnit F1	22	22	44	11	9	3	
	Afsnit F2	20	60	20	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	

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		65	19	8	7	161	9
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	40	20	33	7	15	1
	40-59	55	21	9	15	47	1
	60-79	69	20	5	5	75	5
	80-	86	14	0	0	22	2
Køn	Mand	59	27	9	5	78	5
	Kvinde	71	12	7	10	83	4
Skema udfyldt af	Patienten	64	20	7	9	140	7
	Pårørende	79	7	14	0	14	2
Modersmål	Dansk	67	19	7	8	156	9
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	66	18	9	7	113	8
	Planlagt	62	22	7	9	45	1
Afsnit	Afsnit F1	57	19	13	12	69	0
	Afsnit F2	70	21	5	5	82	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		28	58	11	3	71	98	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	0	50	50	0	6	9	
	40-59	18	65	18	0	17	31	
	60-79	42	53	3	3	36	45	
	80-	18	73	9	0	11	12	
Køn	Mand	38	51	8	3	39	46	
	Kvinde	16	66	16	3	32	52	
Skema udfyldt af	Patienten	27	59	13	2	56	89	
	Pårørende	44	44	11	0	9	8	
Modersmål	Dansk	28	59	10	3	68	96	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	
Indlæggelsestype	Akut	28	60	10	2	58	63	
	Planlagt	25	50	17	8	12	33	
Afsnit	Afsnit F1	21	46	29	4	24	44	
	Afsnit F2	31	64	2	2	45	45	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	9	

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		12	23	3	62	153
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	0	6	0	94	17
	40-59	13	28	0	59	46
	60-79	17	23	4	56	70
	80-	0	28	0	72	18
Køn	Mand	14	29	4	53	78
	Kvinde	11	16	1	72	75
Skema udfyldt af	Patienten	14	23	3	60	133
	Pårørende	7	27	0	67	15
Modersmål	Dansk	13	23	3	61	149
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	0	29	3	69	105
	Planlagt	41	9	2	48	46
Afsnit	Afsnit F1	23	20	2	56	66
	Afsnit F2	3	26	4	68	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	0	60	10

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		22	78	0	0	54	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	18	82	0	0	17	0	
	60-79	30	70	0	0	30	1	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	26	74	0	0	35	1	
	Kvinde	16	84	0	0	19	0	
Skema udfyldt af	Patienten	22	78	0	0	49	1	
	Pårørende	20	80	0	0	5	0	
Modersmål	Dansk	22	78	0	0	54	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	10	90	0	0	30	1	
	Planlagt	35	65	0	0	23	0	
Afsnit	Afsnit F1	18	82	0	0	28	0	
	Afsnit F2	27	73	0	0	22	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	53	9	3	164
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	38	50	13	0	16
	40-59	24	57	15	4	46
	60-79	44	48	5	3	75
	80-	28	64	4	4	25
Køn	Mand	41	49	6	5	86
	Kvinde	29	58	12	1	78
Skema udfyldt af	Patienten	36	52	8	4	142
	Pårørende	27	60	13	0	15
Modersmål	Dansk	35	54	8	3	159
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	29	59	9	3	116
	Planlagt	48	41	7	4	46
Afsnit	Afsnit F1	30	52	10	7	69
	Afsnit F2	37	54	8	0	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12

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		43	43	10	4	168
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	47	35	18	0	17
	40-59	37	45	10	8	49
	60-79	45	44	8	3	77
	80-	39	48	13	0	23
Køn	Mand	47	43	7	2	83
	Kvinde	39	44	13	5	85
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	9	3	148
	Pårørende	27	47	20	7	15
Modersmål	Dansk	44	44	9	4	163
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	37	47	12	3	116
	Planlagt	58	32	6	4	50
Afsnit	Afsnit F1	51	35	10	4	72
	Afsnit F2	37	48	12	2	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	0	8	13

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		26	55	14	5	42	9	116
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	0	50	50	0	2	1	13
	40-59	0	78	22	0	9	4	35
	60-79	44	39	6	11	18	2	57
	80-	23	62	15	0	13	2	9
Køn	Mand	33	56	6	6	18	7	58
	Kvinde	21	54	21	4	24	2	58
Skema udfyldt af	Patienten	23	58	16	3	31	7	108
	Pårørende	25	63	13	0	8	0	8
Modersmål	Dansk	26	59	10	5	39	8	116
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelses-type	Akut	29	56	12	3	34	6	74
	Planlagt	13	50	25	13	8	3	39
Afsnit	Afsnit F1	13	56	19	13	16	5	50
	Afsnit F2	39	48	13	0	23	3	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	3	1	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		19	66	11	4	90	84
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	0	64	18	18	11	6
	40-59	5	68	23	5	22	28
	60-79	35	58	5	2	43	37
	80-	8	85	8	0	13	12
Køn	Mand	26	65	7	2	43	42
	Kvinde	13	66	15	6	47	42
Skema udfyldt af	Patienten	18	64	13	5	77	74
	Pårørende	38	63	0	0	8	9
Modersmål	Dansk	20	64	11	5	87	83
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	Akut	22	65	8	5	63	58
	Planlagt	12	65	19	4	26	24
Afsnit	Afsnit F1	9	70	14	7	43	30
	Afsnit F2	30	58	9	2	43	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	4	9

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?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		48	23	14	15	127	41
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	27	9	45	18	11	6
	40-59	39	39	8	13	38	11
	60-79	55	19	10	16	62	17
	80-	57	7	21	14	14	7
Køn	Mand	51	22	14	13	69	15
	Kvinde	45	24	14	17	58	26
Skema udfyldt af	Patienten	48	22	15	15	110	38
	Pårørende	67	25	8	0	12	3
Modersmål	Dansk	50	22	14	15	123	41
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	50	23	13	14	94	23
	Planlagt	42	19	19	19	31	17
Afsnit	Afsnit F1	42	24	18	16	50	22
	Afsnit F2	54	21	11	13	70	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	14	29	7	5

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 F1

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	De skulle have fulgt op på de tegn på skader, som den afsluttende lægeundersøgelse viste, og det burde have været det første, de havde foretaget, da jeg ankom. Jeg blev sendt til to undersøgelser uden en samtale og undersøgelse med en læge forinden. Afdelingen bør tage udgangspunkt i den enkelte patients beskrivelser af deres symptomer og ikke kun skyde i blinde med undersøgelser.	Virkelig dårligt
2	Jeg synes, stuerne er små og lidt kedelige. Gamle senge indimellem og ikke tv på alle stuer, men det er jo ikke afdelingens skyld som sådan. Kunne godt ønske et opholdsrum kun til min patientgruppe, måske med bedre sidde-/liggestole, computeradgang m.v. Alle på afdelingen er utrolig søde. Kan mærke, de har det godt sammen, det er positivt, og man er altid velkommen.	Godt
4	Forslag til forbedringer: adgang til frisk frugt - også eftermiddag og aften (ikke som nu kun formiddag) Rengøring af toiletter flere gange dagligt. Internetadgang. Flere tv-kanaler. Skriftligt informationsmateriale om sygdom.	Virkelig godt
5	Meget venligt og hjertevarmt plejepersonale. Utrolig god forplejning.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at opholdsstuen godt kan være indrettet med bedre stole og flere, da vi ofte er flere, som får samme behandling og bruger opholdsstuen jævnlige! Det kunne også være godt med internet i opholdsstuen. Men ellers et super godt sted at være indlagt.	Godt
7	Under mit ophold var der en del sygdom i personalet, og der var brug for vikarbureau, hvilket skyldes mangel på information. Slidte stuer og trang med plads. Dårlige toiletforhold - burde ikke at skulle ud på gangen for at komme på toilet.	Intet svar
8	Lægerne hjalp mig til at få det betydeligt bedre, og afdelingen gav god ernæring.	Godt
9	Dejligt personale, men absolut ingen opfølgning. Det ville være en smule mere betryggende, hvis eksempelvis lægen efterfølgende ringede op for at høre, om alt var ok.	Godt
10	Gå mere i dybden, eftersom de sagde, alt var ok, jeg kunne tage hjem. Men jeg har stadig kraftige smerter. Alligevel må jeg vente flere måneder på en ny tid.	Dårligt
11	Alt var ok.	Virkelig godt
12	Integrere fysioterapi bedre. Personalet var lyttende, venlige, imødekommende. Anden indlæggelse var personalet meget skiftende. God lægelig information. Fik god forklaring på stillede spørgsmål.	Godt
13	Jeg var privilegeret i at få enestue, da der ikke var nogle EEG-undersøgelser i den uge, jeg var indlagt.	Virkelig godt
14	INFORMATION, ellers alt super godt.	Godt

-  15 Særdeles snavset afdeling. For mange senge på hver stue. Kvaliteten af den varme aftensmad er særdeles ringe. Godt
-  16 Samtlige personalegruppers samordnede indsats en inspirerende og varmende oplevelse. Virkelig godt
-  19 Det havde faktisk ret stor (negativ) betydning for min mands helbred, at jeg blev fejlinformeret om hans medicinering ved udskrivelsen. Til gengæld må jeg sige, at den ansvarlige læge prompte ringede, da jeg i en mail beskrev min mands tilstand. Lægen har siden kontaktet mig direkte om blodprøvesvar og medicin. Godt
-  20 Der kunne være fx bedre kommunikation blandt to sygehuse/afdelinger, da det for mig var vigtigt, at to forskellige slags medicin kunne fungere sammen. Bedre information om bivirkninger ved givelse af medicin fra et sygehus, især når det ikke er dansk (i stedet for at lægen siger, at man kan "google" det (Skejby Sygehus)). Færre ansvarlige/ledende læger. Intet svar
-  21 Det er ubehageligt at være på en mange-sengsstue, når man er meget dårlig. Godt
-  23 Dygtige sygeplejersker! Lidt uerfarne læger! Godt
-  24 Kan ikke fremhæve noget særligt, da afdelingen alt i alt er virkelig god, hvilket også gælder det tilhørende ambulatorium. Virkelig godt
-  25 Jeg savner hurtigere opfølgning på det videre forløb. Jeg savner samarbejde mellem afdelingen og et andet hospitals afdeling, jeg er tilknyttet for bedre og hurtigere udredning. Godt
-  26 Jeg synes, det var skørt, at jeg var indlagt og belastede sengepladser i fem dage for at vente på en scanning. Men ellers er der kun positivt at sige om både læger og sygeplejersker og behandling. Virkelig godt
-  28 Koordinering!!! Information. Sikkerhed i behandling, ensartethed i informationer og handlinger omkring behandling og medicinering. Ventetiden skal altså ned!!! Selvfølgelig har personalet brug for pauser, men det får de i høj grad også - og måske pauserne kan deles op, så der hele tiden er tilgængeligt personale på gangen til at varetage behandlinger og pleje. Det er en meget gammeldags tænke måde, at patienterne må vente til det samlede personale vil sætte kaffekoppen fra sig. Det er utilfredsstillende for indlagte, der vil kunne komme tidligere hjem eller få opstartet behandling tidligere. Man har en tendens til, at synes, at patienterne er til for personalets skyld - og ikke at patienterne i forvejen er pressede pga. et opstået sygdomsforløb. Dårligt
-  29 De forskellige sygeplejersker og forskellige andre var meget opmærksomme på os, som sad i opholdsstuen, men lægen!!! Dårligt
-  30 Da man som patient ikke har overskud, er det vigtigt, at lægen følger op på mit sygdomsforløb, og man føler, at der sker noget. Det kan ikke passe, at det er pårørende, der skal kontakte de forskellige instanser. Jeg har nogle gange følt, at der er blevet givet op fra sygehusets side, da jeg er blevet dårligere! Godt
-  31 Afdelingen handlede meget hurtigt i forhold til min sygdom. Jeg fik hurtigt de relevante samtaler og kom meget hurtigt i den behandling, der nu er tilbage. Godt
-  32 Jeg har altid meget kvalme ved indlæggelsen og kan derfor have svært ved at spise den meget fede mad, der serveres. Personalet kender ikke nok til min sygdom og kan derfor heller ikke give den rette støtte. Dårligt

Bilag 5


-  33 Stuerne for små, ligger som "sild i en tønde" og som kørestolsbruger, giver det store problemer hver dag - hele dagen. Kan ikke komme forbi senge, borde osv. Ligeledes er lyset på badeværelserne meget ringe, lampen sidder i loftet, har meget svært ved at se, hvis man skal have lidt creme m.m. i ansigtet. Personalet er ualmindeligt søde, rare og hjælpsomme, men ovenstående meget, meget generende! Virkelig godt
-  34 Jeg har været godt tilfreds. Godt
-  36 Tre-sengsstuer er ikke særlig rart at være på, når man som patient er meget syg. Ingen ro eller undersøgelser/pleje er privat på en stor stue! Meget gammel og slidt afdeling! Dårligt
-  37 Jeg synes, afdelingen gør det rigtig godt. Jeg bliver mødt af et dygtigt og kompetent personale, som også er gode til at hjælpe hinanden og patienterne. Jeg føler mig ganske tryk ved at komme der. Virkelig godt
-  38 Det opleves utrygt, at personalet på F1 ved modtagelsen/overflytningen fra F2 ikke vidste, jeg skulle komme, hvad der skulle ske, eller hvorfor jeg blev overflyttet. Godt
-  39 Afdelingen gør det efter givne omstændigheder virkelig godt. Der kunne ønskes bedre økonomiske omstændigheder udmøntet i mere personale, således at den individuelle pleje og samtale fik mere TID. Overordnet kan man sige, at kvaliteten af plejen og behandlingen ville profitere af en personaleressourcetilførsel, der sikrede, at den enkelte ansatte kunne/kan leve op til afdelingens høje, faglige standard. Virkelig godt

Afsnit F1

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











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De symptomer jeg beskrev, blev ikke taget alvorligt, og der blev ikke taget initiativ til at få dem udredt. Jeg har dem stadig i meget forværret grad.	Virkelig dårligt
2	Jeg skal møde inden kl.9. Det er lidt svært, da jeg har halvanden times kørsel. Da jeg ikke er en helt rask person, skal mine hænder og ben lige "vågne op" inden jeg kan køre bil.	Godt
3	Meget dårlige parkeringsforhold.	Godt
5	Meget lang undersøgelsestid på Vejle Sygehus. Modtagelsen var meget positiv.	Virkelig godt
13	Intet - alt kørte på skinner, og jeg fik en venlig og kompetent behandling af læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
14	Alt forløb fint, ingen ventetid.	Godt
16	Enestående venlig, hjælpsom og informativ modtagelse.	Virkelig godt
17	Her er der kun tale om en dagsindlæggelse, vi var til undersøgelse 4-5 gange indenfor nogle dage.	Godt
18	Jeg blev modtaget af nogle meget flinke Falckfolk, som beroligede mig og virkede meget professionelle.	Godt
24	Venligt, imødekommende og informativt personale uanset uddannelsen.	Virkelig godt
26	Jeg har INGEN tillid eller tryghed ved Randers Sygehus. Jeg har prøvet det og familien har prøvet det - og det var meget negativt. Både behandling og deres omsorg. Hvorimod det er 100 procent anderledes på Århus Sygehus og Amtssygehuset.	Virkelig godt
27	Yderst flinke.	Virkelig godt
28	Så lang ventetid at jeg var i tvivl, om jeg var blevet glemt. Henvendte mig flere gange til afdelingens personale, før jeg blev modtaget. Derefter henvist til en stue og lang ventetid igen. Mødte ind i afdelingen om morgenen efter telefonisk aftale og blev sat i gang med behandling lige inden middagsmaden! Ved senere indlæggelser er mønsteret det samme (dog er dette den længste ventetid, jeg har været ude for!). En stor del af personalet virker uinteresserede og ligeglade med både mig selv og andre, der venter i forrummet.	Dårligt
30	Efter udskrivelse fra afdeling L går der halvanden måned, inden jeg kommer på neurologisk, hvor jeg var blevet mere dårlig (kunne ikke gå ved udskrivelse) under indlæggelsen. Det er for lang tid.	Godt
32	Det varede alt for længe, før jeg blev henvist til den rigtige afdeling og behandling, ca. et år.	Dårligt
34	Alle var søde og rare.	Godt

Bilag 5

-  37 Jeg er kronisk syg og kommer jævnligt på afdelingen. Jeg er altid ventet, det er planlagt, hvem der skal tage imod mig, hvor jeg skal ligge, og min medicin er bestilt. Jeg modtages altid med et smil og velkommen, lige fra rengøringsassistenter til plejepersonalet. Det er dejligt. Virkelig godt

Afsnit F1

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Læge NN kendte ikke oplysningerne i min journal.	Virkelig dårligt
	7	Forkert information om tidspunkt.	Intet svar
	19	Fejlinformeret om medicin.	Godt
	20	Manglende samtale mellem to afdelinger plus "forkert" eller manglende afdelingsoplysninger i journalen.	Intet svar
	22	Dårlig intern kommunikation.	Godt
	24	Forkert oplysning om en bestemt slags støttestrømper.	Virkelig godt
	29	Fejl i journalskrivning.	Dårligt
	35	Skulle spørge efter medicin.	Godt
	36	Glemte at henvise til operation.	Dårligt
	38	Personalet på F1 kendte ikke til overflyttelsen.	Godt

Afsnit F1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Mine symptomer er stadig uafklarede - sandsynligvis en bestemt sygdom ubehandlet på andet år og med svære livstruende symptomer (åndedrætscentret er hårdt ramt).	Virkelig dårligt
5	Forløbet har været fint.	Virkelig godt
9	Der var ikke nogen, som havde erfaring med min tilstand. Syntes ikke, at lægerne gjorde noget for at sætte sig ind i diagnosen og forklare tilstrækkeligt. Dette til trods for, at diagnosen er yderst sjælden.	Godt
14	Jeg er meget tilfreds med forløbet på afdelingen, men fik dog skrevet alt for mange piller ud, da jeg skulle hjem, hvor jeg kun skulle bruge nogle få. Det var vidst en kommunikationsfejl, men noget ærgerligt, da de ikke kunne returneres, og jeg står med en regning på 600 kr. for medicin, jeg ikke skal bruge.	Godt
16	Optimalt i alle henseender.	Virkelig godt
17	Vi var til den sidste undersøgelse og samtale på afdelingen i foråret, og har en måned efter modtaget brev fra afdelingen om, at der skal foretages en yderligere scanning, men at der var ventetid. Nu skriver vi 2½ måned senere, og vi synes nok, at det er længe at vente for at få dette forløb afsluttet med et endeligt svar. Dette er det eneste, vi er utilfredse med i hele forløbet.	Godt
19	På trods af indlæggelse på en specialafdeling blev min mand overmedicineret på grund af fejlinformation vedrørende medicinering.	Godt
21	Jeg havde det for skidt til min taxatur fra neurologisk til Q2 på Skejby, og så var det lidt fjollet, at jeg igen skulle på Kommunehospitalet dagen efter. Men jeg har en klar følelse af, at alle gjorde, hvad de kunne.	Godt
22	Da det var et udredningsforløb, der skulle hjælpe til forståelse på smerten, og det ikke blev afrundet, må jeg sige, det var et underligt forløb.	Godt
23	Lokalemangel. Undersøgelser og samtaler foregår på sygestuen - det er virkelig dårligt.	Godt
28	Meget af personalet virkede meget usikre på behandlingen, i tvivl om udførelsen og unødigt tøven i forhold til udførelsen af behandlingen. Igen unødigt forsinkende (og uinformeret) ventetid ad mange omgange. Fejl i oplysninger om indløbshastigheder af medicin, uensartede oplysninger om både behandling og undersøgelser. Meget ukoordineret i det hele taget. Ingen koordinerende kontaktperson.	Dårligt
29	Flere læger end sengepladser.	Dårligt
31	Når man kommer ind om natten, er man selv lidt forstumlet og hører måske ikke alting. Nu drejede	Godt

det sig så om en sygdom, jeg fik tilbagefald af, så jeg vidste nogenlunde, hvad det handlede om, og hvad mulighederne var. Den turbulente situation taget i betragtning, synes jeg forløbet var ok.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Nej, alt er forløbet planlagt. | Godt |
| ✎ | 37 Jeg har stor selvbestemmelse på mit behandlingsforløb. Det er ofte vanskeligt at komme i kontakt med en speciallæge. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Efter et døgn på F2 blev jeg flyttet til F1 pga. pladsproblemer. Der var bestilt en akut undersøgelse på F2, der gik over 24 timer på F1, før de fandt ud af, at der ikke var registreret nogen akut undersøgelse mere. Den blev så effektueret, efter jeg flere gange havde spurgt til den og til sidst bad personalet ringe op og spørge konkret efter tidspunktet. | Godt |
| ✎ | 39 Jo højere grad af patientinvolvering, jo bedre pleje/behandling. Grundighed ved modtagelse (samtale), opfølgning og afrunding efter endt behandling. At LYTTE til patientens egen erfaring og beskrivelse. | Virkelig godt |

Afsnit F1












Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Afdelingen burde have udredt mine symptomer i stedet for bare at lave et par standardundersøgelser. Der blev ikke lyttet til min beskrivelse af mit sygdomsforløb, og der blev ikke taget initiativ til at få det afklaret.	Virkelig dårligt
9	Jeg har ikke oplevet, at nogen efterfølgende har fulgt op på mit behandlingsforløb. Jeg ringede selv til afdelingen og spurgte om en tid til genoptræning - men de ringede aldrig tilbage.	Godt
14	Da jeg blev udskrevet, var jeg meget i tvivl om, hvad der var resultatet af mine undersøgelser, men fik dog et svar ved egen læge efter en uges tid. Senere er jeg blevet indkaldt til yderligere to undersøgelser på Skejby. Jeg troede, jeg var færdigbehandlet og havde ikke fået at vide, at jeg skulle til flere undersøgelser. Efter ca. en måned fik jeg tilsendt et kontaktkort, som jeg måske skulle have haft, da jeg blev hjemsendt. Tiden på afdelingen var super, men jeg føler, at jeg har manglet nogen information om det videre forløb.	Godt
18	Jeg fik en meget omhyggelig snak med sygeplejersken om altid at kunne ringe, hvis jeg var i tvivl om noget.	Godt
22	Jeg synes, det er uacceptabelt, at jeg selv skal henvende mig for at få svar på scanning - og kun kan få en telefonisk besked. I burde orientere min praktiserende læge også. Virker som om jeres systemer/journalen internt ikke kører optimal.	Godt
24	Jeg har lidt nervøsitet ved at komme hjem alene, så det er betryggende, at man kan (henvende sig) kontakte afdelingen hjemmefra ved opståede problemer eller usikkerhed.	Virkelig godt
28	Fik udleveret en A4-kopi med en patientbeskrivelse af et behandlingsforløb. Ikke yderligere materiale om sygdom, behandling, medicinering, virkning og bivirkning, prognose eller andet, hverken mundtligt eller skriftligt. Igen, synes det som om der manglede koordinering.	Dårligt
29	Ja. Lægen udskrev mig uden efterbehandling. Han udskrev mig, og jeg kunne næsten ikke gå. Det ville tage 3-6-12 måneder, inden foden var ok. Jeg gik en uge uden noget, hvorefter jeg selv ringede til min læge og spurgte, om jeg ikke skulle have noget optræning. Nu skal jeg til en speciallæge, grundet at jeg ikke kan gå.	Dårligt
30	Der er gået for lang tid, inden der kommer gang i nogen videre behandling. Har selv kontaktet afdelingen og rykket for at komme på et genoptræningssted. Føler ikke, der har været opbakning fra lægernes side.	Godt
32	Jeg har prøvet at få vejledning til motionsformer, der kunne være egnet for mig, men får INGEN hjælp. Jeg mangler også hjælp til, hvilken hjælp jeg kan få økonomisk.	Dårligt
38	Jeg fik ved det akutte undersøgelsesforløb en bestemt medicinsk behandling. Det stod ikke i udskrivningsbrevet til egen læge, at jeg fortsat skulle medicineres med det.	Godt

Afsnit F2

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, afdelingen har taget min sygdom alvorligt, og føler mig godt tryk der.	Virkelig godt
2	Megen omsorg og nærvær!	Godt
3	Mange forskellige læger kan virke forvirrende.	Godt
4	Man bør blive meget bedre til at informere patienten om dennes situation, herunder hvilken skade der er sket, hvad dette nærmere indebærer for patienten samt helbredsundersøgelser m.v. Informationsniveauet er alt for lavt.	Dårligt
7	Afdelingen er en super afdeling. Super, super, de udfører mirakler. Problemerne ligger før og efter indlæggelsen. Afdelingen kunne tage kontakt med alarmcentral og lægevagt, og forklare dem, hvordan de skal reagere. Og så kunne afdelingen sørge for, at efterbehandlingen bliver varetaget på en ansvarlig måde.	Virkelig godt
8	Fysioterapi og ergoterapi var meget tilstede og nærværende. God funktion - også til at lytte selvom de er "landet i situationen personer". Ind imellem svært at vide hvad der forventes, kommer nogen med maden eller skal jeg selv hente, hvad hvis jeg taber bakken etc. Følte ikke så stort nærvær fra sygeplejersker - måske fordi jeg var heldig, og det ikke var så "voldsomme" skader. For mig var det stadigvæk en enorm kolbøtte. Uhyre vigtigt at der er konsensus fra lægernes side, så man ikke føler, at en enkelt kan vælte alt med alt for hurtige og helt modsatrettede meldinger. Derudover synes jeg, det har været vældig frustrerende, at jeg har måttet rykke adskillige gange for at få svar på scanning efterfølgende samt, at jeg endnu ikke er blevet kaldt til kontrol - det føles uvist, og jeg er utryk ved min situation. Går det den rigtige vej? Er jeg for træt? Hvornår kan jeg arbejde? Hvad skal jeg melde ud til min arbejdsplads, hvad vil det sige at udtrættes, og hvordan sikrer jeg det ikke sker? Og hvordan sikre at jeg ikke får sygdommen igen? Stort behov for bedre opfølgning efterfølgende.	Godt
9	Personalet var søde, hjælpsomme, konkrete, kompetente, humoristiske. Alt ok.	Virkelig godt
10	Godt tilfreds!	Godt
11	Jeg skulle have været udredt og monitoreret inden udskrivningen. Desuden savnede jeg at møde en velkvalificeret diætist, så jeg ikke selv skulle finde ud af, hvad jeg måtte spise.	Godt
20	Alle på afdelingen var meget venlige og hjælpsomme.	Godt
21	Der var et godt arbejdsklima generelt på denne afdeling. De virkede meget fagligt dygtige og udførte deres arbejde professionelt.	Virkelig godt
22	Det var nogle meget søde og venlige sygeplejersker på afdelingen, og de gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg kunne blive rask, og dem vil jeg godt takke for den fine behandling.	Virkelig godt

	23	Kortere svartid på MR-scanning.	Virkelig godt
	24	I forbindelse med undersøgelse efter indlæggelsen var ventetiden urimelig lang for at komme til at tale med en læge. Flere timer.	Virkelig godt
	25	Jeg synes, mit ophold var godt, og jeg blev informeret godt om hele forløbet. Fint fint!	Virkelig godt
	26	På G2 oplevede jeg en fin atmosfære patienter og personale imellem.	Intet svar
	27	Jeg syntes, jeg fik en anden behandling, da de fik at vide, at jeg havde arbejdet indenfor sygehusområdet i mange år.	Virkelig godt
	29	Fremragende mad!	Virkelig godt
	31	Information.	Godt
	32	Der var altid hurtig hjælp, hvis jeg havde brug for det.	Virkelig godt
	34	Upåklageligt.	Virkelig godt
	35	Et fantastisk personale.	Virkelig godt
	36	Jeg er yderst taknemmelig for min operation, som jeg modtog i udlandet.	Virkelig godt






Afsnit F2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Blev visiteret af egen læge til indlæggelse.	Godt
7	Før indlæggelsen fungerede det slet ikke. Hverken 112 eller senere lægevagten (to gange) reagerede på min akutte tilstand. Først da vagtlægen så mig, blev jeg akut indlagt. Det tog tre opringninger. Et til alarmcentralen og to til lægevagten og i alt en time, før jeg blev indlagt. Begge steder må mangle besked om, at man skal indlægges akut ved den tilstand, jeg var i. Det var en frygtelig oplevelse, som senere - nu - forvolder megen ængstelse. Jeg bor alene (det gør en stor del af befolkningen), og jeg lå og rodede rundt nede på gulvet med telefonen.	Virkelig godt
8	Panikagtigt, jeg var meget hysterisk (angst) - de glemte at hente min mand, efter jeg var blevet scannet. Han følte sig glemt.	Godt
9	Jeg oplevede, at jeg blev taget seriøst. Vagtlægen kom hurtigt, grundig undersøgelse, han tjekkede med en anden læge, jeg blev indlagt og afhentet af ambulance. Stor anerkendelse fra min side!	Virkelig godt
12	Før indlæggelsen: Pårørende tilkaldte læge søndag morgen. Lægen kom ret hurtigt - og gik hurtigt, da han vurderede, at der ikke var en blodprop. Ca. 30 minutter senere blev jeg indlagt på Århus Amtssygehus med en blodprop, på initiativ af pårørende.	Godt
14	Det undrede mig at falckpersonalet legede læger, da de var adviseret af vagtlægen! De stillede uendeligt mange spørgsmål. På et tidspunkt tænkte jeg på, om de nu ville stille en anden diagnose, end lægen havde gjort.	Virkelig godt
15	De tre falckfolk kom hurtigt og var flinke og virkede professionelle. Min kone var ude af stand til at gå og kunne ikke tale.	Virkelig godt
16	Vagtlægen har indlagt. Patienten blev godt behandlet af falckfolk og siden personalet.	Godt
22	Jeg blev syg tidligt om morgenen, kom straks til lægen og blev straks sendt til Århus Hospital.	Virkelig godt
27	Der var en forfærdelig nattevagt. Havde ikke overskud til at klage over denne.	Virkelig godt
30	Jeg husker intet, men min kone siger, at det var en god og informativ indlæggelse.	Virkelig godt
32	Modtagelsen var meget fin.	Virkelig godt

Afsnit F2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Det følte som om, at lægen, der skulle viderevisitere mig til Marselisborg Hospital, var ukvalificeret.	Godt
	7	Dårlig orientering ved udskrivning og ingen efterbehandling. 'Alle' sagde, at det var 'almindeligt' med en depression efter min sygdom og tilbød antidepressiv medicin. Selv når jeg igen og igen sagde, at jeg ikke var deprimeret men ANGST, og meget gerne ville tale med en psykolog. Det var ikke muligt. Senere gik jeg på eget initiativ en psykolog, fik terapi og i løbet af en måned var jeg fri for angstanfald.	Virkelig godt
	21	Fejldiagnose af lokal læge.	Virkelig godt
	27	Kunne ikke finde ud af min medicin.	Virkelig godt
	31	Fejl i udlevering af egen medicin.	Godt

Afsnit F2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Absolut tilfreds.	Virkelig godt
6	Er p.t. indlagt på neurocenter i Hammel, der vurderer, at jeg har fået for lidt behandling, og er for tidligt udskrevet til eget hjem.	Godt
7	Jeg oplevede behandlingen som i særklasse god. Godt samarbejde, effektivt og vidende. Venligheden var gennemtrængende fra alle sider på afdelingen. Det er helt klart en super afdeling. Jeg har kun godt at sige om den. Derimod var indlæggelsesforløbet, altså indtil vagtlægen så mig, helt forfærdelig. Og efterbehandlingen har kokset lige siden, jeg blev udskrevet. Først var det ikke til at få en tid hos lægen, senere fejlmedicinerede hun mig kraftigt, og jeg roder stadig rundt i medicineringen, som jeg har det meget dårligt med. Den praktiserende læge er mildest talt ikke nogen kapacitet på området. Den psykiske side af sagen måtte jeg selv klare. Jeg forstår godt, at statistikken siger, at patienter med min sygdom tit får en depression. Man bliver nærmest presset til at tage antidepressiv medicin, og så går jeg ud fra, at man bliver registreret som deprimeret. Her er sikkert en klar fejl i forskningen.	Virkelig godt
8	Havde været fint om der var en fast kontaktperson. Jeg oplevede en læge, der sagde stik det modsatte af andre, noget urovækkende, at jeg altid ville være meget syg og skulle have livslang medicin etc. Ret voldsomt, men da jeg kunne se at sygeplejersken også reagerede, brugte jeg ikke krudt på at diskutere med ham om det, men ventede til lægen NN overtog ved udskrivning - det var meget kompetent og sagligt.	Godt
9	Da journalen havde været "bortkommen", var lægen ved udskrivningen ikke helt sikker på svaret på mine blodprøver. Det var ok, da jeg kunne få dem hos egen læge, og det var ikke rigtigt at få svaret hurtigt.	Virkelig godt
16	For meget overflytning på få dage.	Godt
17	Lidt for hurtig overflytning til geriatrisk afdeling og for hurtig overflytning derfra til plejehjem. Ingen diskussion om genoptræningsmuligheder - Hammel?	Virkelig godt
18	Jeg var indlagt i lidt mere end et døgn efter en forbigående blodprop. Der er ingen eftervirkninger.	Virkelig godt
19	Jeg blev sendt hjem på orlov i weekenden og skulle møde igen i starten af den følgende uge for at blive indlagt. Der skulle kontrolleres blodsukker og blodtryk. Hvis man havde udført disse kontroller i weekenden, så kunne min seng være sparret de to dage, jeg var indlagt. Orloven var ikke noget, vi havde bedt om.	Dårligt
21	Det var meget hårdt for mit syn med det meget kraftige lys ved undersøgelsen af mine øjne (afdeling 3) (der blev anvendt unødvendigt meget lys af elev). Det konstateredes, hvad der var årsag til mit problem. Mine øjne er stadig meget lysfølsomme.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 23 Meget kompetent personale. Især oplevede jeg stor tryghed ved en undersøgelse, til trods for jeg var meget utryk (og bange). Oplevede stor seriøsitet ved hele indlæggelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Jeg synes, at jeg fik en virkelig god behandling, og personalet var gode til at snakke med mig og fortælle, hvad der skulle ske, ligesom de var gode til at snakke meget med mig, hvilket betyder meget under en indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Der var meget stor uklarhed omkring overflytning fra neurologisk afdeling til Hammel neurocenter. Behandling af infektion gav anledning til misforståelser og forkerte svar, da Hammel ikke kunne finde ud af, om jeg måtte komme eller ej! | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Jeg husker det ikke, men jeg blev flyttet fra skadestue til afdelingen, men der var ingen problemer ifølge min kone. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Mere information om resultat af undersøgelser. | Godt |
| ✎ | 32 Jeg fik en meget god behandling igennem hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Jeg befandt mig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Kun godt. | Virkelig godt |




Afsnit F2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ingen vejledning om eventuel ændringer af livsstil efter udskrivelse, eller om jeg skulle tage særlige forholdsregler, når jeg kom hjem. Desuden mangelfulde og utilstrækkelige oplysninger om mulighederne for genoptræning.	Dårligt
5	Jeg har slet intet at klage over!	Virkelig godt
7	Ja. Der mangler i den grad en kvalificeret efterbehandling. Og her tænker jeg på noget så elementært som medicineringen og kontrol. Det sejler fuldstændigt derudaf. Hvis det ikke gjaldt livet, ville jeg have droppet medicinen for længst. Den manglende efterbehandling er en kilde til stor gene og ængstelse - hvilket bestemt ikke er godt for blodtrykket!	Virkelig godt
8	Rigtig fint med mulighed for en udskrivning med orlov og mulighed for at komme tilbage. Fin overgang. God samtale før udskrivning.	Godt
9	Jeg havde givet samtykke til, at egen læge skulle have oplysningerne. Det havde hun ikke fået, så jeg måtte rykke afdelingen for dem. Jeg tror nok, at min læge har fået alle svar nu.	Virkelig godt
11	Jeg følte, at jeg blev svigtet ved udskrivelsen. Ingen af de to præparater, jeg fik recept på, kunne jeg tåle! Jeg henvendte mig derfor utallige gange på afdelingen, men blev hver gang afvist på grund af travlhed. Min læge NN gjorde heller ikke noget for at finde frem til andre præparater, som jeg kunne tåle. Jeg har derfor siden ikke fået den nødvendige medicin, hvilket gjorde, at jeg fik et tilbagefald tre måneder efter. Det kan ikke være rigtigt, at jeg ikke kan få en behandling, jeg tåler! Jeg skulle have været udredt og monitoreret!	Godt
13	Tre timers venten på afgørelse med familien om operation på karkirurgisk afdeling Skejby. Lang tids venten.	Godt
15	Var TRYG ved at skulle hjem fra Marselisborg.	Virkelig godt
21	Efter eget valg gik jeg derfra og blev transporteret privat til hjemmet.	Virkelig godt
23	Fik at vide, at jeg havde symptomer på en sygdom og skulle derfor til ekstra undersøgelser to måneder efter. MEN FIK FØRST SVAR MEGET LANG TID EFTER. Det holder ikke, selvom jeg godt er klar over, at jeg ville blive kontaktet, hvis der havde været noget galt, men alligevel!	Virkelig godt
27	Fik ikke ordentlig besked om, hvad der var i vejen, før jeg kom til egen læge.	Virkelig godt
28	Min mor blev overflyttet til G2 og var der i tre uger før indflytning til plejebolig.	Godt
34	Kun godt.	Virkelig godt
35	Kom ikke direkte hjem, men via Randers Sygehus.	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.

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 3	Ok tilrettelæggelse, bare rigtig træls ventetid. Har ikke selv valgt, det gik automatisk. Men havde også valgt det samme sygehus, hvis det var tilfældet (at jeg selv skulle vælge :)).	Godt
 4	Personalet var super søde og forstående. Desværre skete der en fejl ved henvisningen. Jeg ventede ni måneder på tiden. Det var for dårligt! Ellers var alt super godt.	Virkelig godt
 6	Personalet er meget dygtige til også at tage sig af de pårørende. De læste med det samme, når jeg var ked af det og havde altid tid til en lille snak. Personalet er MEGET, MEGET dygtige til deres arbejde, de skal have så mange roser og skulderklap, for det fortjener de helt bestemt, og det er alle lige fra rengøring til læger. Kunne ikke få en bedre behandling.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Rigtig god modtagelse.	Godt
	3	Ingen konkrete svar ved spørgsmål om ventetid forud for indlæggelsen.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg fik nogle ret grimme trykskader, som jeg tror kunne være undgået.	Godt
	5	Jeg var ved læge på Grenå Sygehus, derfra sendt til Randers, dagen efter overflyttet til Århus Sygehus.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg er ikke informeret om, hvorvidt min egen læge er orienteret.	Godt
	6	Blev udskrevet til Hammel Neurocenter, og det var jeg tryk nok ved, så der var ingen hjemmepleje eller sygepleje, da plejen foregik i Hammel.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.