

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-, næse- og halsafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	45
Besvarelser fra afdelingens patienter:	17
Afdelingens svarprocent:	38%

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

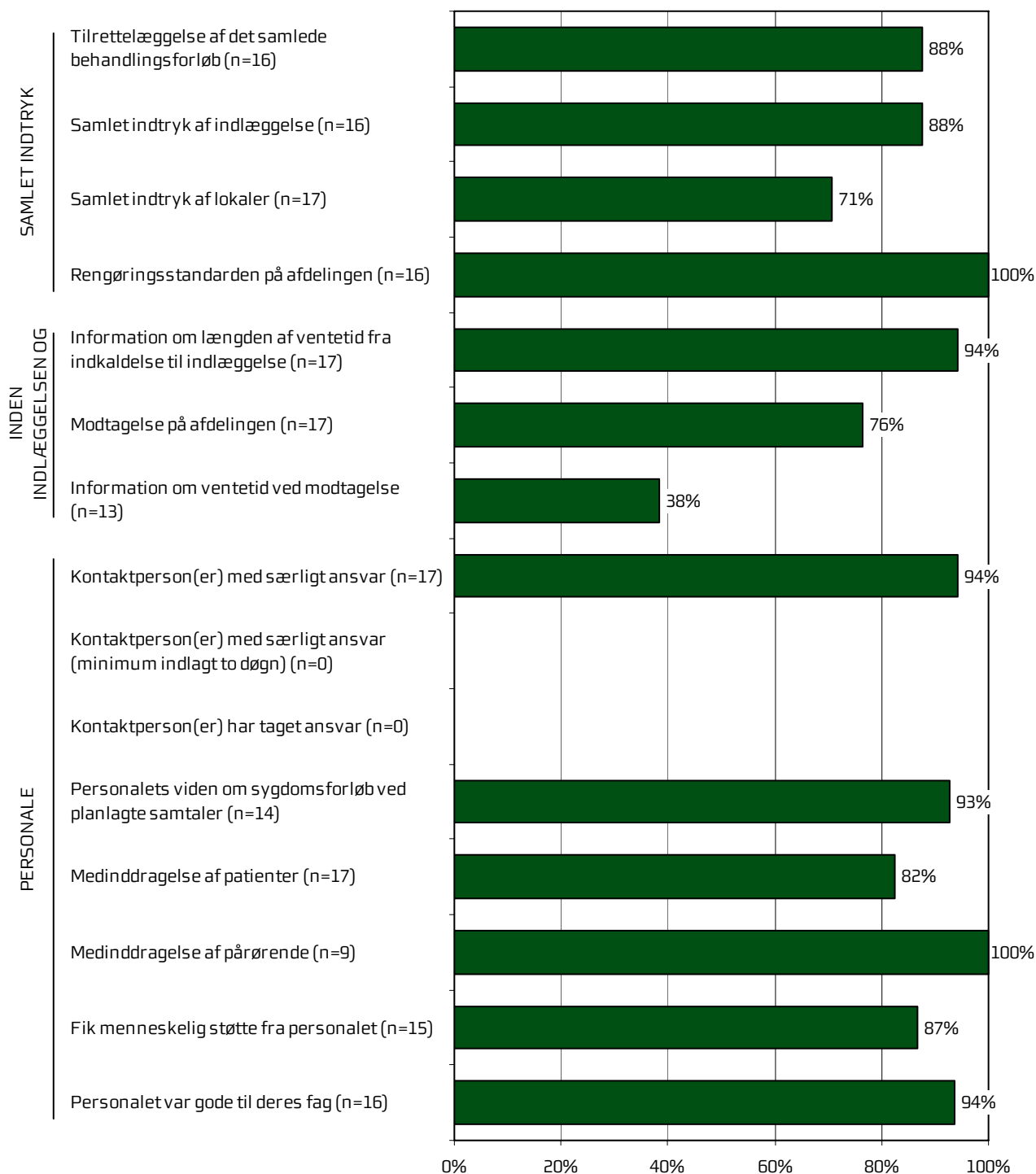
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

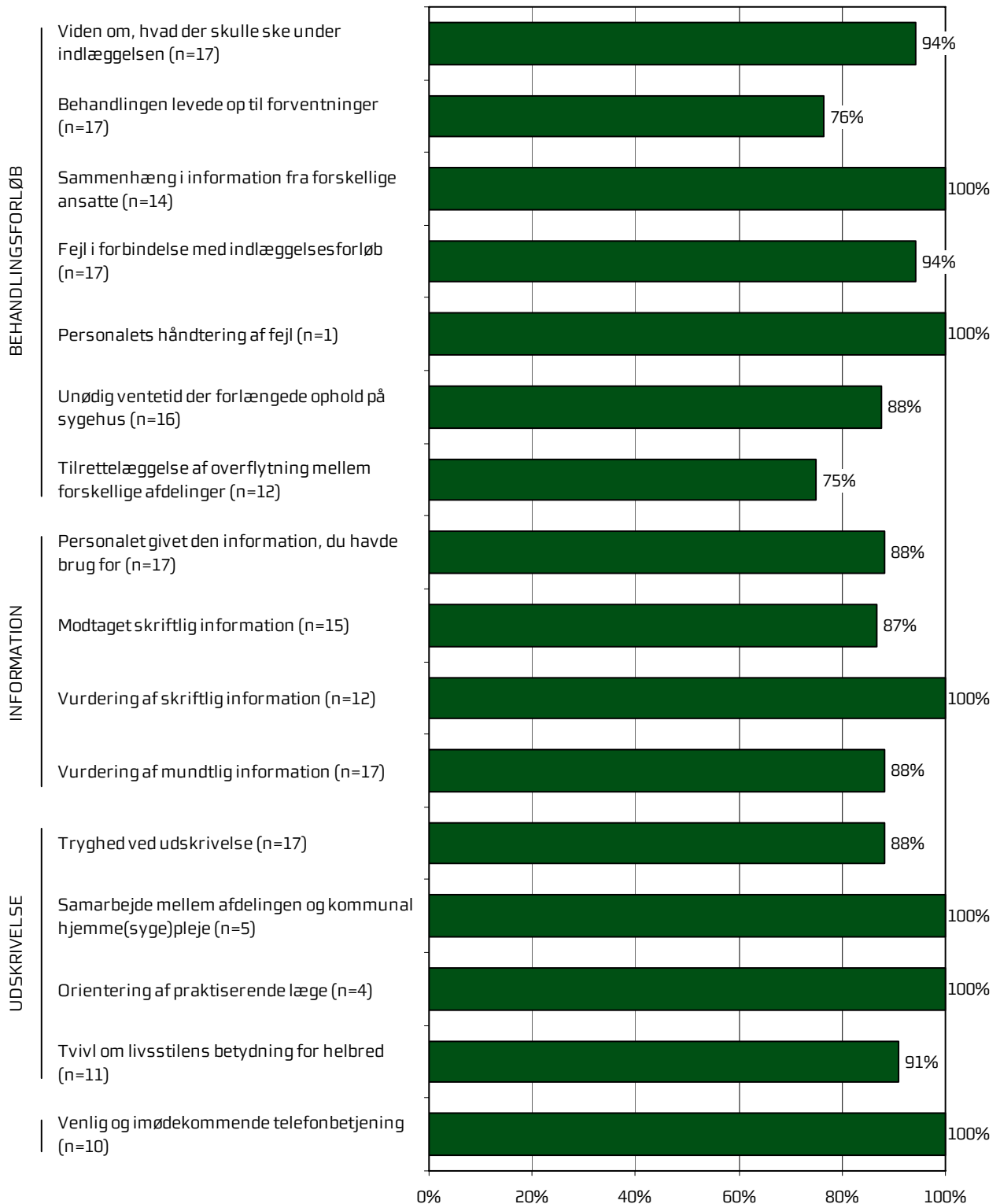
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsklinikken

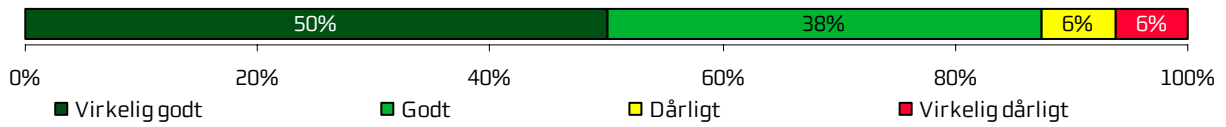
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

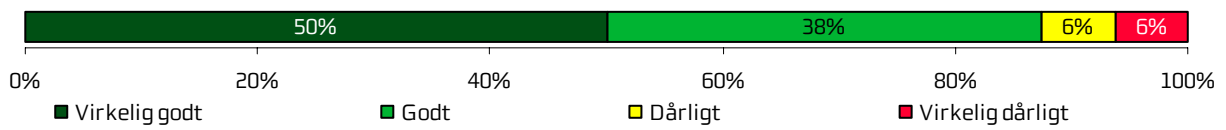
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

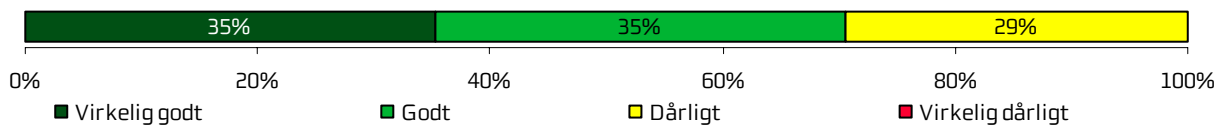
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=16)



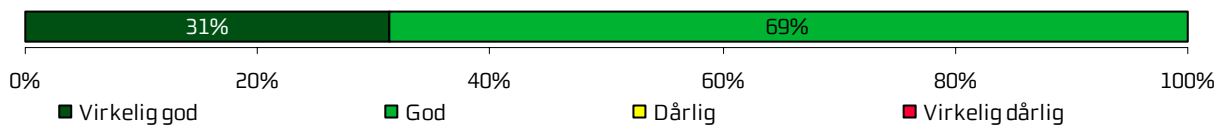
Samlet indtryk af indlæggelse (n=16)



Samlet indtryk af lokaler (n=17)



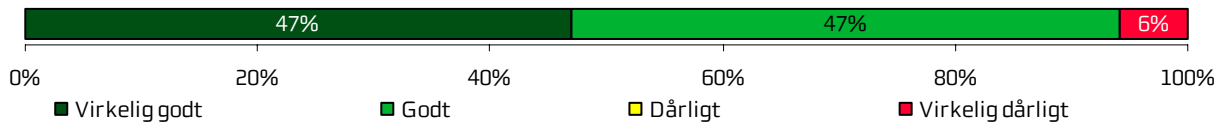
Rengøringsstandard på afdelingen (n=16)



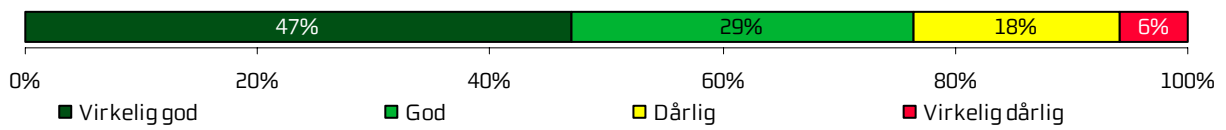
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	95 %	100 %	95 %	86 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	95 %	100 %	95 %	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	71 %	95 % *	93 % *	93 % *	90 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	100 %	-	-	96 % *	89 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

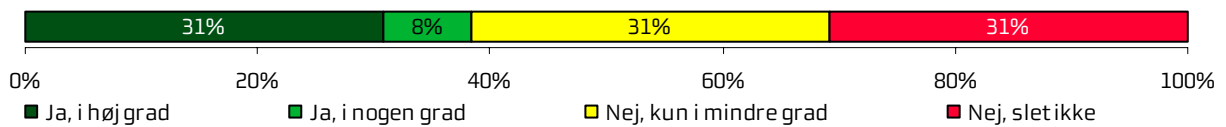
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=17)



Modtagelse på afdelingen (n=17)



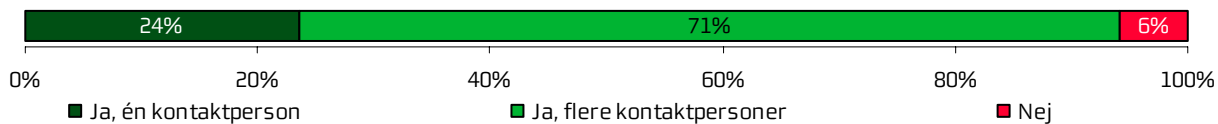
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



	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?	94 %	95 %	-	100 %	92 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	76 %	86 %	100 % *	98 % *	92 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	38 %	64 %	85 % *	74 % *	63 %	70 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=17)



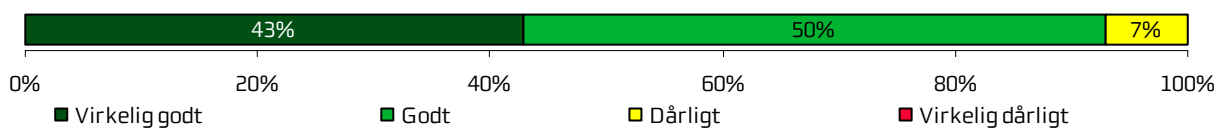
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



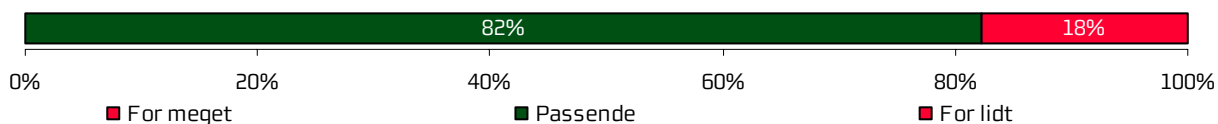
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=0)



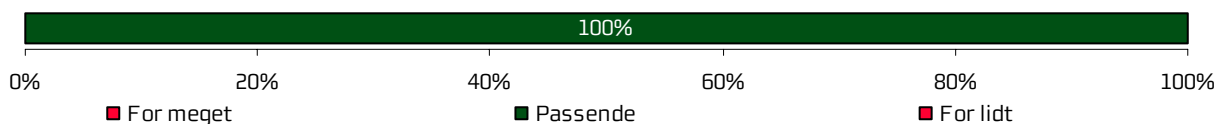
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=14)



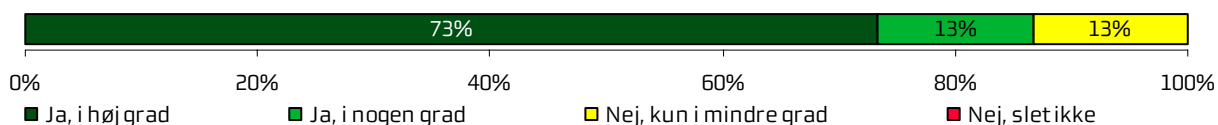
Medinddragelse af patienter (n=17)



Medinddragelse af pårørende (n=9)



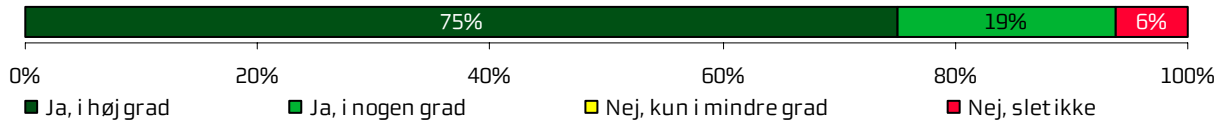
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	75 %	77 % *	89 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	-	-	-	80 %	59 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	100 %	92 %	84 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	100 %	90 %	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	94 %	97 % *	87 % *	75 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	85 %	95 %	91 %	84 %	87 %

Personale (fortsat)

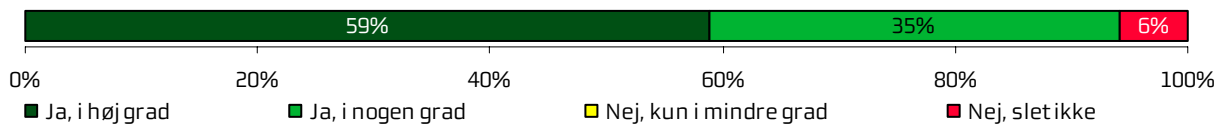
Personalet var gode til deres fag (n=16)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	100 %	98 %	98 %	93 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=17)



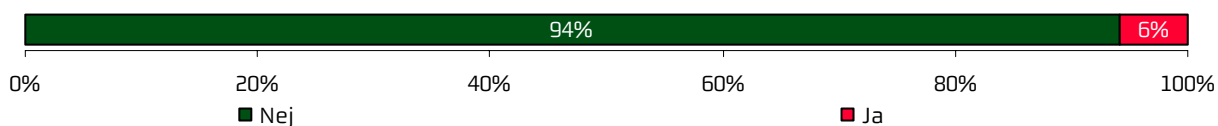
Behandlingen levede op til forventninger (n=17)



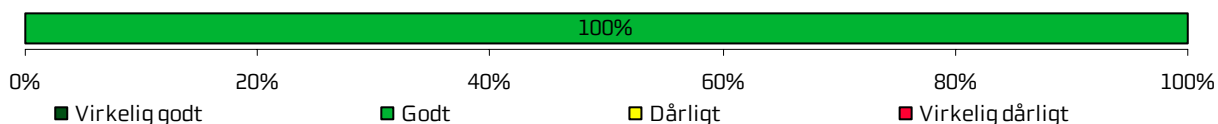
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=14)



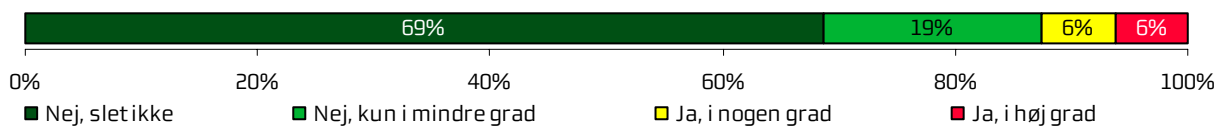
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=17)



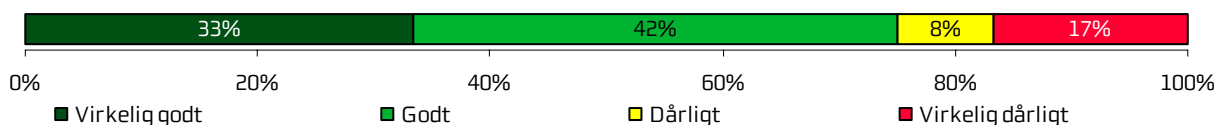
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=16)



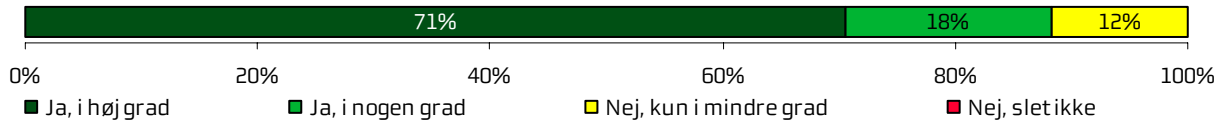
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=12)



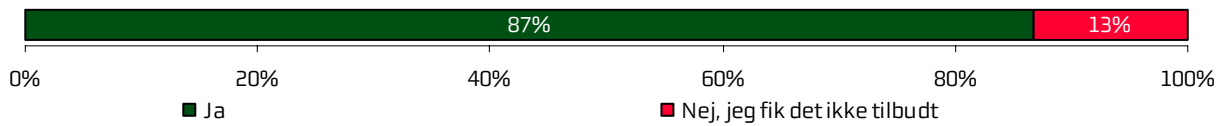
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	95 %	98 %	91 %	72 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	76 %	91 %	92 %	91 %	81 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	90 %	95 % *	90 % *	82 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	95 %	-	94 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	48 % *	45 % *	46 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	95 %	84 %	88 %	73 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	75 %	100 % *	-	95 %	87 %	91 %

Information

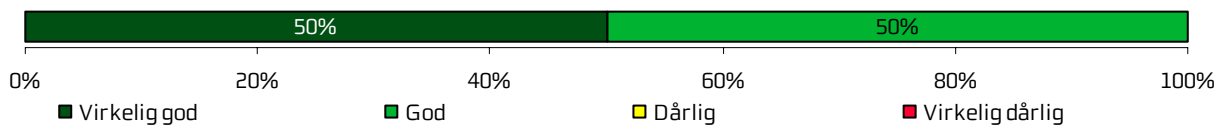
Personalet givet den information, du havde brug for (n=17)



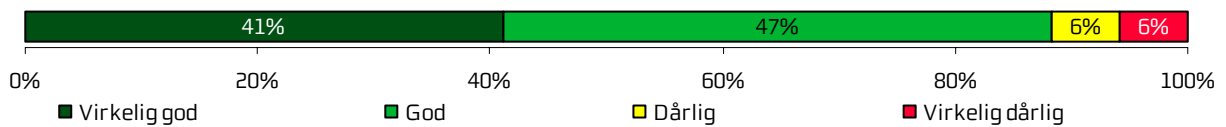
Modtaget skriftlig information (n=15)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



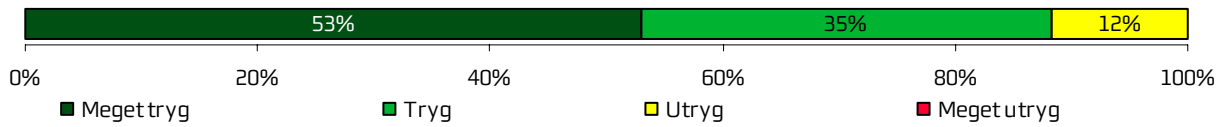
Vurdering af mundtlig information (n=17)



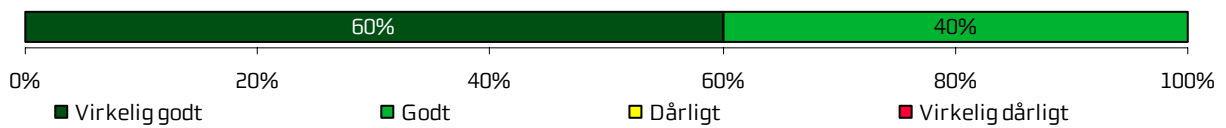
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	93 %	82 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	86 %	-	81 %	44 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	95 %	98 %	97 %	86 %	89 %

Udskrivelse

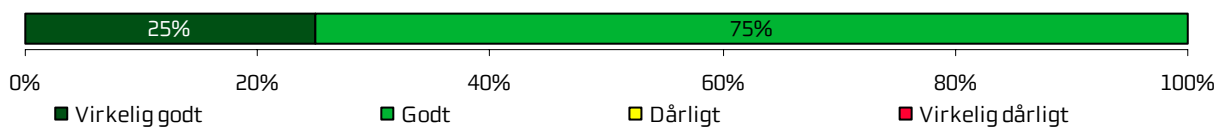
Tryghed ved udskrivelse (n=17)



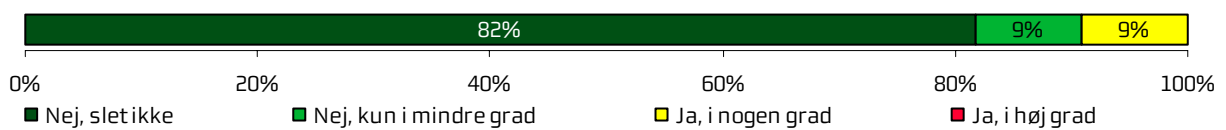
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=4)



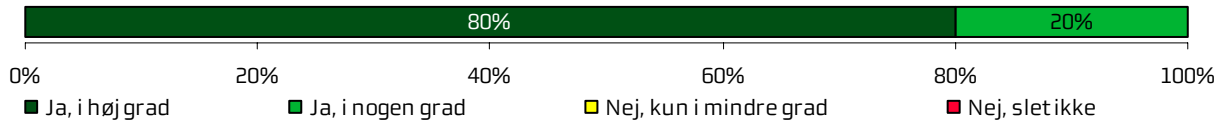
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=11)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	86 %	95 %	91 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	85 % *	89 % *	80 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	94 % *	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	91 %	80 %	94 %	87 %	69 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=10)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9		
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>	
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. 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"/>	
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) 38 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	38%	100%
Køn		
Mand	47%	49%
Kvinde	53%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	53%	47%
20-39 år	18%	31%
40-59 år	6%	9%
60-79 år	24%	13%
80- år	0%	0%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		17		100%
Køn				
Mand		8		47%
Kvinde		9		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		9		53%
20-39 år		3		18%
40-59 år		1		6%
60-79 år		4		24%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		11		69%
Pårørende		5		31%
Modersmål				
Dansk		17		100%
Ikke dansk		0		0%
Indlæggelsesform				
Akut		0		0%
Planlagt		17		100%

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	50	38	6	6	16	0
Køn						
Mand	63	38	0	0	8	0
Kvinde	38	38	13	13	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	67	33	0	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	50	10	10	10	0
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	50	38	6	6	16	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	50	38	6	6	16	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	38	6	6	16
Køn					
Mand	50	50	0	0	8
Kvinde	50	25	13	13	8
Aldersgruppe					
0-19 år	67	33	0	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	40	10	10	10
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	50	38	6	6	16
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	50	38	6	6	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	35	29	0	17
Køn					
Mand	25	75	0	0	8
Kvinde	44	0	56	0	9
Aldersgruppe					
0-19 år	44	33	22	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	4
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	27	36	36	0	11
Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål					
Dansk	35	35	29	0	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	35	35	29	0	17

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	31	69	0	0	16
Køn					
Mand	25	75	0	0	8
Kvinde	38	63	0	0	8
Aldersgruppe					
0-19 år	44	56	0	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	20	80	0	0	10
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	31	69	0	0	16
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	31	69	0	0	16

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	47	47	0	6	17	0	0
Køn							
Mand	38	63	0	0	8	0	0
Kvinde	56	33	0	11	9	0	0
Aldersgruppe							
0-19 år	67	33	0	0	9	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	36	55	0	9	11	0	0
Pårørende	60	40	0	0	5	0	0
Modersmål							
Dansk	47	47	0	6	17	0	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	0
Planlagt	47	47	0	6	17	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	29	18	6	17
Køn					
Mand	50	25	25	0	8
Kvinde	44	33	11	11	9
Aldersgruppe					
0-19 år	67	22	11	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	4
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	27	27	9	11
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	47	29	18	6	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	47	29	18	6	17

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	31	8	31	31	13	0
Køn						
Mand	29	14	43	14	7	0
Kvinde	33	0	17	50	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	50	17	33	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	0	33	44	9	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	31	8	31	31	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	31	8	31	31	13	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	24	71	6	17
Køn				
Mand	38	63	0	8
Kvinde	11	78	11	9
Aldersgruppe				
0-19 år	33	67	0	9
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	9	82	9	11
Pårørende	60	40	0	5
Modersmål				
Dansk	24	71	6	17
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	0
Planlagt	24	71	6	17

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	0
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	-	-	-	0
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	0
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	0
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	0
Planlagt	-	-	-	0

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	-	-	-	-	0	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	0	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

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	43	50	7	0	14	3
Køn						
Mand	57	29	14	0	7	1
Kvinde	29	71	0	0	7	2
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	8	1
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	56	11	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	43	50	7	0	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	43	50	7	0	14	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	82	18	17
Køn				
Mand	0	100	0	8
Kvinde	0	67	33	9
Aldersgruppe				
0-19 år	0	89	11	9
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	73	27	11
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	82	18	17
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	0
Planlagt	0	82	18	17

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	100	0	9	8
Køn					
Mand	0	100	0	5	3
Kvinde	-	-	-	4	5
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	6	3
20-39 år	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	0	1
60-79 år	-	-	-	2	2
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	5	6
Pårørende	-	-	-	3	2
Modersmål					
Dansk	0	100	0	9	8
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	0	0
Planlagt	0	100	0	9	8

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	73	13	13	0	15	1
Køn						
Mand	71	29	0	0	7	1
Kvinde	75	0	25	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	88	0	13	0	8	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	20	20	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	73	13	13	0	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	73	13	13	0	15	1

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	75	19	0	6	16	1
Køn						
Mand	86	14	0	0	7	1
Kvinde	67	22	0	11	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	89	11	0	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	0	10	10	1
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	75	19	0	6	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	75	19	0	6	16	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	0	6	17	0
Køn						
Mand	75	25	0	0	8	0
Kvinde	44	44	0	11	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	67	33	0	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	45	0	9	11	0
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	59	35	0	6	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	59	35	0	6	17	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	12	12	12	17	0
Køn						
Mand	88	13	0	0	8	0
Kvinde	44	11	22	22	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	78	0	11	11	9	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	18	9	18	11	0
Pårørende	80	0	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	65	12	12	12	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	65	12	12	12	17	0

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	64	36	0	0	14	3
Køn						
Mand	63	38	0	0	8	0
Kvinde	67	33	0	0	6	3
Aldersgruppe						
0-19 år	89	11	0	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	63	0	0	8	3
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	64	36	0	0	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	64	36	0	0	14	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	17
Køn			
Mand	100	0	8
Kvinde	89	11	9
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	9
20-39 år	-	-	3
40-59 år	-	-	1
60-79 år	-	-	4
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	11
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	94	6	17
Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	0
Planlagt	94	6	17

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	-	-	-	-	1	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	1	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	1	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	69	19	6	6	16	1
Køn						
Mand	71	29	0	0	7	1
Kvinde	67	11	11	11	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	75	13	13	0	8	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	27	0	9	11	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	69	19	6	6	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	69	19	6	6	16	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	42	8	17	12	0	4
Køn							
Mand	40	60	0	0	5	0	3
Kvinde	29	29	14	29	7	0	1
Aldersgruppe							
0-19 år	50	33	0	17	6	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0	1
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	11	56	11	22	9	0	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	33	42	8	17	12	0	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	0
Planlagt	33	42	8	17	12	0	4

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	71	18	12	0	17
Køn					
Mand	75	25	0	0	8
Kvinde	67	11	22	0	9
Aldersgruppe					
0-19 år	78	11	11	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	4
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	64	27	9	0	11
Pårørende	80	0	20	0	5
Modersmål					
Dansk	71	18	12	0	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	71	18	12	0	17

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	80	0	7	13	15	2
Køn						
Mand	71	0	0	29	7	1
Kvinde	88	0	13	0	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	8	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	0	10	20	10	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	80	0	7	13	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	80	0	7	13	15	2

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	50	50	0	0	12	0
Køn						
Mand	80	20	0	0	5	0
Kvinde	29	71	0	0	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	63	38	0	0	8	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	7	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	50	50	0	0	12	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	47	6	6	17
Køn					
Mand	50	50	0	0	8
Kvinde	33	44	11	11	9
Aldersgruppe					
0-19 år	56	44	0	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	4
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	27	55	9	9	11
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	41	47	6	6	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	41	47	6	6	17

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	53	35	12	0	17
Køn					
Mand	63	38	0	0	8
Kvinde	44	33	22	0	9
Aldersgruppe					
0-19 år	56	22	22	0	9
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	4
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	36	9	0	11
Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål					
Dansk	53	35	12	0	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	0
Planlagt	53	35	12	0	17

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	60	40	0	0	5	1	9
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	0	5
Kvinde	-	-	-	-	2	1	4
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	1	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0	4
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	1	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	60	40	0	0	5	1	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	0
Planlagt	60	40	0	0	5	1	9

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	-	-	-	-	4	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	6
Kvinde	-	-	-	-	2	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	0	3
40-59 år	-	-	-	-	0	1
60-79 år	-	-	-	-	1	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	8
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	11
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	4	11

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	9	9	0	11	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	4
Kvinde	100	0	0	0	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	83	0	17	0	6	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	2
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	13	13	0	8	3
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	82	9	9	0	11	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	82	9	9	0	11	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	80	20	0	0	10	4	3
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	2	3
Kvinde	71	29	0	0	7	2	0
Aldersgruppe							
0-19 år	80	20	0	0	5	2	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1	1
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	71	29	0	0	7	3	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1	2
Modersmål							
Dansk	80	20	0	0	10	4	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	0
Planlagt	80	20	0	0	10	4	3




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.

Øre-, næse- og halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
 1	Noget uheldigt, at vores [lille] søn var indkaldt fastende til operation [om morgenen], men at han blev først opereret omkring [middag]. Det burde, efter vores mening, kunne gøres bedre.	Godt
 10	Måtte selv henvende mig flere gange for at høre om et ca. tidspunkt til operationen.	Dårligt
 11	Første gang jeg skulle indlægges, mødte jeg ind, fik en seng (på elevatorgangen), skulle klæde om, tage temperatur osv. Herefter venter jeg cirka en time, hvorefter selve LÆGEN kommer og siger, at det åbenbart er aflyst. Der er nok plads på operationsbordet, men ikke en seng efterfølgende! Vidste man ikke det, da jeg mødte anden gang?	Virkelig dårligt

Øre-, næse- og halsafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Modtagelsen
2	NN var virkelig venlig og modtog mig rigtig godt.	Virkelig god
3	Lidt sur, gammel dame.	Dårlig
4	Det var ok.	God
6	Modtagelsen var dårlig på grund af, at man blev placeret på gangen i en seng uden mulighed for strøm, så hovedgærdet kunne ikke stilles. Og i øvrigt var operationen udsat fra [tidligt om morgenen] til [om eftermiddagen].	Dårlig
9	Det virker fjollet, at man skal møde [tidligt om morgenen], når der reelt set for patienten at se først skete noget [omkring middag].	God
10	Jeg ringede dagen inden og blev bedt om at møde op [tidligt om morgenen], da jeg ankom, blev jeg mødt af en meget sur og kedelig sygeplejerske. Jeg spurgte, om jeg var kommet det rette sted hen, da jeg aldrig har været på Randers Sygehus og hendes kommentar var: "Øh ja det tror jeg nok" []. Jeg kom ind til operation ved [om formiddagen].	Virkelig dårlig
11	Meget lidt information. "Her skal du ligge. Her er det tøj, du skal tage på, det kan du gøre ude på toilettet, hvor du også skal tage din temperatur. Der kommer en senere." Det var ordene. Og IKKE andet.	Dårlig

Øre-, næse- og halsafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Fejlhåndtering
11	Mødte fastende [tidligt om morgenen] som aftalt. Fik (med meget lidt information) tildelt tøj og seng, hvor jeg lå i fem timer uden at høre noget som helst fra en sygeplejerske. Det er simpelthen så dårlig en oplevelse af plejepersonalet. Jeg må selv til sidst tage fat i en sygeplejerske og spørge, hvad i alverden der sker og forklare, at jeg føler mig lidt utilpas/svimmel, da jeg længe ingen væske har fået. Følte 100 procent, at jeg var blevet glemt (men havde jo også fået en seng i dagligstuen).	Godt

Øre-, næse- og halsafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Den afdeling, jeg lå på lige efter operationen, var virkelig god og tog hånd om alle patienterne, mens den anden afdeling var yderst ringe, og at der kun var en sygeplejerske, som ville hjælpe [].	Godt
3	Synes operationen gik virkelig godt. Kom mig rigtig hurtigt. Synes også personalet på stuen efter operationen klarede det virkelig godt.	Virkelig godt
4	Jeg synes, at det gik godt med at være i hel bedøvelse. Det var ikke det samme, som da jeg [for flere år siden] blev opereret [] på andet Sygehus, så det gik meget godt. Tak.	Virkelig godt
8	Jeg vidste ikke, og var ikke informeret om, at jeg som pårørende SKULLE overnatte sammen med patienten.	Godt
10	Jeg startede med at ligge på gangen, før jeg skulle ind til min operation, (mandlerne skulle væk), og dette var også ok., men da jeg var blevet opereret, kom jeg tilbage på gangen, hvor sygeplejerskerne var i fuld sving med at dele mad ud til andre patienter. Jeg får at vide af en sygeplejerske, at jeg bare skal råbe højt eller banke i bordet, som er ved siden af mig. Lige til information så kan man altså kun hviske, når mandlerne er blevet fjernet, og der er ikke mange kræfter i kroppen efter en operation. En anden sygeplejerske kommer hen til mig og siger: "Nå nej, du må jo ikke få noget at spise" og går så igen! Er her i [kort tid] og bliver flyttet videre til et andet værelse og er der i [kortere tid] før så at blive flyttet ind i opholdsstuen sammen med [flere] andre patienter. Min seng får ikke tilsluttet strøm, det må min [pårørende] klare senere på aftenen!	Dårligt
11	Da jeg endelig blev "opdaget" og kørt til venterummet inden selve operationen, skulle jeg kun lige vente ti minutter, så var der klar. Ventede over en time. Det er SÅ for DÅRLIGT, at man ikke kan tilrettelægge bedre. Det kan simpelthen ikke passe. Virker ustruktureret og amatøragtigt.	Virkelig dårligt

Øre-, næse- og halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg synes, at det var meget flinke og gode læger, der vidste noget om tingene. Og meget dygtige folk.	Virkelig godt
10	Syne, at der var for mange jeg skulle henvende mig til angående spørgsmål. Hende, der var tilknyttet mig, var ikke til at finde!	Dårligt
11	Alt for lidt information! I hvert fald før operationen! På opvågningsstuen var det anderledes. Opsyn/pleje m.m. virkede fint. Tilbage på stuen virkede det igen som om, at de enten ikke er nok ansatte, eller også har de bare ikke det nødvendige servicegen i sig. [Hen på aftenen] stikker en sygeplejerske hovedet ind på stuen: "Hov, mangler du noget. Nu er aftensmaden godt nok overstået".	Virkelig dårligt

Øre-, næse- og halsafdelingen

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Måtte ikke ryge, men det gjorde jeg alligevel, og det hele ordnede sig da alligevel.	Godt
4	Jeg synes, at det gik godt.	Virkelig godt
8	Patienten havde mange stærke smerter ([i nogle uger]) og lidt blødning. Lidt mere information og måske en opringning kunne have beroliget os lidt.	Godt
10	Da jeg endelig skulle hjem, hev jeg i snoren for, at en sygeplejerske kunne udskrive mig, men ventede over 5 minutter (godt jeg ikke var døden nær), så jeg gik selv hen til det lokale, som var fyldt med sygeplejersker og sagde, at nu smuttede jeg, og om de ville notere det. Igen præget af alt for meget stress og uorden.	Dårligt
11	AFLYSNING AF PLANLAGTE OPERATION. Er stadig rasende vred over, at man på den måde, i sidste øjeblik, aflyser en operation pga. en manglende seng efterfølgende. (Kunne forstå, hvis det var noget akut, der skulle komme før min operation). Havde planlagt en afløser til mit arbejde. Min [ægtefælle] havde ændret vagtskema for at kunne holde opsyn med mig de efterfølgende dage. Bedsteforældre var arrangeret til at hjælpe med børnene. Det er sgu ikke i orden!	Virkelig dårligt

Øre-, næse- og halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
1	Vi lå fire personer på en tosenstue. [Både voksne og børn]. Det var så tæt, at vi næsten ikke kunne komme ud af sengen, og lidt for tæt at sove med fremmede og et barn, der kastede op []. Ville have været dejligt med en skærm.	Godt
2	Jeg synes, en masse af de sygeplejersker, som arbejder der, burde fyres. De ville ikke give smertestillende, når man havde RIGTIG ondt, og mange af dem stod bare og snakkede i timevis deromme ved telefonerne. Ville elske, at fyre alle dem, som ikke tog deres job seriøst, og som valgte bare at stå og snakke i stedet for at hjælpe alle os patienter med smerter.	Godt
4	Jeg synes, at rengøringen på stuen skulle være lidt anderledes, end at rengøringen smider vand på gulvet og så tørrer med moppen. Den slags synes jeg ikke ser så godt ud. Ellers synes jeg, alt andet er ok.	Virkelig godt
5	Alle var søde og imødekommende og rigtige dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
7	Der var patienter i [flere] senge i opholdsstuen og på gangen, da jeg blev opereret. Om natten var jeg på en stue.	Intet svar
10	Jeg forventede hverken et tre-, fire- eller femstjernet ophold, men er altså virkelig skuffet over Rander Sygehus. Det er præget af al for meget stress og manglende orientering mellem patienter og sygeplejersker. Da de skulle servere maden, faredede de rundt som høns, og jeg var ved at blive skubbet omkuld af en, da jeg skulle på toilet. Jeg skulle ofte have knuste isterninger, da jeg havde fået fjernet mine mandler, og det var ikke noget, som var på deres vogn. Jeg fik at vide, at hun nok skulle komme tilbage, men nej, det glemte hun, og det skete flere gange med forskellige sygeplejersker. Så jeg måtte selv hente det, jeg havde brug for, i stedet for, at hun kunne have ordnet det med det samme. Og hev jeg i snoren, kunne jeg godt forvente fem minutters ventetid. Og her er jeg glad for, at jeg lå sammen med tre andre damer, som kunne hjælpe mig i tilfælde af, at mine sår sprang op, så jeg ikke forblødte! Ligeledes blev jeg efter min operation først stillet ude på gangen, og jeg var der i ca. ti min. Så kom jeg i et andet værelse med en anden i ca. 30 min. for at blive flyttet ind i opholdsstuen. Min seng blev ikke en gang sat til med strøm, så jeg kunne hæve/sænke den. Det måtte min [pårørende] klare senere, da han kom. Følte, at jeg bare skulle videre i systemet, så de kunne komme videre. Jeg kan ikke sætte en finger på selve operationen og læge NN, det var en super god behandling, jeg fik af ham og hans team. Af dette kan jeg konkludere, at jeg aldrig skal indlægges på Randers Sygehus frivilligt igen, og jeg håber, I vil kigge på den måde, sygeplejerskerne arbejder på, for det er alt for uorganiseret og stressende, og jeg følte mig slet ikke velkommen. Jeg var bare én patient mere, som var der, og som krævede tid.	Dårligt
11	Finde servicegenet frem! Vi er der ikke af egen fri vilje, og det kunne jo være, de kom til at gøre indlæggelsen knap så generende. Jeg oplevede på ingen måde en god service eller "plejeoplevelse". Trist for det danske sygehusvæsen.	Virkelig dårligt

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

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

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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