

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hæmatologisk Afdeling R
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	189
Besvarelser fra afdelingens patienter:	122
Afdelingens svarprocent:	65%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

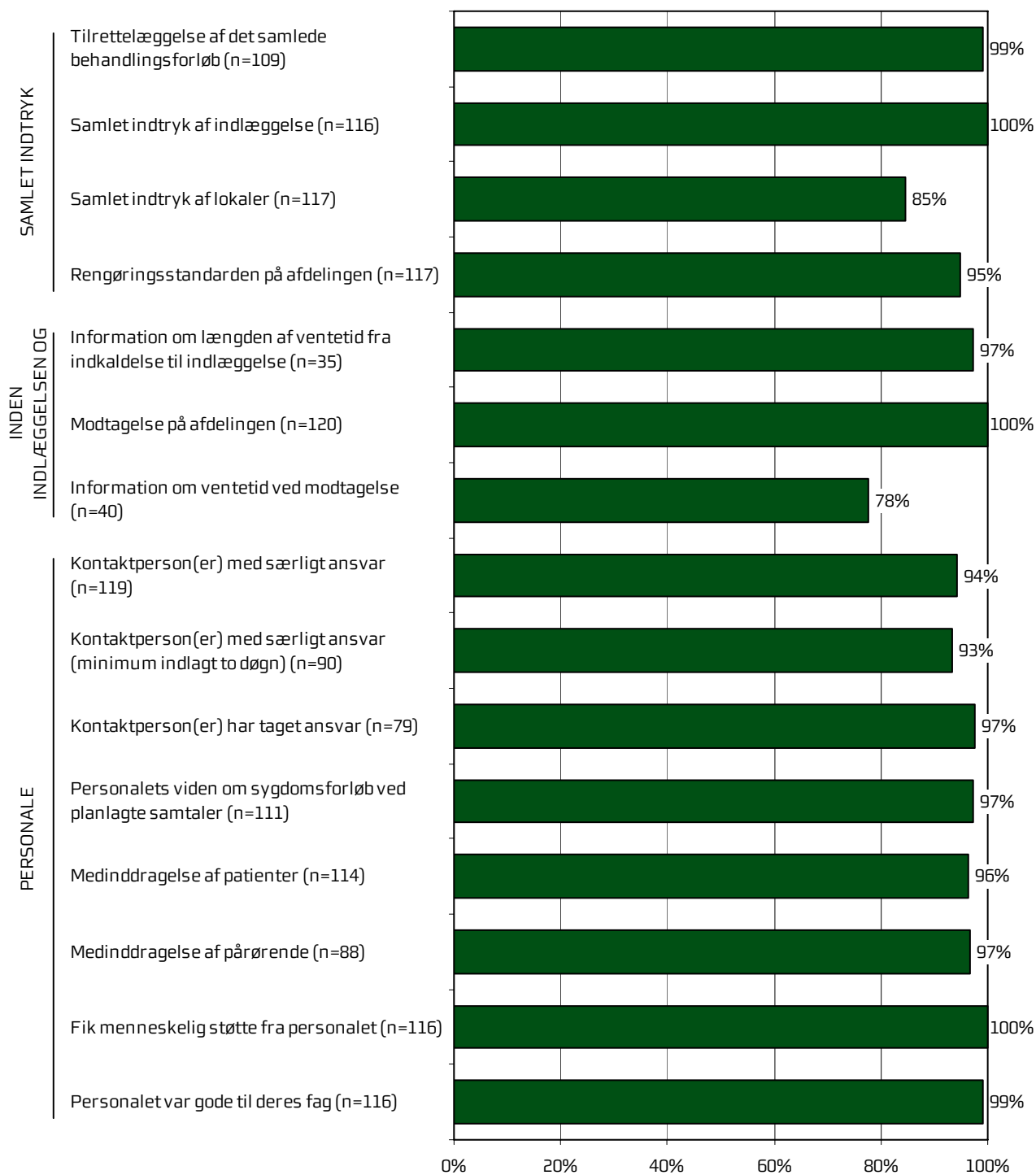
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

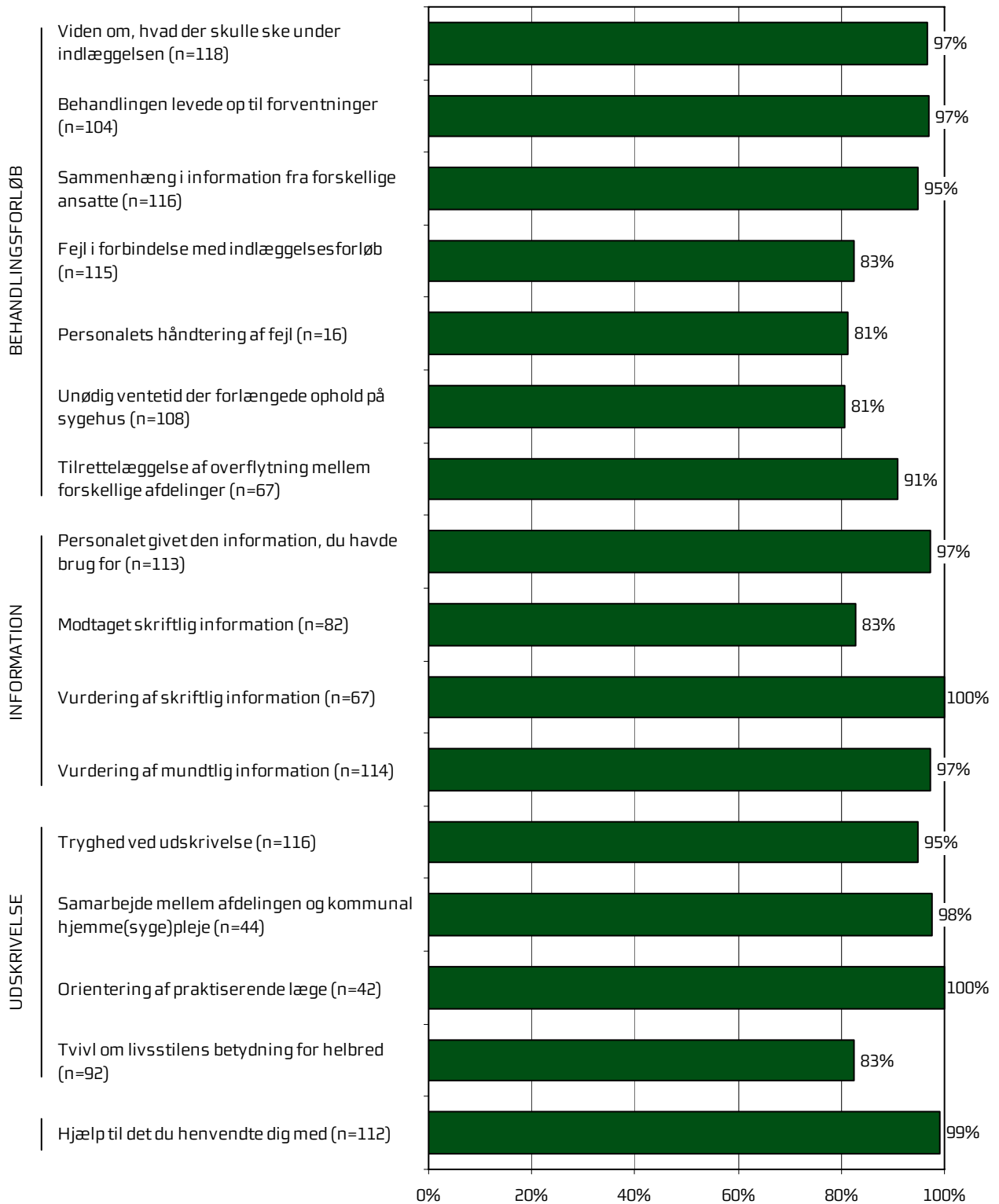
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

2009-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

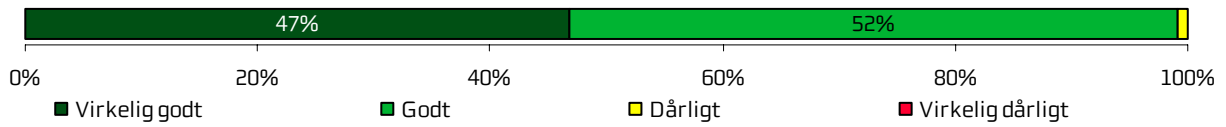
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

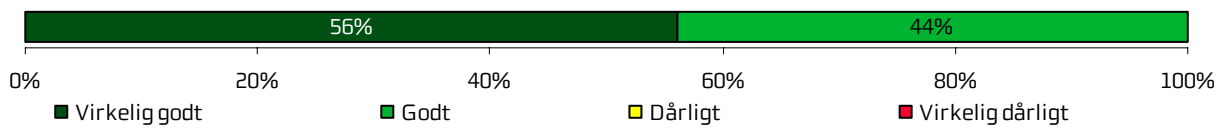
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

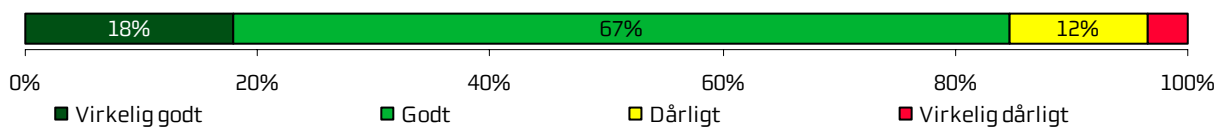
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=109)



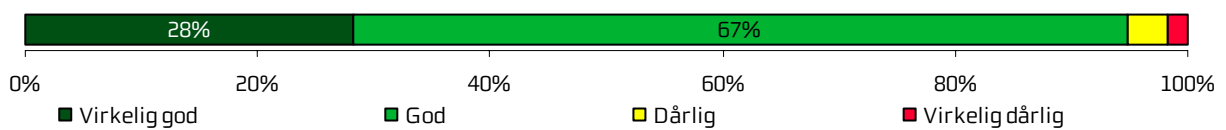
Samlet indtryk af indlæggelse (n=116)



Samlet indtryk af lokaler (n=117)



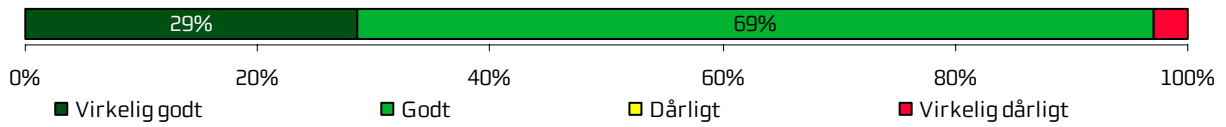
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=117)



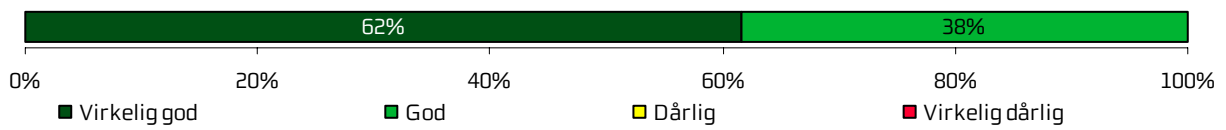
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	99 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	97 %	96 % *	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	81 %	74 % *	98 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

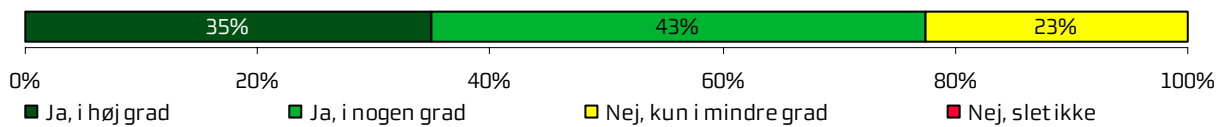
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=35)



Modtagelse på afdelingen (n=120)



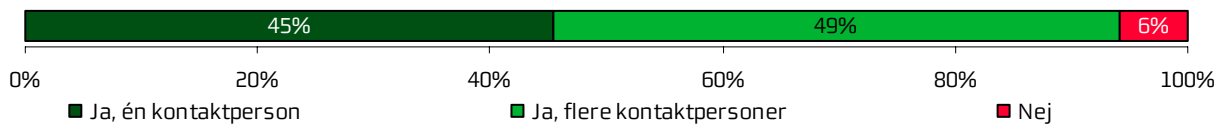
Information om ventetid ved modtagelse (n=40)



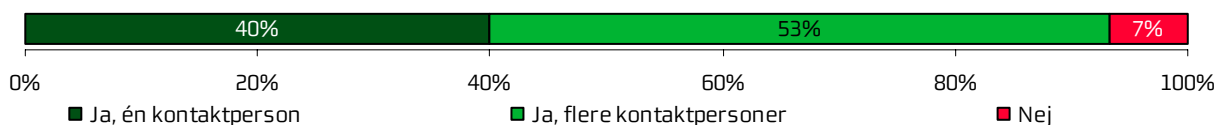
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	97 %	-	100 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	96 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	78 %	76 %	87 %	61 % *	76 % *

Personale

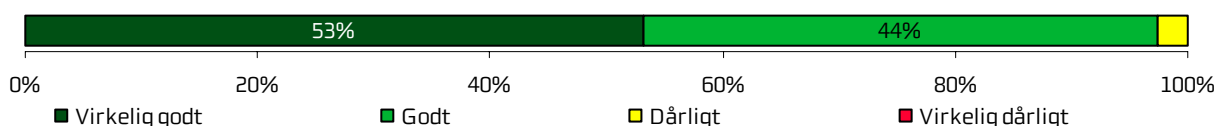
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=119)



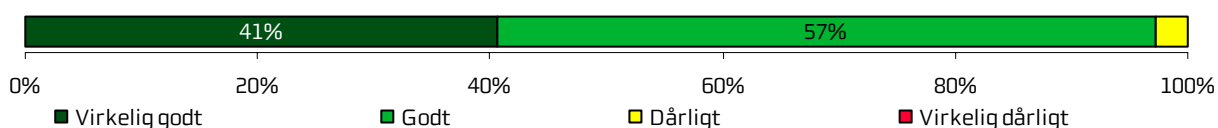
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=90)



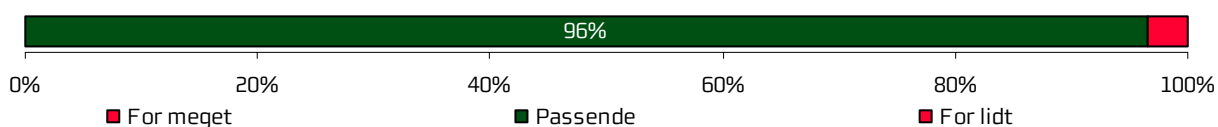
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=79)



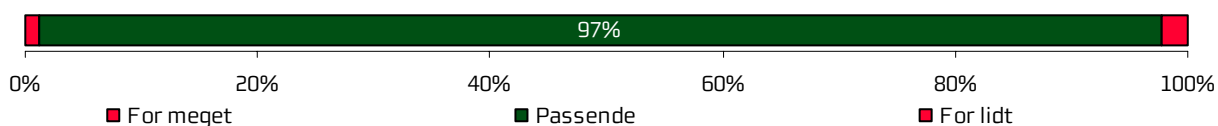
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



Medinddragelse af patienter (n=114)



Medinddragelse af pårørende (n=88)



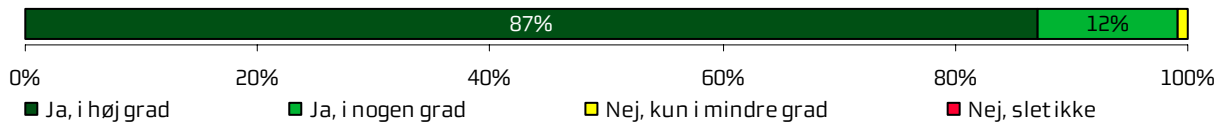
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=116)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	87 %	82 % *	95 %	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	88 %	-	95 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	88 % *	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	94 %	87 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	92 %	85 % *	95 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	94 % *	94 % *	98 % *	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=116)

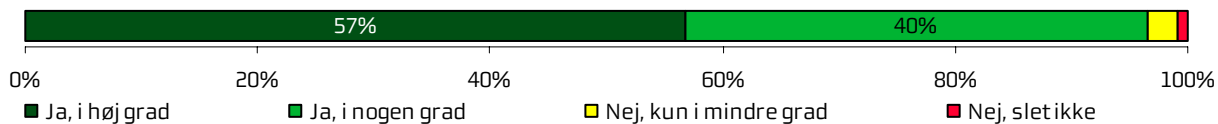


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 % *	100 %	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

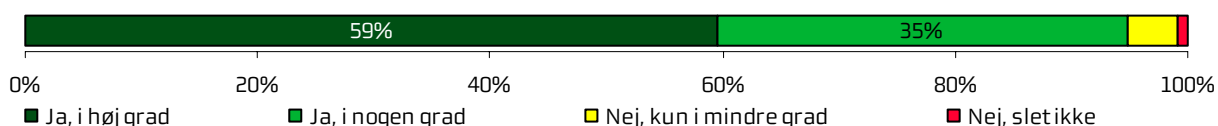
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=118)



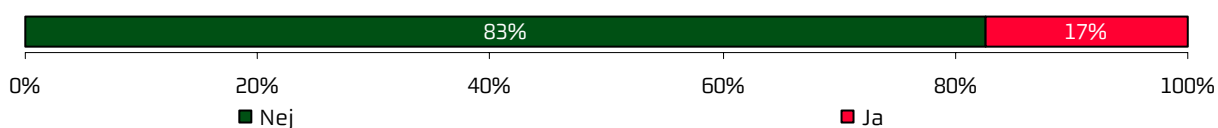
Behandlingen levede op til forventninger (n=104)



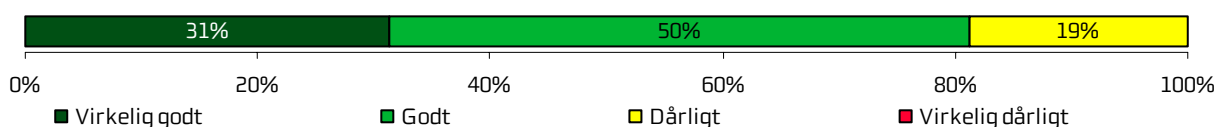
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



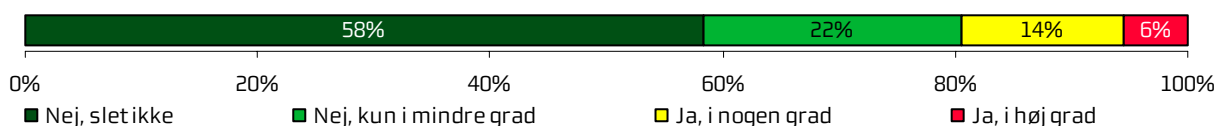
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=115)



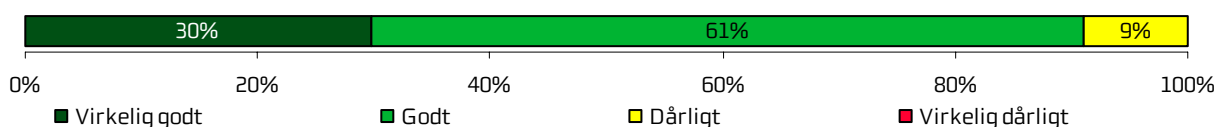
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=108)



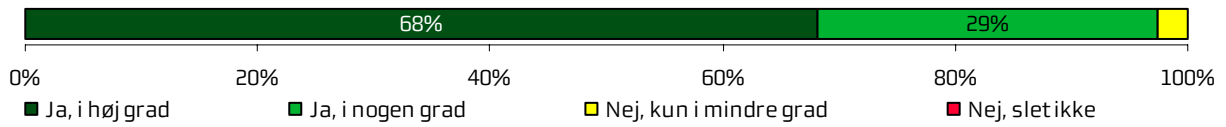
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=67)



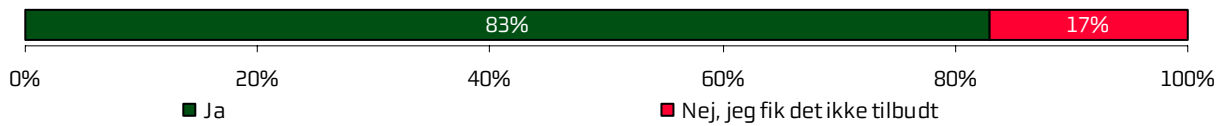
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	93 %	94 %	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	94 %	90 % *	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	92 %	96 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	85 %	-	93 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	94 %	-	83 %	57 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	88 %	93 % *	95 % *	72 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	95 %	-	99 % *	88 %	93 %

Information

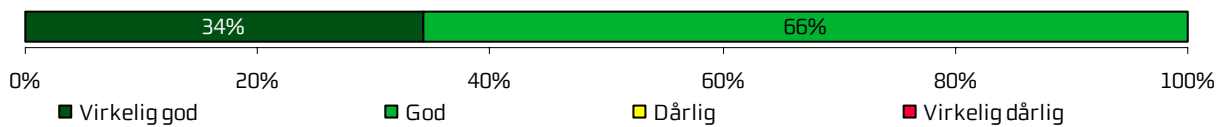
Personalet givet den information, du havde brug for (n=113)



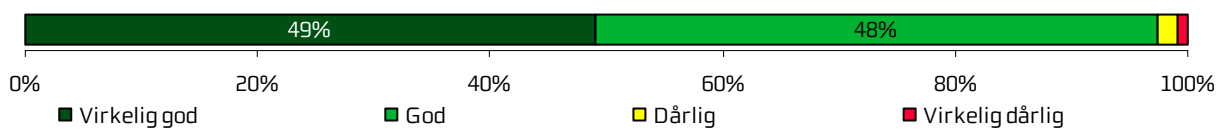
Modtaget skriftlig information (n=82)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



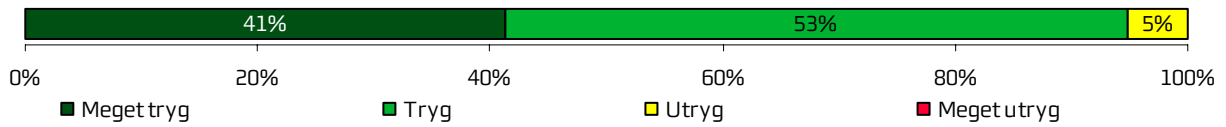
Vurdering af mundtlig information (n=114)



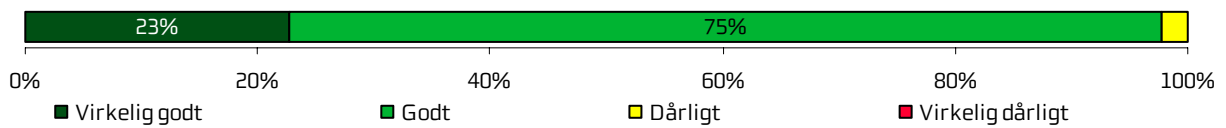
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	100 %	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	79 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	96 %	96 %	100 %	89 % *	94 % *

Udskrivelse

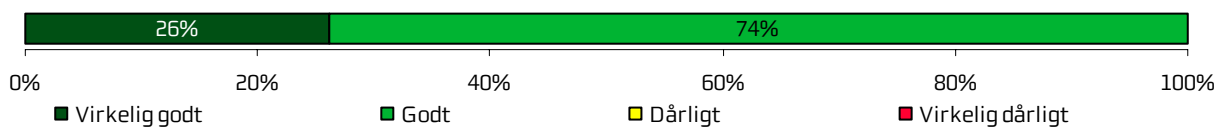
Tryghed ved udskrivelse (n=116)



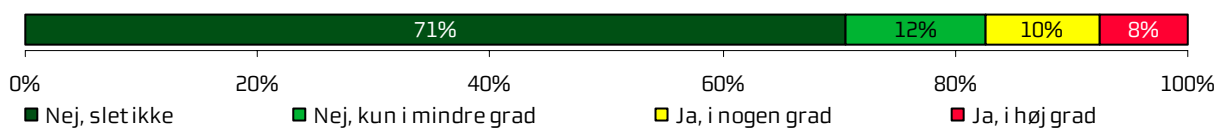
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



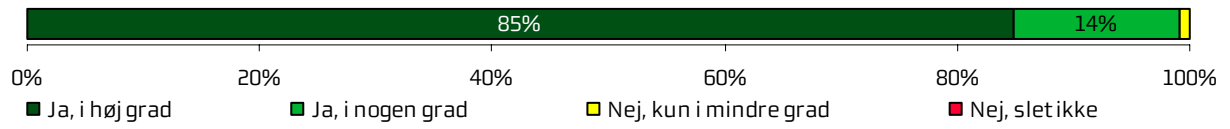
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	89 %	90 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	98 %	91 %	93 % *	97 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	98 % *	97 % *	94 % *	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	74 %	72 % *	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=112)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	99 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN 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"/>			
Gå til spørgsmål 8						
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	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"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	65%	100%
Køn		
Mand	65%	61%
Kvinde	35%	39%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	4%
20-39 år	7%	8%
40-59 år	29%	30%
60-79 år	57%	51%
80- år	7%	6%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		122		100%
Køn				
Mand		79		65%
Kvinde		43		35%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		2%
20-39 år		8		7%
40-59 år		35		29%
60-79 år		69		57%
80- år		8		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		107		94%
Pårørende		7		6%
Modersmål				
Dansk		116		97%
Ikke dansk		4		3%
Indlæggelsesform				
Akut		78		64%
Planlagt		44		36%
Afsnitsnavn				
R170		50		41%
R70		42		34%
R-HOTEL		5		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		25		20%

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	47	52	1	0	109	8
Køn						
Mand	47	52	1	0	73	3
Kvinde	47	53	0	0	36	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	67	0	0	6	2
40-59 år	42	55	3	0	33	2
60-79 år	53	47	0	0	62	3
80- år	17	83	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	53	1	0	98	6
Pårørende	33	67	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	47	52	1	0	104	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	49	0	0	68	7
Planlagt	39	59	2	0	41	1
Afsnitsnavn						
R170	48	52	0	0	46	3
R70	50	47	3	0	38	1
R-HOTEL	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	20	4

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	56	44	0	0	116
Køn					
Mand	52	48	0	0	75
Kvinde	63	37	0	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	75	25	0	0	8
40-59 år	47	53	0	0	34
60-79 år	62	38	0	0	65
80- år	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	55	45	0	0	103
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	57	43	0	0	111
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	59	41	0	0	75
Planlagt	51	49	0	0	41
Afsnitsnavn					
R170	56	44	0	0	48
R70	64	36	0	0	39
R-HOTEL	80	20	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	24

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	67	12	3	117
Køn					
Mand	18	66	12	4	76
Kvinde	17	68	12	2	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	13	63	25	0	8
40-59 år	15	58	18	9	33
60-79 år	19	70	9	1	67
80- år	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	17	65	13	4	104
Pårørende	14	86	0	0	7
Modersmål					
Dansk	16	68	13	4	112
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	22	66	11	1	74
Planlagt	12	67	14	7	43
Afsnitsnavn					
R170	8	73	17	2	48
R70	20	63	10	8	40
R-HOTEL	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	24

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	67	3	2	117
Køn					
Mand	27	68	4	1	75
Kvinde	31	64	2	2	42
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	75	25	0	0	8
40-59 år	23	69	6	3	35
60-79 år	23	74	2	2	65
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	27	68	4	1	104
Pårørende	29	57	0	14	7
Modersmål					
Dansk	28	67	4	2	112
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	30	69	1	0	74
Planlagt	26	63	7	5	43
Afsnitsnavn					
R170	22	71	4	2	49
R70	26	69	3	3	39
R-HOTEL	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	58	4	0	24

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	69	0	3	35	1	78
Køn							
Mand	27	73	0	0	22	1	50
Kvinde	31	62	0	8	13	0	28
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	6
40-59 år	14	79	0	7	14	0	18
60-79 år	41	59	0	0	17	1	47
80-år	-	-	-	-	1	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	30	67	0	3	33	1	67
Pårørende	-	-	-	-	1	0	6
Modersmål							
Dansk	27	70	0	3	33	1	75
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	78
Planlagt	29	69	0	3	35	1	0
Afsnitsnavn							
R170	40	60	0	0	15	1	31
R70	14	79	0	7	14	0	23
R-HOTEL	-	-	-	-	2	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	21

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	38	0	0	120
Køn					
Mand	61	39	0	0	77
Kvinde	63	37	0	0	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	75	25	0	0	8
40-59 år	46	54	0	0	35
60-79 år	70	30	0	0	67
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	107
Pårørende	86	14	0	0	7
Modersmål					
Dansk	63	37	0	0	115
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	73	27	0	0	77
Planlagt	42	58	0	0	43
Afsnitsnavn					
R170	56	44	0	0	50
R70	61	39	0	0	41
R-HOTEL	80	20	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	24

Tabel 13. 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	35	43	23	0	40	0
Køn						
Mand	35	50	15	0	26	0
Kvinde	36	29	36	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	29	53	18	0	17	0
60-79 år	41	32	27	0	22	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	44	23	0	39	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	35	46	19	0	37	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	28	33	0	18	0
Planlagt	32	55	14	0	22	0
Afsnitsnavn						
R170	53	21	26	0	19	0
R70	23	69	8	0	13	0
R-HOTEL	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	50	38	0	8	0

Tabel 14. 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	45	49	6	119
Køn				
Mand	43	53	4	77
Kvinde	50	40	10	42
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	50	38	13	8
40-59 år	40	51	9	35
60-79 år	48	49	3	67
80- år	57	29	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	44	50	6	106
Pårørende	57	43	0	7
Modersmål				
Dansk	44	50	6	114
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	43	50	7	76
Planlagt	49	47	5	43
Afsnitsnavn				
R170	52	42	6	50
R70	40	55	5	40
R-HOTEL	40	60	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	24

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	53	7	90
Køn				
Mand	39	56	5	64
Kvinde	42	46	12	26
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	43	43	14	7
40-59 år	36	54	11	28
60-79 år	43	55	2	47
80- år	50	33	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	40	54	6	80
Pårørende	40	60	0	5
Modersmål				
Dansk	38	55	7	86
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	38	55	7	60
Planlagt	43	50	7	30
Afsnitsnavn				
R170	51	41	8	37
R70	27	69	4	26
R-HOTEL	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	24

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	44	3	0	79	3
Køn						
Mand	51	46	4	0	57	2
Kvinde	59	41	0	0	22	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	38	54	8	0	24	1
60-79 år	57	43	0	0	42	2
80- år	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	46	3	0	71	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	54	43	3	0	76	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	37	2	0	51	3
Planlagt	39	57	4	0	28	0
Afsnitsnavn						
R170	45	52	3	0	33	1
R70	71	25	4	0	24	0
R-HOTEL	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	19	2

Tabel 17. 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	41	57	3	0	111	5
Køn						
Mand	41	55	4	0	74	2
Kvinde	41	59	0	0	37	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	57	43	0	0	7	1
40-59 år	29	62	9	0	34	1
60-79 år	44	56	0	0	62	3
80- år	50	50	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	58	3	0	98	5
Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	41	58	2	0	106	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	46	1	0	71	4
Planlagt	20	75	5	0	40	1
Afsnitsnavn						
R170	37	59	4	0	46	3
R70	45	53	3	0	38	0
R-HOTEL	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	22	2

Tabel 18. 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	96	4	114
Køn				
Mand	0	95	5	75
Kvinde	0	100	0	39
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	0	91	9	34
60-79 år	0	98	2	63
80-år	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	101
Pårørende	0	100	0	7
Modersmål				
Dansk	0	97	3	109
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	96	4	72
Planlagt	0	98	2	42
Afsnitsnavn				
R170	0	96	4	47
R70	0	97	3	38
R-HOTEL	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	24

Tabel 19. 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	1	97	2	88	28
Køn					
Mand	2	95	3	65	11
Kvinde	0	100	0	23	17
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	100	0	6	2
40-59 år	0	96	4	26	8
60-79 år	0	98	2	50	15
80- år	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af					
Patienten	1	97	1	77	26
Pårørende	0	100	0	6	1
Modersmål					
Dansk	1	96	2	84	27
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	98	2	49	24
Planlagt	3	95	3	39	4
Afsnitsnavn					
R170	3	97	0	35	13
R70	0	100	0	28	11
R-HOTEL	0	100	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	20	4

Tabel 20. 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	76	24	0	0	116	2
Køn						
Mand	78	22	0	0	74	2
Kvinde	71	29	0	0	42	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	75	25	0	0	8	0
40-59 år	67	33	0	0	33	2
60-79 år	79	21	0	0	66	0
80- år	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	24	0	0	103	2
Pårørende	71	29	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	77	23	0	0	111	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	18	0	0	74	1
Planlagt	64	36	0	0	42	1
Afsnitsnavn						
R170	72	28	0	0	50	0
R70	84	16	0	0	38	1
R-HOTEL	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	24	0

Tabel 21. 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	87	12	1	0	116	1
Køn						
Mand	85	13	1	0	75	0
Kvinde	90	10	0	0	41	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	38	0	0	8	0
40-59 år	80	17	3	0	35	0
60-79 år	95	5	0	0	64	1
80- år	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	88	12	1	0	104	1
Pårørende	83	17	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	86	13	1	0	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	93	7	0	0	73	1
Planlagt	77	21	2	0	43	0
Afsnitsnavn						
R170	85	15	0	0	48	0
R70	88	10	3	0	40	0
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	0	0	23	1

Tabel 22. 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	57	40	3	1	118	1
Køn						
Mand	59	37	4	0	76	1
Kvinde	52	45	0	2	42	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	38	63	0	0	8	0
40-59 år	57	37	6	0	35	0
60-79 år	61	36	2	2	66	1
80- år	29	71	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	41	2	0	105	1
Pårørende	57	14	14	14	7	0
Modersmål						
Dansk	57	41	2	1	113	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	43	3	0	75	1
Planlagt	60	35	2	2	43	0
Afsnitsnavn						
R170	49	45	4	2	49	1
R70	63	35	3	0	40	0
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	24	0

Tabel 23. 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	75	22	3	0	104	15
Køn						
Mand	74	23	3	0	66	11
Kvinde	76	21	3	0	38	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	50	50	0	0	6	2
40-59 år	80	13	7	0	30	5
60-79 år	77	22	2	0	60	7
80- år	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	3	0	94	12
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	100	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	76	22	1	0	67	9
Planlagt	73	22	5	0	37	6
Afsnitsnavn						
R170	77	21	2	0	43	7
R70	74	23	3	0	35	5
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	5	0	21	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	4	1	116	3
Køn						
Mand	60	32	7	1	75	2
Kvinde	59	41	0	0	41	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	50	0	0	8	0
40-59 år	40	46	11	3	35	0
60-79 år	72	27	2	0	64	3
80- år	43	57	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	5	1	104	2
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	59	36	4	1	111	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	31	4	0	74	2
Planlagt	50	43	5	2	42	1
Afsnitsnavn						
R170	53	38	6	2	47	3
R70	65	30	5	0	40	0
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	24	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	115
Køn			
Mand	80	20	74
Kvinde	88	12	41
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	75	25	8
40-59 år	71	29	34
60-79 år	91	9	65
80- år	83	17	6
Skema udfyldt af			
Patienten	82	18	102
Pårørende	86	14	7
Modersmål			
Dansk	83	17	110
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	75
Planlagt	73	28	40
Afsnitsnavn			
R170	85	15	48
R70	79	21	38
R-HOTEL	80	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	24

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	50	19	0	16	3
Køn						
Mand	18	55	27	0	11	3
Kvinde	60	40	0	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	29	57	14	0	7	3
60-79 år	20	40	40	0	5	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	47	20	0	15	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	33	47	20	0	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	43	14	0	7	1
Planlagt	22	56	22	0	9	2
Afsnitsnavn						
R170	33	50	17	0	6	1
R70	33	67	0	0	6	2
R-HOTEL	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	22	14	6	108	6
Køn						
Mand	60	22	13	6	72	3
Kvinde	56	22	17	6	36	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	14	14	0	7	1
40-59 år	50	31	13	6	32	2
60-79 år	58	19	16	6	62	1
80- år	100	0	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	23	15	5	95	6
Pårørende	71	14	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	58	22	14	6	103	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	21	13	4	71	3
Planlagt	51	24	16	8	37	3
Afsnitsnavn						
R170	61	25	9	5	44	3
R70	58	17	17	8	36	2
R-HOTEL	40	20	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	26	13	4	23	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	61	9	0	67	2	45
Køn							
Mand	27	62	12	0	52	1	23
Kvinde	40	60	0	0	15	1	22
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	20	80	0	0	5	0	3
40-59 år	22	61	17	0	23	0	11
60-79 år	36	58	6	0	36	2	25
80- år	-	-	-	-	3	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	30	62	8	0	60	2	39
Pårørende	-	-	-	-	4	0	3
Modersmål							
Dansk	30	60	10	0	63	2	44
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	35	58	8	0	40	2	33
Planlagt	22	67	11	0	27	0	12
Afsnitsnavn							
R170	42	50	8	0	24	0	24
R70	27	68	5	0	22	1	14
R-HOTEL	20	60	20	0	5	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	69	13	0	16	1	7

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	68	29	3	0	113
Køn					
Mand	64	33	3	0	73
Kvinde	75	23	3	0	40
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	62	32	6	0	34
60-79 år	73	25	2	0	63
80- år	67	33	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	69	28	3	0	102
Pårørende	57	43	0	0	7
Modersmål					
Dansk	69	29	2	0	109
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	71	25	4	0	72
Planlagt	63	37	0	0	41
Afsnitsnavn					
R170	67	31	2	0	48
R70	78	19	3	0	37
R-HOTEL	100	0	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	4	0	23

Tabel 30. 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	23	43	17	17	82	31
Køn						
Mand	24	38	21	17	58	15
Kvinde	21	54	8	17	24	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	71	14	14	7	1
40-59 år	25	36	18	21	28	7
60-79 år	28	37	19	16	43	20
80- år	-	-	-	-	2	3
Skema udfyldt af						
Patienten	25	42	14	19	73	28
Pårørende	17	67	17	0	6	1
Modersmål						
Dansk	24	41	18	17	78	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	26	49	11	15	47	25
Planlagt	20	34	26	20	35	6
Afsnitsnavn						
R170	23	55	10	13	31	15
R70	14	41	24	21	29	10
R-HOTEL	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	28	22	22	18	5

Tabel 31. 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	34	66	0	0	67	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	48	0
Kvinde	37	63	0	0	19	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	36	64	0	0	22	0
60-79 år	40	60	0	0	35	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	58	1
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	34	66	0	0	64	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	64	0	0	39	1
Planlagt	32	68	0	0	28	0
Afsnitsnavn						
R170	42	58	0	0	26	1
R70	39	61	0	0	23	0
R-HOTEL	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	14	0

Tabel 32. 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	49	48	2	1	114
Køn					
Mand	52	44	3	1	73
Kvinde	44	56	0	0	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	45	45	6	3	33
60-79 år	56	44	0	0	64
80- år	0	100	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	2	1	101
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	50	48	2	0	109
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	55	42	1	1	74
Planlagt	38	60	3	0	40
Afsnitsnavn					
R170	46	48	4	2	48
R70	59	41	0	0	37
R-HOTEL	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	24

Tabel 33. 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	41	53	5	0	116
Køn					
Mand	39	53	8	0	76
Kvinde	45	55	0	0	40
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	50	13	0	8
40-59 år	53	47	0	0	34
60-79 år	40	54	6	0	65
80- år	0	86	14	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	6	0	103
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	41	54	5	0	111
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	41	55	4	0	74
Planlagt	43	50	7	0	42
Afsnitsnavn					
R170	40	56	4	0	48
R70	51	46	3	0	39
R-HOTEL	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	58	13	0	24

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	75	2	0	44	7	65
Køn							
Mand	19	78	4	0	27	6	42
Kvinde	29	71	0	0	17	1	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	5
40-59 år	17	75	8	0	12	3	19
60-79 år	33	67	0	0	24	3	38
80-år	0	100	0	0	5	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	24	74	3	0	38	7	58
Pårørende	-	-	-	-	4	0	3
Modersmål							
Dansk	23	78	0	0	40	7	64
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	24	72	4	0	25	3	46
Planlagt	21	79	0	0	19	4	19
Afsnitsnavn							
R170	25	71	4	0	24	3	21
R70	9	91	0	0	11	3	25
R-HOTEL	-	-	-	-	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	1	14

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	74	0	0	42	75
Køn						
Mand	24	76	0	0	25	51
Kvinde	29	71	0	0	17	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	7
40-59 år	33	67	0	0	9	25
60-79 år	23	77	0	0	30	36
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	25	75	0	0	40	64
Pårørende	-	-	-	-	1	6
Modersmål						
Dansk	25	75	0	0	40	72
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	28	72	0	0	29	46
Planlagt	23	77	0	0	13	29
Afsnitsnavn						
R170	29	71	0	0	21	28
R70	18	82	0	0	11	28
R-HOTEL	-	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	16

Tabel 36. 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	71	12	10	8	92	22
Køn						
Mand	68	17	8	7	60	14
Kvinde	75	3	13	9	32	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	17	50	0	6	2
40-59 år	72	17	10	0	29	5
60-79 år	74	8	6	12	50	13
80- år	80	0	0	20	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	71	11	11	7	84	17
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	70	13	10	7	87	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	11	11	9	56	16
Planlagt	72	14	8	6	36	6
Afsnitsnavn						
R170	74	6	9	12	34	11
R70	71	12	12	6	34	6
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	26	11	5	19	5

Tabel 37. 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	85	14	1	0	112	3
Køn						
Mand	86	13	1	0	71	3
Kvinde	83	17	0	0	41	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	77	20	3	0	35	0
60-79 år	92	8	0	0	62	2
80- år	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	14	1	0	100	2
Pårørende	100	0	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	86	13	1	0	107	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	90	10	0	0	72	1
Planlagt	75	23	3	0	40	2
Afsnitsnavn						
R170	82	16	2	0	45	2
R70	85	15	0	0	40	0
R-HOTEL	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	22	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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









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

Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - R170	Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
3	Indlæggelsen aftalt med forvagten. Akut.	Virkelig godt
5	Man bliver grundigt udspurgt. Journal bliver læst som det sidste? Så bliver der taget stilling. En ambulance bliver bestilt.	Virkelig godt
7	Jeg kom selv med en infektion og blev indlagt. Var kun til behandling morgen og aften med overnatning på patienthotellet.	Virkelig godt
10	Indlagt akut.	Intet svar
11	Jeg blev overflyttet fra første sygehus til andet sygehus dagen efter min indlæggelse på første sygehus.	Godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
16	Min [pårrørende] modtog beskeden. Jeg var ikke hjemme.	Godt
18	Jeg blev akut indlagt.	Godt
21	Indlagt akut! Professionel behandling! Venligt personale!	Godt
24	Jeg blev indlagt akut, grundet drastisk faldende nyrefunktion, på den ene afdeling. Overflyttedes derefter til anden afdeling nogle dage efter, med [diagnose].	Virkelig godt
29	Ringede til Aarhus, var dårlig og havde feber. Inden for en time var jeg afhentet og indlagt. En oplevelse, der viser, at de tager hånd om én, meget betryggende.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - R70	Samlet indtryk
3	Flot med hurtig reaktionstid.	Virkelig godt
4	Blev indlagt på modtagelsen, ingen ventetid.	Virkelig godt
5	Virkelig god.	Virkelig godt
6	Ved en rutinemæssig undersøgelse valgte den undersøgende læge at indlægge mig.	Virkelig godt
7	Datoen for indlæggelse var aftalt på forhånd.	Godt
8	Det var en akut indlæggelse.	Godt
9	Kontakt via lægevagten, som også sørgede for transport.	Virkelig godt
10	Røg direkte fra andet sygehus til Aarhus.	Virkelig godt
12	Akut indlagt af natlægen, da jeg i forvejen er i megen kontakt med afdelingen.	Godt
13	Blev indlagt akut.	Godt
15	Jeg har valgt at svare ud fra hele mit sygdomsforløb over nu mere end to år. Inden min første indlæggelse var der en virkelig god kontakt og samtale om, hvorledes mit forløb skulle foregå. Og jeg fik lov at få nogle måneder, inden jeg gik i gang med en langvarig og hård kemotereapi, da min sygdom var blevet opdaget meget tidligt i forløbet.	Virkelig godt
16	Som kræftpatient i et planlagt forløb er jeg godt informeret om mødetider/steder via en rigtig fin og overskuelig behandlingsplan. Ændringer og undersøgelser forskellige steder/afdelinger	Virkelig godt

afstemmes og forløber planmæssigt. Dog oplever jeg, at der er alvorlig "flaskehals-problematik" på lægeniveau i en af afdelingernes modtagelse, og at kvaliteten af visitationen til kemokur påvirkes heraf f.eks. indlæggelse til behandling [i efteråret om formiddagen]. Blodprøverne er taget, svarene kommet, men jeg venter og venter, da der kun er en læge i modtagelsen. Jeg bliver visiteret til kemokur og når at få opstartet antistofbehandling, før en årvågen sygeplejerske opdager, at et [tal] er alt for lavt til at gennemgå en kemokur. Et tal overset (pga. travlhed) kunne, efter lægens udsagn, have gjort mig meget syg. Undskyldning fra visiterende læge tager jeg selvfølgelig til mig menneske til menneske. Men det er bare ikke godt nok. Jeg er alvorligt syg, så derfor forventer jeg mig meget, meget mere af det system, der står for min behandling. Andet eksempel [] [samme modtagelse]. Jeg får, af et venligt og beklagende personale, besked på at tage plads i venteværelset og så bare vente, vente og vente. Ved forespørgsel [halvanden time efter aftalt tid], får jeg oplyst, at ventetiden skyldes sygdommelding. [Endnu nogle timere efter] og efter adskillige resultatløse henvendelser fra mig til personalet og fra personalet til lægen om at blive visiteret videre, var jeg så udmattet, havde så ondt og var så ked af det, at jeg overvejede at tage hjem igen. [Mange] timers ventetid på en stol i et venteværelse, uden udsigt til snarlig videre visitering, tappede mig for de ressourcer, jeg kæmper så hårdt for at opretholde og har brug for til et krævende behandlingsforløb. På anmodning får jeg oplyst navnet på ansvarshavende læge NN, da jeg helt klart mener, at der ligger et ansvar om et effektivt, professionelt og trygt system for så alvorligt syge patienter, som jeg er en af. NN er desværre ikke at træffe. Jeg bliver ramt af modløshed og en næsten uovervindelig træthed. Det kræver i forvejen så meget at sætte sig op til næste behandlingsomgang. Personalet i modtagelsen får aftalt med anden afdeling, at jeg kan komme derop og i en seng. [En times tid efter] kommer visiterende læge. Efter få minutters samtale bryder lægen op midt i mit svar på sår/rifter, da telefonen ringer. [Ca. et kvarter efter] genoptages visiteringen med [et andet punkt] i få minutter, så ringer vagttelefonen igen. Der går information og sammenhæng tabt i en så afbrudt samtale. Modtagelsen på selve denne afdeling var venlig, effektiv og professionel. Afdelingens planlagte arbejdsgange og rytme påvirkes dog mærkbart af flaskehalsen i modtagelsen. Jeg når kun lige at hilse på "min" dagvagtssygeplejerske, som pga. forsinkelsen så er nødt til at overlevere dagens opgaver til det næste vagtskifte.

- | | |
|--|--|
| <p> 17 Akut indlagt fra andet sygehus.</p> <p> 20 Jeg fik at vide, at jeg skulle have taget ekstra blodprøver på afdelingen, hvor en sygeplejerske så fortæller, jeg skal indlægges.</p> <p> 21 Jeg blev indlagt akut, så der var ingen ventetid.</p> | <p>Virkelig godt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Virkelig godt</p> |
| <p>ID Kommentarer - R-HOTEL</p> | |
| <p> 1 Har været indlagt flere gange. Forløbet har været fint.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</p> | |
| <p> 1 Ingen ventetid. Blev indlagt igennem anden afdeling.</p> <p> 2 Vi har kun haft gode oplevelser og et meget dygtigt personale, som tog hånd om både patient og pårørende.</p> <p> 5 Ingen ventetid. Jeg blev modtaget pænt af en sygeplejerske i afdelingen.</p> <p> 8 Jeg blev indlagt først på et sygehus og blev siden overført til behandling på andet sygehus. Fra første færd i [vinters] på første sygehus til forundersøgelserne [i sommers] var det min sygdom, der gav ventetid, ikke afdelingen på andet sygehus.</p> <p> 9 Blev indlagt akut.</p> <p> 11 Udredningen af min sygdom var upåklagelig, hurtig og informativ.</p> | <p>Samlet indtryk</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Intet svar</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Godt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Virkelig godt</p> |

Hæmatologisk Afdeling R**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**



ID	Kommentarer - R170	Modtagelsen
2	Har været der før. Rart at møde kendte ansigter og personale, der kendte mig fra tidligere indlæggelser.	Virkelig god
5	De kører én på afdelingen på Århus Hospital.	Virkelig god
6	Positiv oplevelse. God støtte.	Virkelig god
7	Har kun positivt at sige.	Virkelig god
13	Det var dejligt at få en fast sygeplejerske og læge, der allerede på dag et var der til at tage imod og besvare spørgsmål.	Virkelig god
18	Blev akut indlagt og måtte vente på, at lægen kom.	God
19	Bedre behandling fås ikke andre steder.	Virkelig god
21	Man imponeres over det fine overblik, der er i "systemet"! Der er tænkt på alt!	Virkelig god
24	Egentlig var jeg dialysepatient på anden afdeling i de første mange uger. Blev transporteret frem og tilbage og var mestendels kun på Hæmatologisk fra [aften til morgen]. NB! Ventetid er ikke relevant for mig.	Virkelig god
29	God modtagelse. Undersøgelse og behandling sat i gang omgående, selvom det var om aftenen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - R70	Modtagelsen
3	Alt er nyt, så selv, "hvor er toilet?" til spisetider er relevant.	Virkelig god
6	Stor respekt for modtagerpersonalets engagement. Bland andet fik vi serveret kaffe på stuen.	Virkelig god
7	Jeg var indlagt i to omgange. Den første gang var den, som modtog mig, tydeligvis ikke helt opdateret på min 'sag'. Jeg fik anvist en forkert seng og forkerte oplysninger om det indgreb der forestod. Senere fik jeg dog en anden kontaktperson som var mere opdateret. Ved anden indlæggelse fungerede der hele meget fint. Der var dog lidt usikkerhed om den efterfølgende behandlingsplan.	God
13	Har før været indlagt, hvor der gik meget lang tid, inden sygeplejerskerne havde tid til at høre til mig. Fx i forbindelse med kemokurene.	God
15	Intet at klage over.	Virkelig god
16	Pga. den lange ventetid i modtagelsen rykkes dagvagtens arbejdsopgaver, så de videregives til aftenvagten. Jeg når kun lige at hilse på, og så er der en anden, som jeg skal referere til. Hvis man ikke selv har prøvet at være alvorligt syg og udmattet, så er det, efter min mening, ikke muligt at forestille sig, hvor meget ekstra energi, jeg bruger på en lille ting, som et vagtskifte. Men når batterierne er tappet efter [flere timers] ventetid i modtagelsen og med en usikkerhed fra ugen før, ja så skal der ingenting til, før tårerne vælter frem i afmagt eller den skrappe tunge taler i frustration. Et utroligt venligt og imødekommende personale på R70 gør deres absolut bedste ved modtagelse og videre frem. De er fleksible og professionelle. De sikrer tryghed, stabilitet og forudsigelighed.	God
ID	Kommentarer - R-HOTEL	Modtagelsen
1	Alle er søde og rare. Fornemmer, man er velkommen på afdelingen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 5 Søde og glade medarbejdere/sygeplejersker. De tog godt imod mig. Fik målt temperatur og blodtryk, og bagefter kom jeg ind på enestue. Fik taget blodprøver kort tid efter, og da prøverne var kommet tilbage, kom lægen. Hurtigt og effektivt. | Virkelig god |
| ✎ | 6 Glad og engageret personale. | Virkelig god |
| ✎ | 8 <input type="checkbox"/> Jeg var først til et orienteringsmøde, blev derefter indlagt til forundersøgelserne en ugestid senere og to uger efter indlagt til behandling. Der er så at sige altid nogen ventetid (regnet i timer) fra ankomst, til man får en plads på en stue. Det er forventeligt, men føles lidt langt. I øvrigt har modtagelsen været venlig og imødekommende. | God |

Hæmatologisk Afdeling R

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - R170	Fejlhåndtering
1	Min kontaktsygeplejerske tog orlov [kort] efter min indlæggelse, uden at jeg fik noget at vide, og uden jeg fik en ny. Hun kom igen [nogle] måneder efter. Forespørgsler vedrørende medicin og lignende skulle ofte siges til tre eller flere sygeplejersker, inden nogen tog affære. Er blevet kørt til røntgenafdeling uden at vide hvorfor. Blev bange...	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Manglede informationer om sygdommen. Manglede information om bivirkning ved medicin. Grundlæggende manglede der oplysninger om medicin.	Godt
5	NN valgte sin egen løsning. Ville ikke høre på min erfaring. Jeg skulle udskrives!	Intet svar
6	Tablet-kemokur i for lang tid i forhold til protokol.	Virkelig godt
10	For mange brist mellem personalet fra at være indlagt og dagspatient.	Dårligt
14	Forkert medicinudlevering.	Godt
17	Forkerte tabletter (forkert dosis).	Virkelig godt
20	Dosering af piller.	Godt
24	Småting. Men det var transporten mellem de to sygehuse, som var en daglig foretelse.	Intet svar
ID	Kommentarer - R70	Fejlhåndtering
1	Blev i et tilfælde sendt til forkert kontrolscanning. Det blev rettet, da JEG SELV havde opdaget det og gjort opmærksom på det. Blev i et andet tilfælde medikamentelt "overbehandlet". Det blev rettet, da jeg gjorde opmærksom på det.	Godt
2	Jeg oplevede, at den første kur jeg fik, blev jeg så syg af, så de måtte afbryde den. Dernæst fik jeg kemopiller [], som jeg fik så ondt i kroppen over.	Godt
12	Ingen ro til at sove, da meget dårlig og krævende patient blev indlagt i sengen ved siden af mig. Lyset brændte overalt døgnet rundt, og personalet var næsten hele tiden på stuen.	Virkelig godt
14	Fem dages forstoppelse blev forsøgt behandlet med øgede mængder [medicin] uden held. Problemet, viste det sig, var en stor ophobning af væske []. [] Da væsken efterfølgende blev tappet, var problemet løst.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	1) Forkert oplysning om [] behandlingsplan (læge). 2) Forveksling af mig og en anden med samme fornavn (læge). Det er jo ikke alle, der skal klandres. Læge NN har været fin, men [nogle] læger er ikke noget at skrive hjem om.	Godt
22	[Havde særlig tilstand]. Selvom jeg fik faste tidspunkter fire gange dagligt til skylning af dræn, ventede jeg som regel 30-45 minutter. De fleste sygeplejersker var søde og omhyggelige, men var ikke enige om, hvordan det skulle gøres. Nogle var rigtig søde, andre gav mig indtryk af, at jeg var til besvær, når jeg igen sad der og ventede på behandling.	Intet svar
ID	Kommentarer - R-HOTEL	Fejlhåndtering
1	Blev behandlet med penicillin, som jeg overhovedet ikke tåler. Blev overflyttet til anden afdeling.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
3	Da jeg skulle have [foretaget et indgreb], blev [min pårørende] ikke informeret ordentligt om, at jeg var blevet kørt til et andet sygehus. Hun ringede endda to gange, men ingen kunne give besked derom. Så hun var knust, da jeg ringede og spurgte, hvorfor hun ikke var kommet.	Dårligt

-  7 En punkteret lunge. Godt
-  11 Småting: En pille jeg enten havde taget eller ikke havde taget, som jeg måtte minde personalet om. Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - R170	Samlet indtryk
1	Der mangler helt klart en strukturering og større fokus på smertebehandling. Når jeg siger, at jeg har store smerter, skal der ikke gå [flere] timer, inden lægen kommer med den rette medicin.	Godt
7	Det har været godt.	Virkelig godt
10	Ved længere tids indlæggelse bliver man forflyttet for mange gange (forskellige stuer). Personalet bliver for meget rutinepræget. De glemmer, at patienten og pårørende [er i en] alvorlig situation. "Plejer" trives for meget.	Intet svar
24	Jeg er blevet velinformeret, fået dokumenteret data af lægerne om forløb, prognose, medicinering m.m. Så jeg har hele tiden været klar over "næste skridt".	Virkelig godt
29	Trygt og godt, hvor jeg hele tiden vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
1	Meget venligt og imødekommende personale på sengeafdelingen.	Godt
7	Alt i alt gik det som forventet. De aftaler, der var lavet på forhånd, blev overholdt. Forløbet var fint.	Godt
11	Alt fungerede stille, roligt og meget professionelt.	Virkelig godt
15	Jeg har været særdeles tilfreds, men har også forståelse for, at ventetid kan opstå, når en læge taler med en person før man selv skal til, og så samtalen fx kan dreje sig om liv eller død. Så skal der være respekt herom, og det forklarer fx min læge NN's stadige besvær med at overholde sine tider, så patienterne kommer til at vente. Men jeg har også haft sådanne samtaler, hvor lægen må give sig tid til mig, så de næste må vente. Gør opmærksom på det overfor de krakiler, man sommetider støder på.	Virkelig godt
19	Ved en overflytning "forsvandt" jeg i systemerne. Ingen anede, hvor jeg var. Ved [en pårørende] og NN's hjælp blev jeg "fundet" igen og kom med en taxa fra Aarhus Kommunehospital.	Godt
22	Den første tid efter operationen var min krop som en tønne, og jeg kunne ikke komme op at sidde uden en hjælpende hånd. Jeg var meget ked af, at nogle sygeplejersker ikke forstod det. De burde kunne vurdere hvornår det er pjæk eller alvor. Lægen der opererede mig, var utrolig dårlig til at informere efter operationen.	Intet svar
ID	Kommentarer - R-HOTEL	Samlet indtryk
1	Jeg har haft [kræftsygdom] i [mange] år. Behandlingsforløbet fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Jeg står stadig midt i forløbet og kan derfor ikke vurdere helheden. Indtil nu er tingene stort set gået efter planen.	Godt
9	Ventetid på [over et døgn] på CT-scanner. Hårdt, når man er fastende.	Virkelig godt
11	Personalet fortjener al mulig ros for, ikke blot at passe deres arbejde, men at gøre det medmenneskeligt!	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - R170	Samlet indtryk
1	Dårlig, ikke fordi informationerne var overfladiske, men fordi man skulle vente på dem og selv tage initiativet for at få dem.	Godt
4	Vi kunne ikke forstå, hvad der blev sagt omkring behandling/sygdom.	Godt
10	Forskelligt alt afhængigt af, hvem man taler med. For stor holdningsforskel blandt personalet til den enkelte patient.	Intet svar
12	Det er vigtigt selv at være udfarende.	Virkelig godt
18	Den var meget afhængig af travlhed. Jeg oplevede en meget, meget travl aftenvagt. Så går det ud over informationen.	Godt
24	Da jeg har [relevant uddannelse], har jeg bedt om detaljerede informationer, for at sætte mig videnskabeligt ind i mit sygdomsbillede.	Virkelig godt
29	Tilpas, fik de oplysninger, jeg havde brug for.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
1	1) Den skriftlige information passede ikke helt med efterforløbet (kontrol efter behandling). 2) Min behandlingsplan blev i ét tilfælde ændret, og jeg blev først informeret, da jeg spurgte til ændringen.	Godt
7	Som tidligere skrevet, var der lidt usikkerhed om det efterfølgende behandlingsforløb. Da jeg senere mødte op i ambulatoriet var dette stadig ikke afklaret. Kun på grund af min snak med kontaktlæger forud for forløbet, var det muligt at få den rette behandling.	Godt
13	Fik uddybende information, når jeg bad om det. Print af blodprøver fik jeg indimellem uopfordret, men måtte oftest bede om dem.	Godt
15	Fuld tilfreds.	Virkelig godt
20	Fik ingen skriftlig information om selve sygdommen, men for NOGLE af de behandlinger, jeg skulle igennem.	Virkelig godt
22	Har ikke på noget tidspunkt fået skriftlig information.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Jeg fik nogle papirer med til min læge på andet sygehus angående mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
8	Det var godt at få informationsmappen, men hvis jeg ikke havde haft et længere sygdomsforløb bag mig med den erfaring, det giver, ville jeg være skræmt til døde. Jeg opfattede det, som om materialet var udarbejdet til nogen, der ikke havde haft en forhistorie med en hæmatologisk sygdom, og med en stamcelleoperation er det vist aldrig tilfældet.	Godt

Hæmatologisk Afdeling R

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?















ID	Kommentarer - R170	Samlet indtryk
18	Der var slet ingen information ved udskrivelsen, det savnede jeg.	Godt
24	Jeg havde det virkelig elendigt, da jeg blev udskrevet. Ingen appetit, madlede mm. energiløshed. Der ville det i mit tilfælde (enlig) have været fantastisk at blive overflyttet til patienthospitalet i en uges tid, inden jeg kom hjem.	Virkelig godt
26	Har ikke haft behov for kontakt til egen læge.	Virkelig godt
28	Er ikke udskrevet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
3	Der var hjælp til motion, mad og tandråd.	Virkelig godt
7	Nej det har jeg ikke. Det forløb som forventet.	Godt
15	Jeg ved godt, hvad min livsstil betyder for mig, og jeg ønsker også selv at vælge, hvorledes jeg vil leve mit liv og har ikke brug for formynderi på dette område, som der er tilstrækkeligt mange meningsdannere, der ønsker at pådutte andre.	Virkelig godt
19	Hjemmesygeplejen kan ikke bruges til noget. De aner ikke, hvordan man skifter/reenser []. Og de kommer ikke på aftalt dag eller tidspunkt. De har ikke styr på noget som helst. Jeg har ikke konsulteret min læge, siden jeg blev syg.	Godt
22	Da hjemmepleje/sygepleje kom fra start, har de været utrolig søde, hjælpsomme og kompetente.	Intet svar
ID	Kommentarer - R-HOTEL	Samlet indtryk
1	Udskrivelse fra R7 er man tryk ved. Har foregået flere gange.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	De sørgede for, at jeg fik mad og drikke med på turen til et andet sygehus. Der manglede ikke noget.	Virkelig godt
8	Med et langt forløb i ambulatorium foran mig og med stor sandsynlighed for genindlæggelse, følte udskrivelsen ikke så markant. Man føler sig stadig i afdelingens hænder.	Godt
11	Svarene skyldes ikke mangler fra personalet. Jeg mener dog, at udskrivelsen efter et mange måneder langt kræftforløb burde være langt bedre. Det er under al kritik, at det skal være så svært at få genoptræning eller anden støtte til at få en tilbage til ens tidligere hverdag ovenpå et sådan forløb.	Virkelig godt

Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - R170	Samlet indtryk
1	Jeg holder meget af personalet på afdeling 170, som virker dedikerede og nærværende. Kommunikationen imellem personalet derimod gør, at de skal bruge meget længere tid til ting, der kunne løses ved en øresnegl. Firemandsstuen er et sted, jeg kun er faldet i søvn få gange.	Godt
4	Man skal vejlede patienter om kosten, f.eks. i forhold til sukkersyge, som jeg har, hvor der ikke blev taget hensyn til, at jeg ikke skulle have sukkerholdig mad.	Godt
5	Ikke mange toiletter/bade til oppegående.	Virkelig godt
7	Sengestuerne bliver vel mere behagelige, når de engang rykker til Skejby.	Virkelig godt
8	Ønsker bedre toiletter.	Virkelig godt
9	Hvad med den gode, "gamle" sengeredning og udluftning hver dag? Det er vigtigt, at man føler sig "taget af", når man er indlagt og har det skidt. At man ikke bliver glemt!	Virkelig godt
10	Ville være dejligt at have en eller flere, maks. to kontaktpersoner, som hele tiden var opdaterede om ens situation, også i forhold til pårørende. Personalet er ansat for længe, "plejer" trives godt. De glemmer, at det er en ny situation for patient og pårørende, når kræften kommer.	Intet svar
11	Toiletterne er et kapitel for sig. Alle patienter og besøgende skal deles om seks toiletter, der, flere uger efter modernisering, IKKE VIRKER!	Godt
12	Personalet, hele personalet, er imødekommende og omsorgsfulde.	Virkelig godt
13	Det er ikke godt, at der kun er tre fungerende toiletter på en afdeling med 30 patienter.	Virkelig godt
18	Personalet var ualmindeligt hjælpsomme og søde på trods af stor travlhed. Det er virkelig en kvalitet, og maden var helt i top!	Godt
21	Dygtigt, kompetent og venligt personale, der kun fortjener bedst mulige omtale!	Godt
22	Opholdsstuenes blå møbler, samme betræk som i [starten af 1990'erne]. Trænger til en ombe- trækning eller grundig rengøring. Ikke mindst, når man tænker på, hvilken afdeling MAN ER PÅ! Rigtig god modtagelse af grøn stue.	Virkelig godt
23	Modernisering af nye toiletter har efter min opfattelse taget al for lang tid. Langt at gå fra den ene ende af gangen til den anden, hvis du skal skynde dig på toilettet.	Virkelig godt
24	Jeg er dybt taknemmelig over mit samlede hospitalsophold, især hvad vedrører personalet. De virker med stort overskud og glæde. Helt fantastisk.	Virkelig godt
27	I den periode, jeg var indlagt, var halvdelen af toilet- og baderummene lukket på grund af renovering.	Godt
29	Det er et gammelt sygehus, men personalet gjorde alt for at få det til at fungere optimalt. Synes det lykkedes.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - R70	Samlet indtryk
3	Alle virker glade, og man er ikke bare et nummer.	Virkelig godt
4	For få toiletter. Yderligere er der modernisering af halvdelen af toiletterne.	Virkelig godt
5	Der er god kommunikation fra alle sundhedspersoner til den enkelte patient :-)	Virkelig godt
6	På grund af ombygning var toiletforholdene problematiske. Især i weekenderne, var det van-	Virkelig godt

Bilag 5

	skeligt at holde en god hygiejnisk standard. Selv lå jeg på en ensengs-/tosengsstue, men en indlæggelse på en firesengsstue er ikke optimal.	
 7	Jeg har stort set kun positive indtryk af min(e) indlæggelse(r). Afdelingen var under ombygning under mit ophold. Det gav naturligvis nogle ulemper i forhold til bad og toiletter, men sådan må det vel være.	Godt
 8	Altid en speciel, venlig og imødekomende stemning på netop denne afdeling. Også over for pårørende.	Godt
 15	Jeg har intet at klage over. Det er klart, at når man er på en kræftafdeling, er man ikke på det mest opløftende sted på kloden, og det vil altid påvirke. Så det har været en fantastisk oplevelse at opleve, hvorledes læger, sygeplejersker og øvrigt personale har tacklet situationen på en positiv måde og søgt at lindre oplevelsen for patienterne.	Virkelig godt
 16	Personalet på R70 er bare særligt gode. Trods arbejdspress og nedslidte lokaler yder de en flot indsats, er respektfulde og professionelle. De er højt specialiserede lige fra rengøring, køkken, sygepleje og til afdelingens læger. De engagerer sig med hjerne og hjerte. Som ægtefælle vil jeg gerne komme med kommentarer: Efter mere end 30 år i et offentligt system der arbejder med en enheds effektive og sikre vej igennem et system ([]), kan jeg jf. ovenstående oplevelse, og flere fra et andet sygehus, se flere punkter, som kan gøres bedre. Fx når lægen der visiterer ind i systemet, samtidig skal passe vagttelefon mm., opstår der en risiko for, at lægens fokus distraheres/flyttes. Fejlrisiko. Det oplevede vi. Som patienten tidligere har beskrevet, angående flaskehalsproblemet, ser jeg det u hensigtsmæssigt, at flaskehalsen skal opstå allerede ved indskrivningen. Både patienten og afdelingen venter. Spild af tid. Utilstedeligt, når vi snakker om så syge patienter. Sammenligner jeg med det system, jeg kender til, vil det svare til, at man blot havde fem indcheckningssskranke til flere hundrede rejsende. Det kan/skal gøres bedre, af respekt for alle. Når jeg snakker om en enheds sikre og effektive vej igennem et system, så var det bestemt ikke det, vi oplevede.	Virkelig godt
 17	Maden var ikke tilstrækkelig rettet mod unge patienter. Meget høj grad af omsorg, professionalisme og medmenneskelighed gjorde indlæggelsen til en tryk oplevelse - dette gælder alle personalegrupper.	Virkelig godt
 18	Ventetid?	Intet svar
 20	Snackvognen er en rigtig god ting! Der kunne godt være noget konsol til tv'et, for det kunne godt blive ret kedeligt at ligge så længe. Plus Internettet bør åbnes, så man kan spille onlinespil som World of Warcraft.	Virkelig godt
 22	Jeg mødte mange søde og kompetente mennesker, og dem var jeg glad for.	Intet svar
 23	Jeg har stort set kun topkarakter til hospitalet. Der er to ting, der generede. 1. At lægen kommer ind på stuen og undersøger en og taler om, hvad man fejler med mere, mens andre medpatienter på stuen kan høre med. 2. At rengøringspersonalet er på stuen samtidig med, at lægen er der og undersøger en og taler med en. Jeg mener, at det bør foregå i en undersøgelsesstue, hvor man er ene med læge og sygeplejerske. Jeg bryder mig ikke om, at andre skal høre, hvad vi taler om. Har ikke brug for at tale sygdom med medpatienter med mere. Ellers stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R-HOTEL	Samlet indtryk
 1	Ventestue på den ene afdeling er for lille. Maden på den anden afdeling er super.	Virkelig godt
 2	Mine besvarelser gælder afdeling R7. Jeg har også været indlagt på anden afdeling. Angående den anden afdeling: Super personale, men der er meget travlt (underbemandet?). Slidt afdeling, hvor hygiejne og toiletforhold ikke er tidssvarende.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Deres omsorg for mig var god.	Godt
 4	For få sengepladser. Altid positiv og hjælpsom.	Godt
 5	De havde rigtig god menneskelig kontakt, og de var rigtig gode til at bruge tid på mig og snakke med mig. Fik rigtig god behandling.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 8 Man kan da sagtens forestille sig bedre lokaler (hyggelige opholdsrum, enestuer til alle etc.), men det ligger jo ikke inden for det realistiske. Det virker forvirrende med en kontaktperson, der skifter dag for dag. Der er ikke tale om, at en person (sygeplejerske, læge) fulgte en patient hele vejen igennem, men alle de skiftende personer var meget velorienterede, og systemet fungerer da rimelig godt. | Godt |
| ✎ | 9 1. Flere sengepladser på afdeling R7. 2. Pårørende mangler mulighed for, mod betaling, spontant at købe kage mv. fra rullebordet :) | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Afdelingen var villig og hjælpsom. Maden var god, og der var en fin betjening. Det var dejligt, at man kunne få sin bakke med mad serveret, hvis man ikke selv kunne tage den, så man kunne sidde i cafeen og spise sammen med de andre patienter. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 Særligt må jeg rose serviceassistenter, som tjener mangeartede funktioner på afdelingen. Det gør hele indlæggelsen mere hjemlig, at der også kan udvikles et vist forhold til disse. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Alt for lang ventetid i ambulatoriet. Meget dårlige stole. | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.