

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Nyremedicinsk Afdeling C  
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](mailto: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.....	85
	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:	148
Besvarelser fra afdelingens patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	57%

### **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).



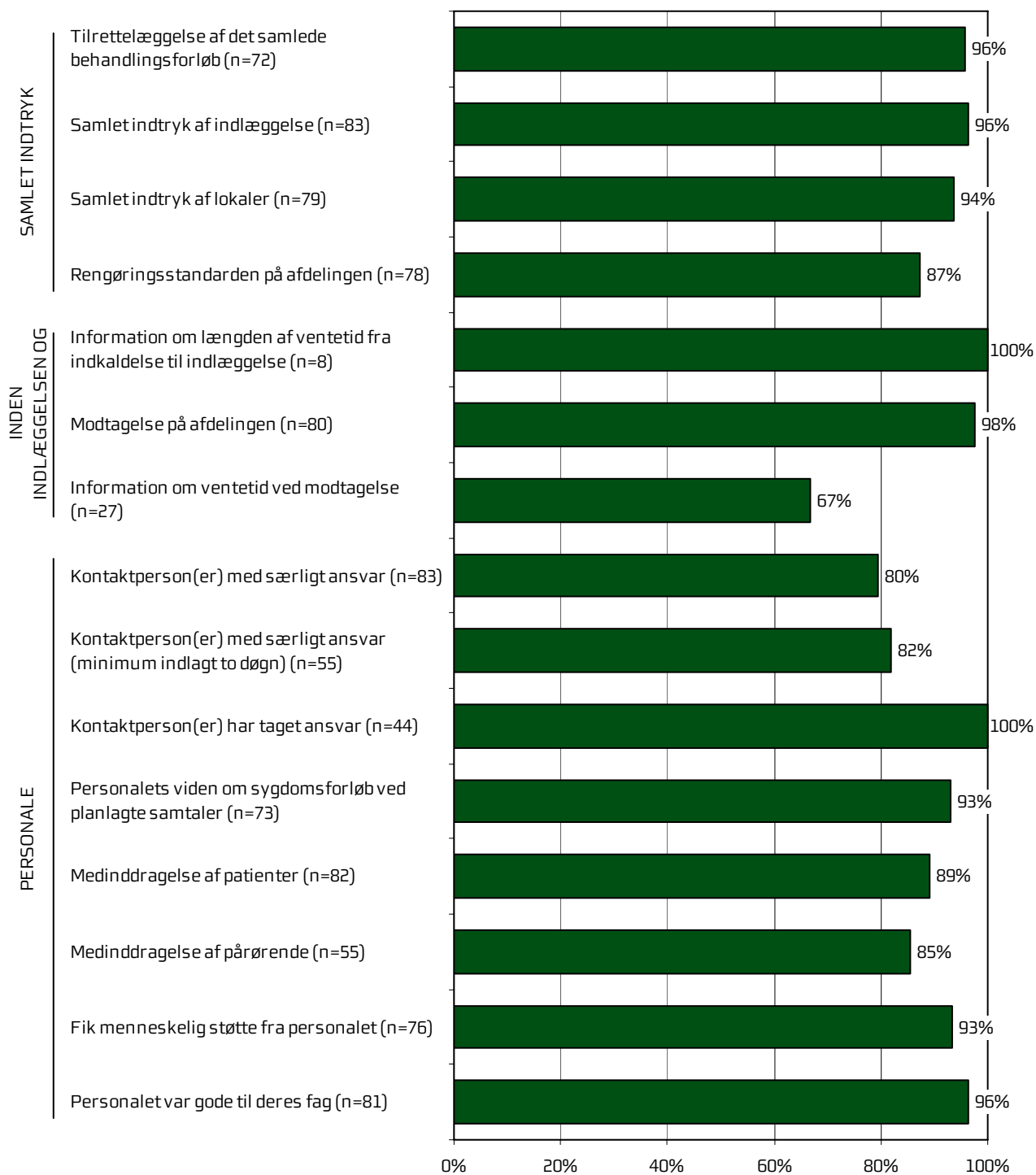


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

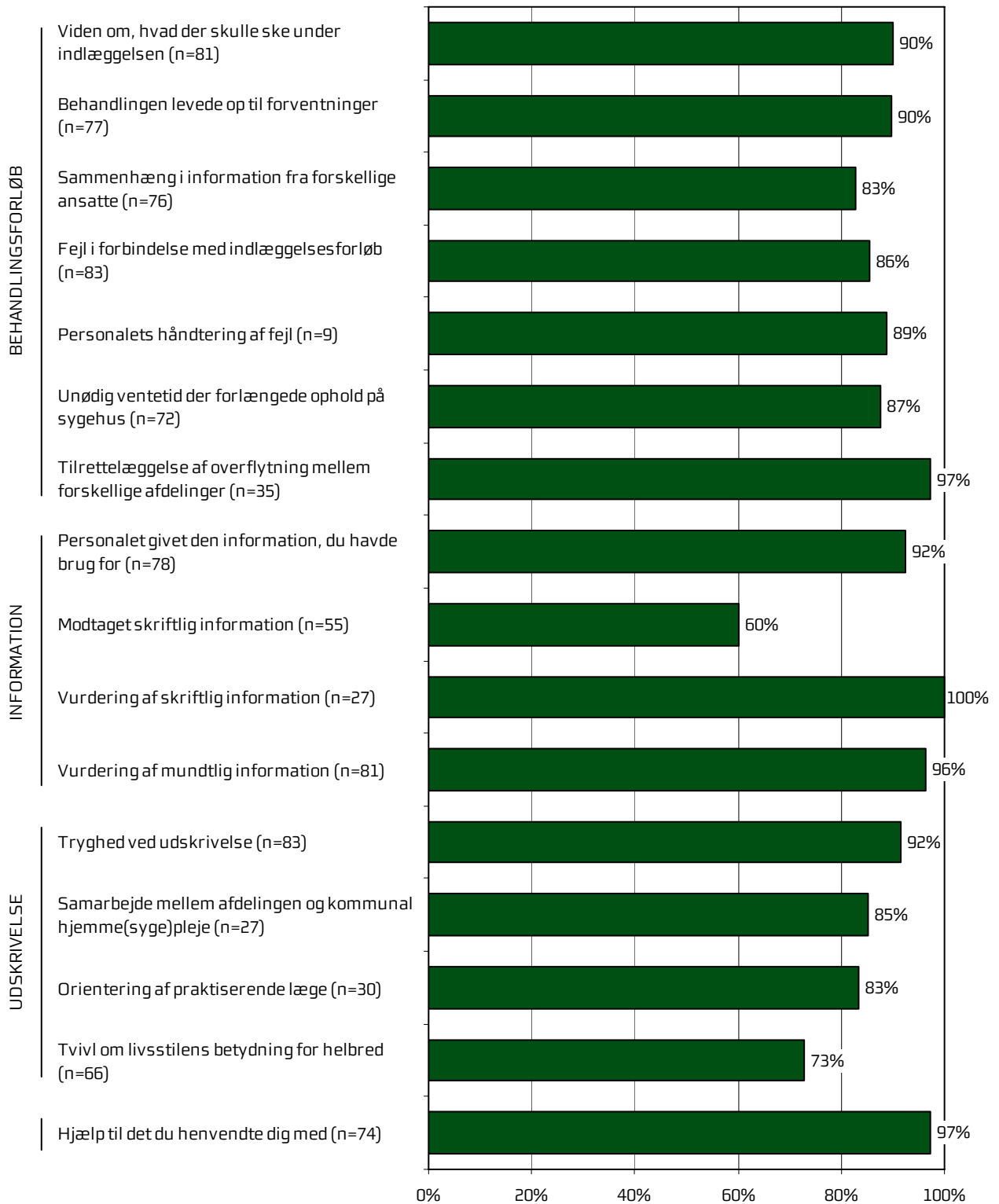
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

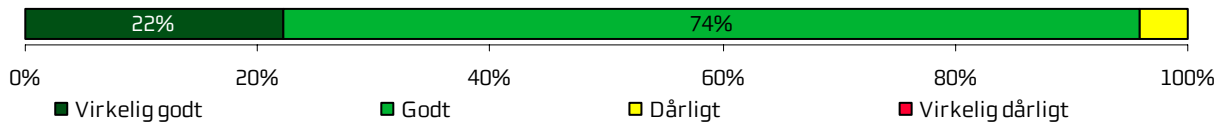
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

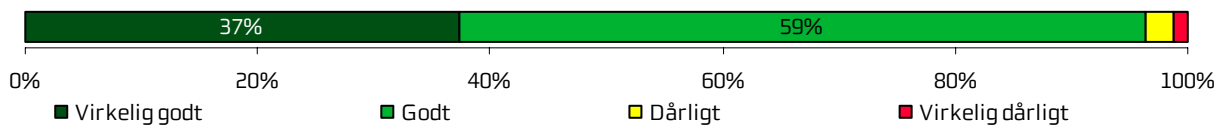
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

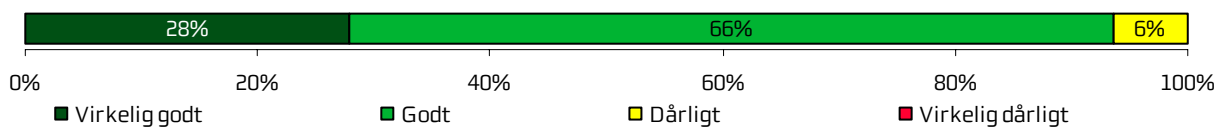
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=72)



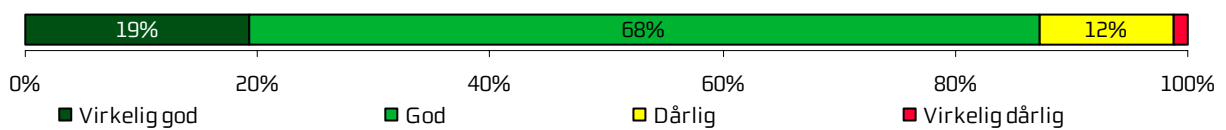
Samlet indtryk af indlæggelse (n=83)



Samlet indtryk af lokaler (n=79)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=78)

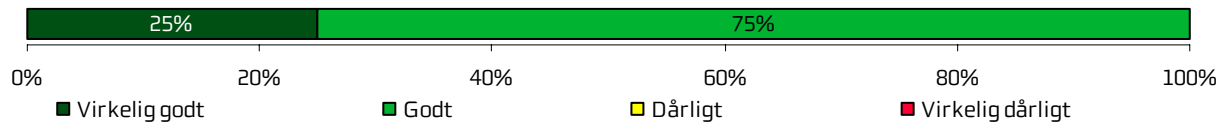


Sammenligning af afdelingens resultat

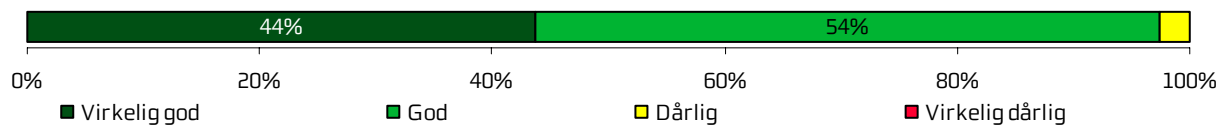
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	90 %	97 %	99 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	94 %	97 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	91 %	92 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

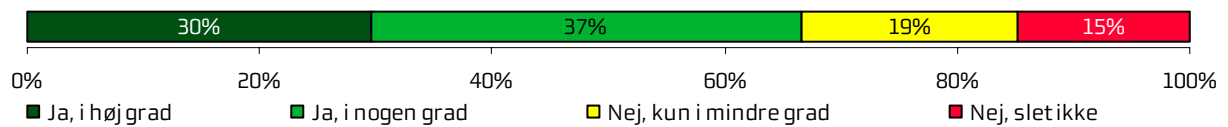
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=8)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



Information om ventetid ved modtagelse (n=27)

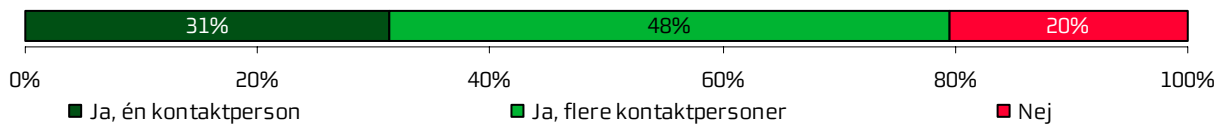




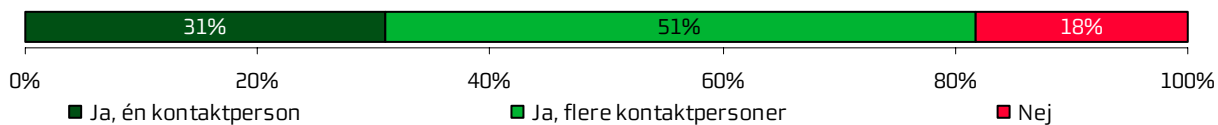
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	82 %	-	100 %	85 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	95 %	95 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	72 %	73 %	87 % *	61 %	76 %

## Personale

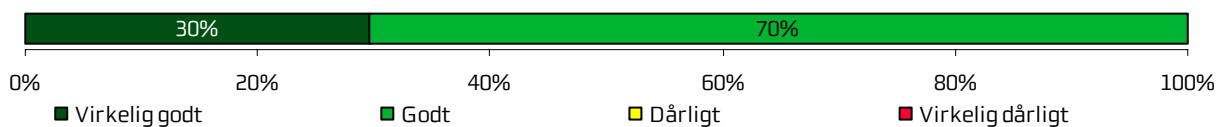
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=83)



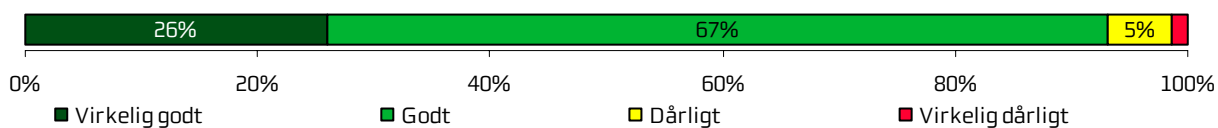
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=55)



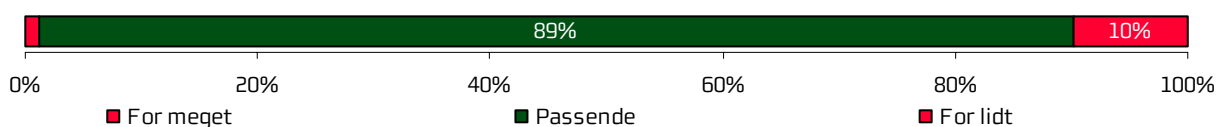
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



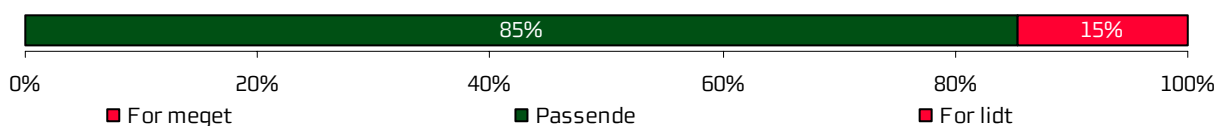
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



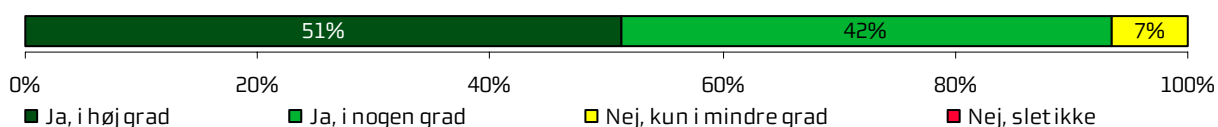
Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



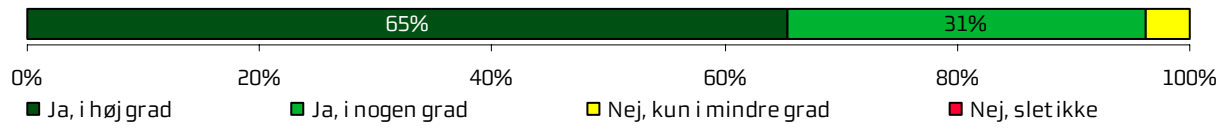
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	78 %	78 %	95 % *	70 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	79 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	86 %	93 %	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	91 %	92 %	98 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	80 %	84 %	96 % *	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	87 %	83 % *	99 % *	89 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

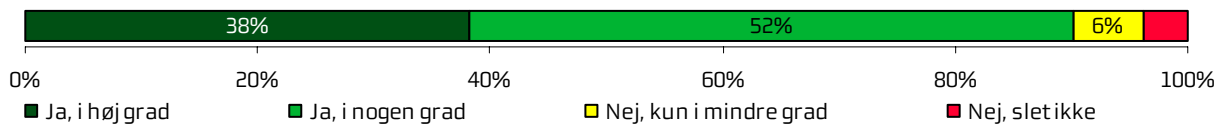
Personalet var gode til deres fag (n=81)



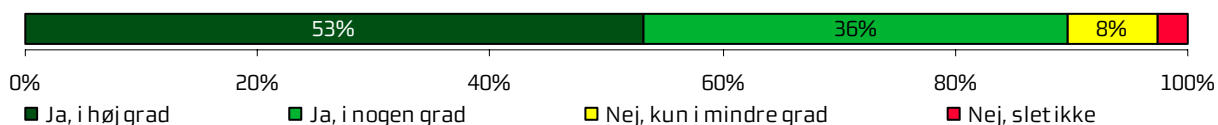
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	94 %	100 %	95 %	98 %

## Behandlingsforløb

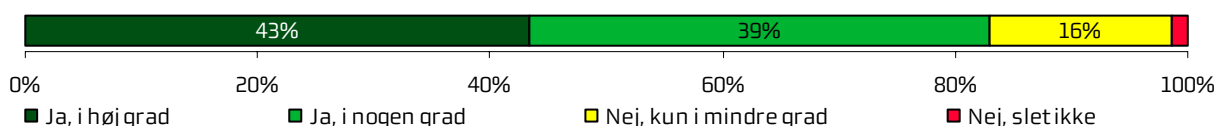
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=81)



Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



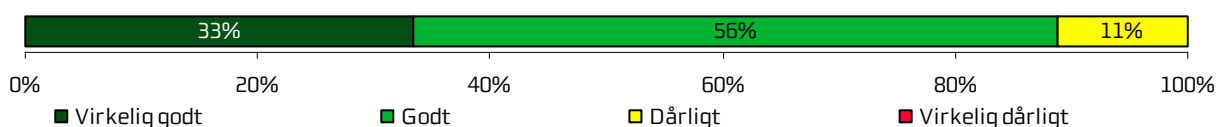
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



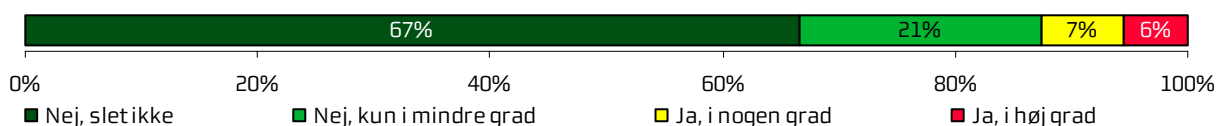
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=83)



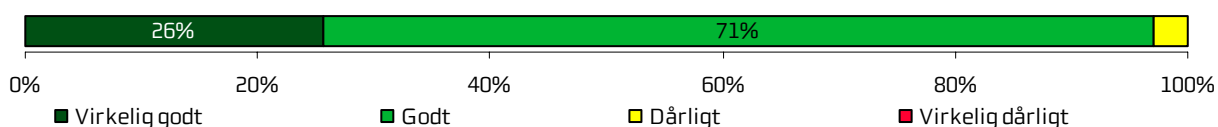
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)



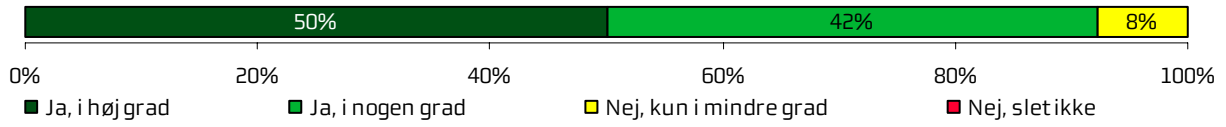
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



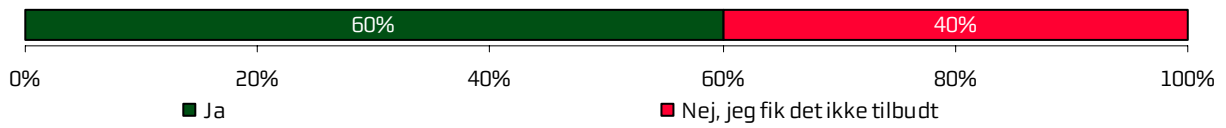
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90 %	82 %	95 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	96 % *	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	93 %	92 % *	97 % *	83 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	78 %	-	93 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	69 %	-	83 %	57 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	75 %	88 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	100 %	-	99 %	88 % *	93 % *

## Information

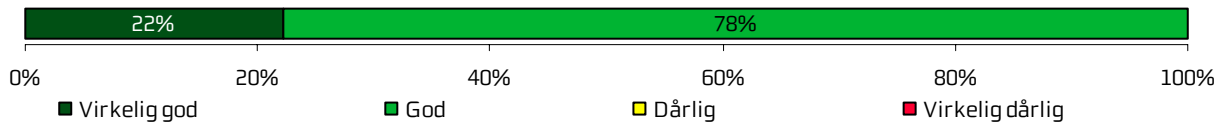
Personalet givet den information, du havde brug for (n=78)



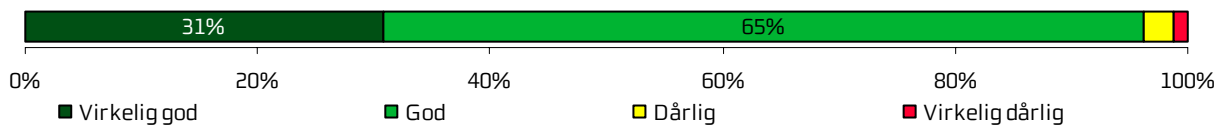
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



Vurdering af mundtlig information (n=81)

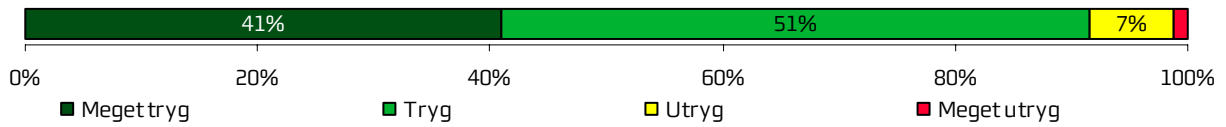




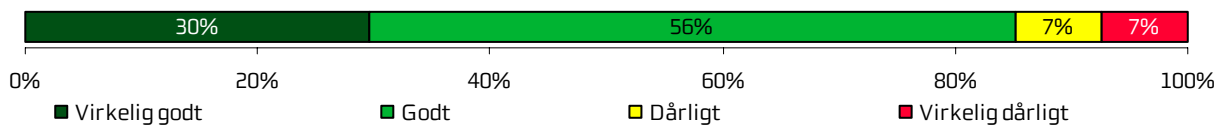
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	61 %	-	88 % *	53 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	95 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	94 %	95 %	100 %	89 % *	94 % *

## Udskrivelse

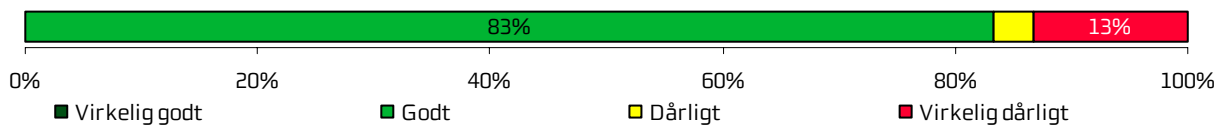
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



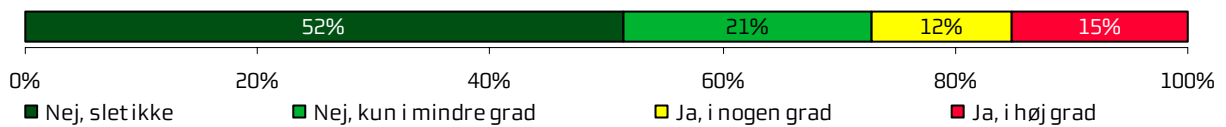
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=30)



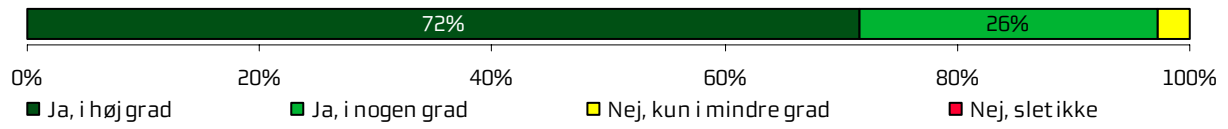
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	94 %	98 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	96 %	100 % *	99 %	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	84 %	91 %	95 %	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	75 %	73 %	83 %	63 %	71 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	90 %	93 % *	100 %	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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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 <b>samlede</b> 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) 57 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	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	61%	58%
Kvinde	39%	42%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	56%	49%
80- år	10%	11%

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**

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

### 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:

<sup>1</sup> 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		84		100%
<b>Køn</b>				
Mand		51		61%
Kvinde		33		39%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		0		0%
20-39 år		7		8%
40-59 år		22		26%
60-79 år		47		56%
80- år		8		10%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		74		95%
Pårørende		4		5%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		76		94%
Ikke dansk		5		6%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		71		85%
Planlagt		13		15%
<b>Afsnitsnavn</b>				
C-FÆLLES		7		8%
C-Sengeafsnit		77		92%

**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	22	74	4	0	72	11
<b>Køn</b>						
Mand	25	70	5	0	44	7
Kvinde	18	79	4	0	28	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	40	40	0	5	2
40-59 år	35	65	0	0	20	2
60-79 år	20	78	2	0	41	6
80-år	0	100	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	73	3	0	66	8
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	75	5	0	65	11
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	74	5	0	61	9
Planlagt	27	73	0	0	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	0	100	0	0	6	1
C-Sengeafsnit	24	71	5	0	66	10

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	2	1	83
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	4	0	51
Kvinde	31	66	0	3	32
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	71	14	14	7
40-59 år	45	55	0	0	22
60-79 år	36	62	2	0	47
80- år	57	43	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	57	1	1	74
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	62	3	1	76
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	39	57	3	1	70
Planlagt	31	69	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	57	43	0	0	7
C-Sengeafsnit	36	61	3	1	76



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	66	6	0	79
<b>Køn</b>					
Mand	21	69	10	0	48
Kvinde	39	61	0	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	14	86	0	0	22
60-79 år	36	53	11	0	45
80- år	29	71	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	64	7	0	70
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	66	7	0	73
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	65	7	0	68
Planlagt	27	73	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	29	71	0	0	7
C-Sengeafsnit	28	65	7	0	72

**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	19	68	12	1	78
<b>Køn</b>					
Mand	23	68	9	0	47
Kvinde	13	68	16	3	31
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	17	67	17	0	6
40-59 år	26	68	5	0	19
60-79 år	19	68	13	0	47
80-år	0	67	17	17	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	68	9	1	69
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	15	70	13	1	71
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	72	9	1	67
Planlagt	27	45	27	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	29	57	14	0	7
C-Sengeafsnit	18	69	11	1	71

**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	25	75	0	0	8	1	71
<b>Køn</b>							
Mand	33	67	0	0	6	0	42
Kvinde	-	-	-	-	2	1	29
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	6
40-59 år	-	-	-	-	0	0	20
60-79 år	33	67	0	0	6	1	38
80- år	-	-	-	-	1	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	75	0	0	8	0	63
Pårørende	-	-	-	-	0	1	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	0	100	0	0	6	1	66
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	71
Planlagt	25	75	0	0	8	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
C-FÆLLES	-	-	-	-	0	1	6
C-Sengeafsnit	25	75	0	0	8	0	65

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	2	0	80
<b>Køn</b>					
Mand	49	51	0	0	51
Kvinde	34	59	7	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	50	17	0	6
40-59 år	37	58	5	0	19
60-79 år	47	53	0	0	47
80- år	50	50	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	50	3	0	70
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	3	0	72
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	56	3	0	68
Planlagt	58	42	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	57	43	0	0	7
C-Sengeafsnit	42	55	3	0	73

**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	30	37	19	15	27	3
<b>Køn</b>						
Mand	29	35	18	18	17	1
Kvinde	30	40	20	10	10	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	29	43	29	0	7	1
60-79 år	31	31	15	23	13	2
80-år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	36	23	14	22	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	36	18	18	22	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	43	17	13	23	1
Planlagt	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	3	1
C-Sengeafsnit	33	29	21	17	24	2

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	31	48	20	83
<b>Køn</b>				
Mand	24	53	24	51
Kvinde	44	41	16	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	57	43	7
40-59 år	27	59	14	22
60-79 år	40	40	19	47
80- år	14	57	29	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	31	50	19	74
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	47	21	76
Ikke dansk	20	60	20	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	34	44	21	70
Planlagt	15	69	15	13
<b>Afsnitsnavn</b>				
C-FÆLLES	71	14	14	7
C-Sengeafsnit	28	51	21	76

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	51	18	55
<b>Køn</b>				
Mand	27	54	19	37
Kvinde	39	44	17	18
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	20	60	20	15
60-79 år	42	45	13	31
80- år	17	50	33	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	53	17	47
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	31	52	17	52
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	33	49	18	49
Planlagt	17	67	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
C-FÆLLES	71	14	14	7
C-Sengeafsnit	25	56	19	48

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	30	70	0	0	44	1
<b>Køn</b>						
Mand	31	69	0	0	29	1
Kvinde	27	73	0	0	15	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	45	55	0	0	11	1
60-79 år	22	78	0	0	27	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	66	0	0	38	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	74	0	0	42	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	67	0	0	39	1
Planlagt	0	100	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	33	67	0	0	6	0
C-Sengeafsnit	29	71	0	0	38	1



**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	26	67	5	1	73	8
<b>Køn</b>						
Mand	30	60	7	2	43	5
Kvinde	20	77	3	0	30	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	67	17	17	6	1
40-59 år	33	62	5	0	21	0
60-79 år	26	69	5	0	39	6
80-år	29	71	0	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	68	5	2	65	7
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	72	6	1	67	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	67	5	2	63	6
Planlagt	20	70	10	0	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	50	50	0	0	6	1
C-Sengeafsnit	24	69	6	1	67	7

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	82
<b>Køn</b>				
Mand	2	86	12	50
Kvinde	0	94	6	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	71	29	7
40-59 år	5	91	5	22
60-79 år	0	89	11	46
80- år	0	100	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	90	8	73
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	88	11	76
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	93	6	70
Planlagt	0	67	33	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
C-FÆLLES	0	100	0	7
C-Sengeafsnit	1	88	11	75

**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	0	85	15	55	27
<b>Køn</b>					
Mand	0	86	14	35	15
Kvinde	0	85	15	20	12
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	4	3
40-59 år	0	100	0	16	6
60-79 år	0	81	19	31	15
80- år	-	-	-	4	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	87	13	47	26
Pårørende	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	84	16	49	27
Ikke dansk	0	100	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	84	16	50	20
Planlagt	0	100	0	5	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	0	83	17	6	1
C-Sengeafsnit	0	86	14	49	26

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	51	42	7	0	76	5
<b>Køn</b>						
Mand	57	41	2	0	46	4
Kvinde	43	43	13	0	30	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	29	57	0	7	0
40-59 år	40	60	0	0	20	2
60-79 år	60	38	2	0	42	3
80-år	71	29	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	40	6	0	67	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	43	7	0	69	5
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	44	6	0	64	5
Planlagt	58	33	8	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	50	33	17	0	6	1
C-Sengeafsnit	51	43	6	0	70	4

**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	65	31	4	0	81	3
<b>Køn</b>						
Mand	68	30	2	0	50	1
Kvinde	61	32	6	0	31	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	57	29	0	7	0
40-59 år	64	32	5	0	22	0
60-79 år	71	29	0	0	45	2
80-år	86	14	0	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	4	0	71	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	4	0	73	3
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	31	4	0	68	3
Planlagt	69	31	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	57	43	0	0	7	0
C-Sengeafsnit	66	30	4	0	74	3

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	38	52	6	4	81	3
<b>Køn</b>						
Mand	39	53	4	4	49	2
Kvinde	37	50	9	3	32	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	29	29	14	7	0
40-59 år	43	57	0	0	21	1
60-79 år	37	54	7	2	46	1
80-år	43	43	0	14	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	54	6	3	71	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	55	7	4	73	3
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	56	7	3	68	3
Planlagt	62	31	0	8	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	17	83	0	0	6	1
C-Sengeafsnit	40	49	7	4	75	2

**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	53	36	8	3	77	6
<b>Køn</b>						
Mand	60	30	9	2	47	3
Kvinde	43	47	7	3	30	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	50	0	33	6	1
40-59 år	65	25	10	0	20	2
60-79 år	51	40	9	0	45	1
80-år	67	33	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	38	6	3	68	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	38	9	3	69	6
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	38	6	3	64	6
Planlagt	54	31	15	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	43	43	14	0	7	0
C-Sengeafsnit	54	36	7	3	70	6

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	43	39	16	1	76	7
<b>Køn</b>						
Mand	46	42	10	2	48	3
Kvinde	39	36	25	0	28	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	14	57	14	7	0
40-59 år	48	38	14	0	21	0
60-79 år	49	41	10	0	41	6
80-år	29	57	14	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	39	15	1	67	6
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	43	16	1	68	7
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	38	18	2	65	6
Planlagt	55	45	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	17	50	33	0	6	1
C-Sengeafsnit	46	39	14	1	70	6



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	83
<b>Køn</b>			
Mand	82	18	50
Kvinde	91	9	33
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	86	14	7
40-59 år	73	27	22
60-79 år	91	9	46
80- år	88	12	8
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	73
Pårørende	-	-	4
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	75
Ikke dansk	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	85	15	71
Planlagt	92	8	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
C-FÆLLES	100	0	7
C-Sengeafsnit	84	16	76

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	33	56	11	0	9	0
<b>Køn</b>						
Mand	29	57	14	0	7	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	17	67	17	0	6	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	56	11	0	9	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	56	11	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	50	13	0	8	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	0	0
C-Sengeafsnit	33	56	11	0	9	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	67	21	7	6	72	8
<b>Køn</b>						
Mand	65	16	9	9	43	5
Kvinde	69	28	3	0	29	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	40	60	0	0	5	2
40-59 år	76	24	0	0	21	0
60-79 år	65	13	12	10	40	5
80-år	67	33	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	20	8	3	65	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	22	8	5	65	8
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	18	6	5	62	7
Planlagt	40	40	10	10	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	57	29	0	14	7	0
C-Sengeafsnit	68	20	8	5	65	8

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	26	71	3	0	35	4	43
<b>Køn</b>							
Mand	33	62	5	0	21	2	27
Kvinde	14	86	0	0	14	2	16
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1	4
40-59 år	36	64	0	0	11	0	11
60-79 år	28	67	6	0	18	3	25
80- år	-	-	-	-	4	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	70	3	0	33	2	39
Pårørende	-	-	-	-	2	1	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	77	3	0	30	4	41
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	23	77	0	0	30	4	35
Planlagt	40	40	20	0	5	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
C-FÆLLES	-	-	-	-	4	0	3
C-Sengeafsnit	26	71	3	0	31	4	40

**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	50	42	8	0	78
<b>Køn</b>					
Mand	53	38	9	0	47
Kvinde	45	48	6	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	83	17	0	6
40-59 år	57	38	5	0	21
60-79 år	51	40	9	0	45
80- år	67	33	0	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	43	6	0	70
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	46	7	0	72
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	44	7	0	68
Planlagt	60	30	10	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	57	43	0	0	7
C-Sengeafsnit	49	42	8	0	71

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	16	35	9	40	55	26
<b>Køn</b>						
Mand	14	37	11	37	35	14
Kvinde	20	30	5	45	20	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	0	0	57	7	0
40-59 år	25	56	6	12	16	6
60-79 år	7	29	7	57	28	17
80- år	-	-	-	-	4	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	33	10	39	49	23
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	33	8	43	49	25
Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	40	6	37	48	21
Planlagt	14	0	29	57	7	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	4	3
C-Sengeafsnit	18	31	10	41	51	23

**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	22	78	0	0	27	1
<b>Køn</b>						
Mand	26	74	0	0	19	0
Kvinde	13	88	0	0	8	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	38	62	0	0	13	1
60-79 år	0	100	0	0	9	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	80	0	0	25	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	86	0	0	22	1
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	79	0	0	24	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	2	0
C-Sengeafsnit	24	76	0	0	25	1

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	31	65	2	1	81
<b>Køn</b>					
Mand	27	71	2	0	49
Kvinde	38	56	3	3	32
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	0	86	0	14	7
40-59 år	38	57	5	0	21
60-79 år	29	69	2	0	45
80- år	50	50	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	64	3	1	72
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	70	3	1	73
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	67	3	1	70
Planlagt	45	55	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	57	43	0	0	7
C-Sengeafsnit	28	68	3	1	74



**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	51	7	1	83
<b>Køn</b>					
Mand	44	48	6	2	50
Kvinde	36	55	9	0	33
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	14	86	0	0	7
40-59 år	45	50	5	0	22
60-79 år	45	45	9	2	47
80- år	29	57	14	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	52	7	0	73
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	55	7	1	75
Ikke dansk	60	20	20	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	53	9	1	70
Planlagt	62	38	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
C-FÆLLES	43	43	14	0	7
C-Sengeafsnit	41	51	7	1	76

**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	30	56	7	7	27	5	47
<b>Køn</b>							
Mand	36	43	14	7	14	4	30
Kvinde	23	69	0	8	13	1	17
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1	5
40-59 år	29	57	14	0	7	0	15
60-79 år	38	50	6	6	16	4	24
80- år	-	-	-	-	3	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	57	10	0	21	5	45
Pårørende	-	-	-	-	4	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	54	8	8	24	5	43
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	56	8	8	25	4	37
Planlagt	-	-	-	-	2	1	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
C-FÆLLES	33	50	17	0	6	0	1
C-Sengeafsnit	29	57	5	10	21	5	46

**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	0	83	3	13	30	52
<b>Køn</b>						
Mand	0	80	0	20	15	35
Kvinde	0	87	7	7	15	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	0	80	0	20	5	17
60-79 år	0	81	6	13	16	30
80-år	0	100	0	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	88	4	8	25	48
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	81	4	15	26	49
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	81	4	15	27	42
Planlagt	-	-	-	-	3	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	3	4
C-Sengeafsnit	0	81	4	15	27	48

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	21	12	15	66	16
<b>Køn</b>						
Mand	56	23	13	8	39	11
Kvinde	44	19	11	26	27	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	0	14	14	7	0
40-59 år	60	15	20	5	20	2
60-79 år	47	32	3	18	34	13
80-år	20	0	40	40	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	20	13	13	60	13
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	20	13	17	60	15
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	21	14	16	58	11
Planlagt	63	25	0	13	8	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	-	-	-	-	4	3
C-Sengeafsnit	52	21	11	16	62	13

**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	72	26	3	0	74	1
<b>Køn</b>						
Mand	80	17	2	0	46	1
Kvinde	57	39	4	0	28	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	67	17	0	6	0
40-59 år	71	29	0	0	21	0
60-79 år	79	19	2	0	42	1
80-år	80	20	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	22	2	0	65	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	3	0	67	1
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	26	3	0	62	1
Planlagt	75	25	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
C-FÆLLES	83	17	0	0	6	0
C-Sengeafsnit	71	26	3	0	68	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.

## Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-FÆLLES	Samlet indtryk
1	Var virkelig dårlig med høj feber.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Det var en planlagt [transplantation]. Gik til ambulans kontrol og til OP.	Virkelig godt
6	Det var akut nyresvigt.	Virkelig godt
7	Blev indlagt akut fra ambulatoriet.	Godt
8	Akut indlagt.	Godt
9	Det er rart, at man som regel altid kan få en seng med det samme, når man kommer.	Virkelig godt
11	Jeg er [blevet opereret] og har gennem de sidste par år haft mange bivirkninger af al den medicin, der følger med. Er blevet indlagt akut flere gange ved egen henvendelse. Altid vel modtaget.	Virkelig godt
15	Akut feber, hurtigt stigende. Tiltagende kvalme til opkast.	Godt
16	Ingen ventetid. Blev indlagt af egen læge.	Godt
20	Aalborg Hospital havde uddybende informeret og besvaret alle mine spørgsmål inden ankomst til andet hospital.	Virkelig godt
22	Fik detaljeret information om indlæggelsesforløbet 14 dage før, hvilket var tids nok. Der var ikke noget, som overraskede mig under indlæggelsen, som ikke var informeret om før. God og præcis information af sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
23	Jeg ringede til Region Midtjylland lægevagten.	Virkelig godt
24	Da jeg er "fast kunde" på afdelingen, er der ikke noget nyt. Jeg kender dem, og de kender mig. Fin behandling.	Godt
26	Overflyttet per ambulance.	Virkelig godt
27	Var selv med til at beslutte tidspunktet for min indlæggelse/transplantation. Derfor som sådan ikke nogen ventetid .	Godt
30	Var først indlagt på et sygehus i to dage og blev flyttet til anden afdeling [på andet sygehus] to dage efter.	Virkelig godt
31	Blev hurtigt indkaldt per telefon. Ok.	Virkelig godt
38	Læge NN, som indlagde mig om aftenen, da jeg ringede, var som altid meget sympatisk. Aften-vagtsygeplejersken. Godt.	Godt
40	God.	Virkelig godt



## Nyremedicinsk Afdeling C

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Modtagelsen
2	Jeg ventede længe ved skranken, før sekretæren havde tid. Da jeg blev henvist til en sygeplejerske/sosu, fik jeg noget mere information. Men man er noget hylet ud af den, når man bliver indlagt, og man har bare brug for en smule opmærksomhed.	Intet svar
5	Indlagt akut hver gang.	God
6	Meget god information. Indlagt en måned, derefter hjemsendt, og i dialyse [efterfølgende].	Virkelig god
7	Fik at vide, hvad der skulle foregå.	God
11	Føler, I tager fat om problemerne. Venlig modtagelse.	God
15	Sygeplejersken var alle tiders, men den læge NN, vi mødte, tog os ikke alvorligt, da vi prøvede at fortælle om vores erfaring i forhold til lignende indlæggelser. Og pludselig var han væk, så sygeplejersken ikke kunne handle på min hurtige udvikling til det værre.	Intet svar
20	Under hele opholdet, der kun skulle have været [en dag], men blev skubbet pga. andre forhold til næste dag, blev jeg serviceret til min fulde tilfredshed, så jeg noterede hendes navn: NN. Jeg vil meget gerne have hende omkring mig ved en eventuel [transplantation].	Virkelig god
22	Tilfredsstillende modtagelse, hvor personalet virkede til at have den fornødne tid til at tage sig af mig, og få mig instrueret i området og arbejdsgangene.	God
23	Jeg husker det ikke.	Intet svar
24	God. Et stort minus er dog de evindelige samtaler. SÅ LÆS dog den journal! Så kan der spares tid, og jeg kan få ro til de egentlige undersøgelser.	God
25	Der var ikke meget tid, da jeg kom, så lå længe alene.	Dårlig
27	De var klar til at modtage mig på afdelingen. Alt var klart, dejligt.	God
33	Læge, der var svær at forstå.	Dårlig
36	Straks orientering og hjælp fra sygeplejerske.	Virkelig god
38	Venlig. Manglede bare oplysninger om min medicin.	God

## Nyremedicinsk Afdeling C

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
4	Prikket hul i nyren.	Godt
6	Ved første [operation] blev nerver til hånden beskadiget. Det gav stærke smerter [og følelsesløshed]. Så blev jeg opereret i håndleddet uden resultat. Fingrene har stadig følelse som pergamentpapir.	Virkelig godt
9	Jeg snakkede med en læge i telefonen, som gav mig en forkert melding, og som sagde, at jeg ikke behøvede indlæggelse, hvilket gjorde mig usikker. Det viste sig også, at jeg straks skulle have været indlagt, efter snak med lægen ved indlæggelsen dagen efter, da hun ikke kunne forstå, at jeg ikke havde reageret på mine symptomer.	Virkelig godt
12	Min []medicin burde vist ikke have været taget fra mig i forbindelse med transplantationen.	Godt
13	De hørte ikke efter, hvad mine erfaringer var med min sygdom, til trods for, at jeg har været indlagt [mange gange] i [en ung alder].	Virkelig godt
15	At vagt NN IKKE tog vores information ved indlæggelsesdagen seriøst. Information omkring hvordan min/vores (min ægtefælles) erfaring omkring hurtigt stigende feber og nødvendigheden omkring hurtig anlæggelse af [medicin] og opstart af behandling. Vi har prøvet det før, og det har været meget tæt på at gå helt galt. Vagt NN sagde, at han ville gøre, hvad han kunne, og ikke glemme os. Det var alt, hvad vi så til ham! Der blev først taget hånd om mig meget senere af en ny vagt, og der skulle narkose til anlæggelse af [medicin]. Feberen var utrolig høj, samt feberkramper og opkast var startet!	Godt
18	Blev sendt hjem med kateter i. Fik ikke information om, at det skulle skiftes. Fik ingen ekstra katetre. Fik ikke information om at kontakte hjemmeplejen. Desuden: Der gik [flere] dage fra indlæggelse til start af behandling med antibiotika, skønt feberen konstant lå [højt]. Medførte flere fald ud af seng med skade [til følge]. Patienten havde febervildelse.	Intet svar
19	Forkert medicin, jeg selv skulle opdage.	Godt
25	Der var for lidt tid og for lidt information. Jeg var meget overladt til mig selv. Personalet kom ikke altid, når jeg kaldte.	Intet svar
34	Et: Ja, min første [operation] fejlede, og jeg har faktisk aldrig fået en god forklaring på det. To: I forbindelse med den første operation, blev et kateder (tror jeg det hedder) ikke hæftet korrekt. Det betød, at jeg havde den siddende i min urinleder i [over en måned].	Dårligt
36	[] Efter [mange] indlæggelser [] måtte lægerne erkende, at de måtte smide håndklædet i ringen. De vidste ikke, hvilken sygdom jeg havde eller hvilken behandling, jeg skulle have fremover!! Selvfølgelig skuffende, uanset at jeg stadig har fuld tillid/tro til lægernes gode kvalifikationer.	Intet svar
37	Patienten skulle have en [undersøgelse] af nyrerne. Det fik han, og vi fik at vide, at han skulle tale med en læge. Det gjorde vi og fik at vide, at nyrerne var fine. Så grinede vi og havde det godt. Men så sagde lægen, at han havde kræft [et andet sted]. Der fik jeg fem spande vand i hovedet.	Intet svar
41	Fejl ved operation.	Intet svar

## Nyremedicinsk Afdeling C

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - C-FÆLLES	Samlet indtryk
2	Uendelig lang ventetid fra den ene undersøgelse til den anden. Jeg var indlagt [flere uger].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Det var min anden [gang], så jeg vidste det meste om forløbet.	Godt
4	Bare uheldigt. Det sker jo sjældent.	Godt
6	Det var helt prima.	Virkelig godt
9	Alt i alt meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Jeg/vi har faktisk været godt tilfredse. Lige en kort information: Den forvagt, der tog hånd om mig [om aftenen] (nr. to forvagt), virkede meget chokeret over min tilstand, og det virkede på min [ægtefælle] som om, at hun ikke havde fået overdraget nogen information omkring mig fra første forvagt.	Godt
18	Patienten var indlagt i cirka syv uger. Blev sendt hjem. Blev syg igen efter et par dage og så ind igen flere gange. Var patienten blevet opereret for prostataen straks det blev opdaget, havde forløbet været under den halve tid. Forstørret prostata gav konstant blærebetændelse og høj feber. Patienten er nyretransplanteret.	Godt
20	Men at jeg var uheldig med en anden prioritering, så det blev ambulantly behandling med overnatning. Det betød mindre, da jeg [] er meget god til at vente.	Virkelig godt
22	Erfarent og rutineret personale. Aften- og natteholdet var hårdt hængt op under min indlæggelse, men lod ikke det pressede arbejde smitte af på humør eller service, når de havde tid til mig eller min stuemakker.	Virkelig godt
25	Det var alt i alt ikke trygt at være indlagt, da personalet ikke havde tid.	Virkelig dårligt
34	Vedrørende det forkert hæftede [kateter], så blev det opdaget på scanningen efter den første transplantationsoperation. Men ingen havde øjensynligt læst det i journalen. Og efterhånden som min journal blev meget stor, forsvandt det helt af syne. Jeg synes, at man skal lave en hængerliste, som man gør i alle projekter. Her kan man så liste specielle problemer, og først slette dem, når de er løst. Så var jeg blevet fri for et forgæves forsøg på at fjerne kateteret ambulantly under lokalbedøvelse: Det var ikke en sjov oplevelse. Det er selvfølgelig også klart, at hvis transplantationen var lykkedes den første aften, så havde Skejby sparet sig selv for meget besvær (og omkostninger). Men jeg går ud fra, at I selv holder fast i dette. Desuden fik jeg at vide, at jeg skulle have sat et [kateter] fast den første aften, men det skete ikke/kom aldrig til at virke. Underligt.	Godt
35	Mine indlæggelser er meget forskellige fra gang til gang. Nogle gange når man ikke at få information, andre gange kan man knap få svar. Men overordnet okay.	Godt






## Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Havde ikke behov for meget information.	Godt
6	Helt i orden.	Virkelig godt
8	Har ingen skriftlig information fået før indlæggelsen.	Godt
15	Før: ikke aktuelt. Fik intet skriftligt, ikke aktuelt. Under: Da jeg kom til mig selv igen, blev jeg informeret omkring, hvilken intravenøs jeg fik og lignende. Efter: ikke aktuelt.	Godt
20	Jeg blev meget behageligt behandlet af (endnu engang) læge NN.	Virkelig godt
25	Der var ikke nogen, der vidste, hvad der skulle ske, da det, der opstod, ikke var normalt. Men noget af personalet manglede tid og tålmodighed.	Virkelig dårligt
29	Jeg var indlagt et døgn for en ballonudvidelse []. Så skulle jeg være på sygehuset, når lægerne havde tid til at behandle mig. Alt var ordnet mellem dialysen på det ene sygehus og det andet sygehus.	Intet svar
33	Jeg kommer til kontrol hver sjette uge.	Godt
34	Jeg oplevede ind imellem, at jeg selv skulle holde fast i udestående opgaver. Der var også enkelte problemer med registrering af ændring i medicin.	Godt
38	Fik ingen. Ville gerne have haft et udskrivningsbrev.	Godt

## Nyremedicinsk Afdeling C




### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - C-Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Jeg er faktisk ikke udskrevet. Jeg er [stadig i behandling].	Virkelig godt
	21	Jeg talte med diætist og fik et kostskema.	Godt
	31	Lidt svævende.	Virkelig godt
	34	Jeg blev behandlet ok, og kunne næsten selv bestemme, hvornår jeg følte, jeg var klar til at tage hjem. Flot.	Godt
	38	Jeg fik ikke udskrivelsesbrev med.	Godt

## Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - C-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Dejlige, omsorgsfulde sygeplejersker.	Godt
ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Social- og sundhedsassistenten var fantastisk og ligeledes hende, der stod for maden. Hvilken varme, de havde overskud til at give, det var dejligt. Og NN er god til at give helt klar besked og opmærksomhed.	Godt
6	Jeg bliver godt informeret, når der sker noget særligt, med løbesedler og opslag.	Virkelig godt
10	Fysioterapeuterne var særdeles gode.	Virkelig godt
14	I burde sende en "føler" ud med hensyn til maden, som fx på Randers Sygehus, hvor maden er i top. Det betyder meget, når man er indlagt.	Godt
15	Rengøringen på badeværelserne halter! Rengøringen af vores sengeborde, vores lille private verden, er for dårlig. Ikke én gang har jeg oplevet et helt rent bord. Sengen havde gamle blodrester på sig.	Godt
17	Jeg synes godt, at toiletterne kunne gøres meget mere rene!	Godt
19	Toiletter bør rengøres flere gange dagligt. Bordene til sengene er meget beskidte/ulækre ved hjulene/understel.	Godt
20	Det virker ikke så moderne som bl.a. vort andet sygehus, men dog bedre end to andre sygehuse. NB: Arrangementet af måltider forløber meget anderledes i Skejby, hvor en portør "dropper" en container. På det andet sygehus følger én fra køkkenet med. Udbuddet af diverse i opholdsstuen er meget større på det andet sygehus. Caféen i Aarhus er moderne med moderne mad, der vejes! På det andet sygehus har vi heldigvis flere anrettede middagsretter og smørrebrød. Det foretrækker jeg! I Aarhus drikker jeg kun kaffe.	Virkelig godt
22	Fortsæt det gode arbejde. Kan mærke, det er personale med speciale i nyresygdomme, man snakker med. Det giver tryk.	Virkelig godt
25	Mere tid, mere tålmodighed, mere information. Der var enkelte af personalet, der gjorde det super godt. Der var hele tiden nyt personale inde hos mig. Ret forvirrende.	Virkelig dårligt
27	Afdelingen kæmpede alt, hvad den kunne, men der mangler simpelthen flere hænder til de opgaver, der skal nås på en dag. De skal løbe alt for meget fra den ene til den anden, uden at blive færdig med den givne opgave. Det giver stress og fejl, der glemmes mange små ting. Der skal flere penge til, før det kan blive bedre. Men ellers en dejlig afdeling og sødt personale.	Godt
28	Synes, at der skal være servering igen til morgenmaden og frokost. Jeg synes, at maden hurtigt bliver ulækker, når der er så mange hænder i den, og mister derfor lysten til maden. Er ikke den eneste, der gør det.	Godt
31	Tip top.	Virkelig godt
32	De var meget dygtige på det faglige plan. Sødt personale. God behandling. Respekt for det enkelte menneske er i centrum. Man føler sig godt behandlet.	Virkelig godt
34	1. []Hængerliste over udestående med en kopi til patienten. 2. Jeg ved godt, I ikke kan gøre noget ved det, men aftensmaden er ind imellem under et endda lavt niveau.	Godt
35	Generelt godt tilfreds og er kendt med det hele, men er sommetider "lidt på forkerte tidspunkter", overladt til sig selv. Ikke altid nemt at vide, hvem man må spørge. Nogen ved jo mere end andre. Sødt personale. Bare mange nye regler, alle skal forholde sig til.	Godt

- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                          |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 36 | Alt personale var flinke og hjælpsomme, men på den firesengsstue, jeg var indlagt på, skete indlæggelse/udskrivningen døgnet rundt. Man vidste ikke, når man vågnede op, hvem der var på stuen. Gennemstrømning som Fredericia Banegård! | Virkelig godt |
|  | 39 | Firemandsstuer er ikke ok!                                                                                                                                                                                                               | Godt          |
|  | 40 | Sygeplejersker var meget flinke og imødekommende. Ægtefælle ville gerne have været bedre informeret undervejs.                                                                                                                           | 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.<sup>2</sup> 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.

---

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