

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens**



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	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:	64
Besvarelser fra afdelingens patienter:	41
Afdelingens svarprocent:	64%

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

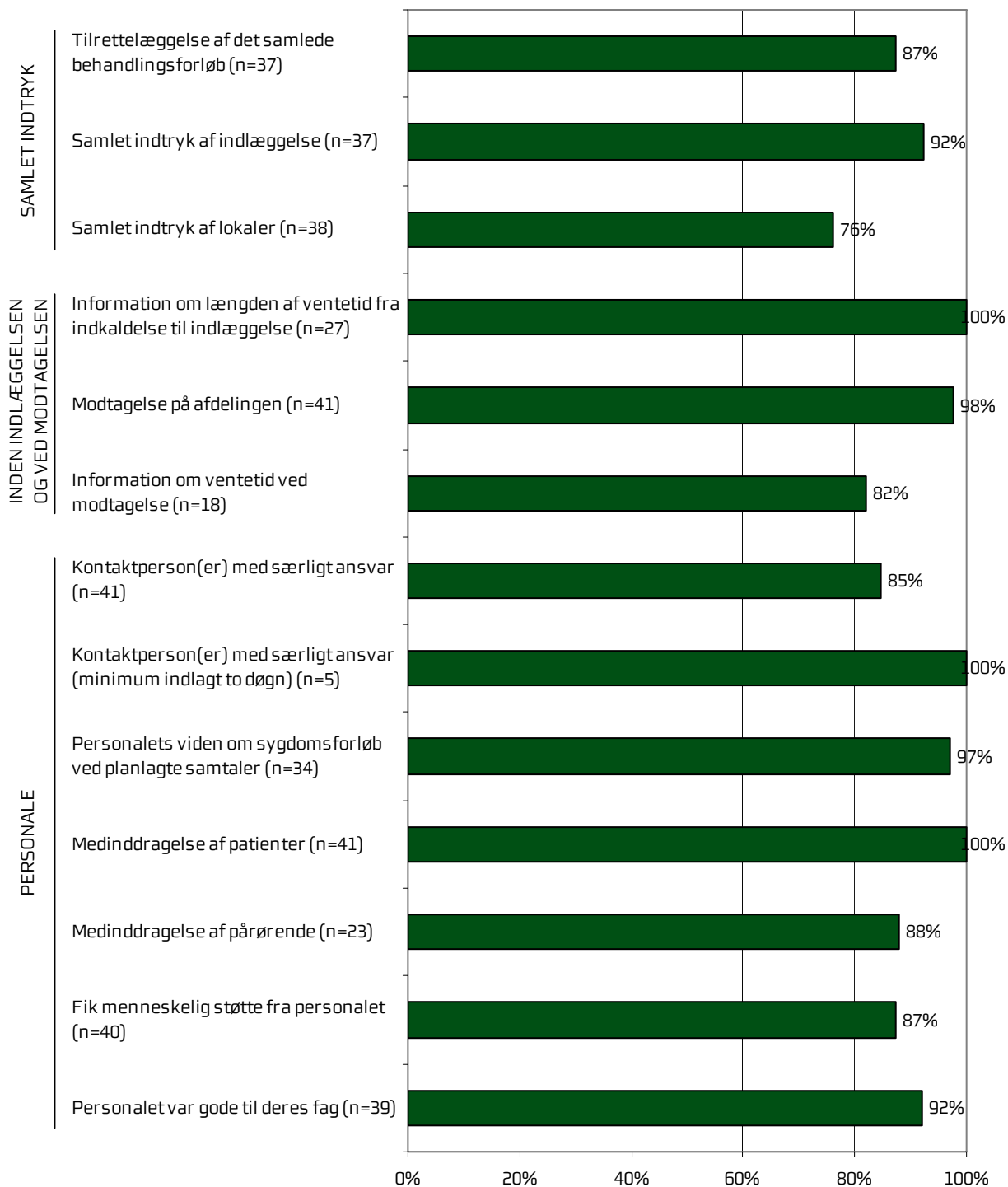
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

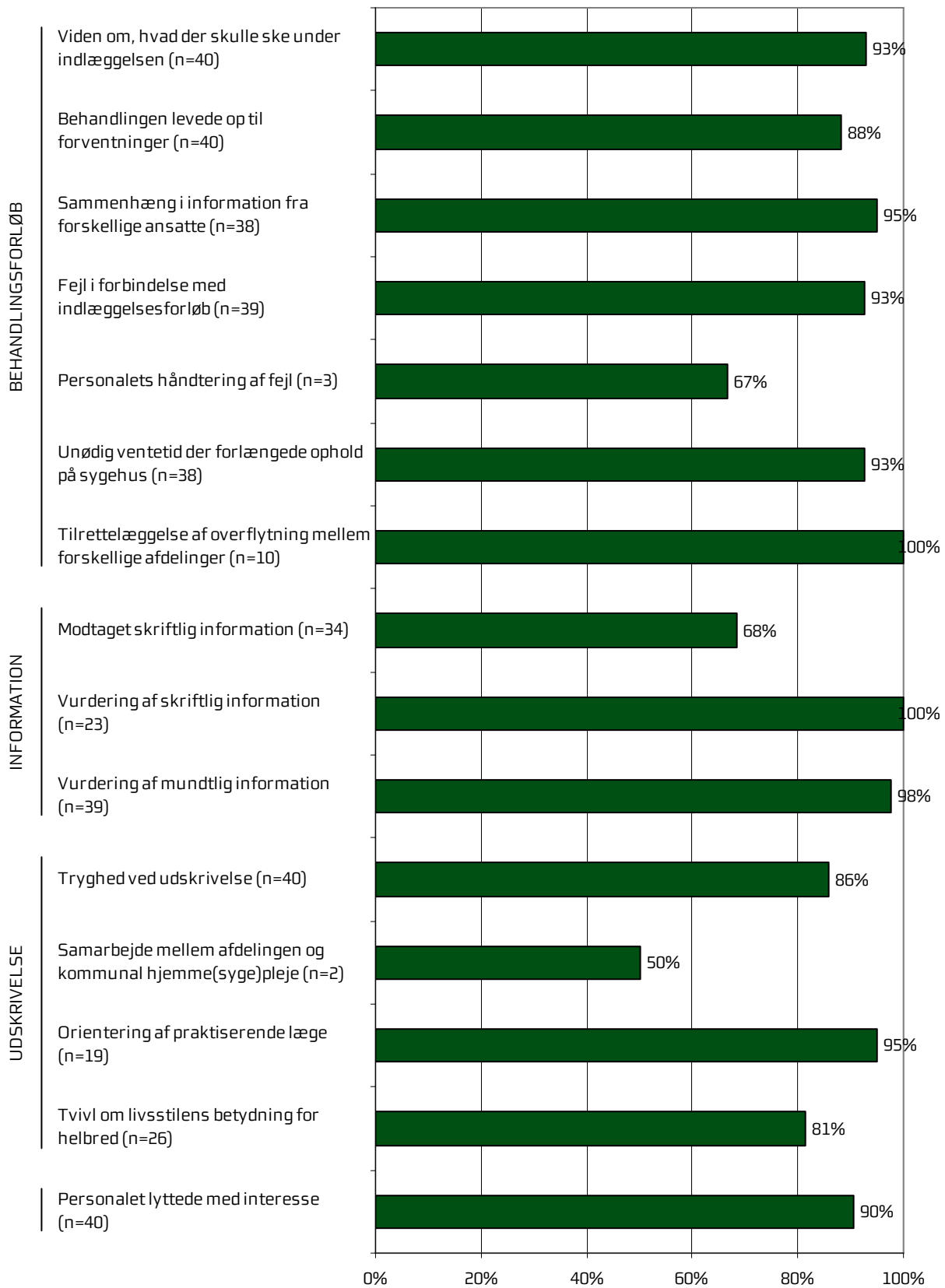
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

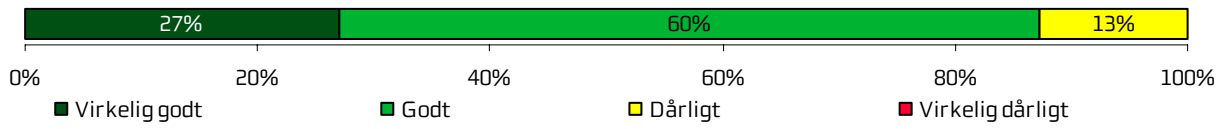
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

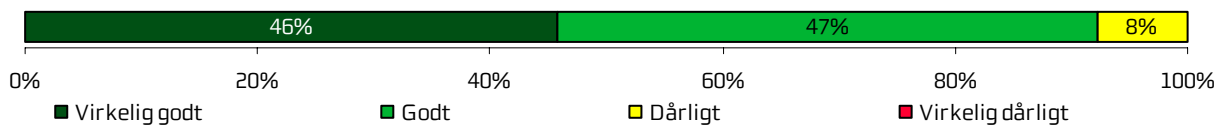
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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 signifikanttestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

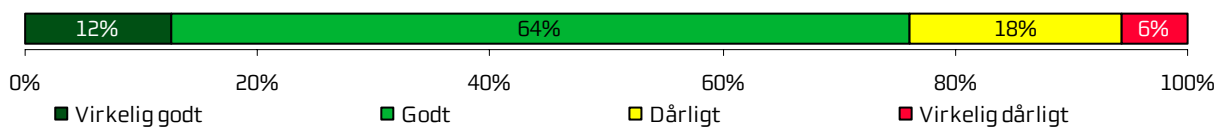
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=37)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=37)



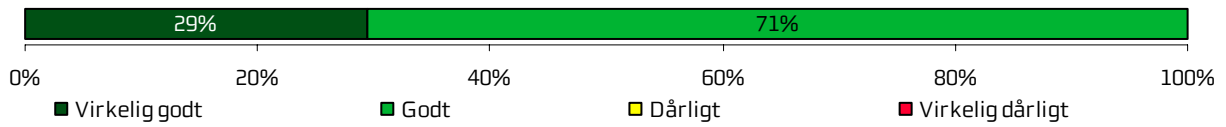
Samlet indtryk af lokaler (n=38)



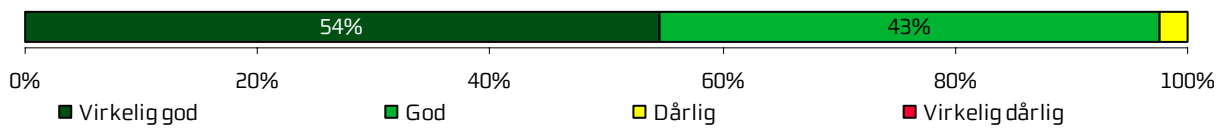
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		87 %	93 %	100 %	87 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		92 %	92 %	99 %	88 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		76 %	85 %	94 % *	82 %	89 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

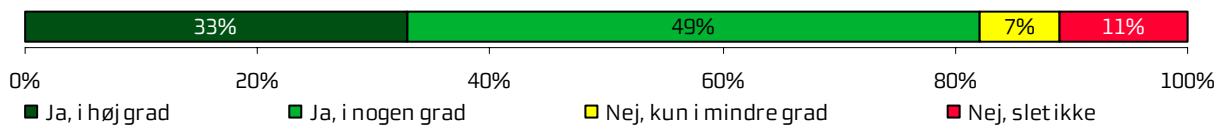
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=27)



Modtagelse på afdelingen (n=41)



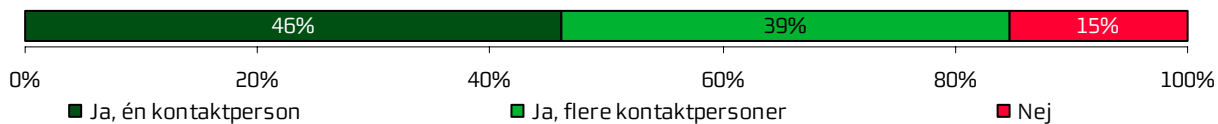
Information om ventetid ved modtagelse (n=18)



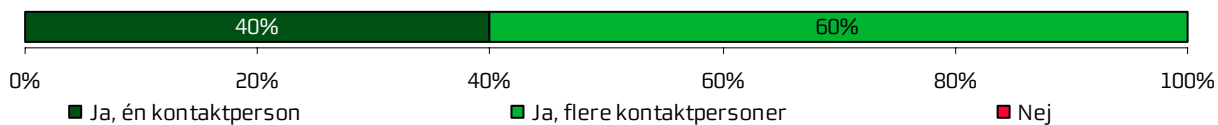
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	99 %	84 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	95 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	72 %	79 %	58 %	66 %

Personale

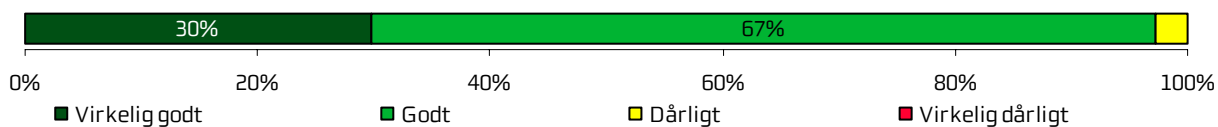
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=41)



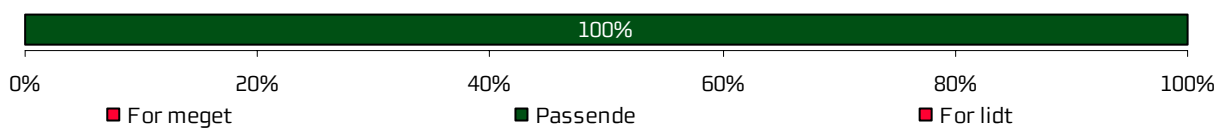
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=5)



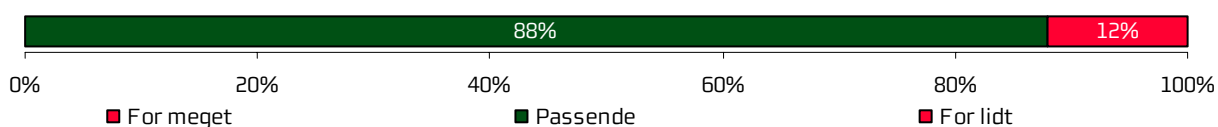
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=34)



Medinddragelse af patienter (n=41)



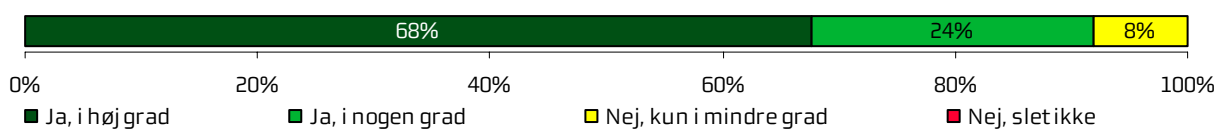
Medinddragelse af pårørende (n=23)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=40)



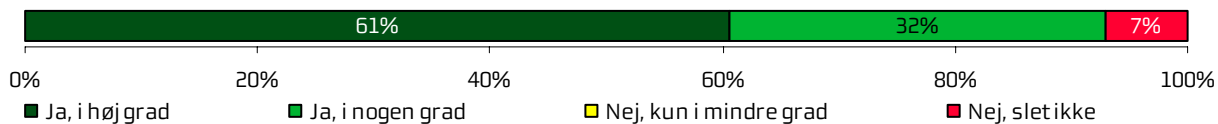
Personalet var gode til deres fag (n=39)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		85 %	85 %	85 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		100 %	-	85 %	69 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	94 %	94 %	87 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		100 %	87 %	93 %	81 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	81 %	85 %	77 %	80 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		87 %	97 %	95 %	87 %	90 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	97 %	99 %	92 %	96 %

Behandlingsforløb

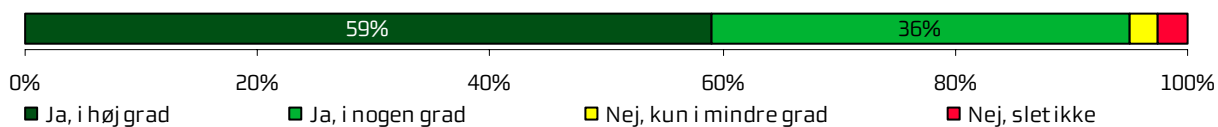
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=40)



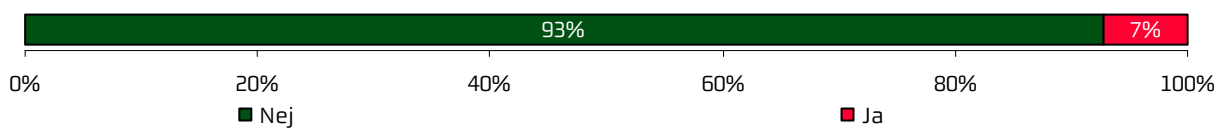
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



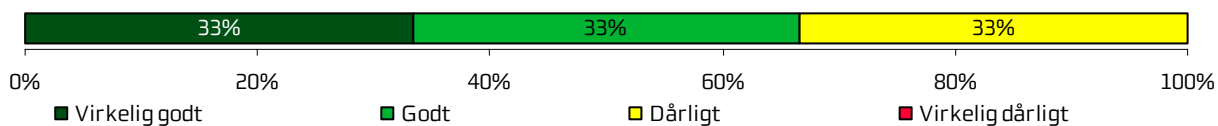
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



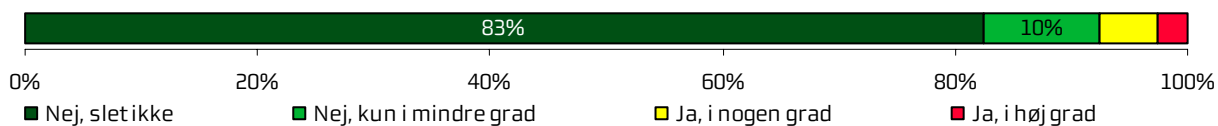
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=39)



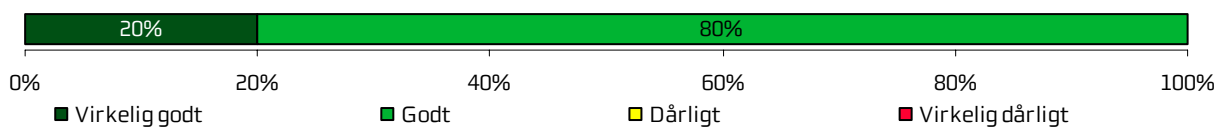
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=38)



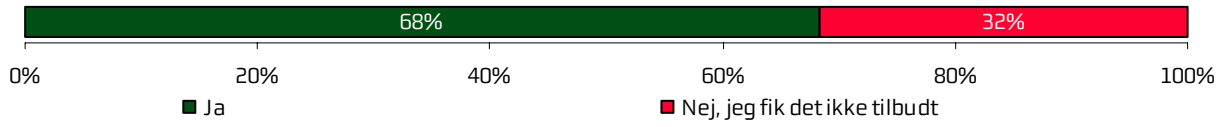
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=10)



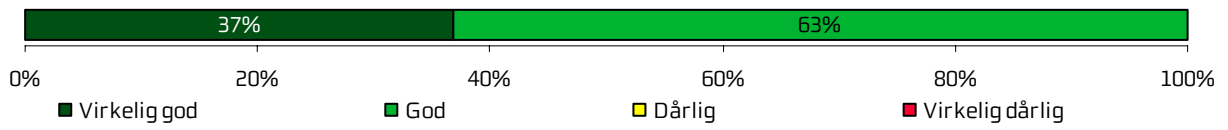
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		93 %	92 %	91 %	73 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	85 %	93 %	86 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	87 %	99 %	78 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	95 %	78 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	79 %	57 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	89 %	98 %	61 %	81 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	100 %	86 %	90 %

Information

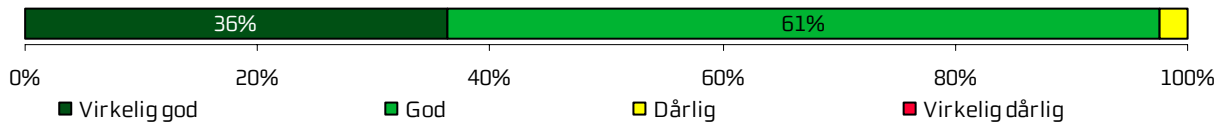
Modtaget skriftlig information (n=34)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



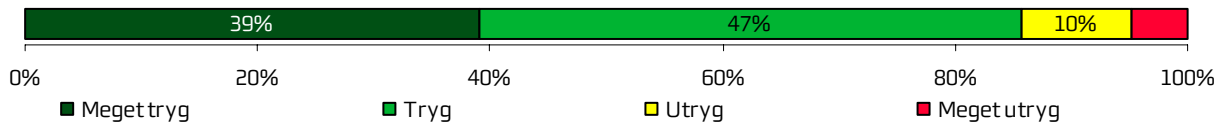
Vurdering af mundtlig information (n=39)



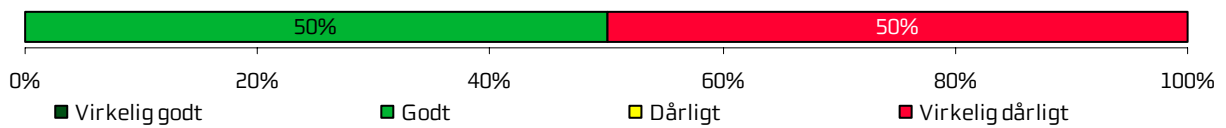
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	86 % *	43 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	95 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		98 %	88 %	99 %	86 %	91 %

Udskrivelse

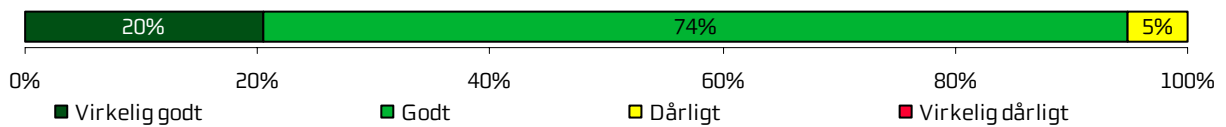
Tryghed ved udskrivelse (n=40)



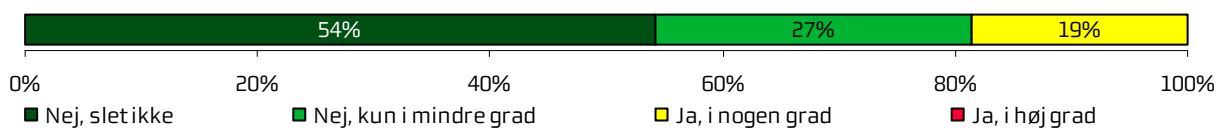
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



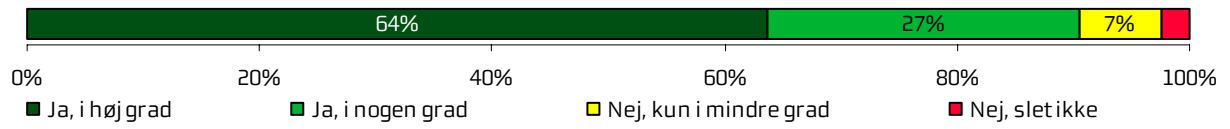
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=26)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	90 %	97 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		50 %	100 %	95 %	73 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		95 %	88 %	92 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	89 %	80 %	72 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		90 %	97 %	98 %	88 %	92 %

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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 19					
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. 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"/>
19. 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"/>
20. 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. 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 24	Gå til spørgsmål 24	
23. 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"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. 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"/>		
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. 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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
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. Porto 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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	10%	9%
Kvinde	90%	91%
Aldersgruppe		
0-19 år	15%	16%
20-39 år	17%	23%
40-59 år	34%	36%
60-79 år	29%	22%
80- år	5%	3%

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		41		100%
Køn				
Mand		4		10%
Kvinde		37		90%
Aldersgruppe				
0-19 år		6		15%
20-39 år		7		17%
40-59 år		14		34%
60-79 år		12		29%
80- år		2		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		35		88%
Pårørende		5		13%
Modersmål				
Dansk		39		98%
Ikke dansk		1		3%
Indlæggelsesform				
Akut		10		24%
Planlagt		31		76%
Afsnit				
Afsnit P6, Horsens		34		83%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		17%

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	60	13	0	37	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	31	54	15	0	33	1
Aldersgruppe						
0-19 år	0	87	13	0	6	0
20-39 år	17	50	33	0	6	0
40-59 år	56	37	7	0	13	0
60-79 år	18	73	9	0	11	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	52	15	0	32	1
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	28	59	13	0	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	14	43	0	7	1
Planlagt	24	70	6	0	30	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	27	57	17	0	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	46	47	8	0	37
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	53	38	9	0	33
Aldersgruppe					
0-19 år	17	69	13	0	6
20-39 år	57	43	0	0	7
40-59 år	71	22	7	0	13
60-79 år	30	60	10	0	10
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	51	40	9	0	32
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	47	45	8	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	50	25	25	0	8
Planlagt	45	52	3	0	29
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	47	43	10	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	64	18	6	38
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	14	66	17	3	34
Aldersgruppe					
0-19 år	13	52	17	17	6
20-39 år	33	33	33	0	6
40-59 år	7	85	0	7	13
60-79 år	8	58	33	0	12
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	15	64	18	3	33
Pårørende	0	60	20	20	5
Modersmål					
Dansk	13	66	19	3	37
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	13	38	38	13	8
Planlagt	12	70	13	4	30
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	16	61	19	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7

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	29	71	0	0	27	1	13
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	2
Kvinde	32	68	0	0	25	1	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	4
20-39 år	-	-	-	-	4	0	3
40-59 år	59	41	0	0	10	1	3
60-79 år	10	90	0	0	10	0	2
80- år	-	-	-	-	1	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	34	66	0	0	24	1	10
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	32	68	0	0	25	1	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	10
Planlagt	29	71	0	0	27	1	3
Afsnit							
Afsnit P6, Horsens	30	70	0	0	23	1	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	43	2	0	41
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	55	42	3	0	37
Aldersgruppe					
0-19 år	52	48	0	0	6
20-39 år	86	14	0	0	7
40-59 år	73	27	0	0	14
60-79 år	25	67	8	0	12
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	55	42	3	0	35
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	54	43	2	0	39
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	10
Planlagt	53	44	3	0	31
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	50	47	3	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	33	49	7	11	18	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	35	53	0	12	17	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	13	75	0	13	8	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	50	0	13	16	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	38	50	0	13	16	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	35	49	9	7	14	2
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	35	53	0	12	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	39	15	41
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	49	40	11	37
Aldersgruppe				
0-19 år	31	35	35	6
20-39 år	29	43	29	7
40-59 år	66	27	7	14
60-79 år	50	42	8	12
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	49	39	11	35
Pårørende	20	40	40	5
Modersmål				
Dansk	46	38	16	39
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	40	40	20	10
Planlagt	48	38	14	31
Afsnit				
Afsnit P6, Horsens	47	41	12	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	7

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	40	60	0	5
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	40	60	0	5
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	40	60	0	5
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	40	60	0	5
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	-	-	-	1
Afsnit				
Afsnit P6, Horsens	40	60	0	5
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	30	67	3	0	34	7
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	29	67	3	0	31	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	60	40	0	0	5	2
40-59 år	29	64	7	0	14	0
60-79 år	22	78	0	0	9	3
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	0	30	5
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	28	69	3	0	32	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	57	14	0	7	3
Planlagt	30	70	0	0	27	4
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	28	69	3	0	29	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	2

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	100	0	41
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	0	100	0	37
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	100	0	7
40-59 år	0	100	0	14
60-79 år	0	100	0	12
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	35
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	100	0	39
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	10
Planlagt	0	100	0	31
Afsnit				
Afsnit P6, Horsens	0	100	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	88	12	23	18
Køn					
Mand	-	-	-	4	0
Kvinde	0	85	15	19	18
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	5	1
20-39 år	0	100	0	5	2
40-59 år	0	100	0	5	9
60-79 år	0	57	43	7	5
80- år	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	18	17
Pårørende	0	100	0	5	0
Modersmål					
Dansk	0	87	13	22	17
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	5	5
Planlagt	0	85	15	18	13
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	0	82	18	17	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	1

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	57	30	13	0	40	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	59	31	11	0	36	0
Aldersgruppe						
0-19 år	65	17	17	0	6	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	71	23	7	0	14	0
60-79 år	33	50	17	0	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	30	12	0	34	0
Pårørende	60	20	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	61	29	10	0	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	11	11	0	9	0
Planlagt	52	35	13	0	31	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	58	30	12	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	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	68	24	8	0	39	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	67	28	6	0	35	1
Aldersgruppe						
0-19 år	69	13	17	0	6	0
20-39 år	57	29	14	0	7	0
40-59 år	79	21	0	0	14	0
60-79 år	64	27	9	0	11	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	6	0	33	1
Pårørende	80	0	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	68	23	8	0	37	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	38	0	0	8	1
Planlagt	69	21	10	0	31	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	63	31	6	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	0	14	0	7	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	61	32	0	7	40	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	62	30	0	8	36	0
Aldersgruppe						
0-19 år	65	35	0	0	6	0
20-39 år	57	14	0	29	7	0
40-59 år	66	34	0	0	14	0
60-79 år	58	33	0	8	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	29	0	9	34	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	61	32	0	8	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	22	0	33	9	0
Planlagt	65	35	0	0	31	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	58	33	0	9	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	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	65	23	7	5	40	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	67	19	8	5	36	0
Aldersgruppe						
0-19 år	65	35	0	0	6	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	73	21	7	0	14	0
60-79 år	58	17	8	17	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	17	9	6	34	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	66	22	8	5	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	0	33	0	9	0
Planlagt	65	29	0	6	31	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	64	21	9	6	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	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	59	36	3	3	38	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	57	38	3	3	34	1
Aldersgruppe						
0-19 år	69	17	0	13	6	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	85	8	8	0	13	1
60-79 år	36	64	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	40	3	3	32	1
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	56	38	3	3	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	33	11	11	9	0
Planlagt	63	37	0	0	29	1
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	53	41	3	3	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	39
Køn			
Mand	-	-	4
Kvinde	92	8	35
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	6
20-39 år	86	14	7
40-59 år	93	7	13
60-79 år	92	8	12
80- år	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	33
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	92	8	37
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	75	25	8
Planlagt	97	3	31
Afsnit			
Afsnit P6, Horsens	91	9	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	10	5	2	38	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	80	11	6	3	34	0
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	43	29	29	0	7	0
40-59 år	93	7	0	0	13	0
60-79 år	82	9	0	9	11	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	12	6	3	32	0
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	81	11	5	3	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	11	11	0	9	0
Planlagt	84	10	3	3	29	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	77	13	6	3	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	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	20	80	0	0	10	2	24
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	1	3
Kvinde	20	80	0	0	10	1	21
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	4
20-39 år	-	-	-	-	2	0	5
40-59 år	-	-	-	-	4	0	8
60-79 år	-	-	-	-	3	0	6
80- år	-	-	-	-	0	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	20	80	0	0	10	1	20
Pårørende	-	-	-	-	0	1	4
Modersmål							
Dansk	20	80	0	0	10	1	24
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	4	0	6
Planlagt	0	100	0	0	6	2	18
Afsnit							
Afsnit P6, Horsens	20	80	0	0	10	1	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	6

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	47	10	11	32	34	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	45	11	13	31	31	3
Aldersgruppe						
0-19 år	63	0	0	37	5	1
20-39 år	43	0	14	43	7	0
40-59 år	69	22	9	0	11	2
60-79 år	18	9	18	55	11	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	12	14	34	29	3
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	47	11	12	30	32	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	0	14	71	7	2
Planlagt	55	12	10	22	27	2
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	46	4	14	36	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	63	0	0	23	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	41	59	0	0	21	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	57	0	0	11	0
60-79 år	40	60	0	0	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	54	0	0	19	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	38	62	0	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	36	64	0	0	21	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	50	50	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	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	36	61	2	0	39
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	38	59	3	0	35
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	0	6
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	66	27	7	0	14
60-79 år	8	92	0	0	12
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	3	0	33
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	37
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	50	38	13	0	8
Planlagt	33	67	0	0	31
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	34	63	3	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

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	39	47	10	5	40
Køn					
Mand	-	-	-	-	4
Kvinde	34	50	11	5	36
Aldersgruppe					
0-19 år	52	35	0	13	6
20-39 år	50	33	0	17	6
40-59 år	52	34	14	0	14
60-79 år	17	67	17	0	12
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	36	46	12	6	34
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	47	10	5	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	22	44	22	11	9
Planlagt	44	47	6	3	31
Afsnit					
Afsnit P6, Horsens	30	52	12	6	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	-	-	-	-	2	2	34
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	4
Kvinde	-	-	-	-	2	2	30
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	5
20-39 år	-	-	-	-	1	0	6
40-59 år	-	-	-	-	0	0	14
60-79 år	-	-	-	-	0	1	8
80- år	-	-	-	-	1	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	2	28
Pårørende	-	-	-	-	0	0	5
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	2	2	32
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	2	7
Planlagt	-	-	-	-	1	0	27
Afsnit							
Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	2	2	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

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	20	74	5	0	19	19
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	3
Kvinde	22	73	5	0	18	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	40	60	0	0	5	2
40-59 år	27	59	14	0	7	7
60-79 år	-	-	-	-	4	6
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	71	6	0	17	15
Pårørende	-	-	-	-	1	4
Modersmål						
Dansk	23	71	6	0	17	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	6
Planlagt	24	70	6	0	16	13
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	24	71	6	0	17	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5

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	54	27	19	0	26	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	3
Kvinde	52	28	20	0	25	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	40	20	40	0	5	2
40-59 år	69	22	9	0	10	4
60-79 år	43	57	0	0	7	4
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	26	20	0	24	10
Pårørende	-	-	-	-	1	4
Modersmål						
Dansk	54	26	20	0	24	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	0	50	0	6	4
Planlagt	55	35	10	0	20	10
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	52	26	22	0	23	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	64	27	7	2	40	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	62	27	8	3	36	0
Aldersgruppe						
0-19 år	69	17	13	0	6	0
20-39 år	57	29	0	14	7	0
40-59 år	93	0	7	0	14	0
60-79 år	25	67	8	0	12	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	29	9	3	34	0
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	62	28	8	3	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	22	22	0	9	0
Planlagt	66	28	3	3	31	0
Afsnit						
Afsnit P6, Horsens	58	30	9	3	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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






Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
1	Det eneste lille kritik punkt, jeg har i forbindelse med indlæggelsen, var bemanningen af afdelingen om natten. Personalet havde særdeles travlt, og det var derfor svært at få hurtig hjælp, i mit tilfælde toiletbesøg samt smertebehandling, men alle var venlige og kompetente	Godt
2	Ventetiden på mikroskopisvar var meget lang, næsten fire uger. Det er meget stressende at vente på svar i så lang tid.	Virkelig godt
4	Jeg er patient og har stor tillid til læge NN. Jeg har fået og får en god behandling/information af NN. Jeg føler, at jeg er i trygge hænder! Jeg har jævnligt været indlagt/opereret på P6 i Horsens [i flere år] og har altid fået en fantastisk behandling af sygeplejersker samt plejepersonalet. En speciel tak/tanke til sygeplejerske NN, som har fulgt mig [i flere år]. NN er fantastisk!	Virkelig godt
5	Stor ros til afdelingen. Behageligt og venligt personale. Tak for god behandling :-)	Virkelig godt
6	Kunne sørge for, at patienten får noget at spise, når de ikke selv kan forlade sengen. Det ser ud, som om at kontorstolene klæber for meget. Mange kontorer med mange folk.	Godt
7	Jeg fik en rigtig god behandling og er meget tilfreds, både med plejepersonalet og den læge, der skulle epiduralbedøve mig, var en meget kompetent læge og den sygeplejerske, der også var der underløbet med epiduralen var meget omsorgsfuld. Alt i alt en god oplevelse.	Godt
8	Min indlæggelse mener jeg ikke meget tilrettelagt af lægerne. Sygeplejerskerne gjorde virkelig, hvad de kunne. Jeg var meget glad for personalet på P6. Rigtig søde! Var indlagt med pårørende, som var rigtig glad for den måde, det forskellige personale var på! TAK:-) Men det var et hårdt forløb, jeg var igennem! Jeg var alene på en stue, og der var god plads til min medindlagte. Vinduerne er meget utætte.	Dårligt
9	Dog trænger toiletrummet på stuen til gennemgribende reovering.	Virkelig godt
11	Afdelingen tog imod mig, selvom der var gået over fireogtyve timer efter udskrivelsen, da jeg havde problemer med at tåle medicinen. Sammen med speciallægen ændrede vi medicinen, jeg fik også et ekstra tjek ved blodprøver. Jeg fik at vide, at jeg var velkommen igen, hvis der opstod problemer. Det gav stor tryghed - især fordi det havde været svært at overbevise vagtlægen om, at jeg skulle undersøges, jeg måtte selv insistere på at køre på skadestuen, hvor jeg så efterfølgende blev indlagt akut. Jeg havde (tror jeg) afdelingens mest knirkende seng, så alle på stuen vågnede hver gang, jeg vendte mig. Men hellere det, og at behandlingen er første prioritet.	Virkelig godt
13	Blev indlagt [i efteråret], opereret samme dag, udskrevet [to dage senere om formiddagen]. Ved udskrivelsen som foregik i opholdsstuen, mens jeg fik morgenmad - det, synes jeg, ikke var rart. Der var nogle ting, som jeg ikke fik spurgt om. Men ellers var det ok.	Godt
15	Med hensyn til, at min mand ikke fik besked på, at jeg på grund af, at jeg kastede op, først kom på afdelingen efter, at han havde været på besøg, og han ikke blev forklaret, hvorfor det varede så	Godt


Bilag 5

lang tid.

	16	Man kunne godt have lidt andet end bare sort- og kamillethe.	Godt
	18	Dagpersonalet virkede som om, de kunne lide deres job, men aftenvagten skulle nok være blevet hjemme et par dage. Her fik man fornemmelsen af kun at være i vejen. Fik ikke den fornødne pleje og trøst om aftenen. Desværre.	Dårligt
	19	Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skulle indlægges [adskillige] gange før de ville gøre noget ved det. Jeg havde det rigtig godt på afdelingen, syntes bare, at ventetiden var lang.	Dårligt
	21	Efterfølgende ambulant kontrol/skift af forbindelse. Utilfredsstillende, at skulle vente på vagthavende læge over en time uden information.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	<input type="checkbox"/> Vi blev behandlet godt. <input type="checkbox"/>	Godt









Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	4	Blev indlagt af vagtlægen!	Virkelig godt
	6	Samtale med lægen ok. Men læge NN var en katastrofe. Kunne hverken læse eller skrive. SKULLE FYRES.	Godt
	6	Samtalen med læge NN var spild af tid, han forstod ikke, hvad det drejede sig om og kunne ikke læse lægens ordination, samt [var svær at forstå], sagde hele tiden det forkerte.	Godt
	12	Trafikulykke. Kom med ambulance til skadestuen og derfra op på afdelingen, hvor jeg var indlagt i [noget tid].	Godt
	14	Akut indlæggelse.	Intet svar
	17	Jeg valgte et andet sygehus fra for at komme hurtigere til.	Godt
	20	Jeg følte mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	[Patienten] blev indlagt umiddelbart efter fjernelse af mandler og polypper hos speciallæge NN.	Godt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	8	læger ventede jeg meget på. Det er ikke sygeplejersker, jeg ventede på. De gjorde det godt.	Dårligt
	10	Jeg mener, det er for dårligt, når jeg bliver tilsagt [meget tidligt] og først bliver kaldt ind [næsten to timer senere].	Dårligt
	11	Jeg blev meget grundigt undersøgt - forvagten tilkaldte bagvagten, og behandling blev planlagt og udført af sygeplejersken. Det følte meget trygt.	Virkelig godt
	14	Kølig læge NN angående min alder, varm læge NN - tusind "tak".	Intet svar
	17	Ville gerne have været mere privat, end at blive gjort klar til operation på stuen med en patient (evt. samtalerummet).	Godt
	18	Det virkede, som om man bare er en brik i en lang produktion på en samlebåndsfabrik desværre.	Dårligt
	19	Blev modtaget rigtig godt.	Dårligt
	20	Den var venlig og god.	Virkelig godt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Håndtering af fejl
✎ 8	Personalet alt i alt var virkelig gode til faget, altså sygeplejersker, SOSU-assistenten osv. Læger, synes jeg så, er mindre gode. Der var meget ventetid, hvad der angår dette. Fik forskellige ting at vide. De vidste intet i mine øjne.	Virkelig godt
✎ 10	Forundersøgelsen viste sig at være for dårlig/mangelfuld med forkert diagnose, hvilket medførte, at jeg blev bedøvet FOR KRAFTIGT og der blev ikke foretaget noget indgreb, men henvist til et andet sygehus.	Godt
✎ 14	Droppet var gået i stå.	Intet svar
✎ 18	Jeg fik de forkerte smertestillende piller.	Dårligt







Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
 1	I forbindelse med selve indgrebet oplevede jeg en meget stor omsorg fra personalet, især i forbindelse med bedøvelsen og opvågningen. Der blev taget MEGET stort hensyn til, at jeg var nervøs for netop disse to punkter. Kæmpe ros til anæstesiafdelingen.	Godt
 7	Læge NN er meget dygtig både til samtalen inden operationen og til efterbehandlingen. Hun er yderst behagelig og meget lyttende.	Godt
 8	Mit forløb var meget forvirrende. Dette sagde sygeplejerskerne også nogle gange. Lægerne havde forskellige holdninger, og det gik meget langsomt. I forhold til, at de sagde, de var meget bekymrede for mig, synes jeg, dette kunne have gået hurtigere!	Dårligt
 11	Jeg havde en fornemmelse af, at alle på afdelingen gjorde deres bedste. Der var en god stemning personalet imellem.	Virkelig godt
 16	Jeg var meget glad for, at personalet [] denne gang spurgte til, hvordan mine ben lå. [Tidligere] har jeg prøvet samme operation, men fik MEGET dårlig ben efter, og dette kunne jo nok være undgået, hvis man lige spurgte og rettede på benstøtter.	Godt
 17	Generelt godt!	Godt
 19	Jeg syntes godt, at man kan være der én dag efter, for jeg var meget utryk ved at komme hjem. Fik intet plaster eller piller med hjem.	Dårligt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	3 Fik ikke besked om noget som helst. Fx stingene. Jeg var virkelig syg af narkosen, og var tvunget til at søge vagtlæge, men det tog man ikke hensyn til ved udskrivelsen. Jeg fik at vide, at det ikke var et ferieophold. Det var hende, der opererede mig, der sagde det.	Dårligt
	6 Fik aldrig den lovede information angående min behandling (skulle sendes).	Godt
	8 Var ikke rask, da jeg blev udskrevet, derfor ikke helt tryk. Har stadig mén efter forløbet, som jeg tror altid vil være der.	Dårligt
	17 Jeg vidste intet om, hvad jeg skulle gøre i forhold til check ved lægen og lignende. Tog selv initiativ og ventede fire-fem uger på svar [på indgreb].	Godt
	18 Jeg blev udskrevet med meget dårlig information om det videre forløb. Bl.a. hvor lang tids sygdomsbehandling, forholdsregler ved løft o. lign.	Dårligt
	19 Jeg kunne rigtig godt tænke mig, at I ville sende en rapport hjem til mig om operationens forløb.	Dårligt

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

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