

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Geriatrisk Afd. G**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## 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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	207
Besvarelser fra afdelingens patienter:	94
Afdelingens svarprocent:	45%

### **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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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).



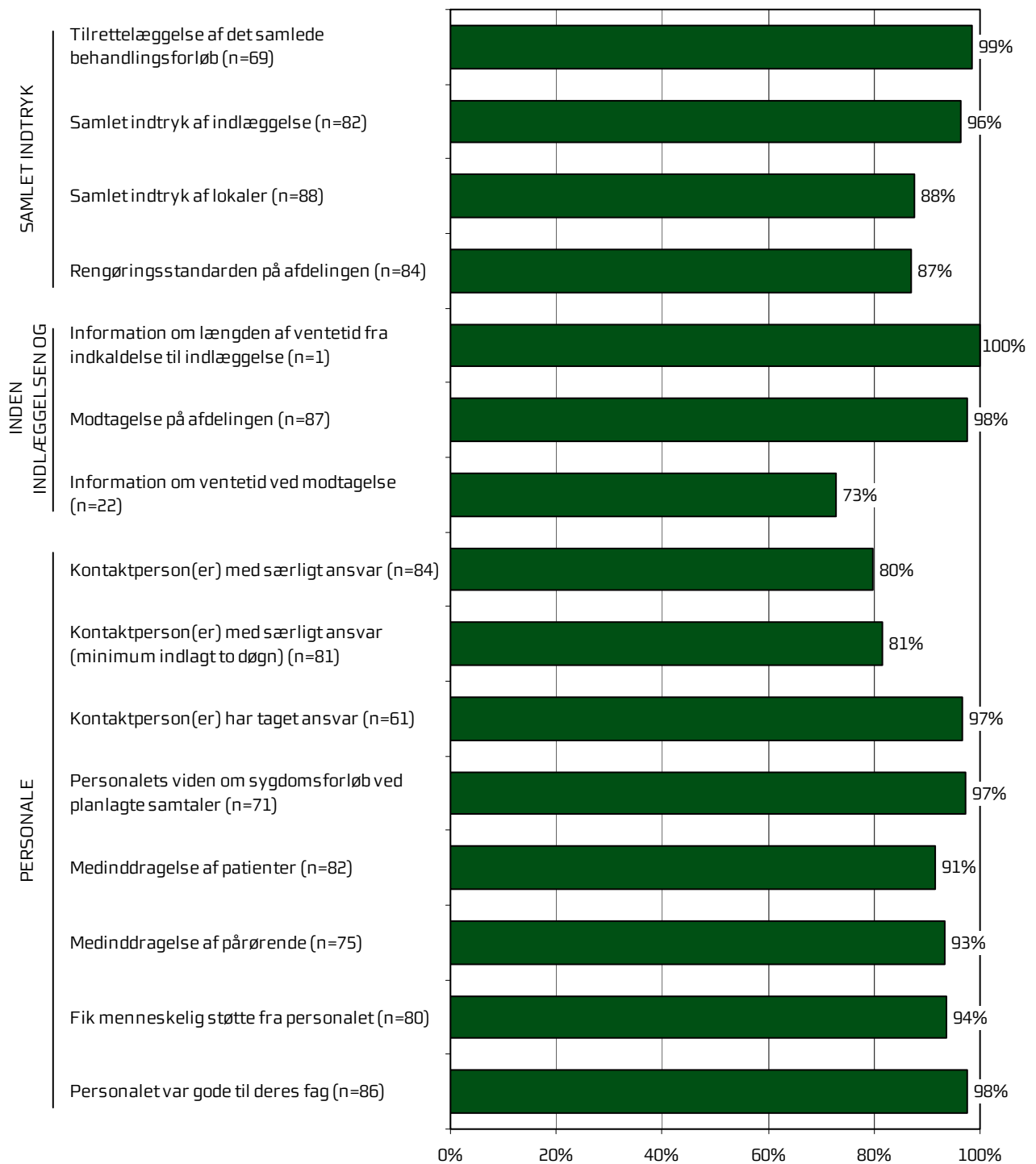


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

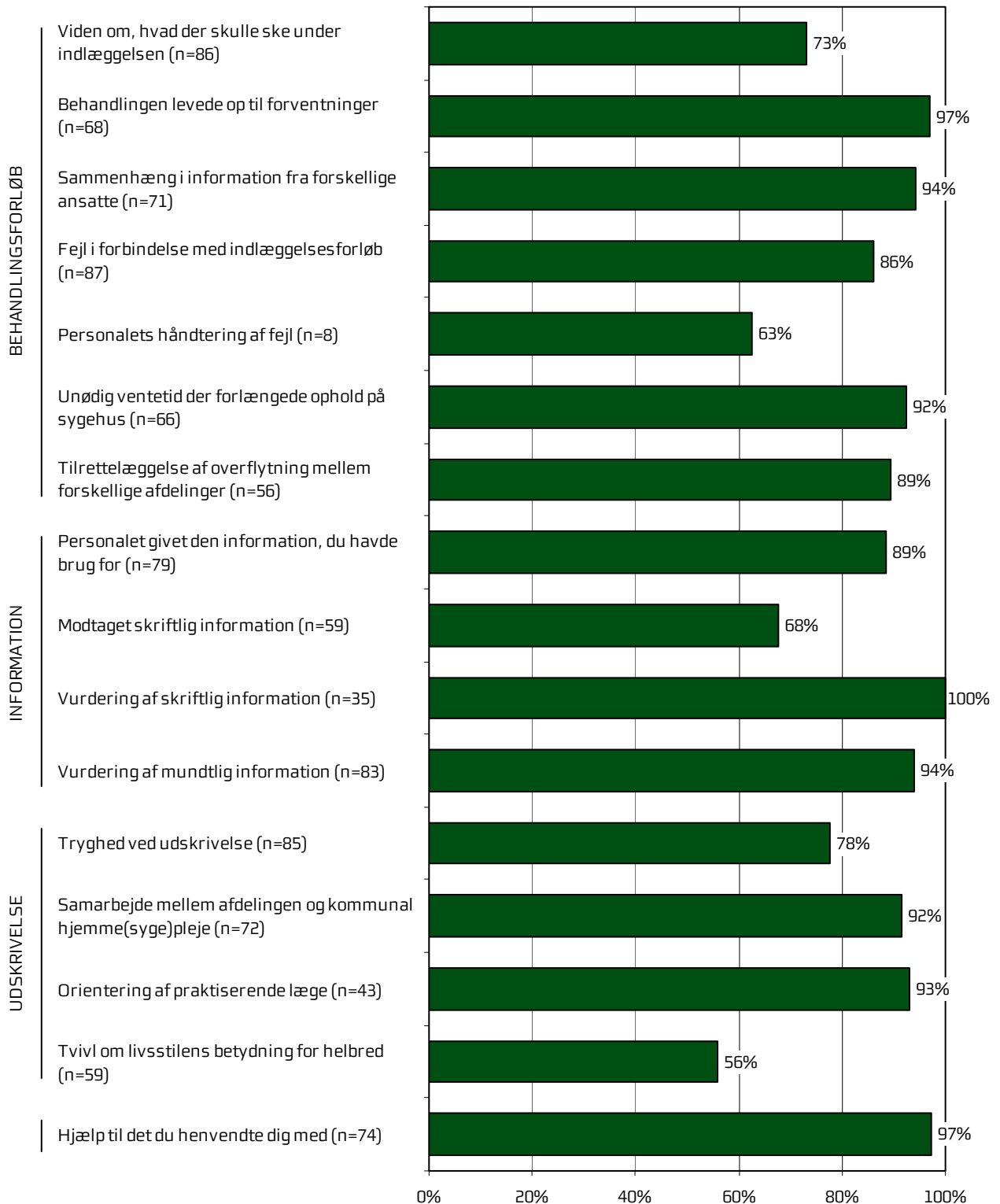
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Geriatrisk Afdeling G

2010-tallet er for: Geriatrisk Afdeling G

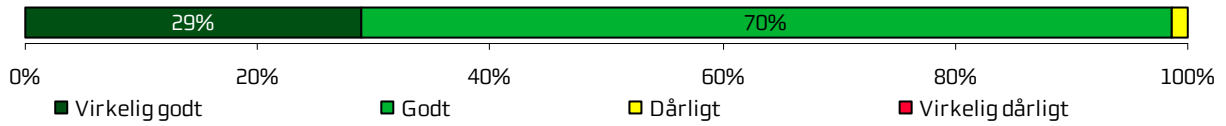
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

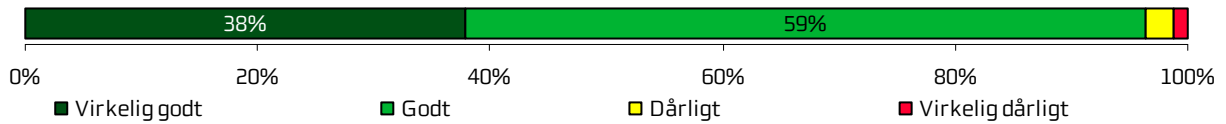
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

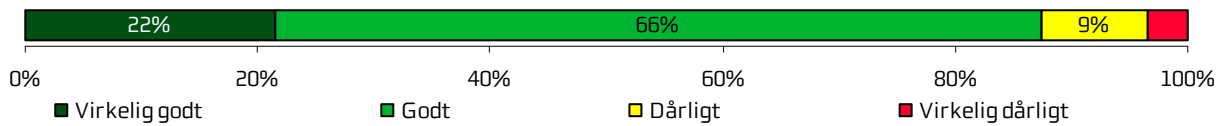
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=69)



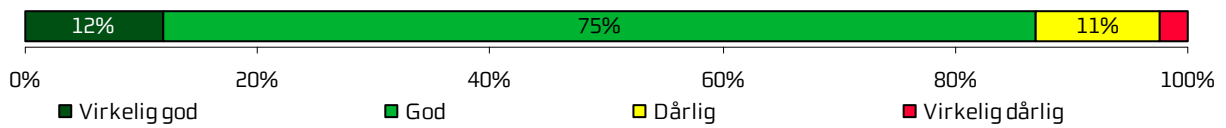
Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



Samlet indtryk af lokaler (n=88)



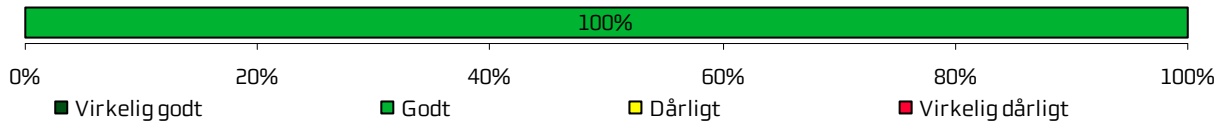
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



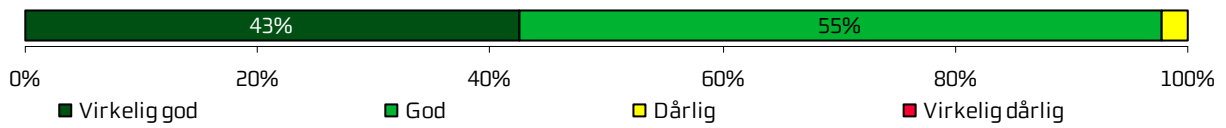
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	97 %	100 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	95 %	99 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	90 %	95 %	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	89 %	-	99 % *	88 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

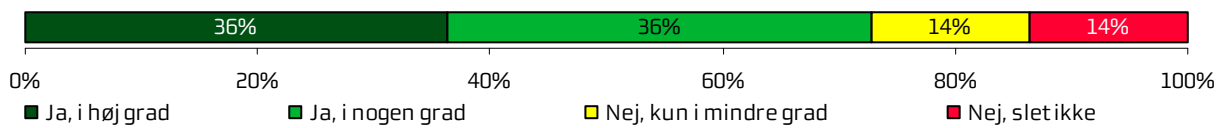
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=87)



Information om ventetid ved modtagelse (n=22)

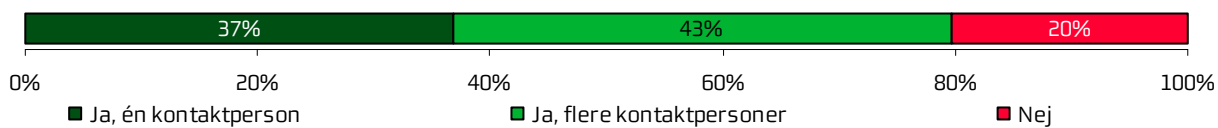




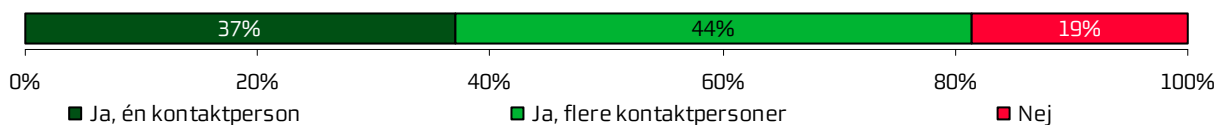
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	98 %	100 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	81 %	75 %	92 % *	65 %	77 %

## Personale

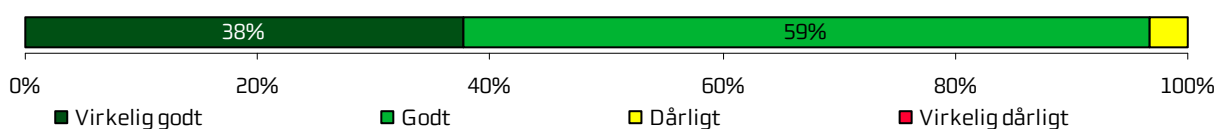
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=84)



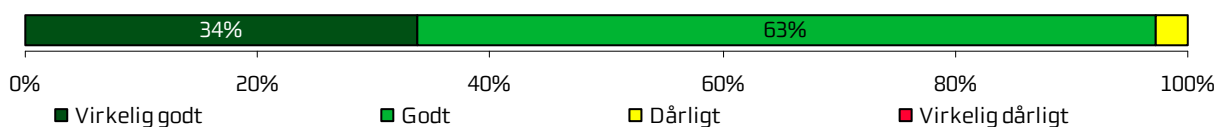
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=81)



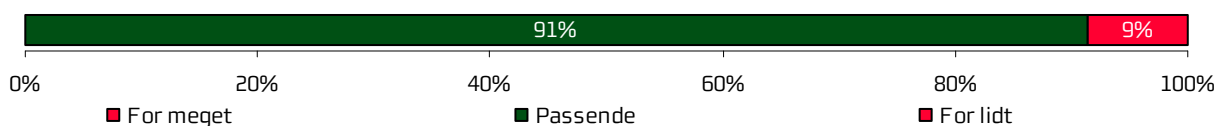
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=61)



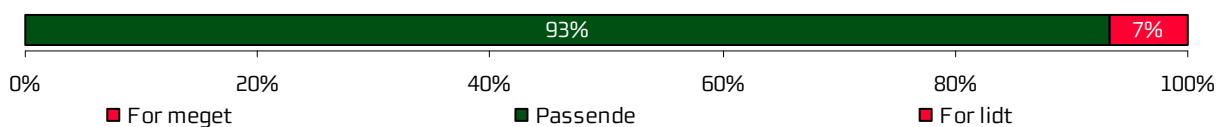
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



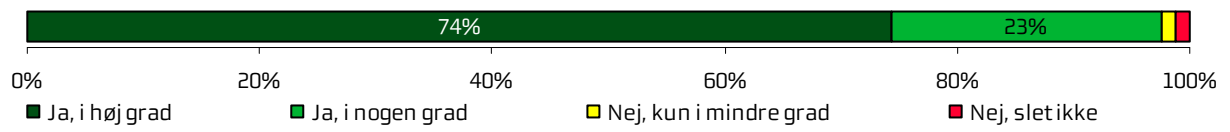
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	78 %	80 %	95 % *	76 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	77 %	81 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	92 %	97 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	97 %	97 %	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	89 %	98 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	95 %	94 %	98 %	85 % *	93 % *

## *Personale (fortsat)*

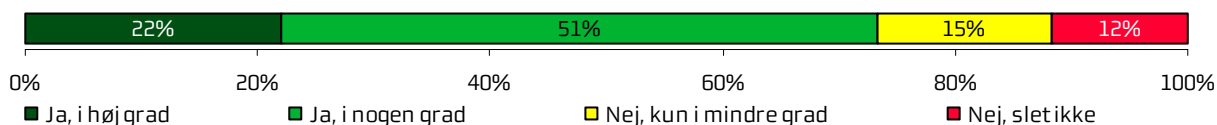
Personalet var gode til deres fag (n=86)



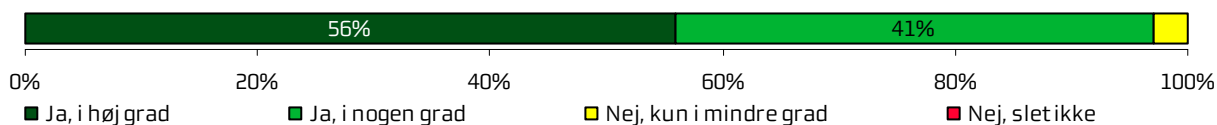
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	98 %	100 %	93 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



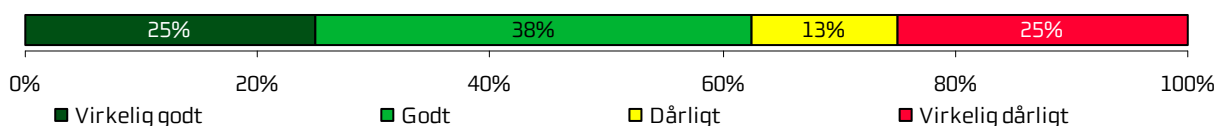
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



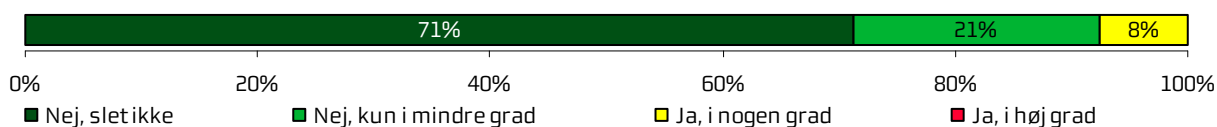
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=87)



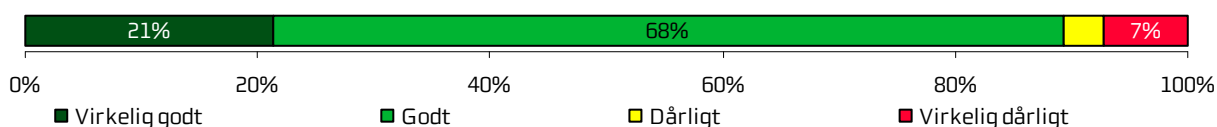
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=56)



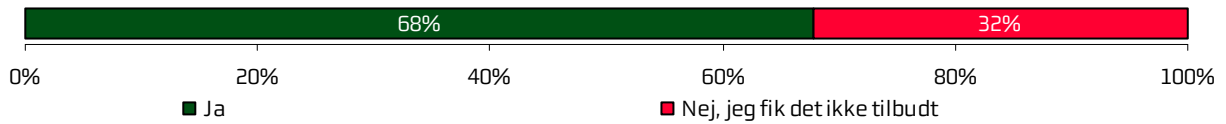
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	73 %	81 %	81 %	98 % *	80 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	89 %	90 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	94 %	92 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	89 %	94 %	94 % *	80 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	50 %	47 %	91 %	54 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	99 %	93 %	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	95 %	92 %	98 % *	84 %	93 %

## Information

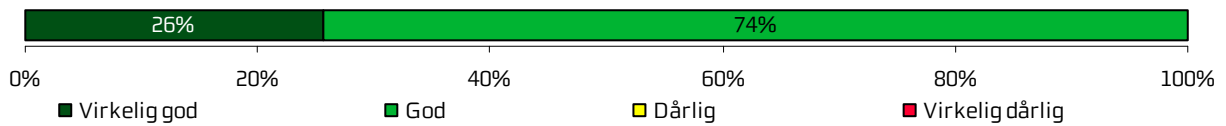
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



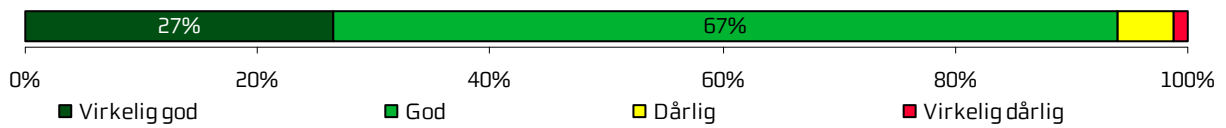
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



Vurdering af mundtlig information (n=83)

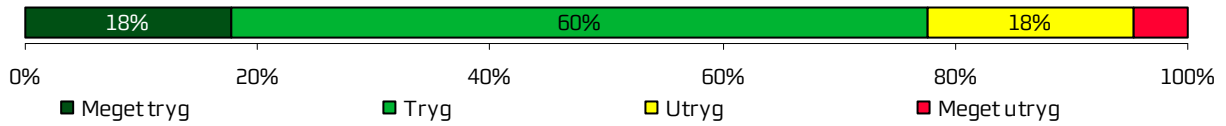




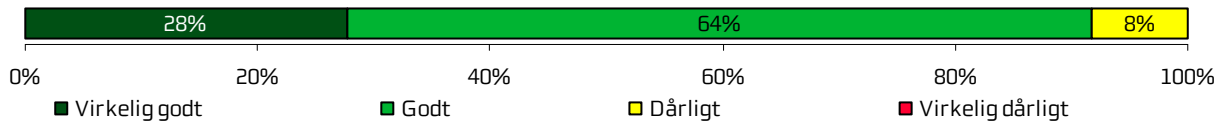
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	90 %	-	97 % *	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	76 %	74 %	87 % *	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	96 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	95 %	100 % *	98 %	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

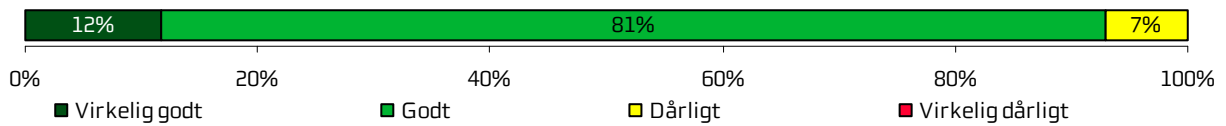
Tryghed ved udskrivelse (n=85)



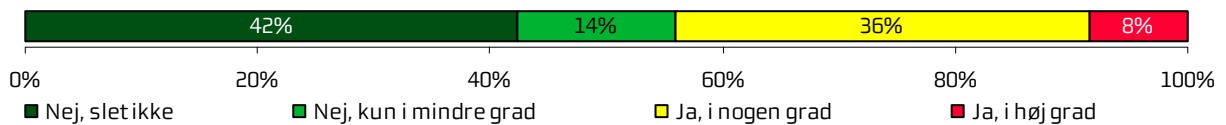
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=72)



Orientering af praktiserende læge (n=43)



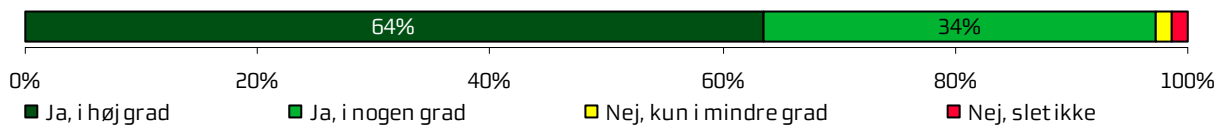
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=59)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	78 %	81 %	83 %	96 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	82 %	89 %	95 %	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	90 %	100 %	97 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	56 %	68 %	75 % *	82 % *	62 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

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



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	-	100 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

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

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</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>33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>39. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lbnr<<

16. november 2012

### 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. 3. december 2012**. 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](http://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](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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 45 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	45%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	37%	36%
Kvinde	63%	64%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	36%	30%
80 år eller derover	64%	69%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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"**<sup>1</sup>

**"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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		94		100%
<b>Køn</b>				
Mand		35		37%
Kvinde		59		63%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		34		36%
80 år eller derover		60		64%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		54		66%
Pårørende		28		34%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		88		97%
Ikke dansk		3		3%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		92		98%
Planlagt		2		2%

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	29	70	1	0	69	18
<b>Køn</b>						
Mand	25	75	0	0	24	7
Kvinde	31	67	2	0	45	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	39	61	0	0	23	7
80 år eller derover	24	74	2	0	46	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	65	0	0	40	10
Pårørende	26	74	0	0	23	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	68	2	0	66	17
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	69	1	0	68	18
Planlagt	-	-	-	-	1	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	38	59	2	1	82
<b>Køn</b>					
Mand	34	62	3	0	29
Kvinde	40	57	2	2	53
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	57	43	0	0	28
80 år eller derover	28	67	4	2	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	56	2	0	50
Pårørende	39	57	4	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	56	3	1	78
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	58	2	1	81
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	66	9	3	88
<b>Køn</b>					
Mand	19	72	9	0	32
Kvinde	23	63	9	5	56
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	25	66	9	0	32
80 år eller derover	20	66	9	5	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	60	15	0	52
Pårørende	23	77	0	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	65	10	2	84
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	66	9	3	88
Planlagt	-	-	-	-	0

**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	12	75	11	2	84
<b>Køn</b>					
Mand	16	75	6	3	32
Kvinde	10	75	13	2	52
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	7	80	10	3	30
80 år eller derover	15	72	11	2	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	71	10	4	49
Pårørende	12	81	8	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	74	11	3	80
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	12	75	11	2	84
Planlagt	-	-	-	-	0

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	-	-	-	-	1	0	92
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	35
Kvinde	-	-	-	-	1	0	57
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	34
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	58
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	1	0	52
Pårørende	-	-	-	-	0	0	28
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	1	0	86
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	92
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	2	0	87
<b>Køn</b>					
Mand	32	65	3	0	31
Kvinde	48	50	2	0	56
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	47	50	3	0	30
80 år eller derover	40	58	2	0	57
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	2	0	51
Pårørende	54	42	4	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	54	2	0	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	55	2	0	85
Planlagt	-	-	-	-	2

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	36	36	14	14	22	11
<b>Køn</b>						
Mand	27	45	18	9	11	3
Kvinde	45	27	9	18	11	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	44	22	33	0	9	4
80 år eller derover	31	46	0	23	13	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	33	20	7	15	3
Pårørende	20	60	0	20	5	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	36	14	14	22	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	36	14	14	22	11
Planlagt	-	-	-	-	0	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	37	43	20	84
<b>Køn</b>				
Mand	38	52	10	29
Kvinde	36	38	25	55
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	35	48	16	31
80 år eller derover	38	40	23	53
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	42	38	21	48
Pårørende	40	52	8	25
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	43	19	80
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	43	19	83
Planlagt	-	-	-	1

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	44	19	81
<b>Køn</b>				
Mand	38	52	10	29
Kvinde	37	40	23	52
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	33	50	17	30
80 år eller derover	39	41	20	51
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	38	19	47
Pårørende	38	54	8	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	44	17	77
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	44	19	81
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	38	59	3	0	61	3
<b>Køn</b>						
Mand	29	67	4	0	24	2
Kvinde	43	54	3	0	37	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	36	60	4	0	25	0
80 år eller derover	39	58	3	0	36	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	62	3	0	37	0
Pårørende	50	45	5	0	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	58	3	0	60	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	59	3	0	61	3
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	34	63	3	0	71	13
<b>Køn</b>						
Mand	31	65	4	0	26	5
Kvinde	36	62	2	0	45	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	36	61	4	0	28	3
80 år eller derover	33	65	2	0	43	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	58	3	0	40	9
Pårørende	30	65	4	0	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	62	3	0	68	13
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	63	3	0	71	13
Planlagt	-	-	-	-	0	0

**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	91	9	82
<b>Køn</b>				
Mand	0	90	10	31
Kvinde	0	92	8	51
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	0	96	4	28
80 år eller derover	0	89	11	54
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	50
Pårørende	0	92	8	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	91	9	79
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	91	9	81
Planlagt	-	-	-	1

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	75	11
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	26	5
Kvinde	0	92	8	49	6
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	92	8	25	7
80 år eller derover	0	94	6	50	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	39	9
Pårørende	0	92	8	26	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	72	10
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	93	7	75	11
Planlagt	-	-	-	0	0

**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	59	35	5	1	80	9
<b>Køn</b>						
Mand	57	43	0	0	28	4
Kvinde	60	31	8	2	52	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	62	34	3	0	29	3
80 år eller derover	57	35	6	2	51	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	38	4	0	48	4
Pårørende	75	21	4	0	24	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	36	5	1	78	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	34	5	1	79	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	1	1	86	5
<b>Køn</b>						
Mand	74	26	0	0	31	2
Kvinde	75	22	2	2	55	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	79	21	0	0	29	3
80 år eller derover	72	25	2	2	57	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	23	0	0	52	2
Pårørende	80	16	4	0	25	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	24	1	1	82	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	75	23	1	1	84	5
Planlagt	-	-	-	-	2	0

**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	22	51	15	12	86	3
<b>Køn</b>						
Mand	16	52	19	13	31	2
Kvinde	25	51	13	11	55	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	35	48	10	6	31	0
80 år eller derover	15	53	18	15	55	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	54	12	8	50	2
Pårørende	19	50	15	15	26	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	51	16	12	83	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	51	15	12	84	3
Planlagt	-	-	-	-	2	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	56	41	3	0	68	18
<b>Køn</b>						
Mand	65	35	0	0	26	6
Kvinde	50	45	5	0	42	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	60	40	0	0	25	5
80 år eller derover	53	42	5	0	43	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	41	0	0	39	10
Pårørende	59	36	5	0	22	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	43	3	0	65	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	41	3	0	68	17
Planlagt	-	-	-	-	0	1



**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	39	55	4	1	71	13
<b>Køn</b>						
Mand	32	61	7	0	28	4
Kvinde	44	51	2	2	43	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	50	50	0	0	26	4
80 år eller derover	33	58	7	2	45	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	47	5	0	43	6
Pårørende	26	70	4	0	23	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	4	1	69	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	55	4	1	71	12
Planlagt	-	-	-	-	0	1

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	87
<b>Køn</b>			
Mand	88	13	32
Kvinde	85	15	55
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	84	16	32
80 år eller derover	87	13	55
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	51
Pårørende	85	15	26
<b>Modersmål</b>			
Dansk	86	14	83
Ikke dansk	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	87
Planlagt	-	-	0

**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	25	38	13	25	8	4
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	4	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	2
80 år eller derover	40	20	20	20	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	38	13	25	8	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	38	13	25	8	4
Planlagt	-	-	-	-	0	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	71	21	8	0	66	17
<b>Køn</b>						
Mand	65	27	8	0	26	7
Kvinde	75	18	8	0	40	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	79	8	13	0	24	7
80 år eller derover	67	29	5	0	42	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	15	10	0	40	7
Pårørende	67	28	6	0	18	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	21	8	0	63	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	21	8	0	66	17
Planlagt	-	-	-	-	0	0

**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	21	68	4	7	56	7	18
<b>Køn</b>							
Mand	16	79	5	0	19	4	9
Kvinde	24	62	3	11	37	3	9
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	32	64	0	5	22	3	6
80 år eller derover	15	71	6	9	34	4	12
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	71	0	3	31	5	10
Pårørende	17	67	11	6	18	1	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	69	4	7	54	7	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	21	68	4	7	56	7	18
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

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	47	42	9	3	79
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	4	0	27
Kvinde	46	38	12	4	52
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	53	40	7	0	30
80 år eller derover	43	43	10	4	49
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	42	2	2	45
Pårørende	44	40	16	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	43	9	3	77
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	47	42	9	3	79
Planlagt	-	-	-	-	0

**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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	2	61	5	32	59	17
<b>Køn</b>						
Mand	0	68	5	26	19	6
Kvinde	3	58	5	35	40	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	0	67	5	29	21	9
80 år eller derover	3	58	5	34	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	63	3	33	30	13
Pårørende	5	67	10	19	21	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	2	61	5	32	59	13
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	2	61	5	32	59	17
Planlagt	-	-	-	-	0	0

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	26	74	0	0	35	4
<b>Køn</b>						
Mand	17	83	0	0	12	2
Kvinde	30	70	0	0	23	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	31	69	0	0	13	1
80 år eller derover	23	77	0	0	22	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	72	0	0	18	1
Pårørende	21	79	0	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	74	0	0	35	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	74	0	0	35	4
Planlagt	-	-	-	-	0	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	27	67	5	1	83
<b>Køn</b>					
Mand	23	73	3	0	30
Kvinde	28	64	6	2	53
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	24	69	7	0	29
80 år eller derover	28	67	4	2	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	72	4	0	50
Pårørende	28	68	4	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	67	5	1	79
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	67	5	1	83
Planlagt	-	-	-	-	0

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	18	60	18	5	85
<b>Køn</b>					
Mand	23	57	20	0	30
Kvinde	15	62	16	7	55
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	30	43	23	3	30
80 år eller derover	11	69	15	5	55
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	48	22	2	50
Pårørende	0	88	8	4	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	59	19	4	81
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	60	18	5	84
Planlagt	-	-	-	-	1

**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	28	64	8	0	72	8	4
<b>Køn</b>							
Mand	32	57	11	0	28	1	2
Kvinde	25	68	7	0	44	7	2
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	33	56	11	0	27	4	1
80 år eller derover	24	69	7	0	45	4	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	61	5	0	41	5	3
Pårørende	26	65	9	0	23	3	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	63	9	0	70	7	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	64	8	0	72	8	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

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	12	81	7	0	43	42
<b>Køn</b>						
Mand	16	79	5	0	19	13
Kvinde	8	83	8	0	24	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	17	75	8	0	12	18
80 år eller derover	10	84	6	0	31	24
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	81	0	0	26	23
Pårørende	0	81	19	0	16	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	81	7	0	43	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	12	81	7	0	43	42
Planlagt	-	-	-	-	0	0

**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	42	14	36	8	59	22
<b>Køn</b>						
Mand	44	19	38	0	16	14
Kvinde	42	12	35	12	43	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	50	18	23	9	22	7
80 år eller derover	38	11	43	8	37	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	19	34	13	32	13
Pårørende	43	10	43	5	21	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	14	37	7	57	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	14	36	8	59	22
Planlagt	-	-	-	-	0	0

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	64	34	1	1	74	9
<b>Køn</b>						
Mand	67	33	0	0	24	6
Kvinde	62	34	2	2	50	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	74	26	0	0	27	3
80 år eller derover	57	38	2	2	47	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	26	2	0	43	5
Pårørende	68	32	0	0	22	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	35	1	1	71	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	33	0	1	72	9
Planlagt	-	-	-	-	2	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			7
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			3
Pleje			7
Relationer til personale			4
Ventetid			0






## Geriatrisk Afd. G

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Blev akut indlagt efter fald.	Uoplyst
7	Blev indlagt akut.	Godt
8	Blev akut indlagt.	Uoplyst
11	Faldt [ ] og kom på den måde akut på hospital.	Godt
13	De overså mit [brud] ved at undlade at sende mig til røntgen, der først blev foretaget [flere] dage senere på grund af egen læge.	Godt
14	Indlagt af vagtlæge.	Virkelig godt
15	Blev indlagt fra praktiserende læge.	Godt
16	Jeg fik det at vide [i weekenden], og mandag var jeg indlagt!	Virkelig godt
17	Nej, overhovedet ikke. Alt gik fint.	Virkelig godt
18	Overflyttelse fra anden afdeling.	Virkelig dårligt
23	Jeg blev indlagt akut.	Godt
25	Blev hentet af Falck.	Virkelig godt
27	Jeg blev indlagt akut. Første dag og nat lå jeg på en meget gammel afdeling ved siden af en påvirket, tror jeg.	Uoplyst
28	NN husker ikke meget om forløbet på hospitalet.	Uoplyst
30	Akut indlagt.	Uoplyst
32	Jeg kan ikke huske meget af starten af min indlæggelse, da jeg havde fået meget smertemedicin.	Godt
35	Ingen ventetid ved overflytning fra Tage-Hansens Gade.	Virkelig godt
36	Blev overført fra anden afdeling på grund af hjerneblødning.	Uoplyst
41	Er meget tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
43	Blev overflyttet.	Godt
46	Min mand var indlagt i en uge og var godt tilfreds med behandlingen. Alt okay, også for os pårørende. Både på hospitalet og ved samtaler med os. Tak.	Uoplyst

## Geriatrisk Afd. G

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Smilende og god pleje.	Virkelig god
	27	Der gik lang tid inden, der kom en læge. Derefter en tip top behandling. Men der var en råber, derefter flyttet igen.	Dårlig
	28	Kan ikke huske det!	Uoplyst

## Geriatrisk Afd. G

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Skulle tisse i sengen i stedet for at få en kolbe. Kunne ikke få vand om natten, da skulle man sove. Det var varmt.	Virkelig godt
4	Fejlsynkning blev først opdaget, efter pårørende havde påtalt det. Blev først undersøgt for []betændelse, efter pårørende havde påtalt det. Der var umiddelbart ikke opmærksomhed på de [komplikationer], som opstod på hospitalet.	Godt
10	Medicin: Min [pårørende] fik [medicin] i tableform, hvilket hun plejede at få oralt. Min [pårørende] fik ikke [medicin] eller [anden medicin], selvom hun var doseret til [en bestemt mængde] dagligt og nu igen er doseret op til [en højere mængde] dagligt. Jeg fik at vide, at man ikke gav så dyr medicin, men man ville give hende den, hvis jeg kom med tabletterne.	Dårligt
11	At først tredje sted [] blev man klar på, at patienten ikke tåler morfin. Trods det, at både personale på skadestue og anden afdeling VAR INFORMERET!	Virkelig godt
17	Kan ikke forstå at mine smerter fra hoften går ned i knæet og foden, som drejer lidt indad. Underligt, men håber ikke det er en fejl, men vil gerne have et røntgen af knæet []. Kan heller ikke forstå, det bliver ved med at gøre ondt, når jeg går op og ned af trappen. Virkelig meget ondt. Næsten hver gang jeg skal ned og op.	Uoplyst
21	Blev behandlet for blærebetændelse, det viste sig, at det havde jeg ikke. Dette var først, da jeg kom på [institution], at de fortalte, jeg slet ikke havde haft det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	[En infektion] fik jeg efter at have ligget på stue sammen med en gammel dødssyg mand. Og jeg sagde til en ansvarlig, at det måske kom af den meget dårlige luft på stuen. Der var for lidt udluftning. Nej, årsagen var, at jeg var for sart. Man har jo før hørt om lignende problemer andre steder, infektioner, som sygehuset meget nødtigt ville tage ansvar for.	Virkelig dårligt
33	Jeg ville gerne have haft et værelse med bad og toilet, men jeg klagede ikke over det. Der var måske ikke ledige senge!?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Det var, når jeg spurgte efter smertestillende medicin, kunne de til tider ikke finde ud af det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Geriatrisk Afd. G

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Ja, måske. Jeg husker meget dårligt. Er konstant dårlig pga. svimmelhed og hukommelsessvigt.	Dårligt
4	Ved en af overflytningerne blev pårørende ikke informeret.	Uoplyst
5	Nej.	Godt
7	Jeg fik at vide, der var en med mig hele tiden. Blev sat af. Kan ikke gå selv. Under al kritik :-(	Godt
18	Alt for lang ventetid. Fire til fem timer mellem et hospital og et andet hospital.	Virkelig dårligt
20	Jeg, [patientens kone], udfylder skemaet, da [patienten] er lettere dement og ikke husker så meget. Det er derfor min opfattelse mere end [hans].	Godt
21	Jeg kom ind på modtagelsen og fik at vide, at jeg skulle ned på afdeling G om mandagen, men der var ikke plads, og jeg blev sendt hjem i weekenden. Jeg var stadig meget forvirret og kunne ikke klare mig selv. Først da min familie ugen efter sagde, at det ikke gik, fik jeg en plads på afdeling G.	Godt
26	Jeg var overrasket over den åbenhed, der var.	Virkelig godt
30	Personalet er meget travlt.	Uoplyst
31	Meget lidt genoptræning. Et par aftaler blev ikke overholdt af en fra personalet. [Nogle] sygeplejersker var meget venlige og samvittighedsfulde. [Nogle andre] sygeplejersker havde nogle urimelige humørsvingninger.	Godt
36	Virkelig flot forløb. Blev udskrevet til eget hjem. De fulgte op. Efter få dage overflyttet til [rehabilitering], hvor de også besøgte ham, og fulgte op på forløbet. Flot.	Uoplyst
45	Fik en god behandling.	Virkelig godt

**Geriatrisk Afd. G**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Kan jeg ikke vurdere.	Uoplyst
7	Kan ikke huske ret godt.	Godt
8	Alt gik igennem [min pårørende].	Uoplyst
9	Det havde været rart at få generel information om afasi i forbindelse med blodprop. Vi har selv søgt meget information efterfølgende.	Godt
15	Fik skriftlig information med hjem.	Godt
17	Jeg kan ikke forstå, at efter operationen, at mit venstre knæ og fod vender lidt indad. Ret generende. Hader fejl.	Virkelig godt
18	Personalet vidste aldrig noget. De var nye []. Henviste til en anden, der var umulig at træffe for mine pårørende.	Virkelig dårligt
31	Læger så man meget lidt til. For mit vedkommende kun et enkelt møde med god orientering.	Godt
32	Efter min indlæggelse på Marselisborg hospital regnede jeg med, at jeg kunne komme hjem på aflastning [], men det kunne ikke lade sig gøre, da alt var optaget. Min syge [pårørende] samt mine børn kom mig til hjælp med at indrette vores hjem til en sygeafdeling (hjemmehjælp hele døgnet).	Godt
36	Ville gerne have haft mere at vide om fremtidige mulige konsekvenser af sygdomsforløbet/hjerneblødninger.	Uoplyst

## Geriatrisk Afd. G

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har påbegyndt fitness på andet hospital, men har måttet afbryde, men starter op igen.	Dårligt
12	Jeg fik en pæn behandling. Jeg fik frugt og noget at drikke på hjemturen, for jeg [havde en lang tur hjem].	Virkelig godt
13	Nej.	Godt
17	Nej, blev rigtig godt hjemsendt med følge og diverse hjælpemidler (ingen klager derover). Synes bare, det måske var for tidligt, eftersom jeg stadig har mange smerter osv.	Virkelig godt
19	Blev overført til andet hospital.	Uoplyst
30	Udskrivelsen [midt i måneden] var ikke i orden. [Var rigtig syg] og alt for plejkrævende, genindlagt [kort tid efter].	Uoplyst
32	Da der ikke var plads på en aflastningspleje [], regnede jeg med, at jeg kunne være tildelt en plads i Jylland et sted i stedet for [i nogle uger], til jeg var kommet lidt mere til hægterne. [Flere lemmer var brækkede]. Kunne ikke tømme blære. Brækfornemmelser ved mad. Elendigt var det.	Godt
37	Ganske udmærket, men jeg havde en svær sygdom og blive af med.	Godt
42	Udskrivning, fin. Aflevering til hjemmeplejen, fin. Men jeg savner I HØJ GRAD opfølgning. Gør jeg det, jeg skal, gør jeg noget, jeg ikke skal? Jeg savner i den grad en drejebog for god opførelse. NB. Jeg har netop fået konstateret traumer efter udskrivningen [].	Virkelig godt
45	Jeg har fået fin behandling, efter jeg kom hjem.	Virkelig godt

## Geriatrisk Afd. G

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	MAD: kunne være bedre. [Pleje]	Dårligt
3	En fantastisk afdeling, hvor de indlagte er i centrum. Virkelig godt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Var til en kikkertundersøgelse, så jeg var kun på hospitalet [et døgn tid].	Godt
12	Afdelingen var meget god til at samle os i opholdsstuen, og det var jeg meget glad for.	Virkelig godt
15	Meget lidt plads på stuen. Lå mellem to plejkrævende patienter, og forhængene kom tættere og tættere på. Minus til bad og toilet. Opholdsstuen var hyggelig. Der blev gjort alt for, at vi fik dejlig mad efter ønske. Alt var helt perfekt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
17	Angående rengøring er det under AL kritik. Aldrig i den afdeling jeg var indlagt på, blev der vasket gulv eller gjort rent[]! Ikke noget at sige til, at mange patienter rejser derfra måske med en infektion. Har [erfaringer fra] en anden afdeling, og altid var der rent og pænt. Så nej, jeg var forbavset over dette (det er virkelig dårligt). Tænker ikke i rigtige baner, undskyld? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Få noget fast, kompetent personale.	Virkelig dårligt
20	Dårligt med flere på samme stue, når det er gamle, ofte urolige patienter. Patient følte mere dement, end han er, pga. uro og hastværk (forståelig travlhed!). Hans meget nedsatte [orienteringsevne] gjorde det svært at orientere sig og fik ham til at synes ringere, end tilfældet er.	Godt
22	Personalet kan have alt for travlt. Der var mange dårlige patienter. [Pleje]	Virkelig godt
23	Jeg havde behov for ro og tryghed, hvilket personalet gav i rigt mål. Jeg var i gode hænder.	Godt
24	Jeg var meget ked af at ligge i et lille hul på en stue, der normalt er beregnet til kun to senge. Min seng blev presset imellem de to andre patienters senge. Jeg blev angst og følte mig indelukket. Dette er under al kritik. Dette kan man ikke byde nogen! [Fysiske rammer]	Godt
27	Personalet arbejder godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Stuerne. Der var for mange på stuen. Ikke ret stor. Meget uro om natten. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Indlæggelsen i anden omgang var ok.	Uoplyst
31	I en opholdsstue er der en store sprække rundt ved fodlister. Der kunne samle sig en del skadelige bakterier. Det var let at tætnes og undgå den risiko. Store skader på dørpaneler. Med pletmaling var det lettere at holde rent. Nogle sygeplejersker gik og gnubbede os på ryggen, sikkert i den bedste mening. Måske kunne det hjælpe på en god udtalelse på dette skema og en god chance for at få endnu et fint diplom på væggen.	Godt
32	Hvis man ligger på en stue, hvor andre også ligger, skal man ikke have wc-rummet med en skydedør ind til, hvor man sover. Afføring kan lugte meget, når vi får afføringsmiddel, som er svært at styre. Personalet har sikkert haft travlt, men en pine var det at sidde og vente på WC. Den rene tortur for mit vedkommende, da jeg ikke kunne løfte mig fra sædet, kun med en hånd. Snøft. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
33	Der skulle være bad og toilet til ALLE VÆRELSE.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
✎ 34	Alt personale på afdelingen var søde og venlige, men hele atmosfæren på stedet bar præg af, at personalet havde alt for mange opgaver til for få hænder :( [Pleje]	Godt
✎ 37	De var rigtigt gode og søde med behandling af madvarer, frugt og drikkevarer. For lidt tid til rengøring, men alt er jo gammelt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 38	Jeg synes, at det hele virkede ret tilfældigt. Som om at man var mere interesseret i, at tale med pårørende end med mig selv. Følte at man blev betragtet som en dement person. Det var ret ubehageligt! [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 39	Der var en rigtig sød, glad sygeplejerske. Hun var så sød og kunne godt se, om man havde mange smerter, selvom jeg skjulte det. Det kunne man ikke for hende. Hun var bare så god og sød. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 40	Jeg er meget tilfreds med alt. Mange tak.	Virkelig godt
✎ 42	Der var en god stemning i personalegruppen og patientgruppen og dem imellem. Indsatsen virkede yderst velorganiseret og tilrettelagt. Indlæggelsen var balsam for min sjæl og krop. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Godt med opfølgning i hjemmet via Go Team. Det er fantastisk, at I kan give blod osv. Fysioterapi. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 44	Jeg fik ingen besked ved afgang. Jeg var der jo også kun et døgn.	Uoplyst
✎ 47	Det var fint, at min [ægtefælle] blev fulgt hjem, og som så blev behandlet herhjemme.	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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

