

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby 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	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.....	81
	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:	112
Besvarelser fra afdelingens patienter:	67
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

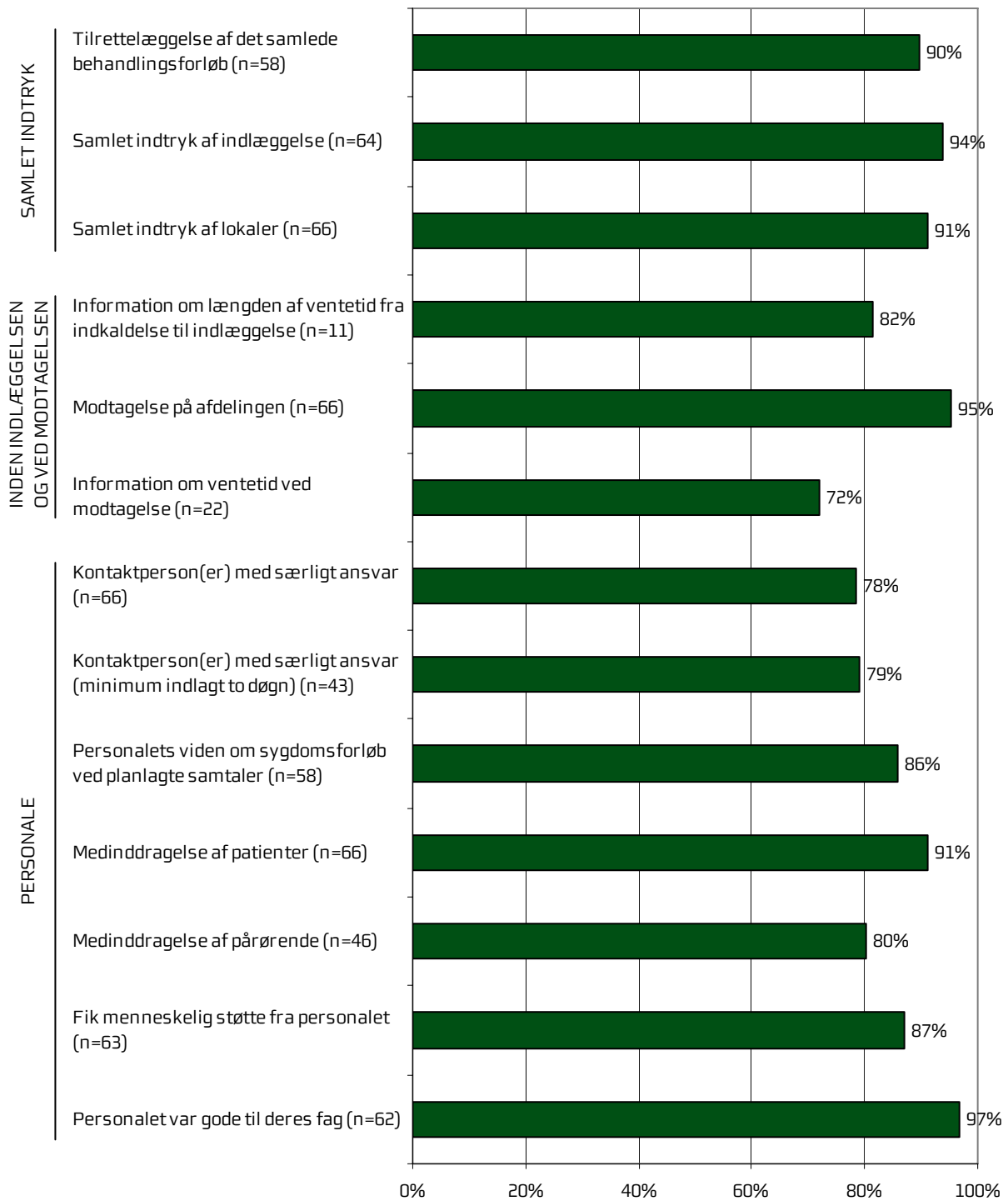
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

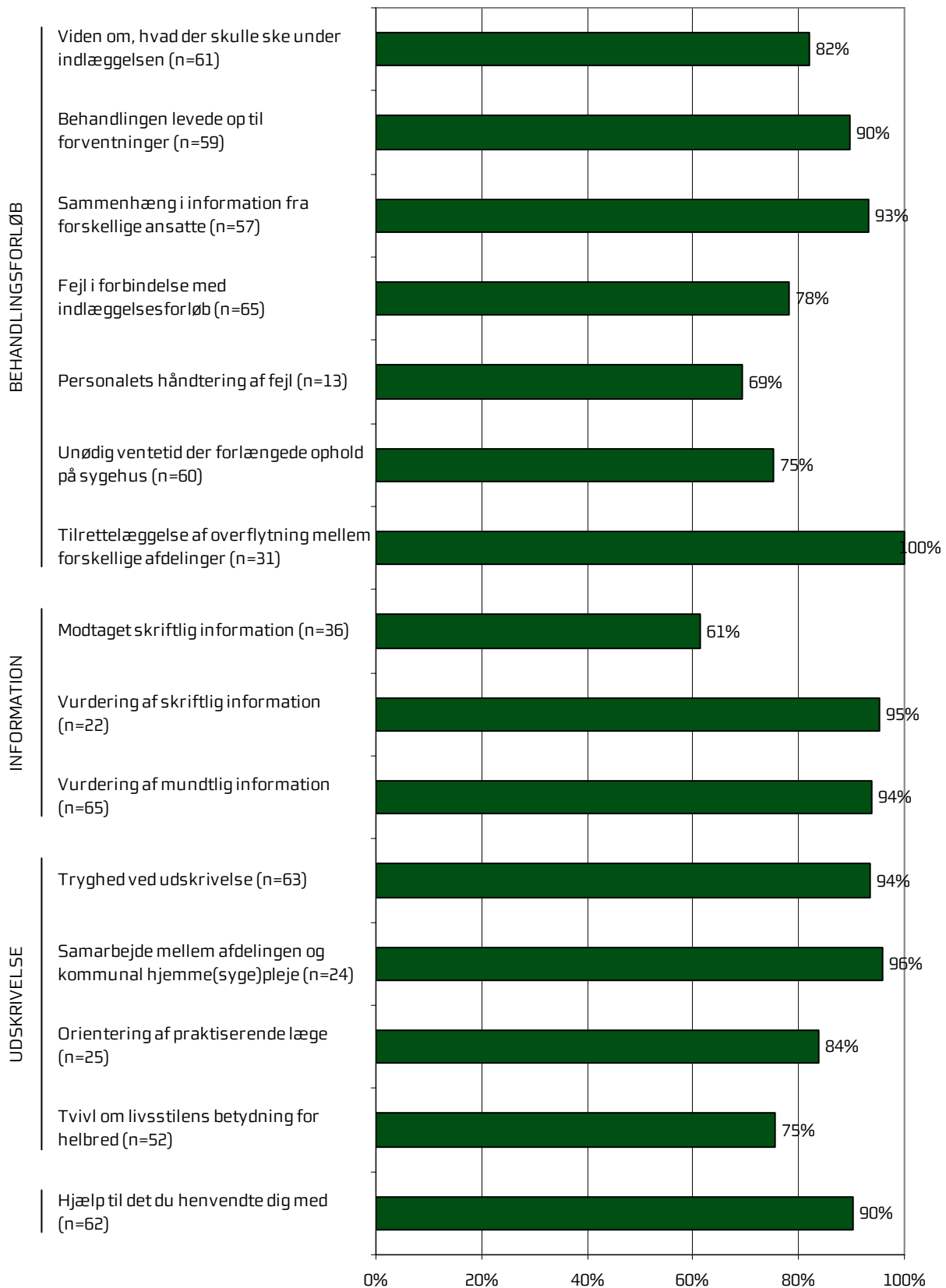
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

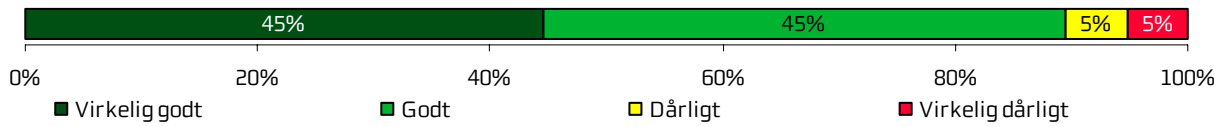
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

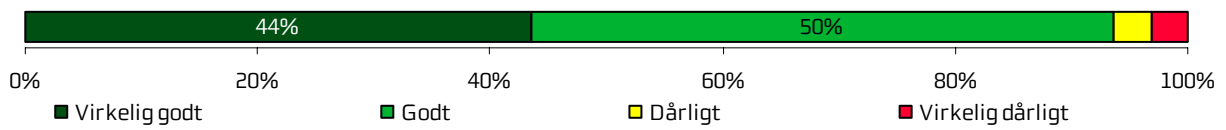
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

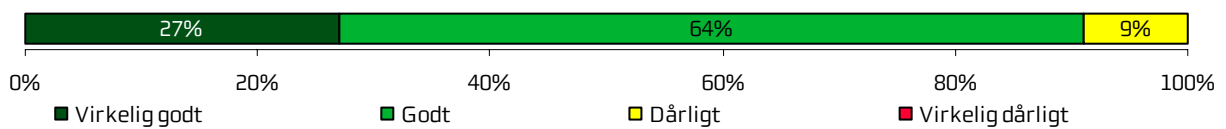
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=64)



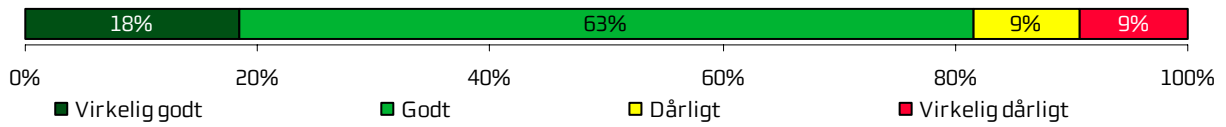
Samlet indtryk af lokaler (n=66)



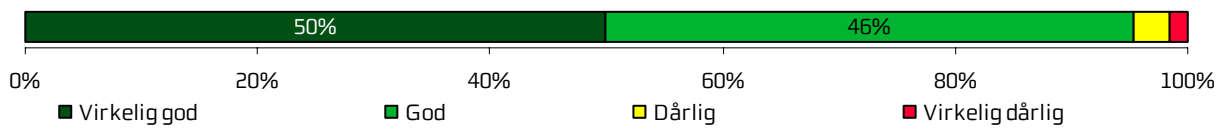
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	97 %	98 % *	93 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	97 %	98 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	92 %	98 % *	94 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

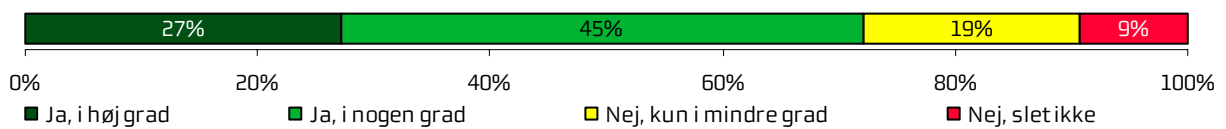
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=66)



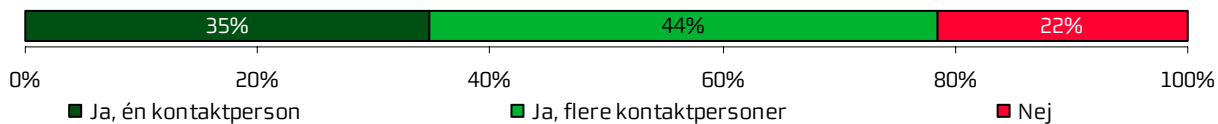
Information om ventetid ved modtagelse (n=22)



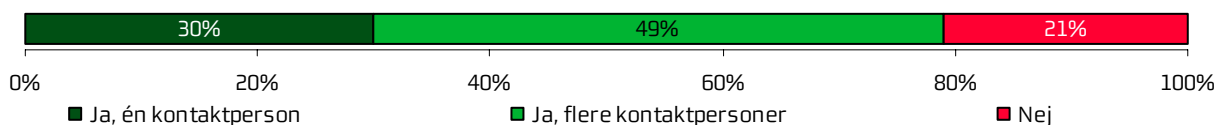
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		82 %	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	95 %	99 %	97 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		72 %	73 %	84 %	74 %	80 %

Personale

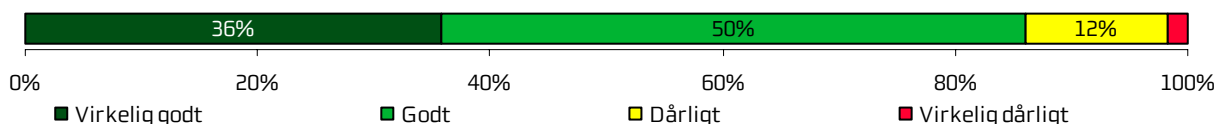
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=66)



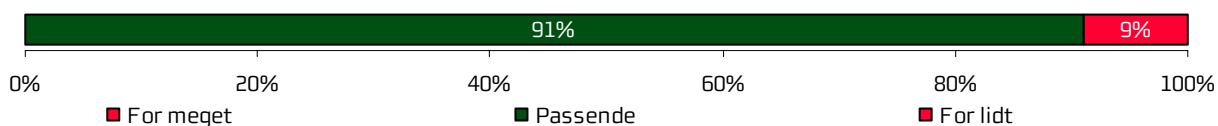
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



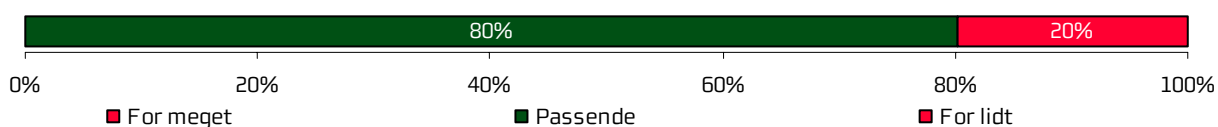
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



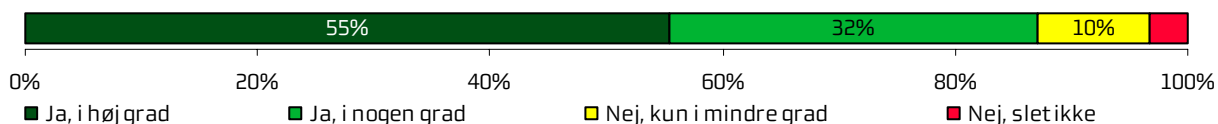
Medinddragelse af patienter (n=66)



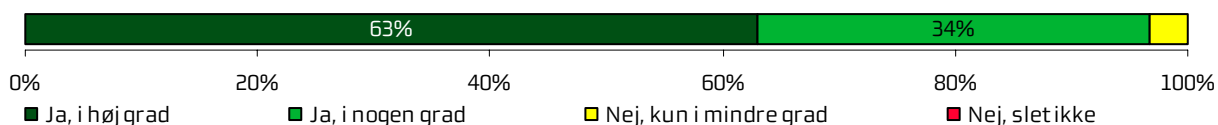
Medinddragelse af pårørende (n=46)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=63)



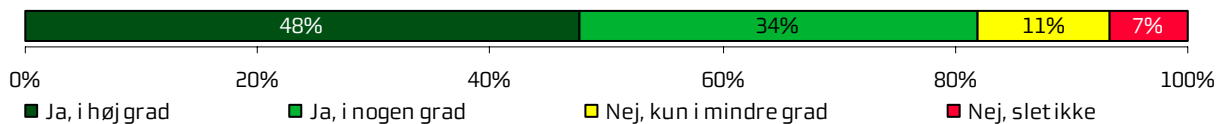
Personalet var gode til deres fag (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		78 %	78 %	92 % *	86 %	89 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		79 %	-	91 % *	85 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	93 %	98 % *	92 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	92 %	96 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		80 %	84 %	95 % *	90 % *	92 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		87 %	83 %	96 % *	91 %	94 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	94 %	100 %	97 %	99 %

Behandlingsforløb

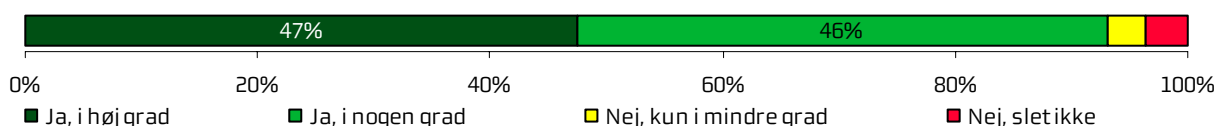
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=61)



Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



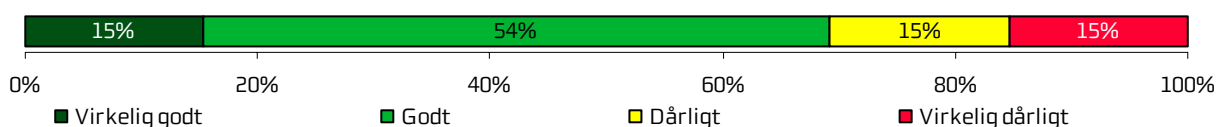
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



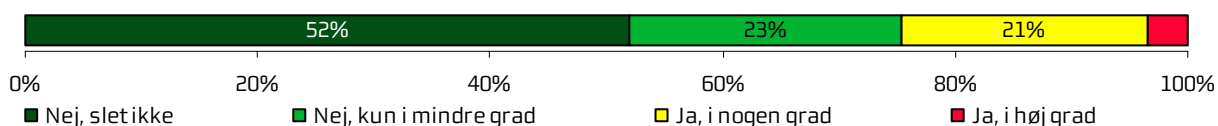
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=65)



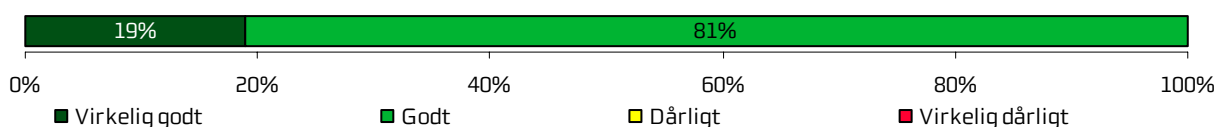
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=60)



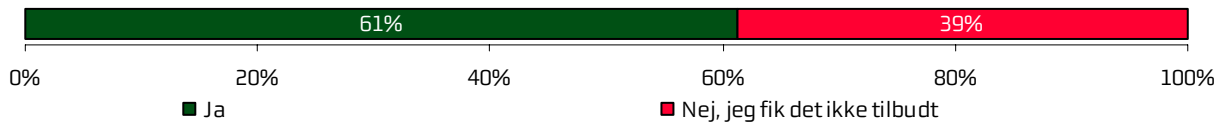
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



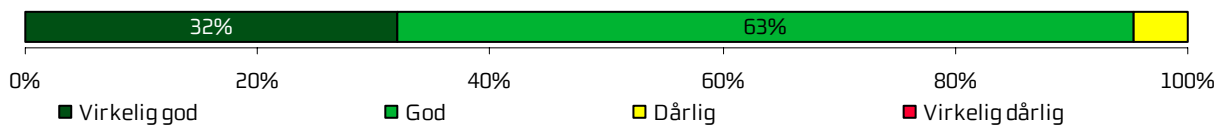
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	95 %	96 % *	82 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	96 %	96 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	92 %	96 %	88 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		78 %	-	92 % *	85 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		69 %	-	82 %	60 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		75 %	88 %	90 % *	80 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	97 %	89 %	94 %

Information

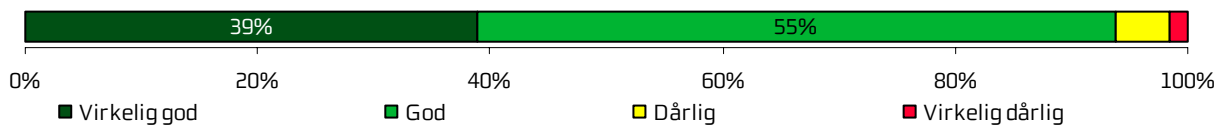
Modtaget skriftlig information (n=36)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



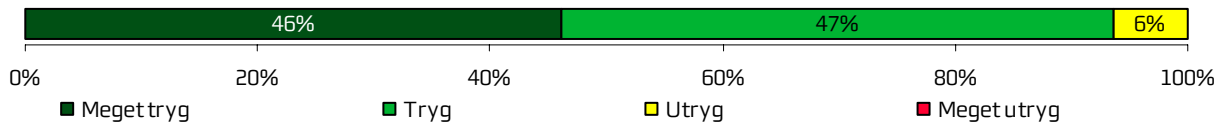
Vurdering af mundtlig information (n=65)



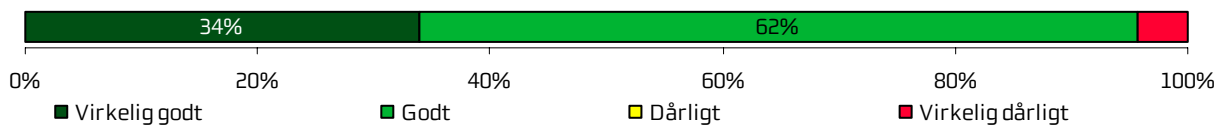
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	89 % *	61 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	100 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	95 %	97 %	94 %	96 %

Udskrivelse

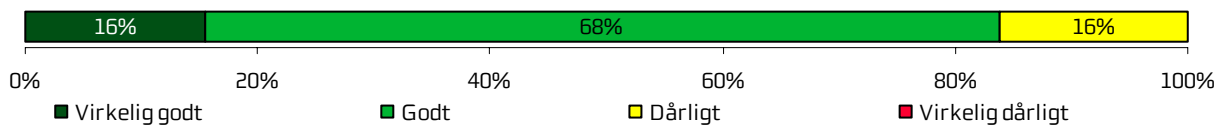
Tryghed ved udskrivelse (n=63)



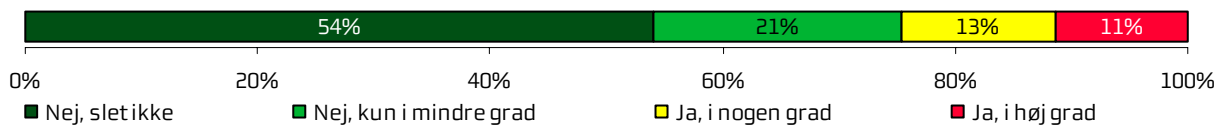
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



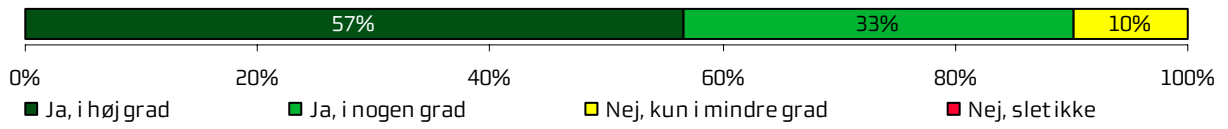
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	98 %	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	100 %	93 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		84 %	91 %	92 %	77 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	73 %	80 %	74 %	75 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		90 %	93 %	99 %	96 % *	97 % *

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	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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. 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) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	60%	100%
Køn		
Mand	75%	69%
Kvinde	25%	31%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	2%
20-39 år	12%	13%
40-59 år	30%	30%
60-79 år	42%	41%
80- år	13%	13%

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		67		100%
Køn				
Mand		50		75%
Kvinde		17		25%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		3%
20-39 år		8		12%
40-59 år		20		30%
60-79 år		28		42%
80- år		9		13%
Skema udfyldt af				
Patienten		59		92%
Pårørende		5		8%
Modersmål				
Dansk		63		95%
Ikke dansk		3		5%
Indlæggelsesform				
Akut		54		81%
Planlagt		13		19%
Diagnose				
DZ940		10		15%
Øvrige		57		85%
Afsnit				
Afsnit CS		62		93%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		5		7%

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	45	45	5	5	58	8
Køn						
Mand	47	45	2	5	42	7
Kvinde	38	44	13	6	16	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	60	20	0	5	3
40-59 år	53	37	0	11	19	1
60-79 år	42	46	8	4	26	2
80- år	50	50	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	6	6	53	6
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	47	42	6	6	55	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	45	4	4	47	6
Planlagt	36	45	9	9	11	2
Diagnose						
DZ940	44	56	0	0	9	1
Øvrige	45	43	6	6	49	7
Afsnit						
Afsnit CS	44	45	5	5	55	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

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	44	50	3	3	64
Køn					
Mand	49	49	2	0	47
Kvinde	30	52	6	12	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	29	56	0	15	7
40-59 år	50	40	5	5	20
60-79 år	44	53	4	0	27
80- år	38	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	46	47	4	4	58
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	46	48	3	3	61
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	47	4	4	51
Planlagt	39	61	0	0	13
Diagnose					
DZ940	45	55	0	0	9
Øvrige	43	49	4	4	55
Afsnit					
Afsnit CS	42	51	3	3	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	64	9	0	66
Køn					
Mand	26	72	2	0	49
Kvinde	30	42	29	0	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	26	36	0	8
40-59 år	20	70	10	0	20
60-79 år	24	72	4	0	28
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	27	65	8	0	59
Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål					
Dansk	28	62	9	0	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	61	11	0	53
Planlagt	23	77	0	0	13
Diagnose					
DZ940	20	69	10	0	10
Øvrige	28	63	9	0	56
Afsnit					
Afsnit CS	26	66	8	0	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	63	9	9	11	0	55
Køn							
Mand	26	49	13	13	8	0	42
Kvinde	-	-	-	-	3	0	13
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	0	80	20	0	5	0	14
60-79 år	-	-	-	-	4	0	24
80- år	-	-	-	-	1	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	20	59	10	10	10	0	48
Pårørende	-	-	-	-	0	0	5
Modersmål							
Dansk	20	59	10	10	10	0	52
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	54
Planlagt	18	63	9	9	11	0	1
Diagnose							
DZ940	-	-	-	-	4	0	6
Øvrige	14	71	0	14	7	0	49
Afsnit							
Afsnit CS	20	60	10	10	10	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	46	3	2	66
Køn					
Mand	53	45	2	0	49
Kvinde	42	46	6	6	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	13	74	13	0	8
40-59 år	55	40	0	5	20
60-79 år	53	43	4	0	28
80- år	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	54	41	3	2	59
Pårørende	0	100	0	0	5
Modersmål					
Dansk	52	43	3	2	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	51	46	2	2	53
Planlagt	47	45	8	0	13
Diagnose					
DZ940	51	49	0	0	10
Øvrige	50	45	4	2	56
Afsnit					
Afsnit CS	49	46	3	2	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	45	19	9	22	6
Køn						
Mand	33	47	20	0	15	5
Kvinde	15	41	15	29	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	29	43	14	14	7	3
60-79 år	36	36	28	0	11	0
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	47	15	10	21	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	28	47	15	10	21	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	29	41	18	12	17	4
Planlagt	21	58	21	0	5	2
Diagnose						
DZ940	34	48	17	0	6	1
Øvrige	24	44	19	13	16	5
Afsnit						
Afsnit CS	26	42	21	11	19	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	44	22	66
Køn				
Mand	39	41	21	49
Kvinde	24	52	24	17
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	13	36	51	8
40-59 år	40	40	20	20
60-79 år	39	50	11	28
80- år	38	38	25	8
Skema udfyldt af				
Patienten	39	46	15	59
Pårørende	0	20	80	5
Modersmål				
Dansk	36	44	19	63
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	34	45	21	53
Planlagt	38	39	23	13
Diagnose				
DZ940	39	61	0	10
Øvrige	34	41	25	56
Afsnit				
Afsnit CS	34	43	23	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	49	21	43
Køn				
Mand	33	44	23	30
Kvinde	23	62	15	13
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	42	50	8	12
60-79 år	36	53	11	19
80-år	17	50	33	6
Skema udfyldt af				
Patienten	34	50	16	38
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	31	48	22	42
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	28	49	23	35
Planlagt	38	50	13	8
Diagnose				
DZ940	40	60	0	5
Øvrige	29	48	24	38
Afsnit				
Afsnit CS	29	50	21	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	36	50	12	2	58	6
Køn						
Mand	37	52	12	0	43	4
Kvinde	34	46	13	7	15	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	34	31	34	0	6	2
40-59 år	42	47	5	5	19	1
60-79 år	35	49	16	0	25	1
80- år	33	67	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	39	48	11	2	54	3
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	36	49	12	2	57	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	38	45	15	2	47	5
Planlagt	28	72	0	0	11	1
Diagnose						
DZ940	34	66	0	0	9	1
Øvrige	36	47	15	2	49	5
Afsnit						
Afsnit CS	34	51	13	2	53	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	66
Køn				
Mand	0	96	4	49
Kvinde	0	77	23	17
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	64	36	8
40-59 år	0	95	5	20
60-79 år	0	93	7	28
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	59
Pårørende	0	80	20	5
Modersmål				
Dansk	0	91	9	63
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	89	11	53
Planlagt	0	100	0	13
Diagnose				
DZ940	0	100	0	10
Øvrige	0	89	11	56
Afsnit				
Afsnit CS	0	92	8	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	80	20	46	20
Køn					
Mand	0	76	24	34	15
Kvinde	0	92	8	12	5
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	80	20	5	3
40-59 år	0	77	23	13	7
60-79 år	0	74	26	20	8
80- år	0	100	0	6	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	80	20	40	19
Pårørende	-	-	-	4	1
Modersmål					
Dansk	0	79	21	44	19
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	79	21	39	14
Planlagt	0	85	15	7	6
Diagnose					
DZ940	0	83	17	6	4
Øvrige	0	80	20	40	16
Afsnit					
Afsnit CS	0	79	21	42	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	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	55	32	10	3	63	1
Køn						
Mand	58	35	7	0	46	1
Kvinde	48	23	18	12	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	49	13	13	8	0
40-59 år	60	25	10	5	20	0
60-79 år	59	30	11	0	27	0
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	27	7	4	56	1
Pårørende	0	80	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	58	30	8	3	60	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	29	10	4	51	1
Planlagt	51	41	8	0	12	0
Diagnose						
DZ940	57	43	0	0	9	0
Øvrige	55	30	11	4	54	1
Afsnit						
Afsnit CS	55	31	10	3	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	34	3	0	62	3
Køn						
Mand	65	35	0	0	46	2
Kvinde	57	30	13	0	16	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	74	13	0	8	0
40-59 år	70	25	5	0	20	0
60-79 år	69	31	0	0	26	2
80- år	100	0	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	31	4	0	55	3
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	64	32	3	0	59	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	31	4	0	49	3
Planlagt	55	45	0	0	13	0
Diagnose						
DZ940	68	32	0	0	9	1
Øvrige	62	34	4	0	53	2
Afsnit						
Afsnit CS	63	33	4	0	57	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	34	11	7	61	5
Køn						
Mand	50	36	9	5	44	5
Kvinde	42	30	17	12	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	29	41	15	7	1
40-59 år	70	20	10	0	20	0
60-79 år	39	50	7	4	28	0
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	50	36	11	4	56	3
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	48	34	10	7	58	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	40	14	8	48	5
Planlagt	86	14	0	0	13	0
Diagnose						
DZ940	61	39	0	0	10	0
Øvrige	45	33	14	8	51	5
Afsnit						
Afsnit CS	48	34	11	7	56	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	33	3	7	59	6
Køn						
Mand	62	33	2	2	42	6
Kvinde	42	35	6	18	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	29	56	0	15	7	1
40-59 år	58	26	5	11	19	1
60-79 år	56	37	4	4	27	1
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	28	4	8	53	5
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	58	31	4	7	57	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	58	29	4	9	47	5
Planlagt	51	49	0	0	12	1
Diagnose						
DZ940	71	29	0	0	10	0
Øvrige	53	34	4	8	49	6
Afsnit						
Afsnit CS	57	31	4	7	54	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	47	46	3	4	57	7
Køn						
Mand	48	50	2	0	42	5
Kvinde	47	34	6	13	15	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	69	31	0	6	2
40-59 år	56	39	0	6	18	2
60-79 år	44	52	0	4	27	0
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	43	2	4	53	4
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	48	45	3	4	56	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	47	45	4	5	45	6
Planlagt	51	49	0	0	12	1
Diagnose						
DZ940	51	49	0	0	8	1
Øvrige	47	45	4	4	49	6
Afsnit						
Afsnit CS	48	46	2	4	52	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	78	22	65
Køn			
Mand	81	19	48
Kvinde	70	30	17
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	36	64	8
40-59 år	85	15	20
60-79 år	82	18	28
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	81	19	58
Pårørende	40	60	5
Modersmål			
Dansk	79	21	62
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	75	25	53
Planlagt	92	8	12
Diagnose			
DZ940	80	20	10
Øvrige	78	22	55
Afsnit			
Afsnit CS	77	23	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	54	15	15	13	1
Køn						
Mand	22	56	22	0	9	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	20	60	20	0	5	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	20	60	0	20	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	50	10	20	10	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	17	50	17	17	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	50	17	17	12	1
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DZ940	-	-	-	-	2	0
Øvrige	0	64	18	18	11	1
Afsnit						
Afsnit CS	15	54	15	15	13	1
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	52	23	21	3	60	4
Køn						
Mand	47	25	25	2	43	4
Kvinde	65	18	11	6	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	38	36	0	8	0
40-59 år	53	26	16	5	19	1
60-79 år	54	19	23	4	26	2
80- år	80	20	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	25	20	4	53	4
Pårørende	40	20	40	0	5	0
Modersmål						
Dansk	53	23	21	4	57	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	25	19	2	48	4
Planlagt	42	17	32	8	12	0
Diagnose						
DZ940	51	31	19	0	10	0
Øvrige	52	22	22	4	50	4
Afsnit						
Afsnit CS	54	23	20	4	56	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	81	0	0	31	2	30
Køn							
Mand	19	81	0	0	21	2	23
Kvinde	20	80	0	0	10	0	7
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	5
40-59 år	29	71	0	0	7	1	12
60-79 år	17	83	0	0	17	0	10
80- år	-	-	-	-	3	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	21	79	0	0	28	2	26
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
Modersmål							
Dansk	20	80	0	0	30	2	28
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	15	85	0	0	26	2	23
Planlagt	42	58	0	0	5	0	7
Diagnose							
DZ940	-	-	-	-	4	0	6
Øvrige	22	78	0	0	27	2	24
Afsnit							
Afsnit CS	17	83	0	0	29	2	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	30	8	39	36	25
Køn						
Mand	23	29	11	37	27	19
Kvinde	22	33	0	44	9	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	40	20	40	5	3
40-59 år	44	22	11	22	9	10
60-79 år	16	31	5	47	19	7
80- år	-	-	-	-	2	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	30	9	36	33	23
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	24	29	9	38	34	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	34	10	41	29	20
Planlagt	57	14	0	29	7	5
Diagnose						
DZ940	20	20	40	20	5	4
Øvrige	23	32	3	42	31	21
Afsnit						
Afsnit CS	24	29	9	38	34	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

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	32	63	5	0	22	0
Køn						
Mand	42	52	6	0	17	0
Kvinde	0	100	0	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	20	69	10	0	10	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	5	0	21	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	34	62	5	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	70	0	0	17	0
Planlagt	40	40	20	0	5	0
Diagnose						
DZ940	-	-	-	-	4	0
Øvrige	22	72	6	0	18	0
Afsnit						
Afsnit CS	33	62	5	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	39	55	5	2	65
Køn					
Mand	36	62	2	0	48
Kvinde	48	35	12	6	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	49	26	0	8
40-59 år	60	35	0	5	20
60-79 år	26	70	4	0	27
80- år	38	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	3	2	58
Pårørende	0	80	20	0	5
Modersmål					
Dansk	41	53	5	2	62
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	37	55	6	2	52
Planlagt	47	53	0	0	13
Diagnose					
DZ940	41	59	0	0	10
Øvrige	39	54	6	2	55
Afsnit					
Afsnit CS	41	52	5	2	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	47	6	0	63
Køn					
Mand	49	45	6	0	47
Kvinde	38	56	6	0	16
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	49	13	0	8
40-59 år	60	30	10	0	20
60-79 år	50	46	4	0	26
80- år	0	100	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	49	45	5	0	57
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	48	45	7	0	60
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	51	4	0	51
Planlagt	50	33	17	0	12
Diagnose					
DZ940	56	33	11	0	9
Øvrige	45	50	6	0	54
Afsnit					
Afsnit CS	47	47	7	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	34	62	0	4	24	1	36
Køn							
Mand	32	68	0	0	16	1	30
Kvinde	38	50	0	13	8	0	6
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	6
40-59 år	-	-	-	-	3	0	15
60-79 år	32	68	0	0	13	0	13
80-år	40	60	0	0	5	1	1
Skema udfyldt af							
Patienten	31	64	0	5	20	1	34
Pårørende	-	-	-	-	2	0	2
Modersmål							
Dansk	32	63	0	5	22	1	35
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	37	57	0	5	19	1	28
Planlagt	21	79	0	0	5	0	8
Diagnose							
DZ940	-	-	-	-	1	0	9
Øvrige	35	61	0	4	23	1	27
Afsnit							
Afsnit CS	36	59	0	5	22	1	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	16	68	16	0	25	39
Køn						
Mand	10	74	16	0	19	29
Kvinde	33	50	17	0	6	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	7
40-59 år	13	75	13	0	8	12
60-79 år	14	70	16	0	13	14
80- år	-	-	-	-	1	6
Skema udfyldt af						
Patienten	13	68	18	0	22	36
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	12	70	18	0	23	38
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	16	67	17	0	18	33
Planlagt	15	71	15	0	7	6
Diagnose						
DZ940	-	-	-	-	2	8
Øvrige	17	66	18	0	23	31
Afsnit						
Afsnit CS	13	70	17	0	23	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	54	21	13	11	52	12
Køn						
Mand	53	23	12	12	40	8
Kvinde	58	17	17	8	12	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	33	0	0	6	2
40-59 år	75	25	0	0	16	4
60-79 år	42	9	25	25	24	3
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	19	13	13	47	11
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	55	21	12	12	49	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	17	12	14	41	10
Planlagt	46	37	17	0	11	2
Diagnose						
DZ940	91	0	9	0	9	1
Øvrige	46	26	14	14	43	11
Afsnit						
Afsnit CS	55	22	12	10	49	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	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	33	10	0	62	1
Køn						
Mand	62	33	5	0	45	1
Kvinde	42	35	24	0	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	62	13	0	8	0
40-59 år	74	11	16	0	19	1
60-79 år	58	38	4	0	26	0
80- år	57	29	14	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	29	11	0	55	1
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	60	30	10	0	59	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	30	12	0	50	0
Planlagt	51	49	0	0	12	1
Diagnose						
DZ940	73	27	0	0	7	1
Øvrige	55	34	11	0	55	0
Afsnit						
Afsnit CS	58	32	11	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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.











Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
1	Det ville være rart med enestuer.	Virkelig godt
2	Maden er velsmagende og veltillavet, men kunne være meget sundere. "Hovedretten" er som regel meget fedtholdig, og hvis der serveres fedtfattige alternativer, er det tydeligt, at det ikke er køkkenets spidskompetence. Fiskeretter er alt for sjældne.	Virkelig dårligt
3	Bedre kommunikation personalet imellem i visse henseender.	Virkelig godt
5	Jeg manglede at få at vide, hvad der ikke var godt [for mit organ] at spise, f.eks. frugt, som jeg først fik at vide en måned efter ved et tilfældigt spørgsmål.	Virkelig godt
6	Det er min opfattelse, at man gør sit bedste indenfor de givne rammer.	Godt
7	Der mangler enestuer, specifikt mht. smittefare. Afdeling C kunne blive bedre til at tildele en kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Afdeling C kan blive meget bedre til at bruge/tage almindelige observationer såsom væskeskema og blodtryk.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Har I prøvet at være indlagt på C? Der er klamt!!!! Der stinker af urin alle vegne, patienterne går næsten afklædte i spisestuen, man skal kæmpe sig igennem en mindre skov af bækkener på toiletet. Forvagten må gerne give indtryk af at have læst journalen, inden de tilser patienten. Og prøv lige at høre på det, patienten fortæller, og reagér på det. Eller meld klart ud, at deres mening er ligegyldig. Så kan man jo som patient vælge, om man ønsker at spilde sin tid. Jeg kan godt forstå, at I indimellem har vanvittigt travlt, men man får meget let indtryk af, at ens tid er så forsvindende lidt værd i forhold til jeres. Informer lidt mere, inddrag patienterne, lyt!	Virkelig dårligt
12	Jeg kan kun nævne positive ting under indlæggelse på afdelingen, og det gælder hele vejen rundt, både læger, sygeplejersker, hele personalet, både nat og dag var utroligt hjælpsomme og søde til at hjælpe med alt eller trøste lidt. Forplejningen var også helt i top, alt i alt en super oplevelse, da jeg aldrig før har været indlagt på hospital. [] jeg er yderst tilfreds [].	Virkelig godt
13	Jeg følte mig presset til at flytte på patienthotellet, også selvom der ikke var overbelagt. Man kunne godt modtages bedre, når man skulle møde på afdelingen. Ofte følte jeg, at man blev overset, og at der ikke rigtig var nogen til at tage sig af dem fra hotellet -celler hvem man var.	Godt
15	Max to-mandsstuer.	Godt
18	Jeg kan ikke se, at sygehuset kunne gøre det bedre. Jeg har været indlagt ni gange, siden jeg fik den nye nyre [i foråret], til små behandlinger. Derfor føler jeg, at lægerne virkelig har været omhyggelige med at passe på mig. Så jeg vil gerne takke hele personaleafdelingen på Skejby sygehus for den gode behandling.	Virkelig godt
25	Jeg var sammenlagt indlagt [flere] uger af to omgange. Under hele forløbet har jeg følt mig i "gode hænder". Både læger og sygeplejersker var gode til at informere og give sig god tid. Jeg vil dog have	Virkelig godt



Bilag 5

foretrukket, at der var knap så mange forskellige læger på stuegang. Min mand har også været "tryk" og føler også, at læger og sygeplejersker var gode til at informere ham.

- | | | |
|--|---|--------------------------|
|  26 | Jeg synes, jeg fik en særdeles god behandling på afdelingen. Jeg kan ikke se, der var noget, som kunne være bedre. Jeg synes samtidigt, vi blev bispist særdeles godt. Min opfattelse er, at det er de færreste, der spiser bedre derhjemme. | Virkelig godt |
|  27 | Der manglede en ryge- og samtalestue. Da jeg kom fra et hospital til et andet hospital, så jeg virkelig forskellen på, hvor hurtigt behandlingen gik i gang. | Virkelig godt |
|  28 | Det var nogle søde sygeplejersker, alle sammen. | Virkelig godt |
|  32 | Jeg er meget tilfreds med forløbet og behandlingen på Skejby, og jeg er meget tilfreds med forløbet og pigerne på afdelingen. | Godt |
|  33 | Rengøringen er mangelfuld overalt. Derfor var det dejligt, da jeg fik et værelse på patienthotellet. | Godt |
|  34 | Der var ingen sure mennesker blandt personalet, man mødte kun flinke og hjælpsomme folk. | Virkelig godt |
|  35 | De kunne godt have forskellige remoter til fjernsynene, så man ikke skifter program ved hinanden, når man ligger på samme stue. Den første dag følte, jeg var spildt. Jeg fik kun målt blodtryk og temperatur. Jeg skulle være der [om formiddagen], og der skete ikke mere hele dagen. Det kunne jeg nok godt have klaret ved egen læge, eller i ambulatoriet, og være kommet næste dag. Jeg lå 23 timer, og ventede på narkoselægen. | Godt |
|  36 | Jeg har hørt under denne afdeling i [mange] år og har været indlagt mange gange i denne tid. Min vurdering er, at niveauet er blevet dårligere og dårligere med tiden, set med både faglige og psykosociale øjne. Der skal virkelig hejses op i personalet eller ansættes mange flere, for det her går bare ikke. Jeg er utrolig utryk ved udsigten til at skal passes af de stupide sygeplejersker efter en forestående transplantation. | Dårligt |
|  37 | Vedrørende kontaktpersoner/team kunne personalet godt have en lille, farvet nål på uniformen, så man kunne se, hvem der er hvem. | Virkelig godt |
|  39 | Resultat: virkelig godt. Forløb: dårligt. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|--------------------------|
|  1 | Have mulighed for at man ikke skal ligge klods op af andre patienter. Det er ret intimiderende, at man deler alt lige til snorken og prutter... Det er også ubehageligt at ligge så tæt med mennesker, man ikke kender, og der er langt over dobbelt så gamle som én selv! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  2 | Det var VIRKELIG BETRYGGENDE, at en læge fra et andet sygehus var med i min kræftoperation på sygehuset. Og fortsat er meget opmærksom på mig og mit helbred med blandt andet kostvejledning. | Virkelig godt |

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
3	Ikke indkaldt, indlagt akut.	Virkelig godt
7	Da vores [barn] har haft et langt indlæggelsesforløb på afdeling C, har vi en "åben billet" til afdelingen, og dette fungerer rigtig godt!!	Det kan jeg ikke vurdere
9	Måtte rykke flere gange for at få tilsendt brevet med indlæggelsesdatoen.	Godt
11	Jeg "indlagde" mig selv ved opkald til Nyrevagten. Fik besked på at komme via ambulatoriet.	Virkelig dårligt
12	Var []donor, så vi fik bare en dato.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
16	Jeg blev indlagt akut, ingen ventetid.	Godt
17	Jeg blev akut overført.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg mødte op til rutinekontrol og blev ført direkte over på sengeafdelingen.	Virkelig godt
20	Da jeg rejser en del rundt i verden, grundet mit arbejde, måtte jeg "grounde" mig selv i adskillige måneder, før jeg fik en indlæggelsesdato! Jeg havde svært ved at planlægge mit arbejde i perioden.	Virkelig dårligt
25	Jeg blev indlagt akut og overflyttet til andet sygehus. Jeg blev godt modtaget og følte mig "tryk" fra dag et.	Virkelig godt
26	Jeg blev indlagt via Midt Region Midtjylland (Viborg Sygehus).	Virkelig godt
27	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus. Seng og det hele var klart.	Virkelig godt
30	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Efter besøg i c-ambulatoriet blev jeg ringet op af afdelingen om eftermiddagen og informeret om omgående indlæggelse.	Godt
34	Da de fandt ud af, at det indopererede kateter var forkert, gik det hurtigt.	Virkelig godt
39	Indlagt i forbindelse med ambulans konsultation.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet











indtryk

 2 Har været indlagt flere gange - alt ok.

Virkelig godt

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
	4	Fin introduktion.	Godt
	10	Husker det ikke.	Godt
	11	Det var det sædvanlige kaos. Blev dog ret hurtigt lagt i venteposition på en stue. Foreslog selv, at personalet burde stixe urinen for at få afklaret, om der var tale om en urinvejsinfektion eller, som mistænkt, feber på grund af sår. Fik at vide, at det ville ske senere. Rykkede gentagne gange.	Virkelig dårligt
	13	Jeg følte mig rigtig godt taget imod og informeret, da jeg ankom til afdelingen.	Godt
	17	Det er, hvad jeg kan huske, da det var akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Det var rigtig godt, der var en sygeplejerske, der tog imod mig og hjalp mig hele ugen.	Virkelig godt
	21	De ville ikke give mig noget for smerter de første to døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Særdeles god modtagelse, man kan ikke forvente bedre.	Virkelig godt
	33	Rart at både et og to til [] var på samme stue.	Godt
	36	Jeg ventede over en time på at blive modtaget af en sygeplejerske.	Dårligt

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Håndtering af fejl
2	<p>Årsagen til min indlæggelse [i efteråret var en anden], men to dage forinden fik jeg en skade i mit ene ben, som medførte voldsomme smerter og besværliggjorde min gang betydeligt. Dette gjorde jeg opmærksom på ved modtagelsen og mange gange i løbet af indlæggelsen. En læge undersøgte benet med henblik på en blodprop, som var det, jeg selv umiddelbart frygtede for, men fastslog, at der ikke var tale om en blodprop. Jeg blev derefter undersøgt af fysioterapeuter, som ikke kunne fastslå, hvad der var galt, men anbefalede lægerne, at jeg blev undersøgt nærmere af specialister. Lægerne på afdeling C afviste imidlertid, at der skulle foretages yderligere undersøgelser og mente, at benet skulle blive rask af sig selv. Jeg blev udskrevet efter få dages indlæggelse, uden at mit ben havde fået det nævneværdigt bedre. Jeg har nu i tre måneder ikke kunnet foretage mig mere end de absolut nødvendige fysiske aktiviteter, men har via henvisning fra min egen læge benet konsulteret anden afdeling, hvor jeg har fået røntgenfotograferet ben og hoftede og skal til samtale [i 2011]. Jeg kan tilføje, at jeg [i efteråret] var til ambulant kontrol på ambulatorium C, hvor jeg igen gjorde opmærksom på mit dårlige ben. Lægen NN, som jeg var til samtale hos, undersøgte benet og sagde, at han ville henvise mig til en tredje afdeling. Jeg har imidlertid stadig intet hørt fra dem, og jeg har en stærk mistanke om, at henvisningen ikke er blevet sendt. Forløbet bekræfter mig i en erfaring, som jeg desværre har gjort adskillige gange i løbet af de [mange] år, jeg har været i tæt forbindelse med det danske sundhedsvæsen på grund af min [sygdom: Mange sygehuslæger er blevet så specialiserede, at de har svært ved at se ud over deres eget speciale, så når der pludselig dukker en patient op på afdeling C med et dårligt ben, som tydeligvis medfører langt større smerter og besværligheder for patienten, end den lidelse som egentlig var årsagen til indlæggelsen [], så er lægerne slet ikke på højde med situationen. Min [lidelse] var blot en af flere, som jeg har haft i løbet af det seneste halve års tid, og behandlingen foregår helt rutinemæssigt: Blod- og urinprøve, afvente dyrkningssvar, udskrivelse af recept, og det er kun, fordi jeg er [transplanteret, at indlæggelse er nødvendig. Der havde ikke været noget som helst til hinder for at henvise til nærmere undersøgelse med mit dårlige ben. Det beskrevne forløb fjører sig til et par andre grove fejl, som jeg har oplevet på det seneste fra Skejby Sygehus' side igennem de seneste ni måneder, hvor jeg desværre har været igennem en række indlæggelser og behandlinger, efter at jeg ellers var ved at være så meget ovenpå efter en [transplantation for [nogle] år siden, at jeg var klar til at begynde at arbejde igen. Det startede med, at jeg i [foråret] blev sat op i min medicindosis, fordi mine [tal var blevet for lave. Desværre blev der ikke fulgt op på dosisændringen med det resultat, at jeg ca. halvanden måned senere blev indlagt med en total []lammelse []. Desuden var min transplanterede [organs] funktion væsentligt påvirket med stigende kreatininværdier. []Lammelsen nødvendig-gjorde en længere periode med kateterisering, i et par måneder RIK'kede jeg mig selv. Det siger sig selv, hvilken indflydelse det har på livskvaliteten. Det var også i denne forbindelse, jeg begyndte at få de tilbagevendende [lidelser], som jeg ellers aldrig tidligere har haft. Efter en udredning af mine urinvejs- og blæreproblemer blev konklusionen, at jeg havde behov for et lille indgreb for at lette vandladningen og mindske presset på blæren. Jeg blev af kirurgen informeret om, [hvordan indgrebet ville forløbe og om den eneste bivirkning]. Jeg spurgte, om indgrebet på nogen måde ville berøre prostata og fik at vide, at det ville det ikke. Jeg gjorde udtrykkeligt kirurgen opmærksom på, at jeg ikke ønskede et indgreb i prostata. Jeg har nemlig fået oplyst, at man på Skejby Sygehus ikke benytter sig af de nyeste og mest skånsomme metoder, og jeg ønsker derfor at få foretaget et eventuel prostataindgreb på et sygehus, hvor man anvender disse metoder. Da jeg lå på operationbordet, gjorde jeg igen opmærksom på, at der ikke skulle foretages noget indgreb i prostata,</p>	Dårligt

hvilket sygeplejersken NN bekræftede. Derfor var både min overraskelse og min vrede stor, da jeg ved kontrollen tre dage efter indgrebet fik at vide af sygeplejersken, at jeg havde fået fjernet noget af prostata ved indgrebet []. Da jeg ikke har haft sex siden indgrebet, kan jeg ikke med sikkerhed sige, om indgrebet har givet mig rejsningsproblemer, men det er min klare fornemmelse, at det har det. Jeg synes, at det forløb, jeg har gennemgået de seneste ni måneder, overordnet set har været meget kritisabelt. Der har naturligvis været masser af positive oplevelser undervejs, ja langt det meste har jeg kun positivt at sige om. Læger og plejepersonalet er dygtige, informationen og behandlingen er som regel i orden, men de tre grove fejl, jeg har beskrevet i ovenstående gør, at jeg samlet set desværre må give jer dumpekarakter.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------------------|
| ✎ | 4 | Det var ikke altid, at aftaler om samtaler blev overholdt. | Godt |
| ✎ | 7 | Vores søn blev ikke passet forsvarligt før sin indlæggelse på intensiv. Intet væskeskema, intet madskema, manglende medicingivning, manglende observation af patient, reagerede alt for sent på "klokken". | Godt |
| ✎ | 11 | Som fortalt tidligere ville indlæggelsesårsagen ret hurtigt kunne have været afklaret, og jeg kunne være blevet sat i penicillinbehandling samme dag og udskrevet. Forvagten der omsider tilså mig om aftenen, var overhovedet ikke inde i tingene og ville ikke høre på mit [forslag]. | Godt |
| ✎ | 15 | Forkert medicinering trods medicinskema. Vi opdagede det selv og personale tvivlede på rigtighed. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 19 | Manglende koordinering af medicinering. Mangelfuldt kendskab til procedurer blandt personalet. Til tider mangelfuld informationsudveksling blandt personalet. | Godt |
| ✎ | 22 | Blærekateter, som var ikke sat ordentligt på. Blærekateterlækage. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Manglende udrensning til undersøgelse - så undersøgelse blev aflyst. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 | Medicindosering, som jeg selv opdagede. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Fejl i forsendelse af blodprøvesvar (de var lidt langsomme til at komme, når man ringede efter dem). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 38 | To gange havde de glemt, at jeg var tilsagt til udskiftning af kateter. En gang glemt at indkalde mig til kontrol. Vi ringer selv, får at vide man ikke kan finde mine papirer, da jeg var færdigbehandlet. Problemet var bare, at jeg gik med katetere. | Godt |
| ✎ | 39 | Betjeningsfejl på afløbsslange i forbindelse med en måling []. En dag mistet. Forkert håndtering af/valg af/ viden om forskellige [væsker]. Manglende evne til at vurdere patientens formåen. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|---|---|------------|
| ✎ | 2 | Jeg går til kontrol [fast]. [I vinter] blev jeg indstillet til scanning pga. smerter i brystet. Da jeg kom til normal kontrol [senere], spurgte lægen: "Hvordan gik scanningen [i vinter]? Jeg har intet hørt". Der var kommet en besked om, at jeg skulle til et andet sygehus, den var blot indsat i journalen. Så skete der noget - ugen efter blev jeg indkaldt til et andet sygehus. | Intet svar |
|---|---|---|------------|

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
4	Generelt har det været godt, men indimellem har der været nogle ting som er "trælse". F.eks. læger som ikke var forberedt til samtale, eller læger som ikke kom til aftalt samtale med patient og pårørende, som var kørt fra Viborg for netop denne samtale!	Godt
7	Da vi fik en fast "kontaktlæge" og "kontaktsygeplejerske" har det fungeret rigtig godt!! Samarbejdet mellem afdeling C og intensiv var rigtig godt.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Jeg oplevede, at jeg fik en god og professionel pleje efter operationen og en god og fyldestgørende oplysning og gode råd i forbindelse med udskrivningen.	Virkelig godt
11	De fleste nyrepatienter der indlægges på afdeling C har været der rigtig mange gange før. De ved som regel bedre end lægen, hvad der er i vejen, og hvad løsningen er. Derfor er det en fin idé, at personalet er bare en smule lydhøre over for disse patienter. Det kan spare tid og indlæggelser.	Virkelig dårligt
18	Jeg fik [et nyt organ], alt gik rigtig godt. Jeg var meget tryk ved at være på afdelingen takket være personalet.	Virkelig godt
19	Personalet - læger, sygeplejersker, SOSU'er og andre - var meget betænksomme og hjælpsomme under hele forløbet.	Virkelig godt
20	Undersøgelsesperioden og koordinering af de forskellige undersøgelser er efter min mening ikke koordineret. Tidsinterval alt for lang, ventetid på næste undersøgelse og tid gjorde, at det er svært at få ens arbejde til at gå op i en højere enhed.	Virkelig dårligt
35	Det var planlagt, at jeg skulle være indlagt i et døgn, men det blev til seks dage fordi der opstod nogle problemer.	Godt
36	Jeg har oplevet at sidde i kørestol under indlæggelse og ventede fem timer på at blive kørt ud for at få frisk luft. Da jeg ringede efter en sygeplejerske efter de fem timer, fik jeg at vide " ja, nu er klokken 23.00, og det er altid nu, de, som ikke kan en skid, vil have hjælp!!" Sød vikar. Jeg kører posedialyse, hver nat og hjemme kører jeg [et mærke]. Men sygeplejersker på C-sengeafdeling er kun oplært i [et andet mærke], og derfor skal jeg altid køre [dette] under indlæggelse, hvilket betyder, at jeg ikke selv kan tilslutte mig, betjene eller afslutte forløbet. Jeg er meget afhængig af hjælp fra sygeplejerskerne, når der skal ske noget. En morgen havde jeg ventet næsten en time på at blive frakoblet maskinen, og da jeg ringede efter hjælp, fik jeg at vide af en "sød" sygeplejerske, at "her prioriterer vi hæmodialysepatienter, så du må da kunne forstå, at du må vente". Noget andet er, at de ikke behandler de senile med værdighed. Jeg har oplevet, at en ældre kvinde stod op fem gange en nat for at sige, at hun frøs fødderne og gerne ville have strømper på. Det måtte hun ikke for natsygeplejersken, fordi "man sover ikke med strømper på". Til sidst: Sygeplejerskerne lytter ikke til, hvad patienterne siger. De mener, de ved bedst, trods det at man behandler sig selv derhjemme hver dag og kender sine dialysebehov bedre end dem. Det ender altid med, at jeg efter indlæggelse skal gå rundt med vand i kroppen i 4-5 dage, hvilket er til stor gene for en dialysepatient. Så overhovedet ingen ros til dem fra mig.	Dårligt

 39 Indlæggelsen omfattede en række undersøgelser, som resulterede i væsentlig ændring af dialyseprogrammet. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Jeg blev efter scanning på et sygehus indkaldt til andet sygehus til yderligere scanning. Det andet sygehus ANEDE IKKE, AT JEG VAR [TRANSPLANTERET]. Jeg talte med afdeling på tredje sygehus. Resultat, en læge fra det tredje sygehus var med fra første dag til udskrivning på det andet sygehus således, at min [medicin] hele tiden var ok. FLOT. Virkelig godt

Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
7	Samarbejdet med kontaktlægen på ambulatorium C fungerer rigtig godt!! Samarbejdet mellem ambulatorium C og hjemmesygeplejerske fungerer rigtig godt. Samarbejdet mellem afdeling C og personalet/os omkring vores søn, fungerer rigtig godt!!	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg var helt tryk ved at komme hjem, fordi jeg vidste, at jeg havde bedre styr på behandlingen end personalet på C (i dette tilfælde).	Virkelig dårligt
13	Jeg kunne godt have ønsket, at der var blevet lyttet mere efter, hvad jeg rent faktisk sagde om mine symptomer. Første gang jeg blev udskrevet, følte jeg mig ikke rask nok til at komme hjem, men anden gang var jeg fuldstændig tryk og klar.	Godt
14	Jeg går til kontrol i ambulatoriet.	Godt
18	Jeg har fået meget mere frihed. Før lå jeg i [behandling] på sygehuset [flere] gange om ugen. Jeg har gået mere energi.	Virkelig godt
20	Udskrivelse var lidt tilfældig koordineret.	Virkelig dårligt
21	Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte løfte ret meget i tre måneder efter operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Det var godt at komme hjem.	Virkelig godt
34	Det var minutøst tilrettelagt, men det var bilen, der kom for tidligt. Hvis han havde samlet den anden person ude i byen op først, så havde tilrettelæggelsen passet.	Virkelig godt
35	Det var godt at komme hjem.	Godt
36	Jeg er altid glad for at komme hjem fra en indlæggelse på sengeafdelingen. Man føler altid, at man er til besvær og tør næsten ikke bede om hjælp til noget. Det kunne være rart med nogle søde og empatiske sygeplejersker, som kunne sætte sig ind i, at mennesker har forskellige behov både fysisk og psykisk. Man bliver jo ikke indlagt bare for at være til gene for sygeplejerskerne, men det får de virkelig patienterne til at føle på sengeafdelingen.	Dårligt
39	Blev ikke informeret om ændringer i medicinering. Blev udskrevet med forkert kodet pro-card. - Derfor telefonisk gnidning af manuel opsætning af natmaskinen.	Det kan jeg ikke vurdere

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.