

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling V
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.....	78
	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:	150
Besvarelser fra afdelingens patienter:	91
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

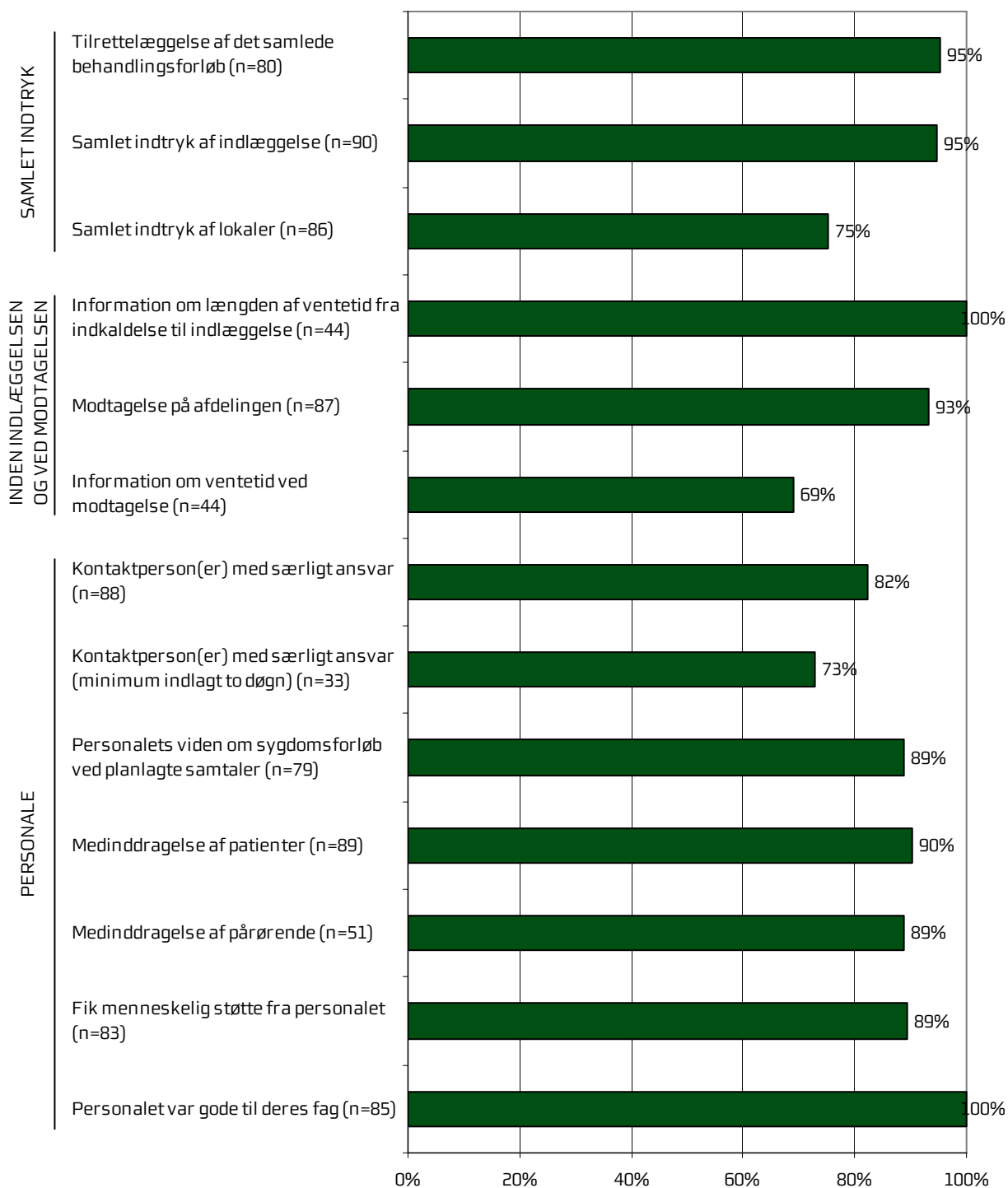
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

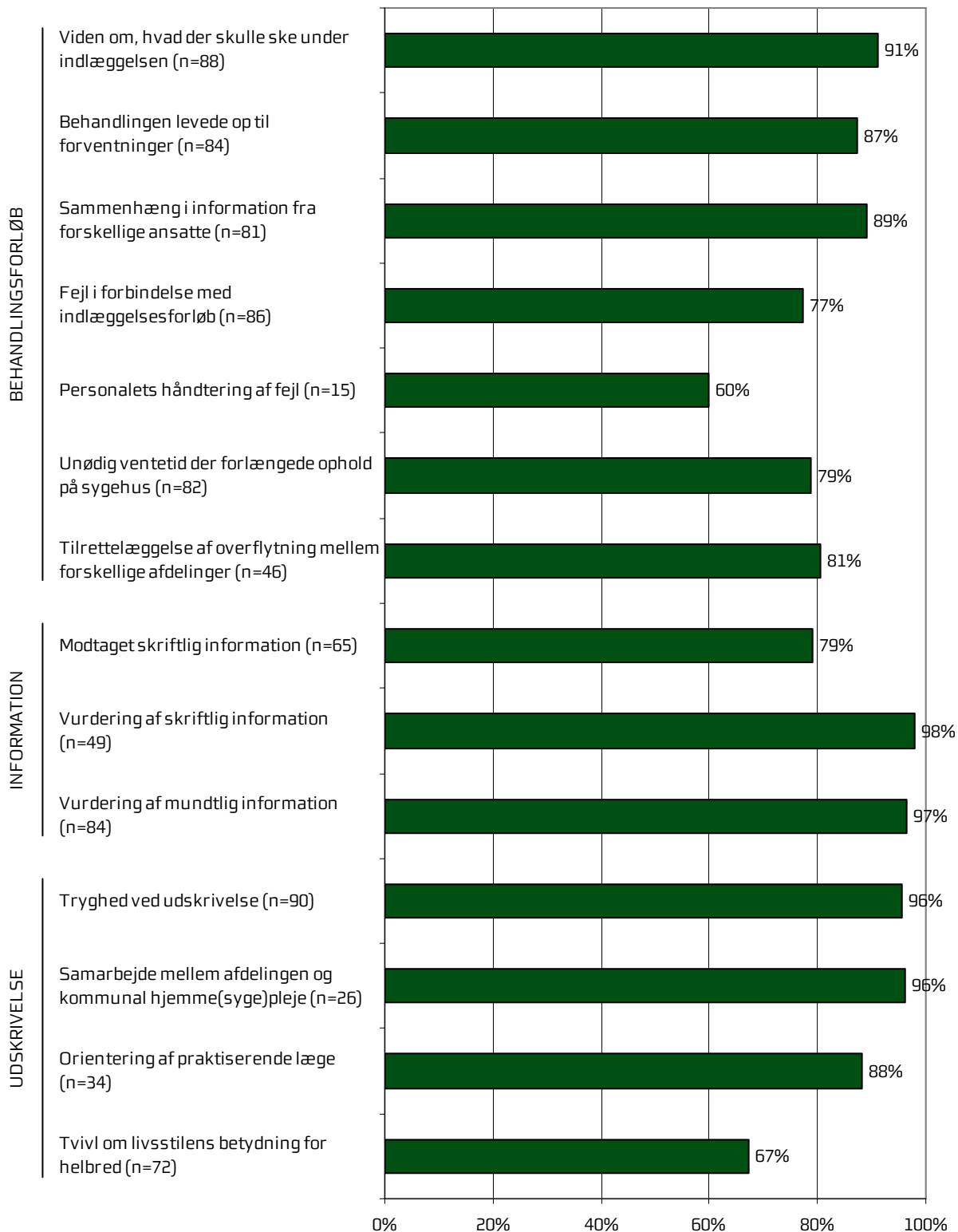
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

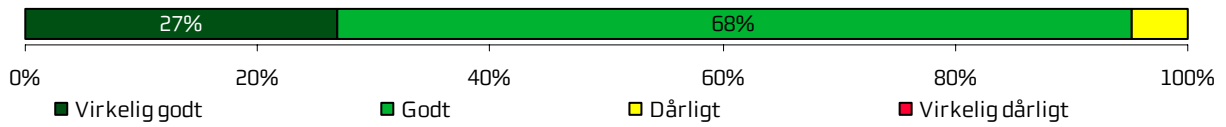
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

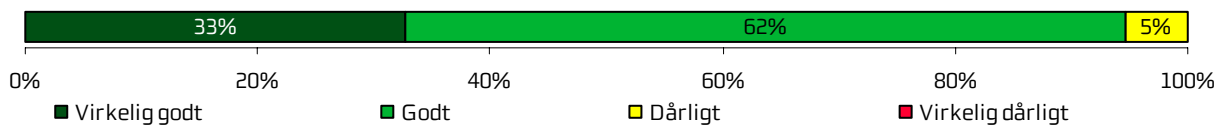
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

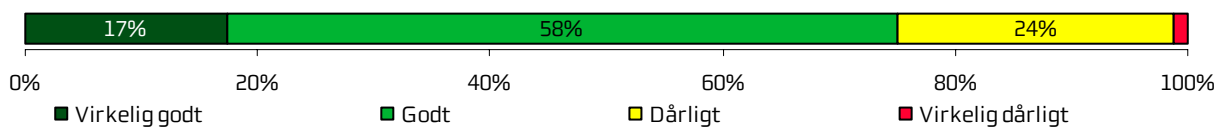
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=90)



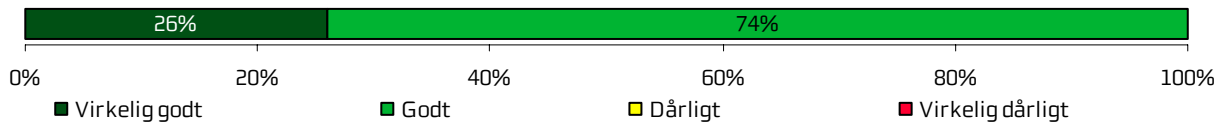
Samlet indtryk af lokaler (n=86)



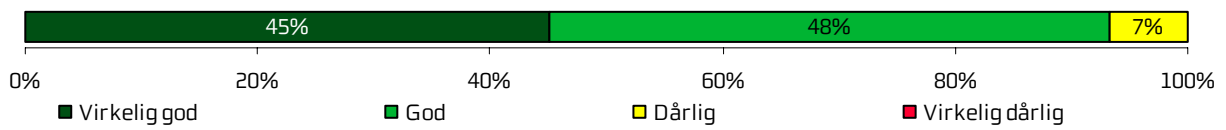
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	83 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	89 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		75 %	77 %	97 % *	75 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

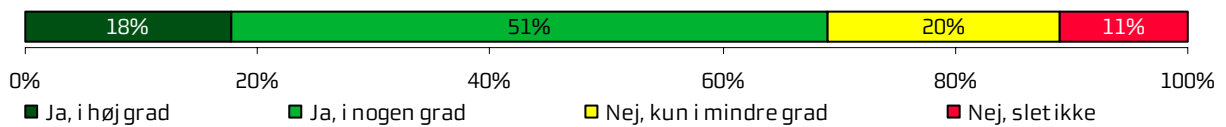
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=44)



Modtagelse på afdelingen (n=87)



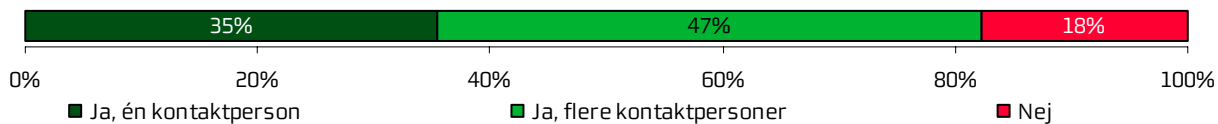
Information om ventetid ved modtagelse (n=44)



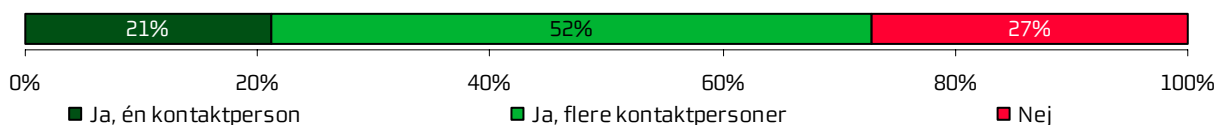
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	93 %	99 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		69 %	62 %	87 % *	65 %	75 %

Personale

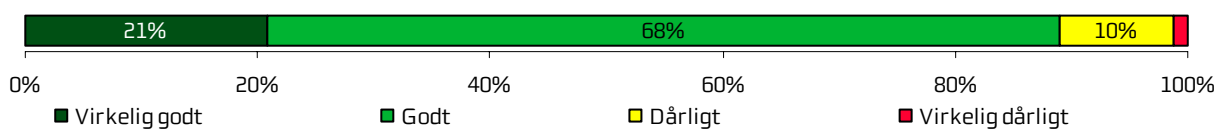
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=88)



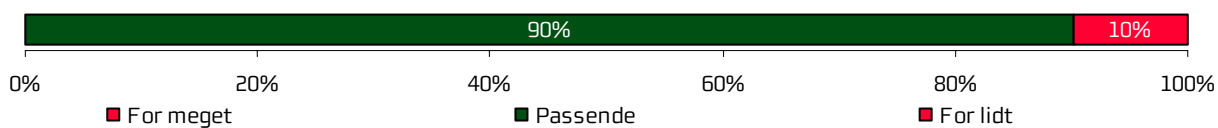
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



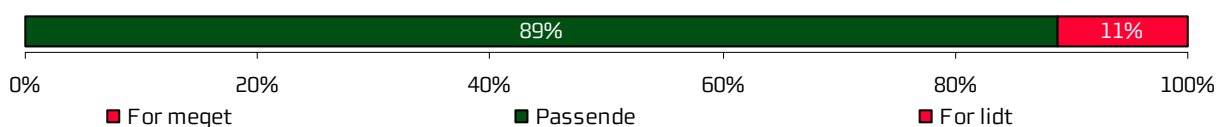
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



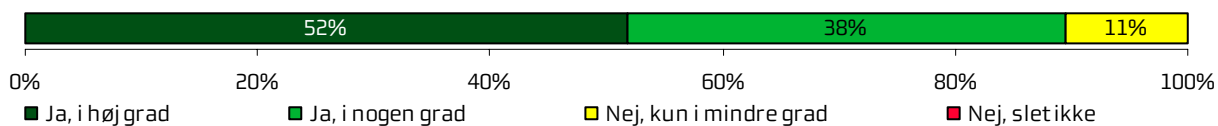
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=83)



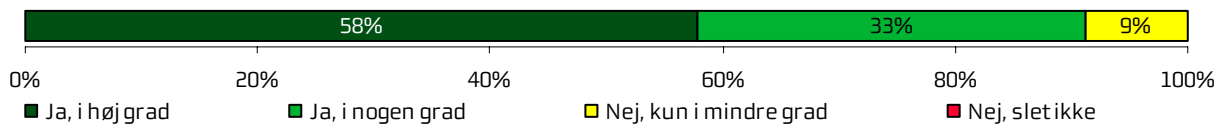
Personalet var gode til deres fag (n=85)



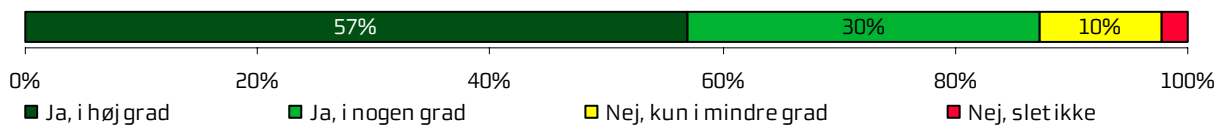
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		82 %	81 %	92 % *	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		73 %	-	93 % *	77 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	75 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	84 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	81 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	80 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	94 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=88)



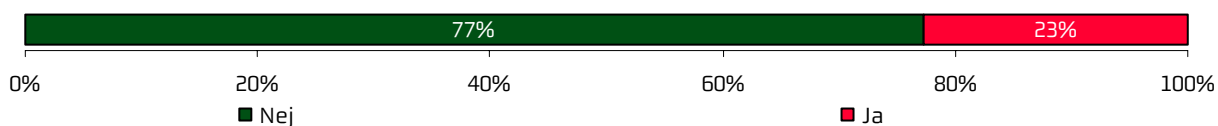
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



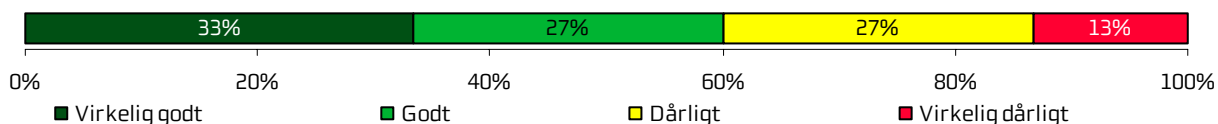
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



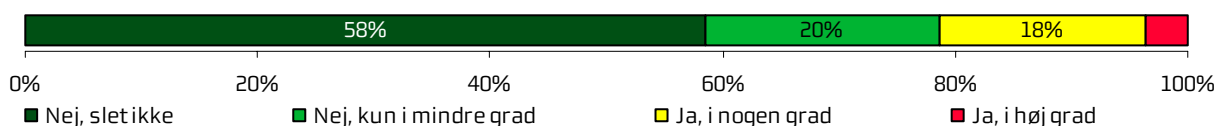
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=86)



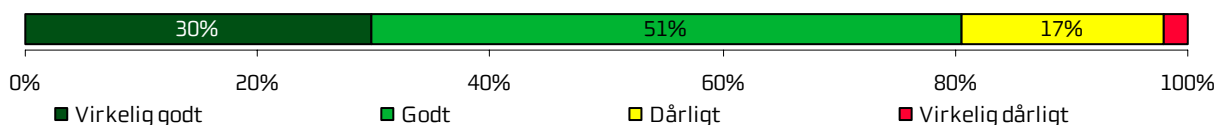
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



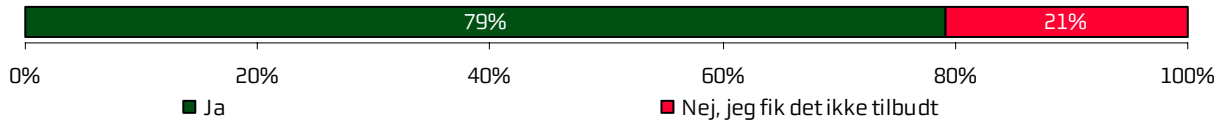
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



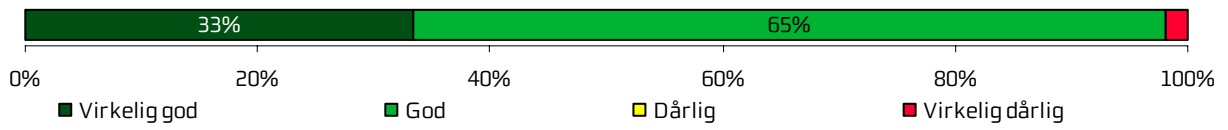
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		91 %	85 %	97 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	89 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	80 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		77 %	-	96 % *	85 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		79 %	73 %	94 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		81 %	-	97 %	88 %	91 % *

Information

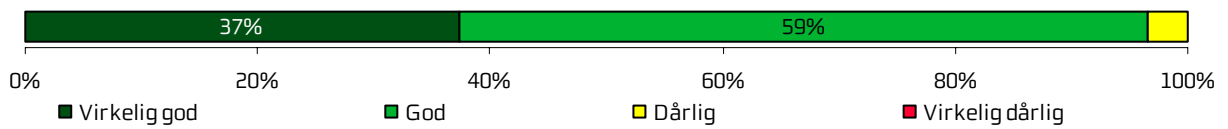
Modtaget skriftlig information (n=65)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



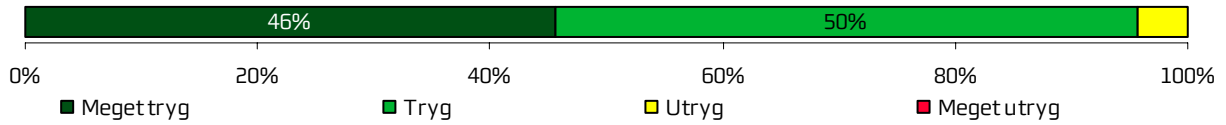
Vurdering af mundtlig information (n=84)



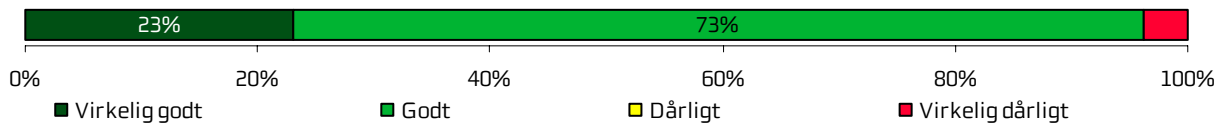
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	85 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

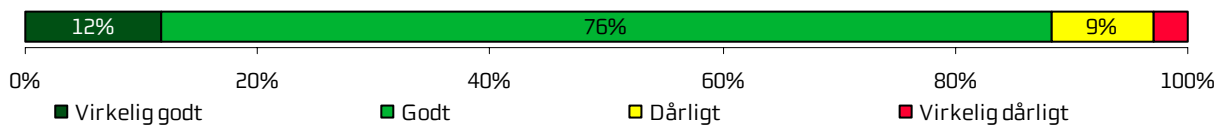
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



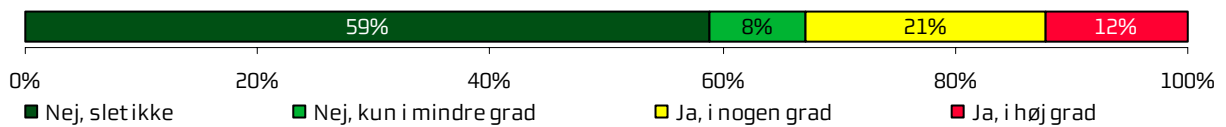
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



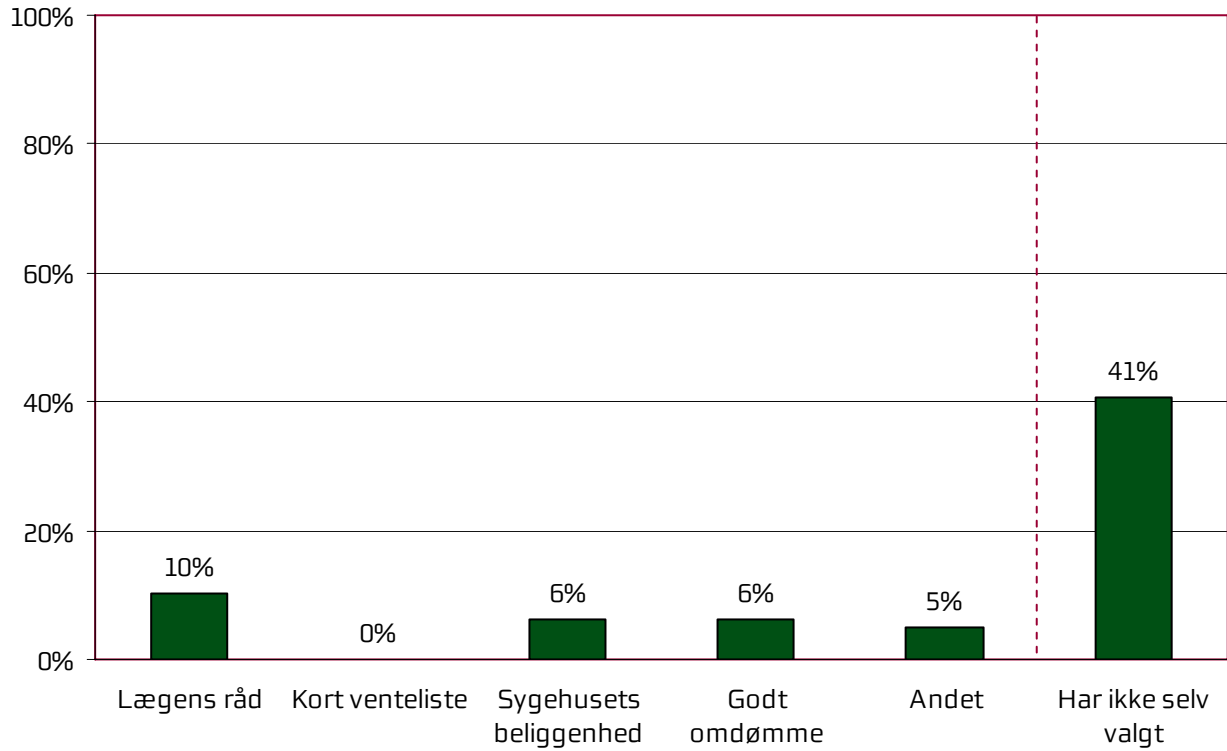
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	83 %	97 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	78 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	83 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	77 %	81 % *	65 %	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) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	61%	100%
Køn		
Mand	51%	55%
Kvinde	49%	45%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	3%
20-39 år	14%	19%
40-59 år	29%	32%
60-79 år	51%	41%
80- år	5%	5%

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 svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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		91		100%
Køn				
Mand		46		51%
Kvinde		45		49%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		13		14%
40-59 år		26		29%
60-79 år		46		51%
80- år		5		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		84		93%
Pårørende		6		7%
Modersmål				
Dansk		87		96%
Ikke dansk		4		4%
Indlæggelsesform				
Akut		41		45%
Planlagt		50		55%
Afsnit				
Medicinsk Afdeling V		89		98%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		2%

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	27	68	5	0	80	8
Køn						
Mand	26	69	5	0	41	4
Kvinde	28	67	5	0	39	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	12	1
40-59 år	17	75	8	0	24	2
60-79 år	42	56	2	0	39	5
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	5	0	75	7
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	27	68	5	0	76	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	81	11	0	36	4
Planlagt	41	59	0	0	44	4
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	26	69	5	0	78	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	5	0	90
Køn					
Mand	32	64	4	0	46
Kvinde	34	60	7	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	23	77	0	0	13
40-59 år	27	62	12	0	26
60-79 år	40	56	4	0	46
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	31	63	6	0	84
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	31	64	6	0	86
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	27	66	7	0	41
Planlagt	37	59	4	0	49
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	32	63	6	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	58	24	1	86
Køn					
Mand	18	57	25	0	43
Kvinde	16	59	23	2	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	15	69	8	8	13
40-59 år	8	54	38	0	24
60-79 år	22	54	24	0	44
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	17	58	23	1	80
Pårørende	20	40	40	0	5
Modersmål					
Dansk	16	58	25	1	82
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	10	69	18	3	39
Planlagt	23	49	28	0	47
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	13	61	25	1	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	26	74	0	0	44	2	43
Køn							
Mand	32	68	0	0	27	0	18
Kvinde	17	83	0	0	17	2	25
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	10
40-59 år	18	82	0	0	11	0	15
60-79 år	33	67	0	0	28	2	15
80- år	-	-	-	-	2	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	27	73	0	0	42	2	39
Pårørende	-	-	-	-	1	0	4
Modersmål							
Dansk	25	75	0	0	42	2	41
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	41
Planlagt	26	74	0	0	44	2	2
Afsnit							
Medicinsk Afdeling V	29	71	0	0	42	2	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	48	7	0	87
Køn					
Mand	38	55	7	0	44
Kvinde	52	41	7	0	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	46	54	0	0	13
40-59 år	27	54	19	0	26
60-79 år	56	42	2	0	43
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	46	47	7	0	81
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	46	47	7	0	83
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	37	53	11	0	38
Planlagt	51	45	4	0	49
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	42	51	7	0	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	51	20	11	44	5
Køn						
Mand	17	54	20	10	29	2
Kvinde	20	47	20	13	15	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	29	29	38	5	21	1
60-79 år	6	72	6	17	17	4
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	54	22	10	40	4
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	16	51	21	12	42	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	13	31	38	19	16	2
Planlagt	21	62	10	7	28	3
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	19	49	21	12	43	5
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	35	47	18	88
Køn				
Mand	39	44	17	45
Kvinde	32	50	18	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	31	54	15	13
40-59 år	48	40	12	25
60-79 år	32	47	21	45
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	37	47	17	82
Pårørende	20	40	40	5
Modersmål				
Dansk	35	47	19	84
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	23	54	23	39
Planlagt	45	42	14	49
Afsnit				
Medicinsk Afdeling V	37	44	19	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	21	52	27	33
Køn				
Mand	8	54	38	13
Kvinde	30	50	20	20
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	67	33	6
40-59 år	42	42	17	12
60-79 år	13	53	33	15
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	21	55	24	29
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	19	52	29	31
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	20	56	24	25
Planlagt	25	38	38	8
Afsnit				
Medicinsk Afdeling V	21	52	27	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	21	68	10	1	79	8
Køn						
Mand	22	68	10	0	39	5
Kvinde	19	68	10	2	40	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	8	83	8	0	12	1
40-59 år	22	57	22	0	23	2
60-79 år	26	69	2	2	40	4
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	67	11	1	73	8
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	21	69	9	1	75	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	69	14	3	35	4
Planlagt	26	68	6	0	44	4
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	22	66	10	1	77	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	90	10	89
Køn				
Mand	0	96	4	45
Kvinde	0	84	16	44
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	92	8	13
40-59 år	0	77	23	26
60-79 år	0	96	4	45
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	0	89	11	83
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	90	10	85
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	85	15	40
Planlagt	0	94	6	49
Afsnit				
Medicinsk Afdeling V	0	90	10	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	89	11	51	35
Køn					
Mand	0	89	11	26	17
Kvinde	0	89	11	25	18
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	1
20-39 år	0	80	20	5	8
40-59 år	0	88	12	17	9
60-79 år	0	89	11	26	16
80- år	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	46	34
Pårørende	-	-	-	4	1
Modersmål					
Dansk	0	88	12	49	33
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	83	17	23	17
Planlagt	0	93	7	28	18
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	0	88	12	49	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	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	52	38	11	0	83	7
Køn						
Mand	52	38	9	0	41	5
Kvinde	51	37	12	0	42	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	42	50	8	0	12	1
40-59 år	38	33	29	0	24	2
60-79 år	60	38	2	0	43	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	39	11	0	77	7
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	51	38	11	0	80	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	41	19	0	37	4
Planlagt	60	36	4	0	46	3
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	52	37	11	0	81	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	73	27	0	0	85	4
Køn						
Mand	75	25	0	0	43	2
Kvinde	72	28	0	0	42	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	69	31	0	0	13	0
40-59 år	56	44	0	0	25	1
60-79 år	84	16	0	0	42	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	27	0	0	79	4
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	73	27	0	0	81	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	36	0	0	39	1
Planlagt	81	19	0	0	46	3
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	75	25	0	0	83	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	58	33	9	0	88	2
Køn						
Mand	61	35	4	0	45	1
Kvinde	55	32	14	0	43	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	54	38	8	0	13	0
40-59 år	48	40	12	0	25	1
60-79 år	64	30	6	0	45	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	32	9	0	82	2
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	57	34	9	0	84	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	44	18	0	39	2
Planlagt	73	25	2	0	49	0
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	56	35	9	0	86	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	57	30	10	2	84	6
Køn						
Mand	57	28	16	0	43	3
Kvinde	57	33	5	5	41	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	45	0	0	11	2
40-59 år	48	32	16	4	25	1
60-79 år	65	26	9	0	44	2
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	30	10	2	78	6
Pårørende	60	20	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	55	32	11	2	80	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	33	15	5	39	2
Planlagt	66	28	6	0	45	4
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	57	29	11	2	82	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	38	51	8	2	81	8
Køn						
Mand	40	53	5	2	41	5
Kvinde	36	49	12	2	40	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	58	0	0	12	1
40-59 år	22	57	17	4	23	3
60-79 år	49	45	4	2	43	2
80- år	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	51	9	3	76	7
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	38	51	9	3	77	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	57	11	3	37	4
Planlagt	45	46	6	2	44	4
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	41	48	9	3	79	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	77	23	86
Køn			
Mand	75	25	43
Kvinde	80	20	43
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	69	31	13
40-59 år	58	42	24
60-79 år	89	11	45
80- år	-	-	3
Skema udfyldt af			
Patienten	78	22	80
Pårørende	80	20	5
Modersmål			
Dansk	76	24	82
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	71	29	38
Planlagt	82	18	48
Afsnit			
Medicinsk Afdeling V	76	24	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	33	27	27	13	15	4
Køn						
Mand	44	33	11	11	9	2
Kvinde	17	17	50	17	6	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	29	14	43	14	7	3
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	23	31	15	13	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	27	27	13	15	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	25	50	25	8	3
Planlagt	71	29	0	0	7	1
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	33	27	27	13	15	4
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	58	20	18	4	82	5
Køn						
Mand	58	22	16	4	44	2
Kvinde	59	18	20	3	38	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	64	27	9	0	11	2
40-59 år	48	24	24	4	25	1
60-79 år	68	11	18	2	42	2
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	20	19	4	76	5
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	56	21	19	4	78	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	27	22	5	37	3
Planlagt	68	15	15	2	45	2
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	56	21	19	4	80	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	30	51	17	2	46	2	37
Køn							
Mand	31	54	12	4	25	1	18
Kvinde	29	48	24	0	21	1	19
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	0	86	14	0	7	0	6
40-59 år	57	29	7	7	14	1	10
60-79 år	26	48	27	0	22	1	19
80- år	-	-	-	-	3	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	30	49	19	2	42	2	35
Pårørende	-	-	-	-	4	0	1
Modersmål							
Dansk	29	50	18	2	43	2	36
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	18	68	9	5	22	2	17
Planlagt	40	36	24	0	24	0	20
Afsnit							
Medicinsk Afdeling V	31	53	13	2	45	2	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

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	42	25	12	21	65	18
Køn						
Mand	40	23	14	23	34	8
Kvinde	44	28	9	19	31	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	14	29	43	7	6
40-59 år	44	6	17	33	18	6
60-79 år	50	32	8	10	36	6
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	26	13	21	61	18
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	43	23	12	21	63	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	38	13	33	24	11
Planlagt	56	19	12	14	41	7
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	41	24	13	22	63	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	33	65	0	2	49	2
Køn						
Mand	34	66	0	0	25	1
Kvinde	32	64	0	4	24	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	36	55	0	9	11	1
60-79 år	33	67	0	0	32	0
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	0	2	46	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	33	65	0	2	47	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	7	93	0	0	14	2
Planlagt	43	54	0	3	35	0
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	32	66	0	2	47	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	37	59	3	0	84
Køn					
Mand	40	58	2	0	42
Kvinde	35	60	5	0	42
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	25	75	0	0	12
40-59 år	23	77	0	0	22
60-79 år	51	44	4	0	45
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	4	0	78
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	58	4	0	80
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	25	72	3	0	36
Planlagt	46	50	4	0	48
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	34	62	4	0	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	46	50	4	0	90
Køn					
Mand	51	47	2	0	46
Kvinde	40	53	7	0	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	46	54	0	0	13
40-59 år	46	46	8	0	26
60-79 år	46	52	2	0	46
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	49	5	0	84
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	48	48	5	0	86
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	39	56	5	0	41
Planlagt	51	45	4	0	49
Afsnit					
Medicinsk Afdeling V	45	50	5	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	23	73	0	4	26	3	57
Køn							
Mand	20	80	0	0	15	1	27
Kvinde	27	64	0	9	11	2	30
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	11
40-59 år	44	56	0	0	9	1	15
60-79 år	15	85	0	0	13	1	29
80- år	-	-	-	-	2	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	24	71	0	5	21	3	56
Pårørende	-	-	-	-	4	0	1
Modersmål							
Dansk	25	71	0	4	24	3	55
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	13	81	0	6	16	1	23
Planlagt	40	60	0	0	10	2	34
Afsnit							
Medicinsk Afdeling V	23	73	0	4	26	3	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	12	76	9	3	34	56
Køn						
Mand	17	72	11	0	18	28
Kvinde	6	81	6	6	16	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	11
40-59 år	44	44	11	0	9	17
60-79 år	0	90	10	0	20	26
80- år	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	13	74	10	3	31	53
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	12	76	9	3	33	53
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	7	71	14	7	14	27
Planlagt	15	80	5	0	20	29
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	12	76	9	3	34	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

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	59	8	21	12	72	18
Køn						
Mand	61	13	12	15	40	6
Kvinde	56	3	31	9	32	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	63	0	38	0	8	5
40-59 år	57	5	24	14	21	5
60-79 år	58	13	15	15	40	6
80- år	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	6	21	13	67	17
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	61	7	19	13	68	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	14	28	7	29	12
Planlagt	63	5	16	16	43	6
Afsnit						
Medicinsk Afdeling V	61	6	21	13	71	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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.













Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
1	Da jeg bor meget langt fra Århus, er jeg glad for at blive indkaldt dagen før behandling og for at bo på patienthotel. Det giver ro på hele forløbet, frem for at skulle stå op kl. 04.00 - 04.30, for at komme til Århus.	Godt
2	Det var generelt en god oplevelse at være indlagt på afdeling V. Jeg har fået en god og venlig modtagelse og behandling. Eneste kritikpunkt er, at jeg ved seks samtaler med afdelingens læger hver gang skulle tale med en ny læge. Det var aldrig den samme læge. Som patient føler man, at man skulle starte forfra hver gang, hvilket er frustrerende.	Godt
3	Jeg synes, at de lokaliteter, som afdelingen er lagt på, er gamle og utidssvarende. Der er forsøgt at gøre lidt, for at man kan leve op til den standard, man bør kunne forvente på vores sygehuse. Personalet derimod har jeg ikke noget at klage over. De gør, hvad de kan for at få det til at gå, uden patienterne opdager de vilkår, der arbejdes under.	Godt
5	At afdelingen har gennemført mine undersøgelser hurtigt, og at jeg ikke skulle vente alt for længe. Selvom jeg er fra et andet land, så oplevede jeg ikke forskel i behandlingen af mig i forhold til de andre patienter. Alle var meget hjælpsomme og hjalp mig i alle forhold på hospitalet. Jeg er meget taknemmelig for al den hjælp jeg fik. Tusind TAK for det.	Godt
6	Hjertelig tak af hele mit hjerte. Tak til alle, en behandling, som jeg har fået, er bedre end at vinde i lotto. TAK til alle.	Virkelig godt
6	Når man får et godt resultat, kan man så ønske mere? HURRA FOR LIVET. Tak er kun et fattigt ord, men jeg takker for mine lunger. Tak for alt.	Virkelig godt
7	Søde mennesker, rare at tale med, ikke stressende.	Godt
10	Jeg er svagtseende []. Jeg er bare ked af, at medicinen påvirker mit syn, så jeg ikke kan se.	Godt
13	Tage imod kritik, hvis kemien mellem personale og patient ikke fungerer. Det særligt gode var, da jeg blev mødt i øjenhøjde med et smil og glimt i øjet.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt. Ville dog helst på [specifikt sygehus], da vi bor meget tæt på dette hospital. Har fået en fin behandling. Maden var fantastisk.	Godt
16	Jeg har som sagt været tilfreds med indlæggelsen. Det eneste der kunne gøres bedre på afdelingen er telefonen. Det er MEGET svært at komme igennem! Derudover kunne det være rart, når man kommer til samtaler, at man fra start bliver informeret om, at der er en del ventetid. Tre gange har jeg ventet i over en time, og jeg forstår selvfølgelig godt, at der kan opstå situationer, der kan skabe ventetid. Det kunne bare være rart at blive informeret ved skranken om dette, når man ankommer. Så er man klar over det. Men udover det, har jeg som sagt været glad for at være tilknyttet/indlagt på afdelingen. Sødt og venligt personale, gode forhold og god sygebehandling.	Godt

-  17 Hver gang jeg har været indlagt, har jeg anmodet om en udskrift af min journal. De udleverede udskrifter er ikke til at forstå for almindelige mennesker. Kunne man ikke formulere sig, så de er til at forstå, evt. at undlade at benytte en masse lægefaglige udtryk. Virkelig godt
-  24 Badeværelset er under al kritik. Da jeg ville i bad om morgenen inden undersøgelsen, måtte jeg ommøblere hele badeværelset for at komme under bruseren. Godt
-  25 Tusind gange bedre end et andet hospital, som jeg har oplevet. Virkelig godt
-  26 Når man kommer til det halvårige tjeck, så skulle der være én, der med det samme tager imod og sætter procedurerne i gang. Altså hvis jeg er indkaldt til kl. 09:30, og når jeg er der til tiden, så skulle der gerne være sundhedspersonale, der tager imod og dermed begynder forløbet. Jeg har oplevet flere gange at skulle sidde i timevis efter aftalte tid, uden at der skete noget. Godt
-  27 Personalet virker meget fortravlet. En enkelt sygeplejerske glemte som oftest aftaler. Ellers et meget imødekomende og venligt personale. Journalskrivning bør som udgangspunkt foregå på en undersøgelsesstue og ikke på en fællesstue med medlyttere. Godt
-  28 Alle har for travlt. Det virker forvirrende. Er overladt for meget til mig selv. Det kan jeg ikke vurdere
-  29 Jeg synes, man er eget ensom medens man er indlagt. Det er svært for en [ældre] selv at skulle gå med sit bækket flere gange om natten til den anden afdeling. Det forstyrrer den gode nattesøvn. En times venten på undersøgelse dernede er lang tid, hvis man ikke har en god bog. Man kan nå at blive meget bange. Godt
-  30 Jeg har kun positive ting at sige om afdeling V. Der er en god stemning, man kan mærke, at læger og sygeplejersker taler sammen, hvilket gør, at man føler sig i gode hænder. Jeg har især meget ros at give til sygeplejerskerne. De sørger ikke kun for, at man har det fysisk godt - de gør også meget ud af, at man mentalt får det bedre. Det skal de have topkarakter for! Hvad angår både læger og sygeplejersker er, at de tager én meget alvorligt. Jeg oplevede, at problemerne blev fulgt til døren: Hvis de var i tvivl, så gav de ikke op, før de fandt svaret, og hvis jeg var utryk eller havde spørgsmål, så blev det besvaret eller varetaget i bedste omfang. Jeg har før været indlagt på andre sygehuse, og dette var klart det bedste! Godt
-  31 Afdelingen er af ældre dato og gør det ikke let for personalet at arbejde under de normer, da det trænger til en modernisering af afdelingen, og der mangler undersøgelsesrum. Men jeg synes, at personalet tackler det godt. Og så er der jo heldigvis et patienthotel, man kan være på, hvis man kan klare sig selv, det er bare godt. Godt
-  33 Jeg har ikke tidligere været syg og indlagt. Min modtagelse, indlæggelse og udskrivning fra Afdeling V, og den fortsatte ambulante behandling, har været tryk, og jeg oplever at være i meget kompetente hænder. Jeg oplever det faglige miljø som virkelig højt og reflekterende, og at især de to læger, læge NN1 især, og læge NN2, er dedikerede [på mit område]. De har taget ansvar og tilrettelagt behandlinger og undersøgelser målrettet helt fra start. Omsorgen hos plejer, nærvær hos sygeplejerske, og venlighed alle steder. Ja, "kærlighed" og faglighed er godt kombineret på afdelingen. Den måde, I har klaret at skulle lave aftaler med andre afdelinger, så det både passer i forhold til min sygdomsbehandling og med tidsplaner på de andre afdelinger, det har I håndteret glat, og det er en svær øvelse. Den måde, afdelingspersonalet har tacklet udsættelser på, og informeret mig om dem, har virket som at blive bakked op. I har også haft en god lydhørhed overfor, hvornår jeg var bange og havde brug for at sunde mig. Tak til alle. Virkelig godt

Bilag 5

-  34 Man føler sig ofte glemt efter udskrivelse. På trods af aftale omkring videre behandling af sygdommen har jeg gentagne gange oplevet at kontakte jer omkring min behandling, hvortil ingen ved, at jeg har en tid til behandling. Dårligt
-  35 Der er kun ét toilet på en firemandsstue og ingen på gangen. For dårligt. Godt
-  36 Jeg oplevede en masse søde og kompetente "personaler" - og kun en enkelt der ikke burde arbejde med mennesker. Det gjorde opholdet trygt, og de var gode til at forklare behandlinger og behandlingsmuligheder. TAK til det gode personale på afdeling V! Godt
-  37 Afdeling V er mit andet hjem, og de er bare super fantastiske! De fysiske rammer er bare ikke gode nok! Der mangler sengepladser og enestuer! Godt
-  38 Med den ventetid der er ved indlæggelsen, er det et stort problem, at der ikke er patienttoiletter på gangen, men at man er nødt til at gå på toilet på stuerne med dertilhørende risiko for smitte. Det kan jeg ikke vurdere
-  39 1) Indskrivningen på dag ét var godt tilrettelagt. 2) Indlæggelse på dag to (bor tæt ved sygehus) gik nogenlunde med seng ude på gangen. Det utrygge ved indlæggelsen kom, da lægen med scanning/biopsi ikke kunne tage prøven, da forandringen sad et svært tilgængeligt sted []. Det må have givet nogle diskussioner lægerne imellem på afdeling V, som så valgte at se tiden an med ny CT-scanning efter [nogle] måneder. Har fået indkaldelse, så det går nok. Godt
-  40 Bedre indtagelse af drop (saltvand plus andet) for beskyttelse af nyre. Godt
-  42 Jeg synes, at det var fint at være i isolation, da jeg så var alene på stuen, hvilket jeg har det bedst med. Jeg får sovet bedre og følte mig ikke involveret i andres sygdomsforløb, som til tider kan være psykisk hårdt. Specielt når man også selv er syg. Til sidst under min indlæggelse tog to læger over og var dem, jeg havde kontakt til. Det var en positiv oplevelse. Før det blev konstateret, at jeg havde [bakterieforgiftning], virkede lægerne lidt uenige om, hvilken behandling jeg skulle have. Godt
-  43 Alt i alt et godt indtryk med venligt personale. For mange forskellige læger fra oktober 2009 til oktober 2010. Efter et sygdomsforløb fra [sommer 2009] til [efterår 2010] har jeg det virkelig godt igen. Tak. Godt
-  44 Personalet havde meget travlt, især om aftenen og i weekenden. Men på trods af det gav de sig tid til hver enkelt patient. Virkelig godt
-  45 Når man er indlagt ambulant til kontrol, fordi hospitalet har centerfunktion for ens sjældne sygdom, er man temmelig hjemløs. Man skal være på hospitalet, men har kun en stol at sidde på ude på gangen. Så er det lidt træls med al den ventetid. Men personalet er utrolig søde og hjælpsomme, og de kan jo ikke gøre noget. De har simpelthen så travlt, og de gør hvad de kan, får at gøre ventetiden kortere. Godt
-  52 Behandlingsforløbet endnu ikke afsluttet! Indtil nu er alt tilrettelagt ok! Intet svar

Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
3	Jeg blev henvist af min læge til MVA, da jeg skulle i penicillinbehandling. Efterfølgende blev jeg overflyttet til afdeling V.	Godt
7	Det fremgik ikke 100% klart, om jeg måtte spise morgenmad, skulle udtømmes osv. ud fra indkaldelsessedlen.	Godt
8	Fik indkaldelse med tidspunkt og mødte op. Det kræver ikke yderligere information.	Dårligt
11	Jeg synes ikke rigtig, der var nogen ventetid, fra jeg ankom på sygehuset, til at jeg mødte de første sygeplejersker og læge, hvilket var godt.	Godt
13	Jeg blev først indlagt via ambulance. Senere ambulante aftaler har været virkelig gode.	Godt
14	Blev akut indlagt.	Godt
16	Jeg blev henvist fra egen læge. Jeg fik en indkaldelse fra afdelingen, hvor der var en brochure om generelle ventetider.	Godt
19	Nej, kun at jeg var nervøs, indtil jeg fik talt med lægen og personalet.	Godt
21	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Overflyttet fra anden afdeling.	Godt
32	Ingen opfølgning mellem første kemobehandling og anden behandling, som endte med at blive aflyst.	Det kan jeg ikke vurdere
33	Afdelingen tog hurtigt og omsorgsfuldt over, da en anden afdeling sendte mig op til afdeling V. Jeg blev indlagt og sat i behandling, da jeg mødte til samtale i dagsafsnittet. Der blev taget usædvanlig godt hånd om mig.	Virkelig godt
36	Blev akut indlagt.	Godt
47	Ingen ventetid - aftalt med lægen.	Virkelig godt
52	Jeg har flere gange været "indlagt" til ambulant behandling, idet jeg HVER GANG har overnattet på patienthotellet natten før den ambulante behandling (kommer [langvejsfra]!). Sygehuset har overholdt, de med breve tilsendte, "indlæggelsesdatoer"!	Intet svar

Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
8	Modtagelse tilsyneladende ikke forberedt/koordineret. Måtte involvere pårørende til kørsel på ubekvem tidspunkt for at møde til blodprøve, som ikke var bestilt til det angivne tidspunkt.	Dårligt
13	Kemi mellem plejepersonale og patient kunne der gøres noget ved.	Godt
15	Sekretæren bad mig tage plads, derefter gik der lang tid, inden der kom en sygeplejerske.	Godt
16	Jeg følte fra start, at jeg var i gode hænder.	Godt
19	Ingen, ud over at jeg fik rigtig god vejledning.	Godt
22	Ja, den var super god.	Godt
29	Jeg modtog først mit navnebånd med CPR nr. et døgn efter.	Godt
30	Jeg fik en seng med det samme, ingen ventetid, og der kom hurtigt en læge og undersøgte mig.	Godt
32	Lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Jeg ventede meget længe på en samtale med en sygeplejerske, da lægen var optaget. Da lægen kom, måtte jeg svare på de samme spørgsmål. Så fik jeg en seng, hvorpå jeg blev overladt til mig selv i mit eget tøj. (Har jeg oplevet [med] for mange medpatienter!) Indtil jeg gjorde opmærksom på det. Man er meget nervøs i den situation, og har virkelig brug for støtte.	Godt
36	Søde, professionelle sygeplejersker/læger.	Godt
40	Lidt ventetid, men der er jo andre patienter end mig.	Godt
41	Jeg lå på gangen i flere timer ud for ambulatoriet, så der var meget uro.	Godt
43	Husker intet.	Godt
44	Jeg skulle slet ikke være indlagt på afdeling V, i stedet være ovre på sygehuset. Men desværre havde jeg [infektion] med høj feber, derfor blev jeg indlagt og kom i behandling. Meget ros til afdeling V for hele forløbet.	Virkelig godt
49	Fast sygeplejerske og læge.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Håndtering af fejl
4	Var blevet indkaldt på en forkert dag.	Virkelig godt
7	Jeg havde f.eks. ingen blodpropper i leveren.	Virkelig godt
9	Ingen fejl.	Intet svar
16	Jeg blev "glemt" på en stue, og måtte to aftener i streg selv opsøge personalet for at få min medicin, som jeg siden hen fandt ud af, at jeg skulle have haft noget tidligere på aftenen. Det er sikkert i småtingsafdelingen, for ellers har jeg været meget tilfreds med mit ophold på afdelingen.	Godt
17	Skulle være opstartet på [medicinsk] behandling, men pga. en fejl fra lægernes side blev tabletterne ikke ført på min medicinliste.	Virkelig godt
18	Der blev efterfølgende ikke givet besked til andet hospital om min indlæggelse/hvorfor jeg blev indlagt. Dette var/er specielt vigtigt, da jeg står på venteliste til [anden operation], og derfor SKAL de vide, hvis jeg bliver indlagt eller er indlagt og hvorfor. Hospitalet måtte selv hente denne information.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der opstod en komplikation under operationen, hvilket gjorde, at jeg kom tilbage til tidligere afd., og senere samme dag vendte tilbage igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Personalets forvirring omkring medicin, art og dosering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Min medicin - jeg kontrollerede selv den medicin, jeg fik. (det kunne JEG.) Om aftenen var der fejl med sovemedicinen. Jeg kunne godt bruge at vide, for hvad jeg fik hvilken medicin.	Virkelig dårligt
35	Jeg fik vanddrivende medicin til aften. Jeg påpegede det, men det skete alligevel to aftener mere, selvom jeg påpegede det igen.	Dårligt
38	Jeg blev ikke informeret om, at medicinen skulle tages minimum to timer før spisetid eller min. et time efter. Desuden ingen information om at der ikke måtte indtages mælkeprodukter i forbindelse med medicinen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Der var uenighed blandt læger, om en [undersøgelse] var nødvendig. Lægen, der skulle foretage [undersøgelsen], vurderede, at det kunne være andet end en [tumor], samtidigt med at den sad et meget vanskeligt [sted] til biopsi. Han foreslog en ny [undersøgelse] efter [nogle] måneder.	Virkelig godt
40	Medicinen duede ikke, men man opdagede det og jeg blev genindkaldt [].	Virkelig godt
41	Jeg fik to gange drop med sukkervand. Jeg er diabetiker. De glemte en gang at give mig insulin mod	Godt

Bilag 5

min sukkersyge, mens min medicin var taget fra mig. Jeg ved ikke, hvordan insulin bruges, da jeg normalt ikke får insulin.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 42 Jeg fik kalk og antibiotika på samme tid. En sygeplejerske fortalte mig, at det ikke måtte tages sammen, og det måtte jeg selv holde styr på de fleste gange. Da de fandt ud af, at det var en[]forgiftning, gik der en dag eller to før jeg blev lagt i isolation. Var indlagt og gik rundt på afdelingen nogle dage, før de fandt ud af, at det var [denne sygdom]. | Dårligt |
| ✎ | 48 Skulle have TO poser plasma, inden jeg blev kørt ned til [indgreb]. Da den ene pose næsten var løbet igennem, kom der to portører og skulle hente mig til [indgrebet]. Hvis jeg ikke selv havde gjort opmærksom på, jeg manglede en pose, var de kørt med mig... Portørerne var så henne for at spørge, og en anden sygeplejerske satte nr. to pose på. | Dårligt |
| ✎ | 50 Forkert medicin. | Virkelig dårligt |

Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
3	Nej, jeg var glad for det.	Godt
6	Jeg kan kun rose alle for deres gode humør og behagelig måde, som jeg kun kan rose. TAK.	Virkelig godt
12	Lægerne var for dårligt forberedt. De har tunnelsyn. Der kræves en hel del indsigt i de forskellige specialer, da lægerne ofte kun ser deres eget, og man selv er nød til at følge op på andre specialer.	Godt
13	Den menneskelige kontakt er vigtig for mit sygdomsforløb lig restitution.	Godt
16	Jeg har været tilfreds med min indlæggelse på afdelingen. Personalet har været søde, og jeg har været positiv over den gode service.	Godt
19	Jeg fik en god behandling og fik pæne svar, når jeg spurgte.	Godt
20	Indlæggelsen drejede sig om en [] scanning. Alt fungerede på bedste måde og gjorde mig tryk.	Intet svar
23	Jeg mangler stadig at blive informeret om, hvad problemet bestod af.	Godt
29	På et døgn lå jeg på fire stuer.	Godt
30	Ni ud af ti sygeplejersker kom ind og præsenterede sig, når de mødte ind på vagt. Jeg oplevede, at flere kom ind og så til mig, selv om det ikke stod på deres "to-do-list". Der var meget omsorg - det var rigtig dejligt, og det gjorde, at jeg kom mig lidt hurtigere og ikke havde det så slemt. Utrolig søde sygeplejersker!	Godt
34	Måtte vente 14 dage fra indlæggelse til behandling af aktiv MB.	Dårligt
36	Der var flere læger ind over, og de var ikke enige i deres udmelding. Det var en smule frustrerende. (En læge: "De skal opereres". En anden læge: "Det er ikke besluttet endnu", osv.)	Godt
41	Jeg kom fra visitationen, hvor der ikke var mange patienter til en afdeling, der var overfyldt.	Godt
44	Jeg blev mødt med smil, venlighed og god behandling. Jeg måtte bruge mit eget tøj og natkjole, dejligt. Der var altid en vogn på gangen med friske drikkevarer, te, kaffe og frugt. Jeg er [ældre], første gang, jeg var indlagt. Så når nu det skulle være, var alt godt.	Virkelig godt
45	DER VAR MEGEN VENTETID IMELLEM DE FORSKELLIGE TING, JEG SKULLE HAVE KONTROLLERET OG MELLEMLÆGESAMTALERNE, MEN JEG VAR FORBEREDT PÅ DET, DA DET ER SVÆRT AT FÅ TIL AT HÆNGE SAMMEN FOR PERSONALET.	Godt
48	Jeg ville gerne have været informeret bedre om de gener, der er efter en [biopsi]. Jeg har stadigvæk spænding i skulderen efter biopsien, som også trækker op i nakken. Og en lille uge efter fik jeg så mange spændinger i maven, så jeg ikke kunne komme ud af sengen - tog mod til mig i en halv time,	Godt

Bilag 5


inden det lykkedes.

 50 For mange patienter i forhold til personalet. Godt

 51 Virker lidt som om [to afdelinger] ikke taler så meget sammen. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

 1 Laboratoriet overså information, så jeg måtte derned to gange. Ikke noget stort problem. Godt

Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
6	Min læge var orienteret, men jeg ved ikke, om hun forstår mine problemer med min evne til at kunne få luft.	Virkelig godt
8	Angående medicinering - måtte selv henvende mig på anden afdeling for at aftale videre forløb. De involverede læger kendte tilsyneladende ikke mit sygdomsforløb (havde næppe læst journal). Uenighed mellem afdelinger mht. mængden af medicin.	Dårligt
19	Jeg blev informeret rigtig godt af lægen.	Godt
29	Stor ros til diætisten og lægerne.	Godt
35	Da der ikke er fundet en decideret sygdom endnu, har jeg modtaget information om diverse ting, der kan være skyld i sygdommen.	Godt
39	Da lægerne på afdeling V valgte, at jeg skulle have en scanning med/og biopsi, var det vel for 100% at finde ud af, hvad det er for forandringer, der er []. Håber ikke det forværres ved at vente yderligere tre måneder på næste CT-scanning.	Godt
45	Jeg boede på patienthotellet, mens jeg var i behandling, og det var jeg så glad for.	Godt
46	Ingen svar på spørgsmål, om jeg skal fortsætte med medicin efter behandlingen.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.