

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hæmatologisk Afdeling R
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	82
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	158
Besvarelser fra afdelingens patienter:	110
Afdelingens svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

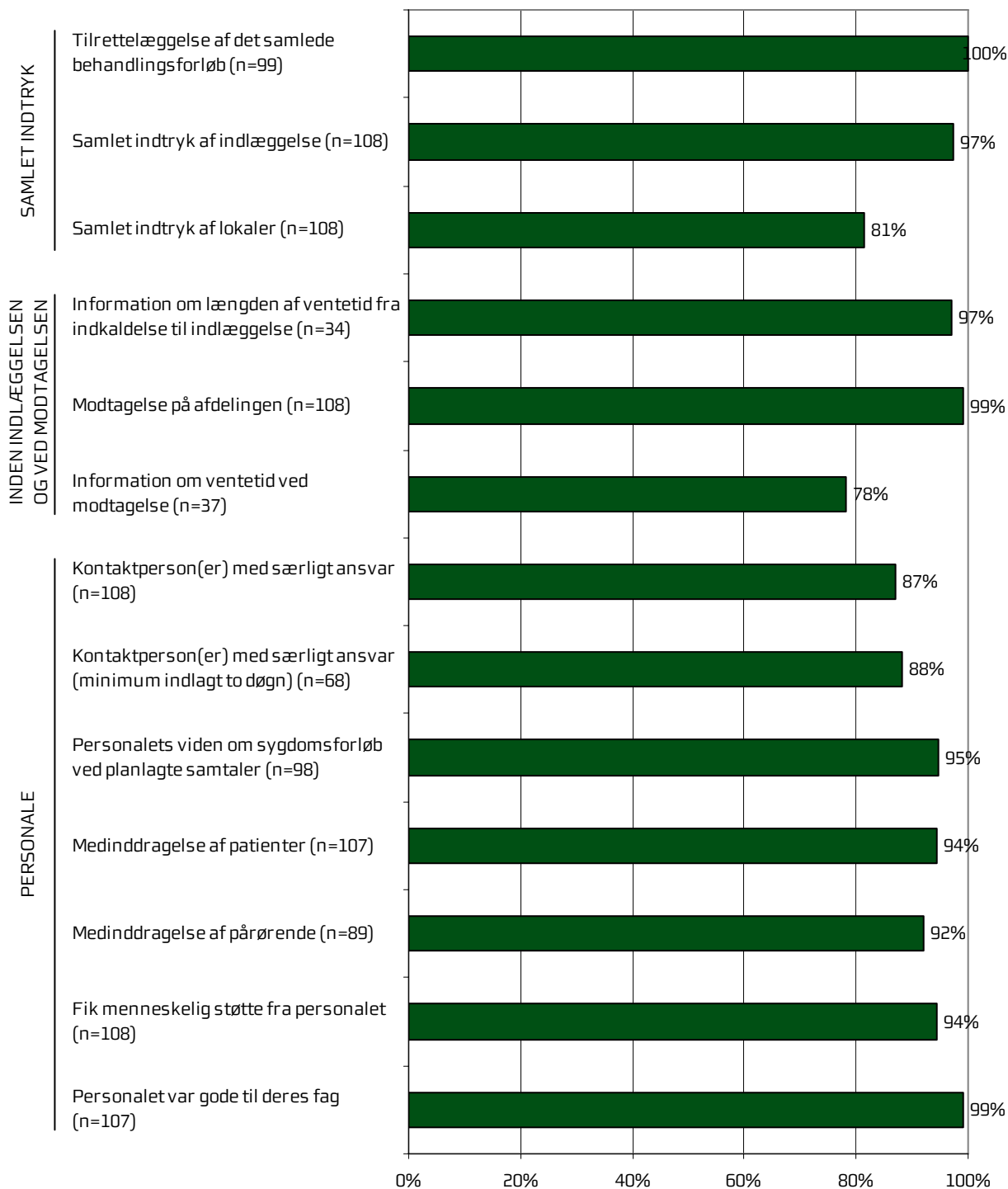
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

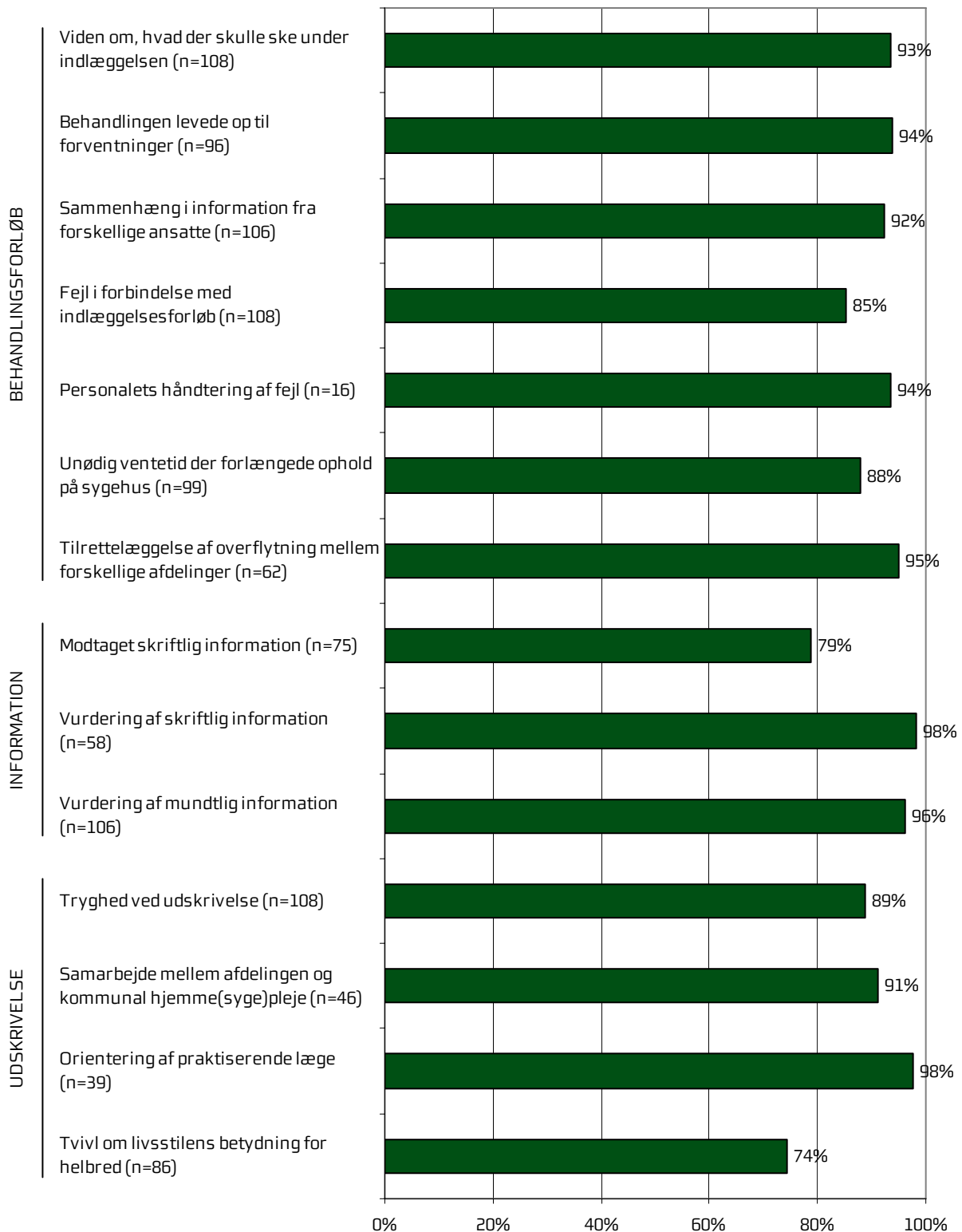
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Hæmatologisk Afdeling R

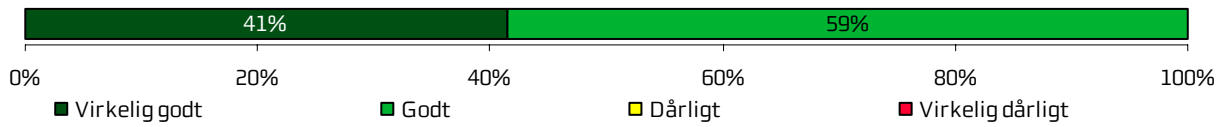
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

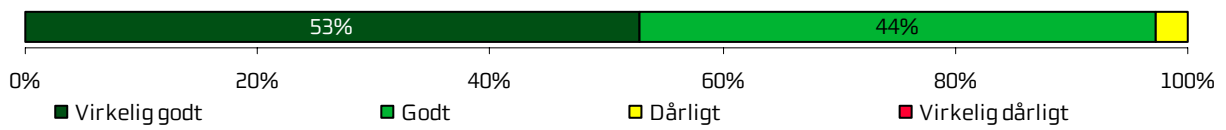
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

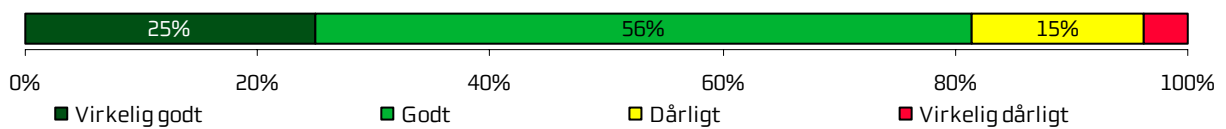
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=99)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=108)



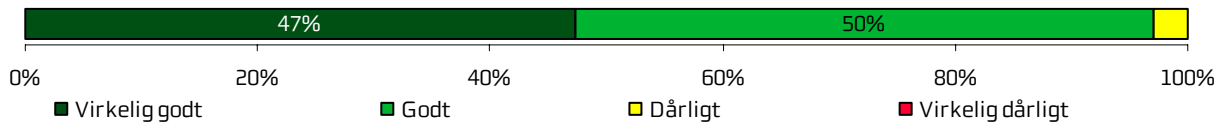
Samlet indtryk af lokaler (n=108)



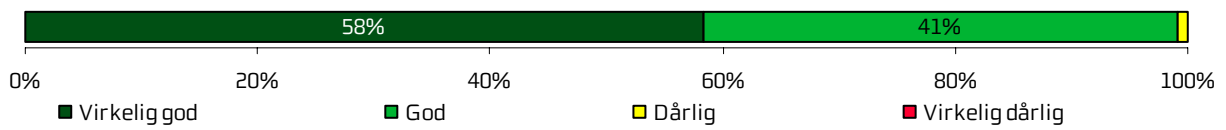
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	99 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	96 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		81 %	74 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

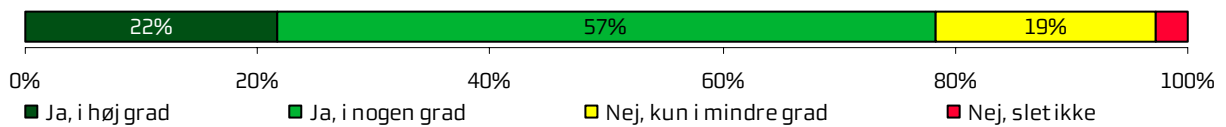
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=108)



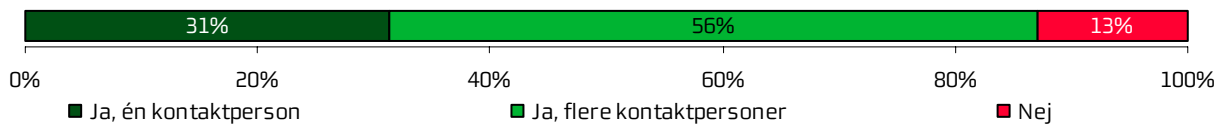
Information om ventetid ved modtagelse (n=37)



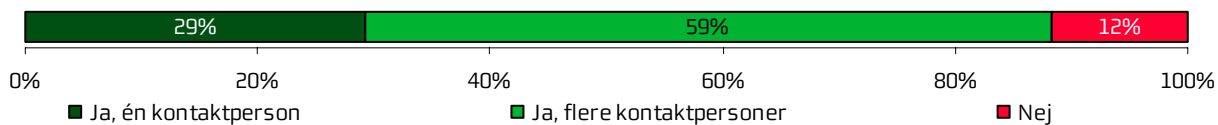
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	96 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		78 %	76 %	87 %	65 %	75 %

Personale

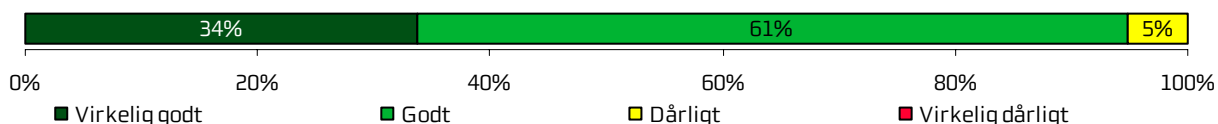
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=108)



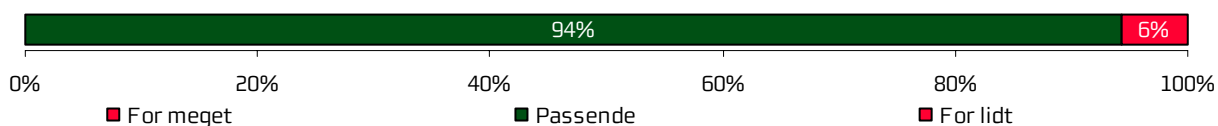
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=68)



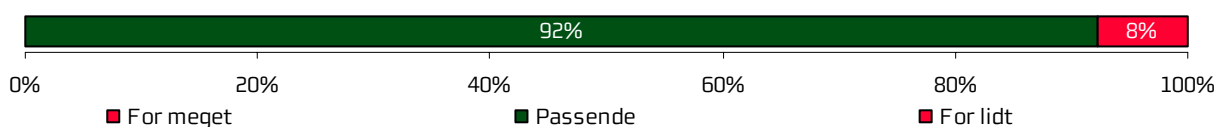
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=98)



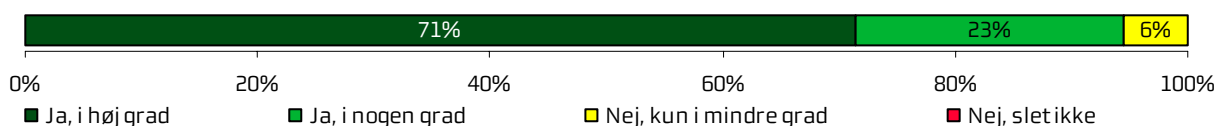
Medinddragelse af patienter (n=107)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=108)



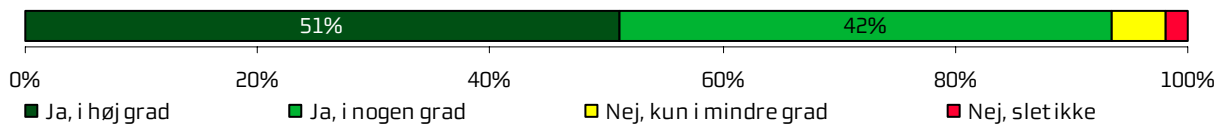
Personalet var gode til deres fag (n=107)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		87 %	82 %	92 %	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		88 %	-	93 %	76 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	88 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	87 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	85 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	94 %	98 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

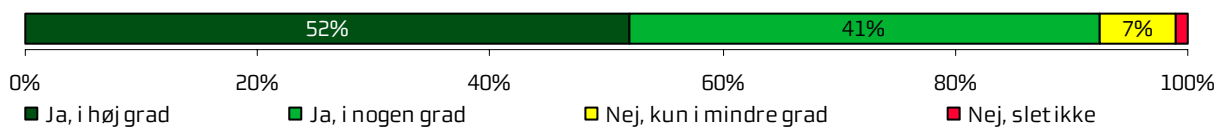
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=108)



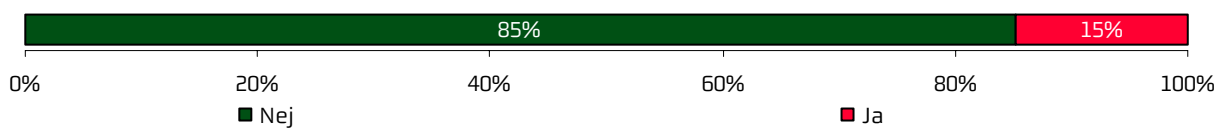
Behandlingen levede op til forventninger (n=96)



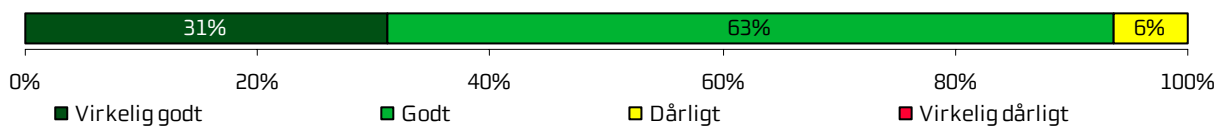
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=106)



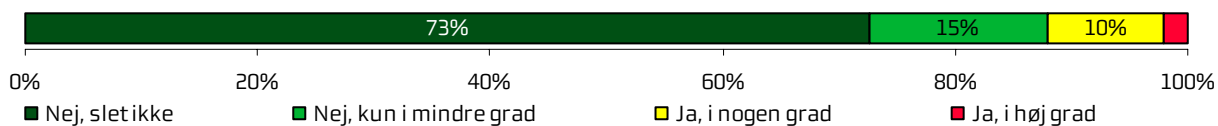
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=108)



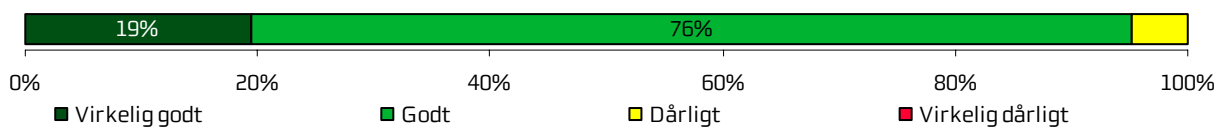
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



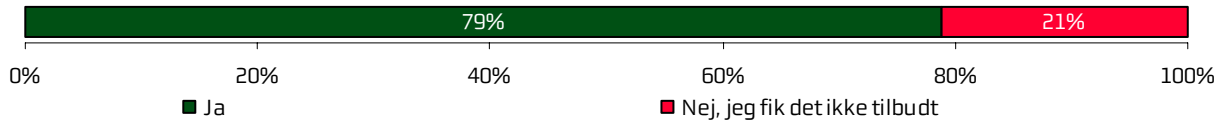
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=62)



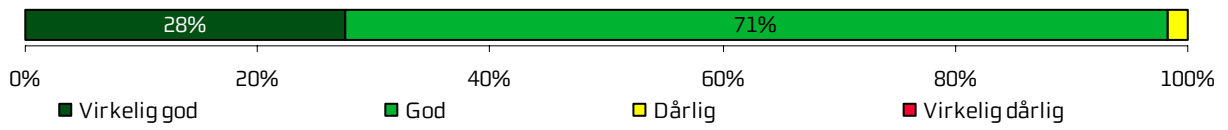
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		93 %	94 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	90 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	96 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		85 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		94 %	-	86 %	50 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		88 %	93 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		95 %	-	96 %	86 %	91 %

Information

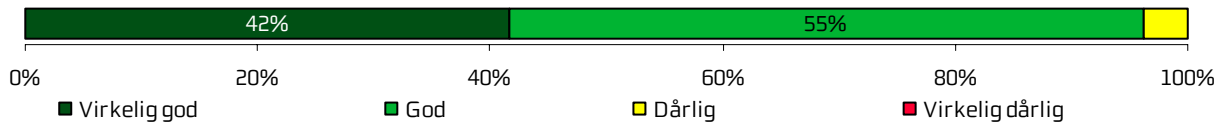
Modtaget skriftlig information (n=75)



Vurdering af skriftlig information (n=58)



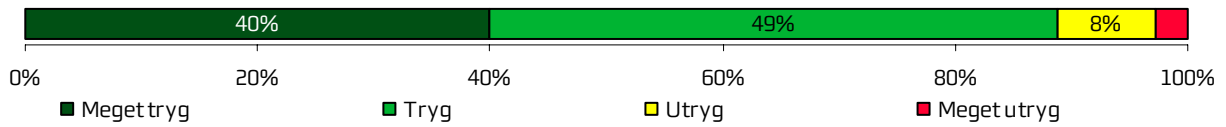
Vurdering af mundtlig information (n=106)



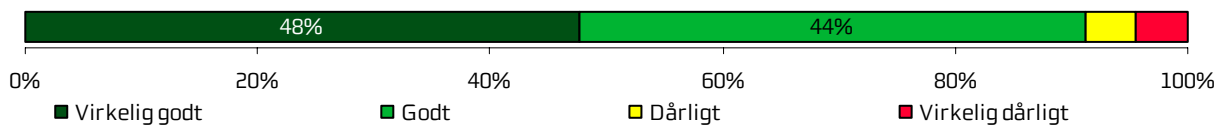
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	96 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

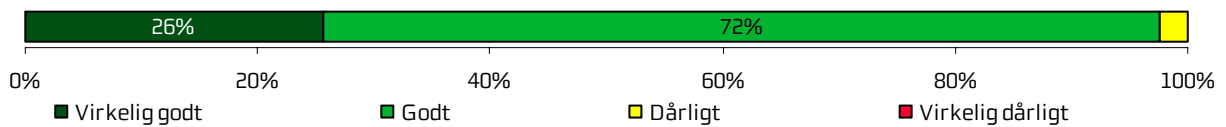
Tryghed ved udskrivelse (n=108)



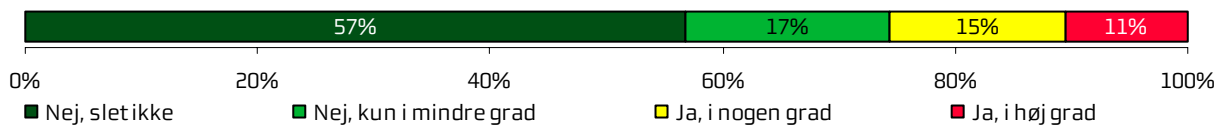
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=46)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



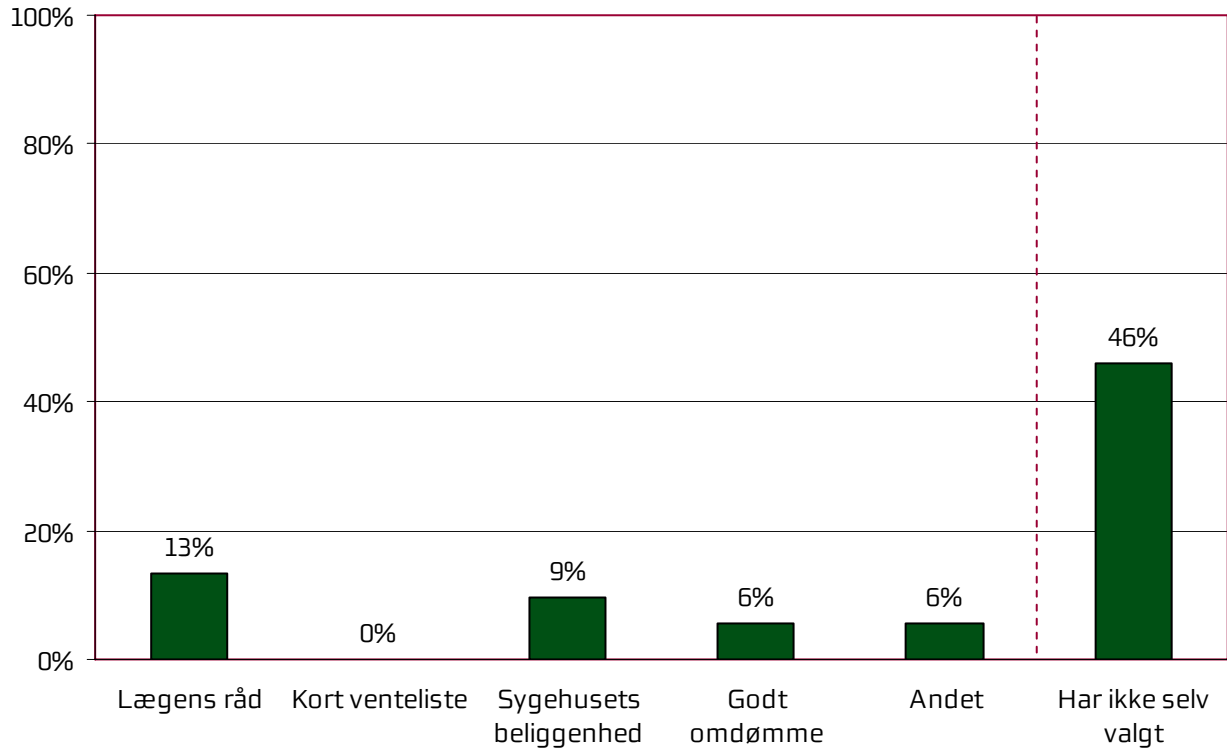
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	90 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		91 %	93 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		98 %	97 %	98 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	72 %	81 %	64 %	72 %

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.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. 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"/>		
9. 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"/>

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
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"/>	

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 har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, 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.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	70%	100%
Køn		
Mand	65%	64%
Kvinde	35%	36%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	5%	8%
40-59 år	25%	23%
60-79 år	61%	57%
80- år	8%	11%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		110		100%
Køn				
Mand		72		65%
Kvinde		38		35%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		6		5%
40-59 år		27		25%
60-79 år		67		61%
80- år		9		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		93		90%
Pårørende		10		10%
Modersmål				
Dansk		104		95%
Ikke dansk		6		5%
Indlæggelsesform				
Akut		64		58%
Planlagt		46		42%
Afsnit				
Afdeling R170		38		35%
Afdeling R70		53		48%
Afsnit R7		14		13%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		5		5%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	59	0	0	99	8
Køn						
Mand	44	56	0	0	64	6
Kvinde	37	63	0	0	35	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	60	40	0	0	5	1
40-59 år	44	56	0	0	23	2
60-79 år	38	62	0	0	61	5
80- år	56	44	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	84	7
Pårørende	33	67	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	93	8
Ikke dansk	16	84	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	60	0	0	58	4
Planlagt	44	56	0	0	41	4
Afsnit						
Afdeling R170	39	61	0	0	36	0
Afdeling R70	40	60	0	0	45	7
Afsnit R7	57	43	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	44	3	0	108
Køn					
Mand	60	39	1	0	70
Kvinde	40	55	5	0	38
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	50	42	7	0	26
60-79 år	53	46	1	0	66
80- år	56	44	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	54	43	3	0	93
Pårørende	44	56	0	0	9
Modersmål					
Dansk	53	44	3	0	102
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	55	44	2	0	64
Planlagt	50	45	4	0	44
Afsnit					
Afdeling R170	51	49	0	0	37
Afdeling R70	55	40	6	0	53
Afsnit R7	62	38	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	56	15	4	108
Køn					
Mand	24	59	13	4	71
Kvinde	27	51	19	3	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	16	67	16	0	6
40-59 år	12	65	19	4	26
60-79 år	30	51	14	5	66
80- år	34	55	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	24	56	16	3	91
Pårørende	10	80	0	10	10
Modersmål					
Dansk	25	56	16	4	102
Ikke dansk	34	66	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	30	59	9	2	63
Planlagt	18	53	22	7	45
Afsnit					
Afdeling R170	16	62	16	5	37
Afdeling R70	21	60	15	4	52
Afsnit R7	64	29	7	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	47	50	3	0	34	2	71
Køn							
Mand	50	45	5	0	20	2	49
Kvinde	43	57	0	0	14	0	22
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	4
40-59 år	50	50	0	0	10	0	17
60-79 år	52	42	5	0	19	1	44
80- år	-	-	-	-	3	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	46	51	3	0	31	1	59
Pårørende	-	-	-	-	2	0	8
Modersmål							
Dansk	49	48	3	0	33	2	66
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	64
Planlagt	47	50	3	0	34	2	7
Afsnit							
Afdeling R170	46	54	0	0	13	1	21
Afdeling R70	36	57	7	0	14	0	39
Afsnit R7	-	-	-	-	4	1	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	41	1	0	108
Køn					
Mand	64	36	0	0	71
Kvinde	49	49	3	0	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	34	66	0	0	6
40-59 år	48	48	4	0	27
60-79 år	63	37	0	0	65
80- år	67	33	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	57	42	1	0	91
Pårørende	60	40	0	0	10
Modersmål					
Dansk	58	41	1	0	102
Ikke dansk	67	33	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	60	39	2	0	62
Planlagt	57	43	0	0	46
Afsnit					
Afdeling R170	59	41	0	0	37
Afdeling R70	52	46	2	0	52
Afsnit R7	79	21	0	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	57	19	3	37	8
Køn						
Mand	24	56	20	0	25	4
Kvinde	17	58	17	9	12	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	4	3
60-79 år	32	48	16	4	25	5
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	53	21	3	34	5
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	24	56	21	0	34	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	64	12	4	25	5
Planlagt	25	41	33	0	12	3
Afsnit						
Afdeling R170	13	50	25	13	8	2
Afdeling R70	14	62	24	0	21	4
Afsnit R7	57	43	0	0	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	56	13	108
Køn				
Mand	36	56	8	72
Kvinde	22	56	22	36
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	16	67	16	6
40-59 år	33	56	11	27
60-79 år	26	59	15	65
80- år	67	33	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	29	58	13	92
Pårørende	44	33	23	9
Modersmål				
Dansk	30	56	14	102
Ikke dansk	50	50	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	28	59	13	63
Planlagt	36	51	13	45
Afsnit				
Afdeling R170	27	65	8	37
Afdeling R70	34	47	19	53
Afsnit R7	31	62	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	59	12	68
Køn				
Mand	35	57	9	46
Kvinde	18	64	18	22
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	36	57	7	14
60-79 år	26	60	13	45
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	27	62	11	55
Pårørende	37	37	26	8
Modersmål				
Dansk	28	60	12	64
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	32	61	7	43
Planlagt	24	56	20	25
Afsnit				
Afdeling R170	29	58	13	24
Afdeling R70	34	51	14	35
Afsnit R7	0	100	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	5	0	98	10
Køn						
Mand	38	57	5	0	66	6
Kvinde	25	69	6	0	32	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	61	20	0	5	1
40-59 år	30	65	4	0	23	3
60-79 år	38	56	5	0	60	6
80- år	22	78	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	4	0	83	9
Pårørende	40	40	21	0	10	0
Modersmål						
Dansk	36	60	4	0	92	10
Ikke dansk	0	83	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	61	4	0	56	7
Planlagt	31	62	7	0	42	3
Afsnit						
Afdeling R170	19	73	8	0	37	0
Afdeling R70	35	63	2	0	43	9
Afsnit R7	85	8	8	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	107
Køn				
Mand	0	94	6	70
Kvinde	0	95	5	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	93	7	27
60-79 år	0	94	6	64
80-år	0	100	0	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	92
Pårørende	0	77	23	9
Modersmål				
Dansk	0	94	6	101
Ikke dansk	0	100	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	0	94	6	62
Planlagt	0	95	5	45
Afsnit				
Afdeling R170	0	95	5	37
Afdeling R70	0	94	6	51
Afsnit R7	0	93	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	92	8	89	19
Køn					
Mand	0	92	8	59	12
Kvinde	0	93	7	30	7
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	84	16	6	0
40-59 år	0	90	10	20	7
60-79 år	0	92	8	53	12
80- år	0	100	0	9	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	74	18
Pårørende	0	77	23	9	0
Modersmål					
Dansk	0	92	8	83	19
Ikke dansk	0	100	0	6	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	92	8	48	15
Planlagt	0	93	7	41	4
Afsnit					
Afdeling R170	0	94	6	32	5
Afdeling R70	0	88	13	40	12
Afsnit R7	0	100	0	12	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	23	6	0	108	2
Køn						
Mand	76	20	4	0	71	1
Kvinde	62	30	8	0	37	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	80	0	20	0	5	1
40-59 år	65	19	15	0	26	1
60-79 år	75	24	1	0	67	0
80- år	56	44	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	5	0	91	2
Pårørende	49	40	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	72	22	6	0	102	2
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	26	3	0	62	2
Planlagt	72	20	9	0	46	0
Afsnit						
Afdeling R170	76	19	5	0	37	1
Afdeling R70	62	30	8	0	53	0
Afsnit R7	85	15	0	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	21	1	0	107	3
Køn						
Mand	81	19	0	0	72	0
Kvinde	74	23	3	0	35	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	68	32	0	0	6	0
40-59 år	72	24	4	0	25	2
60-79 år	82	18	0	0	66	1
80- år	78	22	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	90	3
Pårørende	59	41	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	101	3
Ikke dansk	84	16	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	21	2	0	62	2
Planlagt	80	20	0	0	45	1
Afsnit						
Afdeling R170	76	24	0	0	38	0
Afdeling R70	78	20	2	0	51	2
Afsnit R7	85	15	0	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	42	5	2	108	2
Køn						
Mand	46	47	6	1	70	2
Kvinde	61	34	3	3	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	66	16	17	0	6	0
40-59 år	56	37	8	0	27	0
60-79 år	47	47	3	3	65	2
80- år	67	33	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	37	6	0	91	2
Pårørende	30	60	0	10	10	0
Modersmål						
Dansk	51	42	5	2	102	2
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	45	7	2	62	2
Planlagt	56	39	2	2	46	0
Afsnit						
Afdeling R170	57	30	11	3	37	1
Afdeling R70	42	54	2	2	52	1
Afsnit R7	71	29	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	5	1	96	13
Køn						
Mand	71	21	8	0	63	9
Kvinde	67	30	0	3	33	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	60	40	0	0	5	1
40-59 år	73	23	0	4	22	5
60-79 år	69	23	8	0	61	5
80- år	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	21	5	1	81	11
Pårørende	49	38	12	0	8	2
Modersmål						
Dansk	70	24	4	1	91	13
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	24	5	2	59	4
Planlagt	70	24	5	0	37	9
Afsnit						
Afdeling R170	71	26	3	0	31	6
Afdeling R70	64	26	9	2	47	6
Afsnit R7	86	14	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	41	7	1	106	4
Køn						
Mand	54	39	7	0	69	3
Kvinde	49	43	5	3	37	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	50	0	0	6	0
40-59 år	50	42	8	0	26	1
60-79 år	52	39	8	2	64	3
80- år	55	45	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	40	5	0	90	3
Pårørende	30	40	20	10	10	0
Modersmål						
Dansk	53	40	6	1	100	4
Ikke dansk	34	49	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	37	10	0	62	2
Planlagt	50	45	2	2	44	2
Afsnit						
Afdeling R170	50	42	5	3	38	0
Afdeling R70	53	37	10	0	49	4
Afsnit R7	64	36	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	108
Køn			
Mand	89	11	71
Kvinde	78	22	37
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	84	16	6
40-59 år	85	15	27
60-79 år	84	16	65
80- år	89	11	9
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	91
Pårørende	80	20	10
Modersmål			
Dansk	85	15	102
Ikke dansk	83	17	6
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	63
Planlagt	89	11	45
Afsnit			
Afdeling R170	89	11	38
Afdeling R70	88	12	51
Afsnit R7	57	43	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	63	6	0	16	0
Køn						
Mand	25	62	13	0	8	0
Kvinde	37	63	0	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	30	70	0	0	10	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	77	0	0	13	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	33	60	7	0	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	55	0	0	11	0
Planlagt	0	79	21	0	5	0
Afsnit						
Afdeling R170	-	-	-	-	4	0
Afdeling R70	33	67	0	0	6	0
Afsnit R7	50	50	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	15	10	2	99	5
Køn						
Mand	69	20	11	0	64	4
Kvinde	80	6	9	6	35	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	66	0	34	0	6	0
40-59 år	67	15	11	7	27	0
60-79 år	77	14	9	0	58	3
80- år	72	28	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	15	11	2	83	5
Pårørende	67	22	11	0	9	0
Modersmål						
Dansk	73	14	11	2	94	5
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	17	10	2	58	2
Planlagt	75	12	10	2	41	3
Afsnit						
Afdeling R170	66	20	14	0	35	1
Afdeling R70	77	13	6	4	47	3
Afsnit R7	75	17	8	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	0	20	0	5	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	76	5	0	62	4	40
Køn							
Mand	16	81	3	0	38	3	28
Kvinde	25	67	8	0	24	1	12
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0	2
40-59 år	0	93	7	0	14	1	12
60-79 år	29	66	6	0	35	3	26
80- år	25	75	0	0	8	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	16	77	6	0	49	4	38
Pårørende	25	75	0	0	8	0	1
Modersmål							
Dansk	21	74	5	0	58	4	38
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	21	73	6	0	33	4	25
Planlagt	17	79	3	0	29	0	15
Afsnit							
Afdeling R170	27	68	5	0	22	0	15
Afdeling R70	21	75	4	0	28	3	20
Afsnit R7	0	89	11	0	9	1	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	31	15	21	75	26
Køn						
Mand	31	31	17	21	52	15
Kvinde	39	31	9	22	23	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	37	37	10	16	19	8
60-79 år	36	27	13	24	45	15
80- år	17	50	17	17	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	26	16	22	62	23
Pårørende	0	83	0	17	6	3
Modersmål						
Dansk	33	30	15	22	73	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	25	36	14	25	36	21
Planlagt	41	26	15	18	39	5
Afsnit						
Afdeling R170	23	50	12	15	26	8
Afdeling R70	32	26	9	32	34	14
Afsnit R7	73	0	18	9	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	71	2	0	58	1
Køn						
Mand	27	71	3	0	41	0
Kvinde	29	71	0	0	17	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	25	75	0	0	16	0
60-79 år	30	67	3	0	33	1
80- år	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	2	0	48	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	29	70	2	0	56	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	66	4	0	27	0
Planlagt	26	74	0	0	31	1
Afsnit						
Afdeling R170	19	76	5	0	21	1
Afdeling R70	30	70	0	0	23	0
Afsnit R7	50	50	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	55	4	0	106
Køn					
Mand	42	57	1	0	70
Kvinde	42	50	8	0	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	43	50	7	0	26
60-79 år	41	56	3	0	64
80- år	45	55	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	3	0	91
Pårørende	50	37	13	0	8
Modersmål					
Dansk	42	54	4	0	101
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	47	50	3	0	62
Planlagt	34	61	5	0	44
Afsnit					
Afdeling R170	46	51	3	0	35
Afdeling R70	31	63	6	0	52
Afsnit R7	71	29	0	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	49	8	3	108
Køn					
Mand	39	50	7	3	71
Kvinde	41	46	11	3	37
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	34	66	0	0	6
40-59 år	44	52	4	0	27
60-79 år	39	45	12	3	66
80- år	26	62	0	12	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	48	9	2	93
Pårørende	25	62	13	0	8
Modersmål					
Dansk	41	48	8	3	102
Ikke dansk	16	67	17	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	41	43	11	5	63
Planlagt	38	57	5	0	45
Afsnit					
Afdeling R170	43	41	14	3	37
Afdeling R70	40	50	6	4	52
Afsnit R7	36	57	7	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	48	44	4	4	46	5	56
Køn							
Mand	63	34	3	0	32	4	35
Kvinde	14	64	7	14	14	1	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	6
40-59 år	0	83	0	17	6	0	20
60-79 år	51	40	6	3	33	5	27
80-år	72	28	0	0	7	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	44	47	3	6	32	5	53
Pårørende	63	24	13	0	8	0	2
Modersmål							
Dansk	53	37	5	5	41	5	55
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	47	47	3	3	30	2	30
Planlagt	49	38	6	6	16	3	26
Afsnit							
Afdeling R170	32	58	5	5	19	0	18
Afdeling R70	60	35	5	0	20	5	26
Afsnit R7	-	-	-	-	4	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	2

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	72	2	0	39	70
Køn						
Mand	29	68	3	0	28	43
Kvinde	19	81	0	0	11	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	5
40-59 år	40	60	0	0	5	21
60-79 år	24	73	3	0	29	38
80- år	-	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	79	0	0	29	63
Pårørende	28	72	0	0	7	3
Modersmål						
Dansk	26	72	3	0	35	68
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	28	35
Planlagt	18	73	9	0	11	35
Afsnit						
Afdeling R170	21	79	0	0	14	23
Afdeling R70	22	78	0	0	18	35
Afsnit R7	50	50	0	0	6	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	17	15	11	86	18
Køn						
Mand	55	16	17	12	58	13
Kvinde	61	21	11	7	28	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	61	39	0	0	5	1
40-59 år	79	13	8	0	24	3
60-79 år	48	18	18	16	50	12
80- år	33	17	33	17	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	19	13	11	75	15
Pårørende	33	0	50	17	6	1
Modersmål						
Dansk	58	17	14	11	81	17
Ikke dansk	40	20	40	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	51	16	18	16	51	10
Planlagt	66	20	11	3	35	8
Afsnit						
Afdeling R170	52	23	16	10	31	5
Afdeling R70	58	16	18	8	38	11
Afsnit R7	62	8	8	23	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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


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


Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
2	Personalet burde præsentere sig bedre. Personalet burde informere om, hvem der har ansvaret i f.eks. aftenvagten, så man ved, hvem der passer én, og ikke føler sig efterladt og utryk. [Personalet] burde være bedre til at modtage kritik. Omsorg til pårørende var yderst mangelfuld. Man havde stor fokus på altid at fortælle om alvoren ved sygdommen, og alligevel går der næsten altid fem til ti minutter, og ofte mere, før man ser personale på stuen, når man har kaldt på dem.	Intet svar
4	[Afdelingen] gør et godt stykke arbejde, men mangler som anstalt elektronisk udstyr, som gør de ansatte i stand til at booke tider til dette og hint. Umiddelbart er afdelingen fem til ti år bagud på dette område set i forhold til den skole, jeg går på. En ting, som afdelingen kunne gøre bedre, var at udlevere en A4-side inden hver kemobehandling, hvor man kunne se præcist, hvordan behandlingen er sammensat.	Godt
5	Ved udskrivning udleverede de medicinliste og epikrise. Begge er håndskrevne, og kan være svære at læse. Jeg foreslår, de skriver på PC, så der ikke bliver tvivl om indholdet. Medicinlisten fra Århus Kommune er ikke håndskrevne, og det er godt, specielt når der også er medicinnavne, der er ukendte for patienterne.	Godt
6	Sørge for, at man er enige om, hvordan man behandler [min lidelse]. Hvor mange [behandlinger] man skal have. Sørge for, at det er den samme læge, der følger patienten igennem hele forløbet. Når der gives informationer angående sygdom og behandling [skal det] kun gives til nærmeste pårørende!	Godt
7	Bade- og toiletforholdene er for dårlige, ikke tidssvarende. Spisesituationen i "caféen" er organiseret uhensigtsmæssigt. Der er lang ventetid på at få sin mad, og en dårlig stemning. Personalet på afdelingerne udviser stort engagement og uvurderlig omsorgsydelse.	Godt
8	Afdelingen har en rigtig dejlig "spisesal" med duge og friske blomster. :) Altid en frisk og dejlig vogn med mellemmåltider. Men toiletforholdene kunne være bedre, hvis der var et til hver stue. Men det bliver jo nok først når afdelingen flytter.	Virkelig godt
9	Jeg kan oplyse, at jeg aldrig har oplevet lokaler så rene som disse.	Godt
10	Lige fra jeg trådte ind af døren til jeg blev udskrevet har jeg kun mødt et sødt og forstående og altid smilende og hjælpsomt personale. Jeg er og var meget taknemmelig for det, der er gjort for mig (jeg er [ca. to meter høj], sengene er for små i længden).	Virkelig godt
11	Indlagt akut.	Intet svar
12	Toilet- og bade faciliteter: For få til antallet af patienter. Standarden er for ringe (uanset god rengøring) i de små rum, som er meget nedslidte. Sengestuen (stue 10): godt indtryk.	Godt
13	Det er en fantastisk god afdeling med dygtigt, professionelt personale og en meget fin hygiejne og dejlig mad. Jeg er meget taknemmelig for min behandling på afdeling R170. Jeg oplevede ikke kon-	Virkelig godt


taktperson-ordningen under min indlæggelse, men det er nok også svært på en specialafdeling, hvor folk har forskellige vagter.


 15 Det er sjældent rart at være indlagt, men afdelingen og dens personale hjalp til, at jeg fik det bedste ud af det. Virkelig godt


 17 Bedst med den samme læge under indlæggelsen og efter. Alle er søde. Godt

ID Kommentarer - Afdeling R70

Samlet indtryk


 1 Når det skulle være, tror jeg ikke, det kunne være en bedre afdeling. Godt


 2 Jeg var generelt meget tilfreds med den behandling, jeg fik på afdelingen, på alle niveauer. Det eneste lidt negative jeg kan nævne i den forbindelse er, at jeg umiddelbart efter knoglemarvshøsten kom til at dele stue med en kræftpatient, som tilsyneladende havde det meget dårligt, og grædende klagede over diverse smerter. Jeg var på forhånd blevet 'advaret' om muligheden for forekomsten af lignende episoder, da det jo drejer sig om en kræftafdeling. Det var trods advarslen en lidt ubehagelig oplevelse at være vidne til. Heldigvis lykkedes det nogle få timer senere at flytte mig til en enestue, hvilket jeg satte pris på. Jeg tror derfor også, at raske donorer - så vidt muligt - skal indlægges enten på en anden afdeling eller på enestue. Virkelig godt

 3 Bedre med mindre stuer. Bedre med bad og toilet ved/på stuen. Meget god hygiejne. Meget god mad og service. Kompetent personale, og elever godt orienteret. Rart med fast kontaktperson, både sygeplejersker og læger. Godt


 4 Brusere ikke gode. Godt


 6 Aftensmad er KOLD så der er et minus. PERSONALET er super. Godt

 7 Super godt personale og læger! Ikke noget at klage over. Virkelig godt


 8 Jeg har det indtryk, at personalet, når de skal hente informationer fra min journal, mangler en kortfattet præcis formulering til en hurtig oversigt/overblik over mit sygdomsforløb. Man skal virkelig selv være agtpågivende og følge med i, hvad der planlægges for én. Eksempel: I [behandlingen] i [efteråret] 2007, fik jeg svære bivirkninger af [medicinen]. På utallige opfordringer om at få det skrevet ind i min journal, lykkedes det først her ved indlæggelse i 2010. Godt

 9 Når jeg får høj feber, kan jeg ringe direkte til afdelingen og bliver indlagt omgående. Virkelig godt









 10 Hvorfor anonymt skema? Mine svar er rigtige. Men som anonym kan man skrive dårligt til alle spørgsmål. Så er analysen jo forkert. Hæmatologisk afdeling R på Århus Sygehus. Jeg har været på mange [afdelinger]. Skala fra 1-10, et stort 10 tal. Godt

 11 Ved indlæggelsen var jeg temmelig syg og langt nede, men det lykkedes personalet på kort tid at få vendt både helbredstilstand og humør. Virkelig godt

 13 Det har været et langt forløb over næsten to år, og vi har mødt meget venlighed og stor opbakning. Virkelig godt





 14 Her skulle være toiletter tættere på stuerne, og tak fordi der altid var tid til at tale med mig, hvis man var ked af det. Jeg har ikke noget at klage over, man kan ikke få det bedre. Virkelig godt


Bilag 5

-  15 Meget dårlige toilet- og badeforhold. Godt
-  16 Et dejligt personale, altid smilende og hjælpsomme. Virkelig godt
-  17 Forplejningen/behandlingen og kontakten til sygeplejerske fungerede godt. Meget positivt. Godt
-  18 Synes der skulle have været bedre information om, at behandlingen OFTE trækker ud - det blev kun nævnt som en sidebemærkning! Synes der skulle have været bedre information om medicins bivirkninger, og ikke sagt - det sker sjældent! Læge NN bør ikke hele tiden informere patienten om, hvad behandlingen koster. Man kan, som patient, få dårlig samvittighed over, hvor dyr man er i "drift", og hvilken belastning man er for samfundet!! Læge NN bør have bedre evner, eller evt. lære, hvordan man taler til patienter, der både fysisk og psykisk har det meget svært! Intet svar
-  24 Lokalerne er gamle og slidte. Men det er mest et problem for personalet. Under de givne forhold er der mange gode løsninger, både praktisk og æstetisk. Set fra patientens synspunkt mangler der især en slags "stillekupé", hvor man kan læse. Det opslidende ved at ligge på hospitalet er især manglen på ro og samling. Godt
-  26 Stor ros til samtlige personalegrupper. Gennem mange indlæggelser er min erfaring, at man på afdeling 70 får en utrolig omsorgsfuld og professionel behandling. På trods af, at der ofte er stor travlhed, er der styr på tingene. Lydhørhed over for ønsker fra patient og godt informationsniveau. Der er altid en sygeplejerske, som tager sig tid til snak, hvis der opstår ekstra behov, og generelt er der god stemning. Også ros til sosu'er for godt humør :) Virkelig godt
-  27 Kommunikationen mellem Hæmatologisk sengeafdeling og hæmatologisk ambulatorium fungerer som tidligere nævnt ikke. Der er en virkelig god service for pårørende, man føler sig aldrig i vejen, og der er altid mulighed for at komme til at tale med plejepersonalet. Godt
-  28 Jeg har været i kemobehandling siden [foråret]. Jeg har oplyst om, at jeg også har [anden sygdom], men var IKKE klar over, at jeg ville få et ny [komplikation] pga. kemobehandling med bl.a. prednison. Det læste jeg om i [fagblad]. Det nye sammenfald er meget smertefuldt. Jeg er IKKE blevet informeret om, at dette ville ske. Godt

ID Kommentarer - Afsnit R7




Samlet indtryk

-  5 Synes, der skulle være flere stuer, så man er fri for at komme på andre afdelinger, eller hotellet. Personalet er utroligt søde og rare, og altid parate til at svare på spørgsmål, og man føler virkelig, de gør deres bedste. Maden er meget fin, og et fint udvalg. Godt
-  6 Idet jeg gennem [flere år] er kommet til blodprøve og samtale på 4A, føler jeg mig knyttet til dette sygehus. Godt
-  7 Undren! Der må ikke være friske blomster på stuen - men gerne på gangen, hvor vi jo også sidder? Kunne ønske sig hyggeligere og større rum til samvær, flere toiletter i ambulatoriet og billeder på stuerne. De to læger bør ikke holde ferie samtidigt i længere tid. Virkelig godt
-  8 Vil helst blive på A7 under hele forløbet, og ikke flyttes til anden afdeling. Bedre hvilestole til patienterne ønskes. Virkelig godt

-  10 Bedre: Forvagten påtalte, at jeg havde taget antibiotika "på må og få", selvom det er efter aftale med afdelingen (læs journal). Forvagten afviste at indlægge mig. Måtte selv tage initiativ. Bedre samarbejde afdelingerne imellem. Godt: Gode lokaler. Kompetent personale. Godt
















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit












Samlet indtryk

-  1 Det kunne være rart at have mere faste sygeplejersker og læger. Bedre håndtering af patienter omkring tidspunkterne for sygeplejerskernes vagtskifte - ofte måtte jeg vente meget længe på f.eks. at få min sondemad, fordi social- og sundhedsassistenterne ikke kunne tage sig af det. Det kunne være rart med bedre toiletforhold - enten at de blev gjort oftere rent, men helst at der hørte et toilet til hver stue. Det fungerer rigtig godt med restauranten/opholdsstuen på afdeling 70. Rart at have et sted at sætte sig hen. Det kan jeg ikke vurdere
-  3 Kunne være dejligt, hvis hver stue havde eget toilet og bad. Virkelig godt
-  4 Jeg oplevede, at personalet var meget omsorgsfuldt, samt engageret. Godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus





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

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
 1	Blev akut indlagt. Afdelingen havde ikke modtaget besked angående indkaldelse fra anden afdeling.	Virkelig godt
 2	Blev akut indlagt.	Intet svar
 3	Der var ingen ventetid, min egen læge ringede til mig om aftenen og næste morgen blev jeg indlagt. SUPER.	Virkelig godt
 4	Jeg blev hasteindlagt, faktisk hentet [] og kørt direkte ind, hvor jeg blev taget godt imod.	Godt
 5	Blev indlagt akut.	Godt
 7	Jeg havde ingen ventetid.	Godt
 8	Det var min kontaktlæge, der informerede mig dagen før min indlæggelse, så havde ingen ventetid.	Virkelig godt
 10	Jeg var ikke klar over, hvad der var galt med mig før to dage før indkaldelse. Men så gik det også stærkt med at komme i behandling.	Virkelig godt
 11	Jeg blev akut indlagt, husker intet de første 11 dage, jeg var indlagt.	Intet svar
 12	OK! Planlagt behandlingsforløb. Planlagt indlæggelse. Derfor ingen ventetid.	Godt
 13	Efter akut indlæggelse på medicinsk visitationsafdeling blev jeg samme dag overført til afdeling R170.	Virkelig godt
 15	En rar og varm og forstående modtagelse af smilende og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
 16	Da jeg havde fået konstateret for lav blodprocent efter blodprøver, hos egen læge, blev jeg indlagt akut af lægevagten, da egen læge havde lukket på grund af weekend.	Godt
 17	Måske er der forvirring i de meddelelser, man får.	Godt
 18	Hasteindlæggelse pga. høj temperatur og lungebetændelse. Har myelomatose.	Godt
 19	Der var ingen ventetid. Bliver modtaget og indlagt den samme aften.	Godt
 19	Nej, jeg bliver indlagt med det samme.	Godt
ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
 1	Jeg blev indlagt akut.	Godt

	2	Min indlæggelse var i forbindelse med en []donation. Dagen/tidspunktet for indlæggelsen var derfor aftalt på forhånd. Der kan derfor i det her tilfælde ikke være tale om ventetid på den måde.	Virkelig godt
	3	Akut modtaget.	Godt
	13	[Patienten] blev indlagt på afdeling 70 i [efteråret] med lungebetændelse. Blev ugen efter grundigt informeret om, at der ikke var meget at gøre mere. Blev [kort tid efter] overført til hospice, hvor [patienten] døde [i vinter].	Virkelig godt
	14	Det er meget svært, når man har fået at vide, hvad man fejler, men jeg har været heldig, da jeg kom hurtigt til.	Virkelig godt
	16	Fast indlæggelse.	Virkelig godt
	17	Indlæggelsen var akut.	Godt
	18	Det var rart at blive ringet op om indlæggelsestidspunktet af forløbskoordinatoren.	Intet svar
	19	Akut indlagt på grund af feber.	Virkelig godt
	22	Måtte rykke andet hospital for svar på overflytning til R70.	Virkelig godt
	24	Da jeg kommer regelmæssigt til behandling på ambulatoriet, er jeg altid på forhånd informeret derfra.	Godt
	25	Jeg henvendte mig selv og blev akut indlagt [].	Godt



ID Kommentarer - Afsnit R7

Samlet indtryk

	4	Virkelig god information inden indlæggelsen. Fik mappe med information om alt, hvad behandlingen indebærer.	Virkelig godt
	6	Jeg var til undersøgelse og blev indlagt samme dag.	Godt
	7	Virkelig god information om "forventet" forløb med diverse bivirkninger.	Virkelig godt
	10	Akut henvendelse, modtagelse nægtet. Kørte til [afdeling] uden tilladelse.	Godt

















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit






Samlet indtryk

	2	Akut.	Godt
	3	Kan ikke huske detaljerne. Men der var meget lang tid, fra sygdommen blev mig bevidst, til at jeg startede behandlingen.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus



Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
 3	Allerede da jeg mødte den første person på afdelingen var min fornemmelse rigtig god, det var som om, hele afdelingen bare ventede på mig.	Virkelig godt
 7	En person blev tilknyttet mig ved modtagelsen.	Godt
 10	Søde og venlige og meget hjælpsomme.	Virkelig godt
 13	Jeg blev godt modtaget af personalet, men den første samtale med lægen var noget forvirret. Den vagthavende læge var stresset og blev midt i samtalen kaldt væk til en akut patient. Det har jeg naturligvis stor forståelse for. De øvrige læger, som jeg under indlæggelsen mødte ved stuegang var meget velforberedte og klare i samtalen.	Virkelig godt
 14	Dejlig modtagelse, meget venlige og rare.	Virkelig godt
 15	Kun positiv, virkelig hjælpsomt personale.	Virkelig godt
 17	På modtagelsen er der perfekt menneskelighed for alle.	Godt
 18	Jeg mærkede at være ventet.	Godt
 19	Godt, hurtigt og effektivt.	Godt
	ID Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
 1	Det var en god oplevelse.	Godt
 14	Man kan ikke få bedre modtagelse.	Virkelig godt
 17	Modtagelsen var meget professionel og betryggende.	Godt
 18	Der var visse misforståelser og noget forvirring.	Intet svar
 20	Det var positivt og godt.	Virkelig godt
 21	Det var lidt turbulent. Planlagt indlæggelse på en afdeling. Blev gjort klar i modtagelsen. Blev i stedet indlagt på anden afdeling og efter to timer overflyttet til tredje afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
 23	De kender mig fra tidligere indlæggelser.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID Kommentarer - Afsnit R7	Samlet indtryk

	2	Kender afdelingen, og lige siden første gang lagde jeg mærke til den positive ånd/stemning.	Virkelig godt
	3	De to sygehuse havde ikke fået talt ordentligt sammen om min indlæggelse.	Godt
	7	Varme og nærvær. God rundvisning.	Virkelig godt
	9	Stor ros til personalet. De har altid tid til at tale med dig og får dig til at føle dig tryk på afdelingen.	Godt
	10	Forvagten var mod indlæggelse. Bagvagten tog aktion.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	1	Jeg ankom lige omkring eftermiddags vagtskiftet, så der var en del kaos, og sygeplejersken rendte ud og ind. Dog var alle stadig søde og tog godt imod mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Er godt tilfreds med modtagelse.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Håndtering af fejl
2	Flere gange dårlig sygepleje - dårlig kommunikation, dårlig lejrning/mangelfuld grundlæggende sygepleje. Eksempelvis ikke tilbudt tandbørstning gennem flere døgn, trods nedsat immunforsvar, og at han ikke har magtet det selv.	Dårligt
12	Medicineringsfejl.	Godt
13	Jeg klagede nogle gange over, at en kanyle i hånden generede mig, men fik at vide, at den skulle blive siddende, da jeg muligvis skulle have blodtransfusion. Da jeg efter en uge igen klagede over den, blev vagthavende sygeplejerske forundret over, at den havde siddet der en uge. Hun fortalte, at denne skulle være skiftet efter fire dage. Da hun fjernede den, viste det sig, at noget i den var knækket, - formodentlig årsagen til de gener, jeg havde haft (kanylen var isat på medicinsk visitationsafdeling). Kanylen var ikke blevet brugt under indlæggelsen, og derfor havde ingen opdaget fejlen.	Godt
17	Den ene sagde sådan, den anden sagde noget andet. Meget forvirrende.	Godt
ID	Kommentarer - Afdeling R70	Håndtering af fejl
5	Forkert medicin. Manglende vejledning om en medicins bivirkninger.	Godt
15	For mange piller.	Godt
21	Var blevet informeret om, at []katetret kunne blive fjernet uden efter tilbagekomst fra andet sygehus, hvorefter jeg kunne tage hjem. Personalet havde ingen kendskab til mit sygdomsforløb og mente, jeg skulle blive, indtil svaret forelå fra det andet sygehus. Desværre kontaktede de ikke en læge, men lod mig vente til aftenstuegang for så at undskylde, de ikke vidste bedre, hvorefter jeg kunne udskrives. Manglede også, at den sygeplejerske, der havde ansvaret for mig, tilkendegav sig, f.eks. sige goddag og vise, man er til rådighed for en ved spørgsmål osv. Ved godt, de havde travlt, og det osede langt væk af afløsere, desværre.	Godt
27	Min mor kunne ikke selv tage sine smertestillende piller, hvorfor vi gentagne gange fandt piller på gulvet, når vi kom. Gjorde flere gange opmærksom herpå, men først ved samtale med sygeplejersken NN, kom det til at køre på skinner.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit R7	Håndtering af fejl
1	I forbindelse med en pose blod.	Virkelig godt
3	Kun at de to hospitaler ikke havde fået talt ordentligt sammen.	Godt
7	Usikkerhed fra indlæggelse til udskrivning med hensyn til [medicin]. På medicinskema står der 25	Virkelig godt

mg. pr tablet. Jeg skulle tage 100 mg. Men jeg fik 50 mg. med hjem (uden mg på konvolutten), så jeg fik 200 mg. på to dage.

 9 Dosering af piller. Godt

 10 Blodtryksmålinger med automatisk måling var meget forskellige fra manuel måling. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl


 3 Der var ingenting gjort af forberedelse til blodprøvetagning [i efteråret]. Intet svar

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
2	Klinisk dygtige, men menneskeligt meget at lære.	Intet svar
4	Dagambulatoriet havde lange ventetider. Afdelingen mangler elektronisk booking så f.eks. nye tider, tider til røntgen og tider til scanning kan bookes elektronisk, så det ikke tager f.eks. en time og 40 minutter at få en tid til røntgen (altså at bestille tiden).	Godt
10	Jeg er blevet informeret om alt, der er sket i mit behandlingsforløb, og er meget tilfreds.	Virkelig godt
13	Jeg fik en rigtig god og professionel behandling og følte mig meget tryk ved at vide, at jeg var i de bedste hænder, da jeg blev indlagt med akut anæmi og ikke vidste, hvad det skyldtes. Med hensyn til kontaktperson, blev jeg først ved udskrivningen informeret om, hvem mine kontaktpersoner var.	Virkelig godt
15	En virkelig velfungerende afdeling med søde sygeplejersker.	Virkelig godt
17	Meget godt.	Godt
ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
1	Jeg var indlagt med lungebetændelse, det har jeg prøvet før. Der var ingen fejl, jeg fik en god og professionel behandling.	Godt
2	Jeg var ikke indlagt for at få behandlet en sygdom, men for at donere [], hvorfor jeg ikke opfatter mig selv som 'patient', men som 'rask donor'. Ikke desto mindre var personalet, specielt efter 'høsten' særdeles hjælpsomme, imødekommende og opmærksomme på netop mine behov. Trods det faktum at jeg lå på en kræftafdeling med travlhed, så viste personalet overskud. Jeg følte mig rigtigt godt behandlet af alle.	Virkelig godt
14	Kun godt.	Virkelig godt
18	Synes, der er en mærkelig struktur i afdelingen, og det var svært at finde ud af hvilken sygeplejerske, der passede en den ene og den anden dag - og forvirrende at rød gruppe ikke passede hele stuen. Men det var delt mellem rød og blå gruppe. Synes, der var lang ventetid, når man trak i snoeren.	Intet svar
20	Behandlingsforløbet var planlagt og gennemført til min tilfredshed.	Virkelig godt
21	Jeg ved, de gør et enestående stykke arbejde, og jeg har ingen sammenligningsgrundlag. Jeg [arbejder selv inden for sygehusvæsenet] og er derfor måske også mere bevidst om mit forløb. De var i hvert fald venlige alle sammen, når de først tog kontakt til mig.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Selvom jeg har været indlagt en del gange på Hæm. 70 og kender grundrytmen, synes jeg stadig, dagen opløses i venteperioder, der ikke er klart defineret. Som patient bliver man let enten rastløs	Godt

eller apatisk ved ikke at kunne gestalte tiden selv ind imellem.


 26 Det er meget fint, at der er blevet mulighed for at trave under vejledning af fysioterapeut. Også godt med tilbud om små mellemmåltider (vogn der kommer rundt på stuerne). Virkelig godt


 27 Fik ved samtale med læge på ambulatoriet at vide, at []kræften var langsomtvoksende, hvorfor det ikke spillede nogen rolle, at den af familiemæssige årsager blev udsat 14 dage. Fik ved samtale med læge på ambulatoriet lige inden kemobehandlingen at vide, at []kræften var aggressiv!!!! Samarbejdet med andre afdelinger fungerer ikke. Eksempelvis vidste en afdeling ikke, at min mor var indlagt på anden afdelingen ved første kemobehandling. Min mor havde fået piller på denne afdeling. I forbindelse med kemobehandlingen på anden afdeling, men det vidste man intet om [her], hvorfor man modstræbende undersøgte min mors påstand om, at hun allerede havde fået de omtalte piller. Ved senere længerevarende indlæggelse fik min mor udleveret et kontaktkort med kontaktpersoner på den ene afdeling, men samtidig blev der sendt et kontaktkort med andre personer fra anden afdeling til hjemadressen. Meget forvirrende, især når man er en ældre kvinde []. Såfremt vi som pårørende ikke havde taget hånd om min [gamle] mor, var der flere ting, der kunne have gået galt. På den ene afdeling var en stuegang overhovedet ikke beskrevet i journalen. Bemærkede dette over for den involverede læge, der herefter ville lave en beskrivelse efter sin hukommelse (et par uger efter stuegangen!!!). Den samme læge ordinerede ved stuegang [flere] behandlinger, men måtte lave dette om til [endnu en] behandling, da jeg foreholdt ham beslutning taget af læge NN ved tidligere stuegang (viste ham journaludskrift). Det var tydeligt, at nogle læger lige havde læst de sidste 4-5 linjer i journalen inden stuegang, hvilket ikke var særligt betryggende. Så vi måtte erkende, at det var vigtigt, vi var med til så mange stuegange som muligt, da lægerne tog min mors svar på spørgsmål for gode varer. Min mors hukommelse er meget dårlig, hvad man jo oplevede fra personalets side. Dette burde lægerne være orienterede om. Eksempelvis seponerede en læge efter samtale med min mor hendes astmamedicin to gange dagligt, hvad vi dog hurtigt fik "på banen" igen. Vi måtte ofte gøre en del af personalet opmærksom på, at min mor ikke kunne finde ud af at ringe på klokken, eksempelvis når hun sad alene på toilettet og var færdig, skulle have smertestillende [] morfin eller have hjælp til at komme ud af sengen. Det skal retfærdigvis nævnes, at det absolut ikke var alle personaler, der var "tungnemme". Til gengæld skal det meste af plejepersonalet have ros for deres store empati, der gjorde, at min mor følte sig særdeles tryk på afdelingen. Den skriftlige information, der omtales senere, bestod i, at vi udbad os en kopi af journalen. Ellers har vi intet skriftligt fået i henhold til. indlæggelsen. Vi har efterfølgende sendt en kopi af journalen til den praktiserende læge, da en del af hendes oplysninger henviste til journalen, som hun ikke havde.

ID Kommentarer - Afsnit R7

Samlet indtryk


 2 Kun positivt. Virkelig godt

 3 Det er faktisk svært for mig at svare på disse spørgsmål, da jeg var der så kort tid. Godt

 10 Jeg fik indtryk af at blive "skubbet rundt" mellem tre afdelinger. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Det kan indimellem være frustrerende at se så mange forskellige sygeplejersker og læger, at det aldrig er de samme, man snakker med. Det kunne være rart med mere faste kontaktsygeplejersker og -læger, som også var mere tilgængelige. Man føler sig mere tryk, når det er de samme, man taler Det kan jeg ikke vurdere

med.

Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
11	Havde en aftale om liggende hjemtransport. MEN fik at vide, at det havde der aldrig været tale om. Det var en alvorlig kommunikationsbrist.	Intet svar
13	Jeg mødte min kontaktlæge første gang ved udskrivelsen, men ved de efterfølgende ambulante kontroller har jeg været hos ham, bortset fra et par uger, hvor han var bortrejst. Så efter min udskrivelse har kontaktperson-ordningen fungeret fint.	Virkelig godt
18	Var indlagt [et par dage]. Var nervøs for, at behandlingen med flydende antibiotika var for kort tid. Blev færdigbehandlet hjemme med tabletter i otte dage.	Godt
20	Jeg blev indlagt, da min blodprocent var blevet truende lav. Jeg var indlagt [på et sygehus], og blev overflyttet til [et andet], hvor jeg stadig [konsulterer en afdeling], da min blodprocent falder.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
12	Mere tryk ved indlæggelsen ved kemo 1-2-3.	Godt
17	Patientsamtalen med læge og pårørende: ønsker en mere uddybende samtale og information vedrørende medicin etc.	Godt
18	Kunne være blevet udskrevet flere timer før det skete, hvis kommunikationen havde fungeret!	Intet svar
20	Udskrivelse og hjemsendelser gik som planlagt.	Virkelig godt
20	Var indlagt og udskrevet flere gange på [en afdeling], en gang på [en anden afdeling]. Altid god behandling.	Virkelig godt
24	Jeg har kun, i alt to gange, følt mig utryk ved en hurtig hjemsendelse (berettiget viste det sig). Men omvendt har jeg også oplevet hurtige hjemsendelser som et godt og rigtigt skøn.	Godt
26	Betydningen af sund kost og motion. Det kunne generelt være godt med mere kostvejledning (ikke kun med henblik på at holde vægt med meget fedt og protein). Vejledning i motion.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit R7	Samlet indtryk
6	Jeg kommer regelmæssigt på hæmatologisk afdeling 4A, Tage Hansensgade.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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