

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Onkologisk Afd. D

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

© 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.....	87
	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:	282
Besvarelser fra afdelingens patienter:	162
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

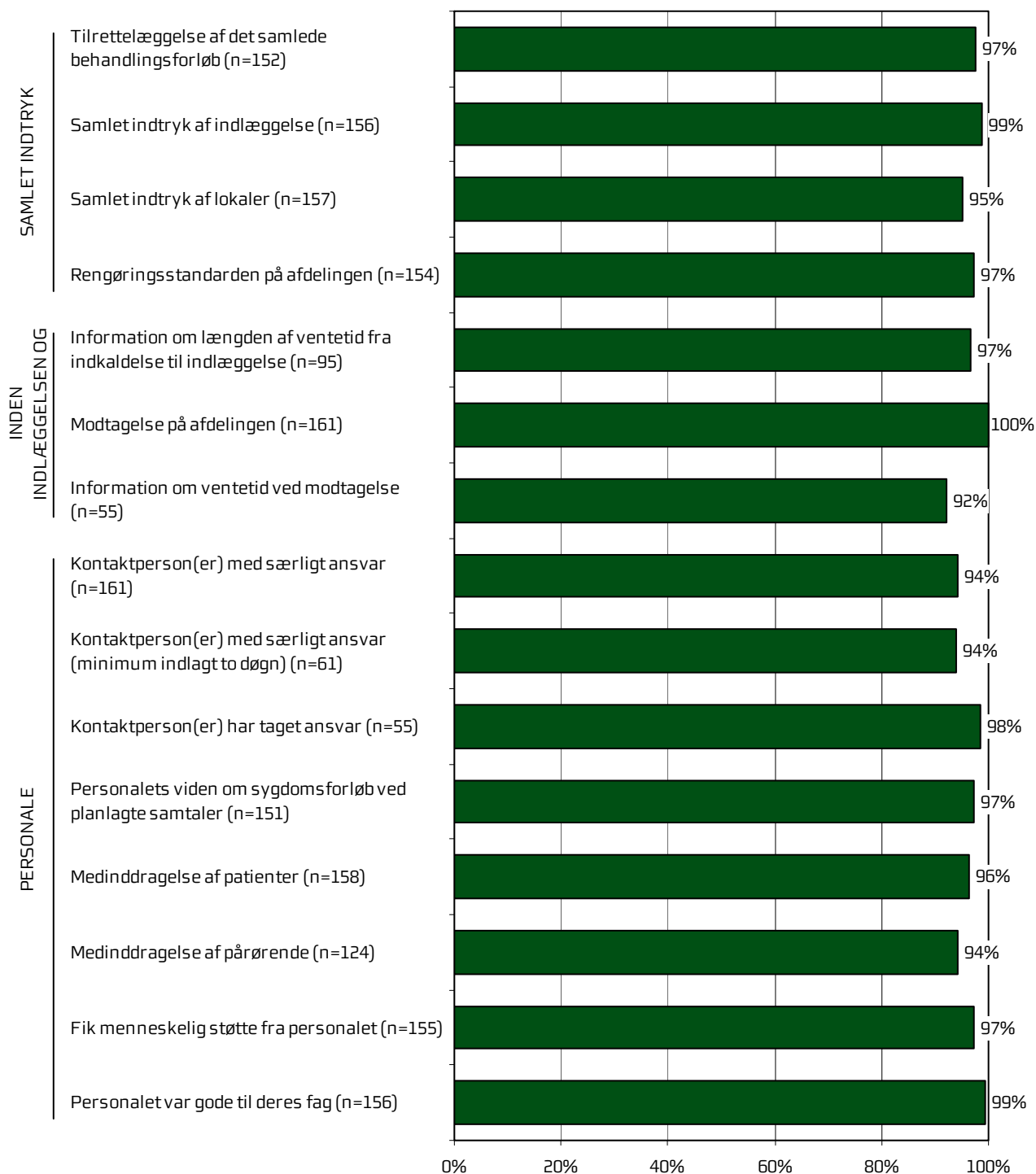
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

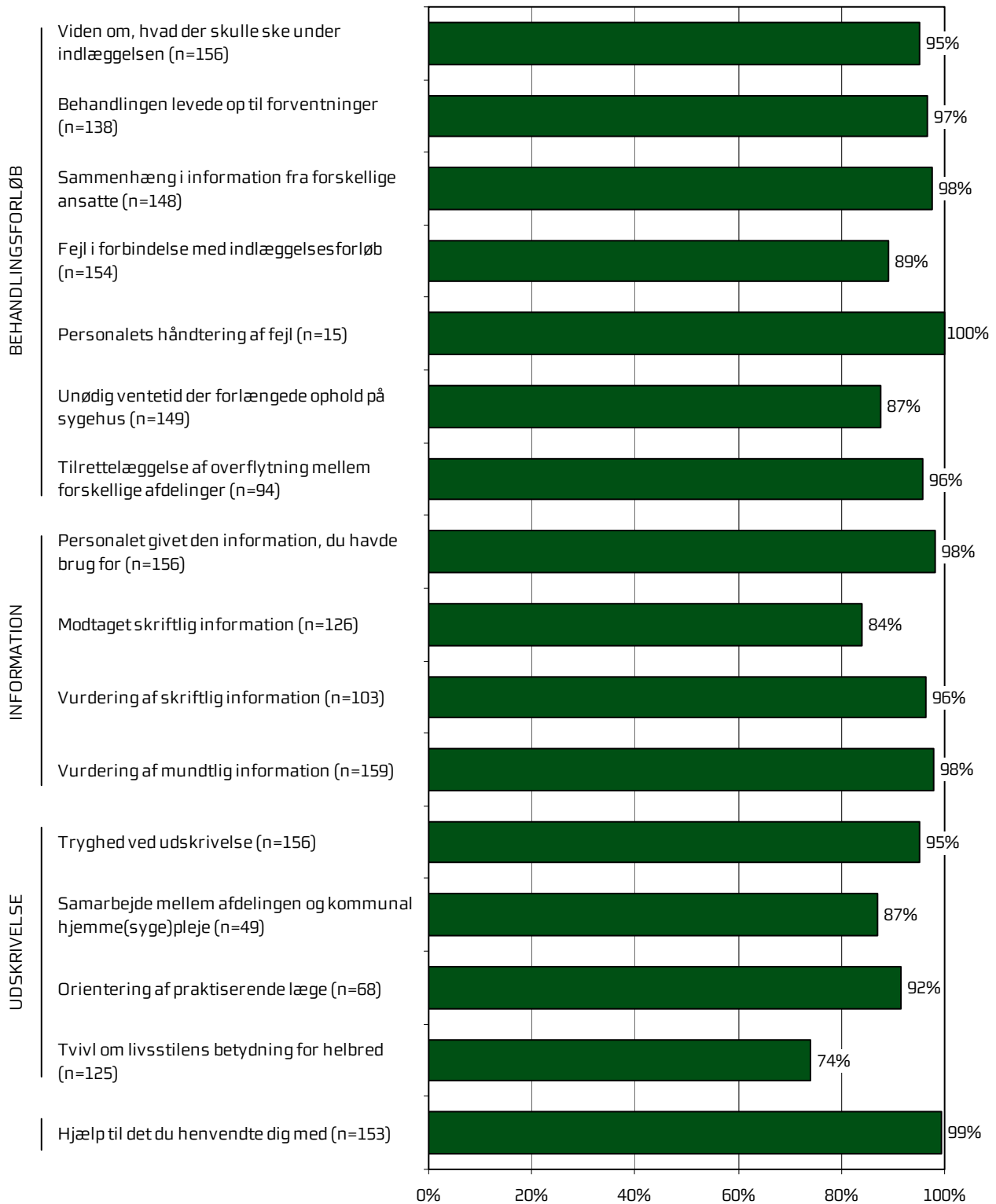
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Onkologisk Afdeling D

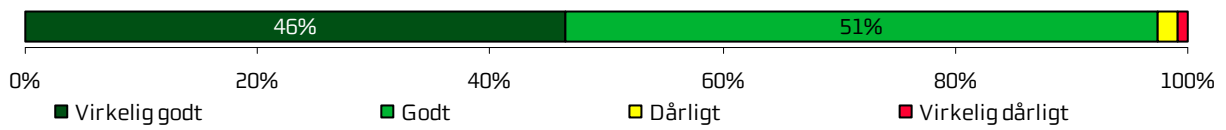
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

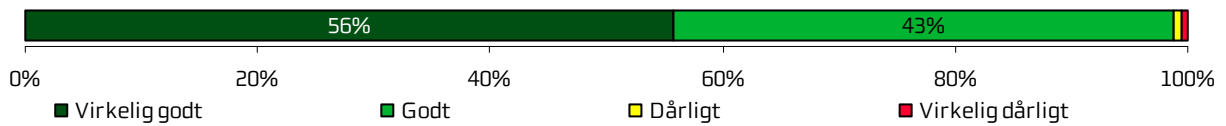
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

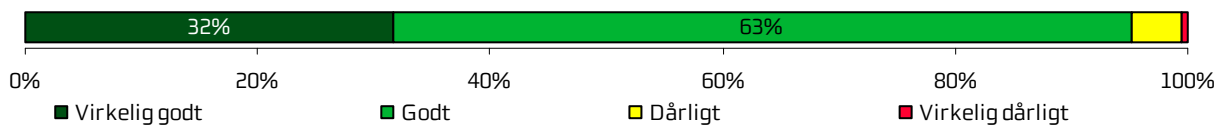
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=152)



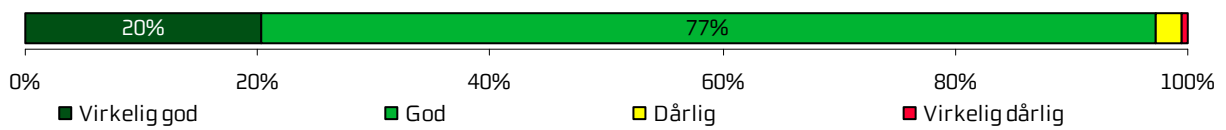
Samlet indtryk af indlæggelse (n=156)



Samlet indtryk af lokaler (n=157)



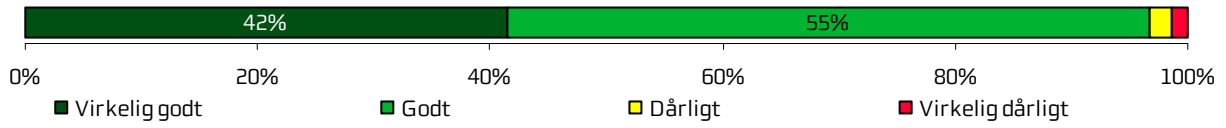
Rengøringsstandard på afdelingen (n=154)



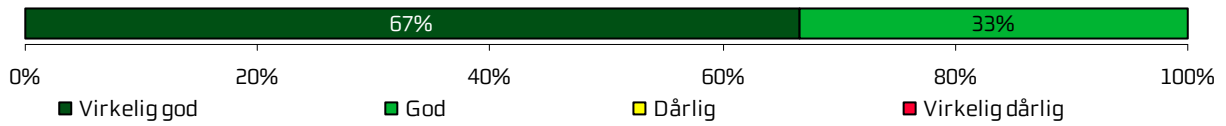
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	99 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	99 %	100 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	94 %	97 %	98 %	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	94 %	-	99 %	87 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

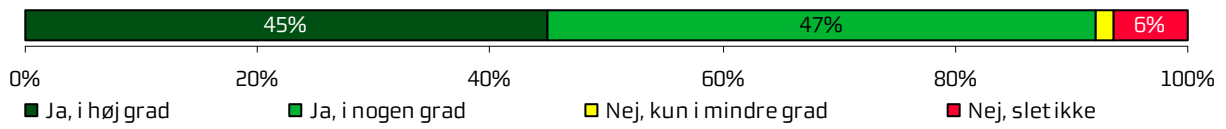
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=95)



Modtagelse på afdelingen (n=161)



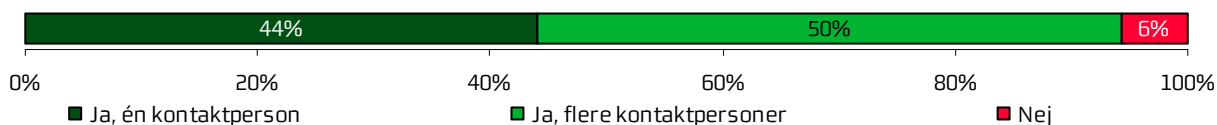
Information om ventetid ved modtagelse (n=55)



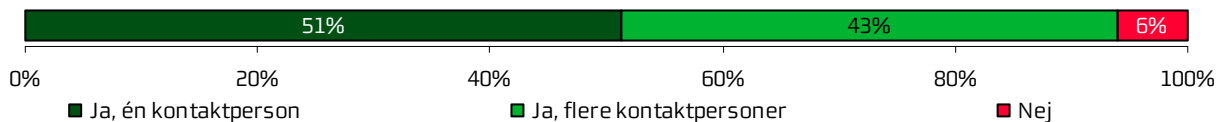
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	97 %	99 %	100 % *	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	98 % *	99 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	92 %	84 %	87 %	89 %	65 % *	76 % *

Personale

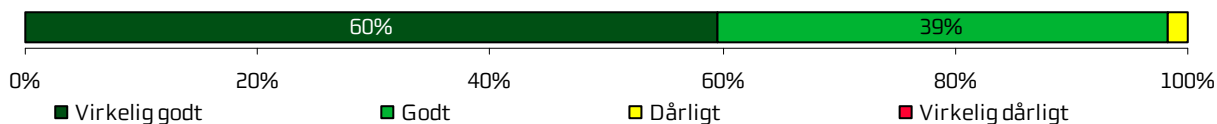
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=161)



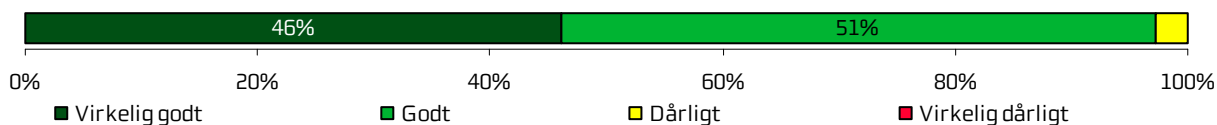
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=61)



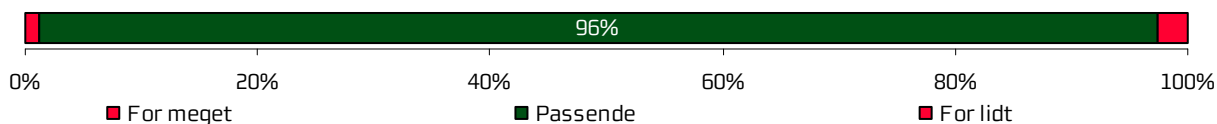
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



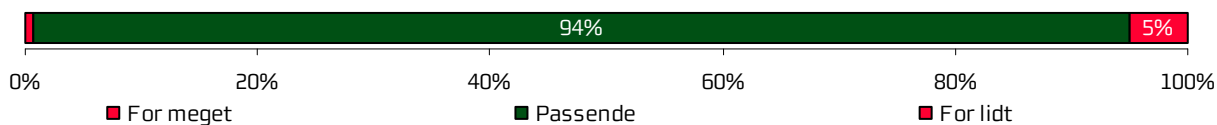
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=158)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



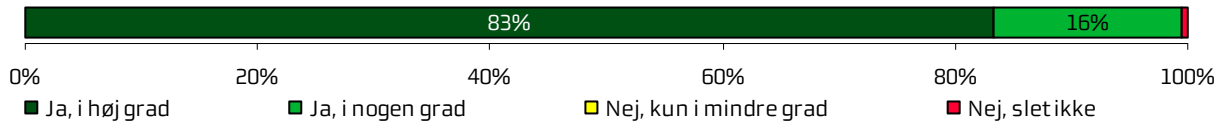
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=155)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	92 %	91 %	93 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	88 %	92 %	97 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	97 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	95 %	98 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	91 %	94 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	97 %	98 %	98 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

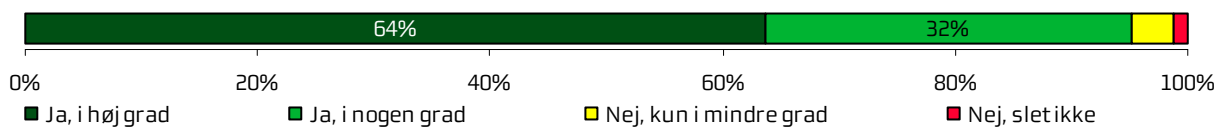
Personalet var gode til deres fag (n=156)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=156)



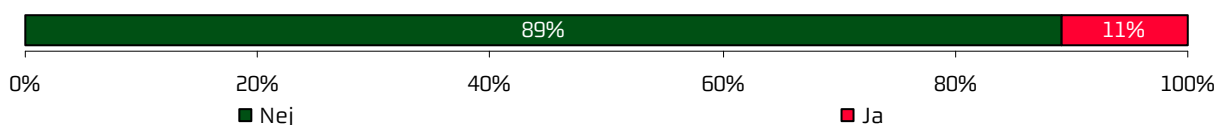
Behandlingen levede op til forventninger (n=138)



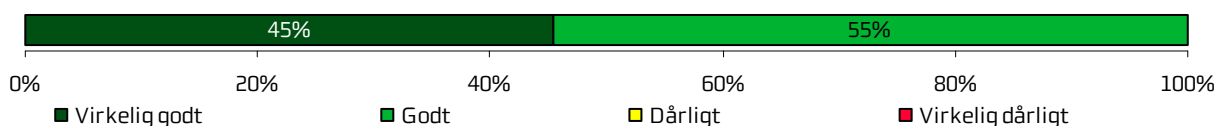
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=148)



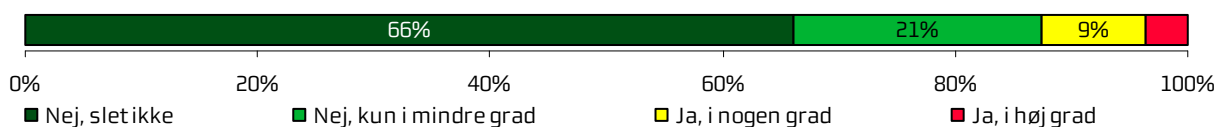
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=154)



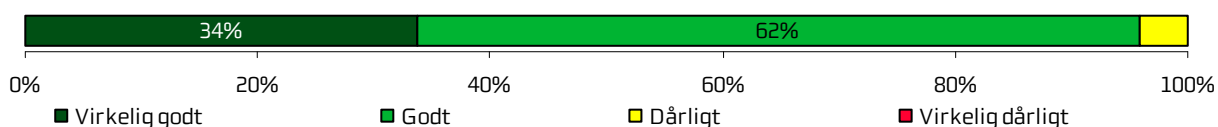
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=149)



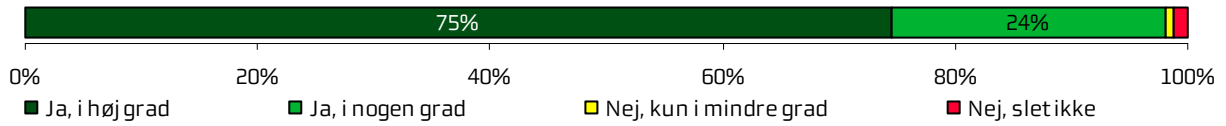
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=94)



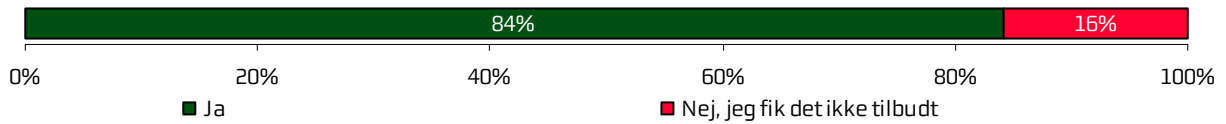
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	95 %	97 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	94 %	94 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	96 %	98 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	86 %	86 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	83 % *	86 % *	80 % *	54 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	87 %	84 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	94 %	93 %	98 %	84 % *	92 % *

Information

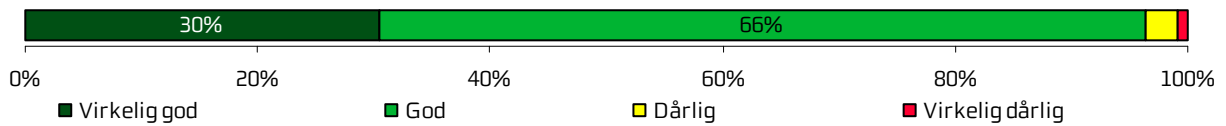
Personalet givet den information, du havde brug for (n=156)



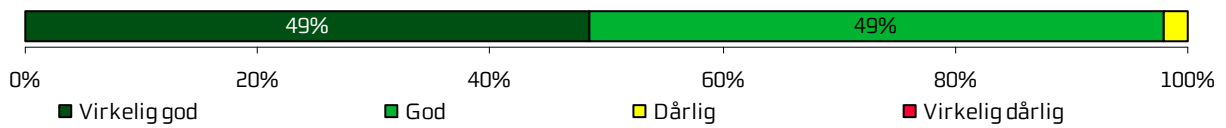
Modtaget skriftlig information (n=126)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



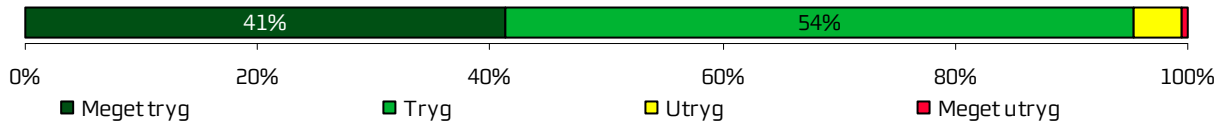
Vurdering af mundtlig information (n=159)



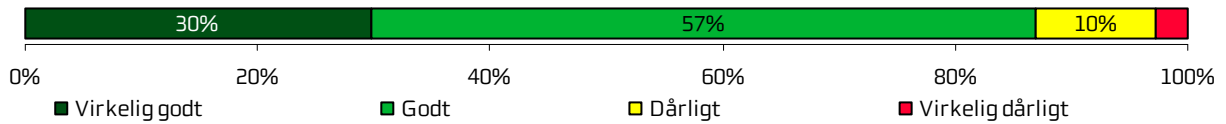
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	98 %	96 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	72 % *	81 %	87 %	52 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	99 %	99 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	97 %	98 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

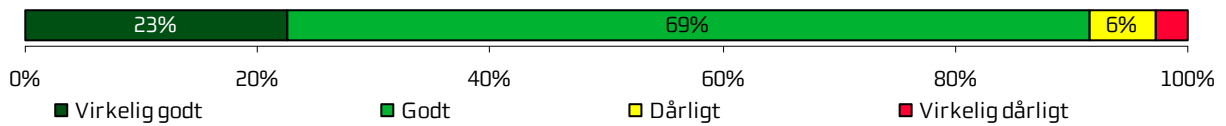
Tryghed ved udskrivelse (n=156)



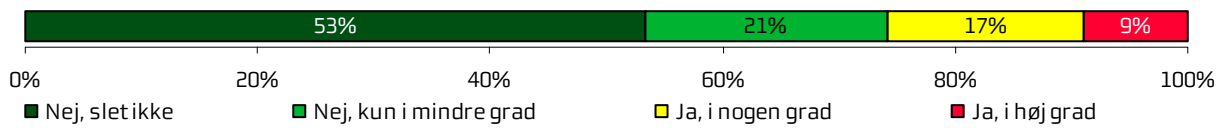
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=68)



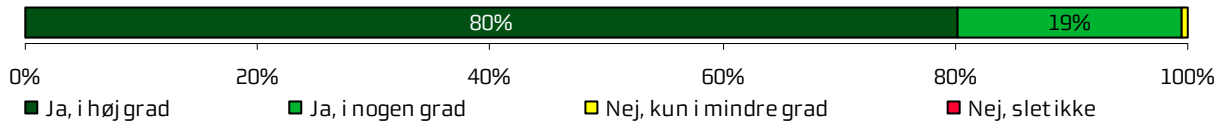
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=125)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	92 %	91 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	91 %	98 % *	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	86 %	90 %	97 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	69 %	70 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=153)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	99 %	-	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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>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, 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: 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 kommentarfelter, 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 kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	57%	100%
Køn		
Mand	46%	48%
Kvinde	54%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	5%	7%
40-59 år	33%	33%
60-79 år	57%	52%
80 år eller derover	4%	7%

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"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 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:

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 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		162		100%
Køn				
Mand		75		46%
Kvinde		87		54%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		8		5%
40-59 år		53		33%
60-79 år		93		57%
80 år eller derover		7		4%
Skema udfyldt af				
Patienten		145		93%
Pårørende		11		7%
Modersmål				
Dansk		150		94%
Ikke dansk		9		6%
Indlæggelsesform				
Akut		50		31%
Planlagt		112		69%
Afsnitsnavn				
D1		49		30%
D4		20		12%
D2		53		33%
D3		24		15%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		16		10%

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	46	51	2	1	152	5
Køn						
Mand	45	54	0	2	71	2
Kvinde	48	49	3	0	81	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	37	13	0	8	0
40-59 år	48	48	3	0	52	1
60-79 år	43	56	0	1	85	4
80 år eller derover	75	25	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	51	2	1	140	3
Pårørende	55	45	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	45	52	2	1	142	5
Ikke dansk	66	34	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	52	2	0	48	2
Planlagt	46	51	2	1	104	3
Afsnitsnavn						
D1	57	43	0	0	47	1
D4	33	61	0	6	18	0
D2	33	63	4	0	51	1
D3	55	45	0	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	29	7	0	14	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	43	1	1	156
Køn					
Mand	55	44	1	0	72
Kvinde	56	42	0	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	49	51	0	0	8
40-59 år	57	41	0	2	51
60-79 år	55	44	1	0	90
80 år eller derover	75	25	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	56	44	0	0	142
Pårørende	56	35	9	0	11
Modersmål					
Dansk	55	44	1	1	146
Ikke dansk	66	34	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	57	41	2	0	50
Planlagt	55	44	0	1	106
Afsnitsnavn					
D1	55	43	0	2	49
D4	61	39	0	0	18
D2	51	47	2	0	51
D3	57	43	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	15

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	63	4	1	157
Køn					
Mand	31	63	6	0	73
Kvinde	32	63	3	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	37	51	13	0	8
40-59 år	23	73	4	0	51
60-79 år	35	61	4	0	91
80 år eller derover	47	53	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	31	66	3	1	142
Pårørende	41	37	22	0	11
Modersmål					
Dansk	30	65	5	1	147
Ikke dansk	54	46	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	30	64	6	0	50
Planlagt	32	63	3	1	107
Afsnitsnavn					
D1	35	57	6	2	49
D4	30	70	0	0	20
D2	30	64	6	0	50
D3	26	70	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	15

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	20	77	2	1	154
Køn					
Mand	21	76	2	1	74
Kvinde	20	78	2	0	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	56	44	0	0	7
40-59 år	16	81	3	0	50
60-79 år	21	76	2	1	90
80 år eller derover	15	85	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	19	78	2	0	139
Pårørende	32	59	0	9	11
Modersmål					
Dansk	19	78	2	1	144
Ikke dansk	43	57	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	11	82	4	2	49
Planlagt	25	74	1	0	105
Afsnitsnavn					
D1	31	67	2	0	45
D4	25	75	0	0	20
D2	14	82	2	2	50
D3	9	87	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	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	42	55	2	1	95	9	50
Køn							
Mand	43	54	0	3	39	4	27
Kvinde	40	56	3	0	56	5	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0	2
40-59 år	26	71	3	0	28	5	19
60-79 år	46	50	2	2	57	3	27
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	42	54	2	1	89	9	43
Pårørende	-	-	-	-	4	0	6
Modersmål							
Dansk	42	54	2	1	89	9	46
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	50
Planlagt	42	55	2	1	95	9	0
Afsnitsnavn							
D1	45	50	5	0	38	3	8
D4	38	56	0	6	16	2	0
D2	36	64	0	0	22	3	27
D3	40	60	0	0	5	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	67	33	0	0	161
Køn					
Mand	66	34	0	0	75
Kvinde	68	32	0	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	62	38	0	0	8
40-59 år	62	38	0	0	53
60-79 år	70	30	0	0	93
80 år eller derover	75	25	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	67	33	0	0	145
Pårørende	56	44	0	0	11
Modersmål					
Dansk	66	34	0	0	150
Ikke dansk	77	23	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	50
Planlagt	69	31	0	0	111
Afsnitsnavn					
D1	69	31	0	0	49
D4	75	25	0	0	20
D2	58	42	0	0	52
D3	67	33	0	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	16

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	45	47	2	6	55	6
Køn						
Mand	40	56	0	5	25	2
Kvinde	50	39	3	8	30	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	66	16	17	0	6	1
40-59 år	14	86	0	0	12	2
60-79 år	48	42	0	10	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	2	4	51	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	44	50	2	4	48	5
Ikke dansk	66	34	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	68	0	0	14	2
Planlagt	49	40	2	8	41	4
Afsnitsnavn						
D1	57	39	0	4	23	1
D4	29	57	0	14	7	0
D2	42	50	8	0	12	3
D3	33	56	0	11	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	44	50	6	161
Køn				
Mand	40	56	4	75
Kvinde	48	45	7	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	26	74	0	8
40-59 år	47	48	5	53
60-79 år	44	52	4	93
80 år eller derover	47	13	40	6
Skema udfyldt af				
Patienten	44	51	5	145
Pårørende	32	55	13	11
Modersmål				
Dansk	44	50	5	150
Ikke dansk	21	67	12	9
Indlæggelsesform				
Akut	48	40	12	50
Planlagt	42	55	2	111
Afsnitsnavn				
D1	33	61	6	49
D4	40	60	0	20
D2	54	38	8	52
D3	50	42	8	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	16

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	43	6	61
Køn				
Mand	49	47	4	31
Kvinde	54	39	8	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	59	36	5	18
60-79 år	51	46	3	41
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	54	41	4	51
Pårørende	14	64	22	6
Modersmål				
Dansk	50	44	6	57
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	61	28	11	31
Planlagt	40	60	0	30
Afsnitsnavn				
D1	-	-	-	4
D4	-	-	-	2
D2	57	40	3	30
D3	56	31	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	9

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	60	39	2	0	55	2
Køn						
Mand	51	46	3	0	29	1
Kvinde	69	31	0	0	26	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	66	34	0	0	16	1
60-79 år	58	39	2	0	38	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	36	0	0	47	2
Pårørende	36	46	18	0	5	0
Modersmål						
Dansk	59	39	2	0	52	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	31	3	0	28	0
Planlagt	53	47	0	0	27	2
Afsnitsnavn						
D1	-	-	-	-	4	0
D4	-	-	-	-	2	0
D2	56	41	4	0	27	2
D3	62	38	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	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	46	51	3	0	151	8
Køn						
Mand	47	50	3	0	70	4
Kvinde	45	52	2	0	81	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	43	0	0	7	1
40-59 år	37	58	5	0	49	4
60-79 år	50	48	2	0	88	3
80 år eller derover	60	40	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	2	0	140	5
Pårørende	65	25	10	0	10	1
Modersmål						
Dansk	45	52	3	0	143	6
Ikke dansk	56	44	0	0	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	39	55	6	0	49	1
Planlagt	50	49	1	0	102	7
Afsnitsnavn						
D1	52	46	2	0	46	3
D4	53	47	0	0	19	0
D2	33	63	4	0	49	3
D3	50	45	5	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	15	1

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	1	96	3	158
Køn				
Mand	0	99	1	73
Kvinde	2	94	4	85
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	12	88	0	8
40-59 år	0	98	2	53
60-79 år	0	96	4	90
80 år eller derover	15	85	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	2	144
Pårørende	0	90	10	10
Modersmål				
Dansk	1	96	3	148
Ikke dansk	0	100	0	9
Indlæggelsesform				
Akut	0	96	4	49
Planlagt	2	96	2	109
Afsnitsnavn				
D1	4	94	2	49
D4	0	100	0	19
D2	0	96	4	52
D3	0	95	5	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	16

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	94	5	124	33
Køn					
Mand	0	99	1	63	11
Kvinde	1	90	9	61	22
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	7	1
40-59 år	0	96	4	35	16
60-79 år	0	95	5	77	14
80 år eller derover	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af					
Patienten	1	94	5	111	32
Pårørende	0	90	10	10	1
Modersmål					
Dansk	1	94	5	115	33
Ikke dansk	0	100	0	8	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	98	2	35	15
Planlagt	1	93	6	89	18
Afsnitsnavn					
D1	2	91	7	43	6
D4	0	94	6	17	2
D2	0	97	3	33	17
D3	0	94	6	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	14	2

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	79	18	3	0	155	4
Køn						
Mand	81	16	3	0	74	1
Kvinde	78	20	2	0	81	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	88	12	0	0	8	0
40-59 år	70	25	5	0	51	1
60-79 år	85	14	1	0	89	3
80 år eller derover	75	25	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	140	4
Pårørende	91	0	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	79	18	3	0	145	4
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	18	4	0	50	0
Planlagt	80	18	2	0	105	4
Afsnitsnavn						
D1	82	14	4	0	49	0
D4	90	10	0	0	20	0
D2	74	24	2	0	50	1
D3	74	22	4	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	3

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	83	16	0	1	156	4
Køn						
Mand	79	21	0	0	75	0
Kvinde	88	11	0	1	81	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	87	13	0	0	8	0
40-59 år	82	16	0	2	51	2
60-79 år	84	16	0	0	90	2
80 år eller derover	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	16	0	1	142	3
Pårørende	78	22	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	83	16	0	1	146	4
Ikke dansk	89	11	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	11	0	2	50	0
Planlagt	82	18	0	0	106	4
Afsnitsnavn						
D1	90	10	0	0	48	1
D4	80	20	0	0	20	0
D2	82	16	0	2	51	1
D3	78	22	0	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	14	2

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	64	32	4	1	156	4
Køn						
Mand	59	37	3	1	73	2
Kvinde	68	27	4	1	83	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	62	38	0	0	8	0
40-59 år	69	25	4	2	50	3
60-79 år	60	35	4	1	91	1
80 år eller derover	75	25	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	2	1	143	2
Pårørende	48	22	22	9	11	0
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	147	3
Ikke dansk	74	13	13	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	43	47	6	3	50	0
Planlagt	74	23	2	0	106	4
Afsnitsnavn						
D1	83	15	2	0	48	1
D4	63	37	0	0	19	1
D2	55	37	4	4	51	1
D3	43	48	9	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	0	0	15	1

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	72	25	1	2	138	22
Køn						
Mand	65	33	3	0	67	8
Kvinde	79	17	0	4	71	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	72	28	0	0	7	1
40-59 år	70	24	0	6	45	8
60-79 år	73	25	2	0	80	12
80 år eller derover	75	25	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	0	1	125	20
Pårørende	55	25	20	0	10	1
Modersmål						
Dansk	72	25	1	1	129	21
Ikke dansk	74	12	0	13	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	66	29	4	2	47	3
Planlagt	76	22	0	2	91	19
Afsnitsnavn						
D1	81	16	0	2	43	6
D4	83	17	0	0	18	2
D2	64	28	4	4	47	5
D3	63	37	0	0	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	5

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	60	37	2	1	148	12
Køn						
Mand	54	43	2	0	71	4
Kvinde	66	32	1	1	77	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	43	0	0	7	1
40-59 år	54	42	2	2	48	5
60-79 år	63	35	2	0	86	6
80 år eller derover	75	25	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	37	2	1	135	10
Pårørende	46	54	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	59	38	2	1	139	11
Ikke dansk	75	25	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	48	0	2	48	2
Planlagt	65	32	3	0	100	10
Afsnitsnavn						
D1	67	29	4	0	49	0
D4	72	28	0	0	18	2
D2	53	43	2	2	47	5
D3	48	52	0	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	154
Køn			
Mand	88	12	72
Kvinde	90	10	82
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	88	12	8
40-59 år	84	16	49
60-79 år	92	8	90
80 år eller derover	85	15	6
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	141
Pårørende	81	19	10
Modersmål			
Dansk	89	11	145
Ikke dansk	88	12	8
Indlæggelsesform			
Akut	78	22	48
Planlagt	94	6	106
Afsnitsnavn			
D1	85	15	48
D4	94	6	18
D2	86	14	50
D3	91	9	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16

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	45	55	0	0	15	0
Køn						
Mand	27	73	0	0	8	0
Kvinde	71	29	0	0	7	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	35	65	0	0	6	0
60-79 år	48	52	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	13	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	45	55	0	0	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	55	0	0	9	0
Planlagt	47	53	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D1	83	17	0	0	6	0
D4	-	-	-	-	1	0
D2	17	83	0	0	6	0
D3	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	66	21	9	4	149	8
Køn						
Mand	60	26	10	4	72	1
Kvinde	72	16	8	4	77	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	12	12	26	8	0
40-59 år	57	28	11	4	48	3
60-79 år	71	20	8	1	86	5
80 år eller derover	85	0	0	15	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	22	10	3	135	7
Pårørende	67	24	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	67	21	9	4	139	8
Ikke dansk	66	23	11	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	27	7	6	45	3
Planlagt	69	19	10	3	104	5
Afsnitsnavn						
D1	67	17	13	2	46	3
D4	58	26	16	0	19	1
D2	68	15	6	11	47	3
D3	62	33	5	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	16	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	34	62	4	0	94	5	57
Køn							
Mand	31	65	4	0	45	3	24
Kvinde	37	59	4	0	49	2	33
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0	2
40-59 år	25	69	6	0	31	1	19
60-79 år	32	64	4	0	54	3	33
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1	3
Skema udfyldt af							
Patienten	33	64	4	0	83	4	54
Pårørende	42	58	0	0	8	1	2
Modersmål							
Dansk	33	63	3	0	87	5	54
Ikke dansk	48	34	17	0	6	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	23	74	4	0	23	1	23
Planlagt	38	58	4	0	71	4	34
Afsnitsnavn							
D1	40	57	3	0	30	1	18
D4	31	62	8	0	13	2	5
D2	22	72	6	0	32	0	18
D3	38	62	0	0	13	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	2	8

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	75	24	1	1	156
Køn					
Mand	73	25	2	0	73
Kvinde	76	22	0	2	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	75	25	0	0	8
40-59 år	72	26	0	2	53
60-79 år	76	22	1	1	88
80 år eller derover	75	25	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	76	23	1	1	142
Pårørende	65	35	0	0	10
Modersmål					
Dansk	75	24	1	1	146
Ikke dansk	66	23	0	12	9
Indlæggelsesform					
Akut	72	28	0	0	49
Planlagt	76	22	1	2	107
Afsnitsnavn					
D1	83	15	0	2	47
D4	80	15	5	0	20
D2	67	31	0	2	52
D3	68	32	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	15

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	43	26	15	16	126	26
Køn						
Mand	39	30	12	19	60	11
Kvinde	48	21	18	13	66	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	86	0	14	0	7	1
40-59 år	44	34	6	17	38	11
60-79 år	38	25	21	16	76	12
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	24	17	13	115	23
Pårørende	21	56	0	22	8	3
Modersmål						
Dansk	42	25	16	17	119	24
Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	40	3	33	35	14
Planlagt	51	20	20	9	91	12
Afsnitsnavn						
D1	51	23	14	12	43	5
D4	29	18	35	18	17	2
D2	43	25	8	25	40	10
D3	41	41	6	12	17	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	33	0	9	4

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	30	66	3	1	103	1
Køn						
Mand	20	78	2	0	47	1
Kvinde	40	55	3	2	56	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	29	0	15	7	0
40-59 år	29	67	3	0	30	0
60-79 år	26	71	3	0	62	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	66	3	1	97	1
Pårørende	28	72	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	31	66	3	1	96	1
Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	68	7	0	23	0
Planlagt	32	65	1	1	80	1
Afsnitsnavn						
D1	47	50	3	0	38	0
D4	33	67	0	0	12	1
D2	21	69	7	3	29	0
D3	13	87	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	49	2	0	159
Køn					
Mand	44	54	2	0	74
Kvinde	53	45	2	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	48	47	5	0	52
60-79 år	48	52	1	0	92
80 år eller derover	75	25	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	49	48	2	0	144
Pårørende	48	52	0	0	11
Modersmål					
Dansk	49	49	2	0	149
Ikke dansk	43	57	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	49	47	4	0	50
Planlagt	49	51	1	0	109
Afsnitsnavn					
D1	53	45	2	0	49
D4	50	50	0	0	20
D2	40	58	2	0	52
D3	52	43	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	15

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	4	0	156
Køn					
Mand	43	54	3	0	72
Kvinde	40	54	5	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	49	51	0	0	8
40-59 år	39	57	3	2	50
60-79 år	44	53	2	0	91
80 år eller derover	15	47	38	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	43	54	3	1	142
Pårørende	19	59	22	0	10
Modersmål					
Dansk	39	56	4	1	146
Ikke dansk	88	12	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	47	49	5	0	48
Planlagt	39	56	4	1	108
Afsnitsnavn					
D1	48	48	4	0	48
D4	35	60	5	0	20
D2	43	57	0	0	51
D3	33	57	10	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	6	6	16

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	57	10	3	49	8	94
Køn							
Mand	29	58	8	5	28	5	37
Kvinde	31	56	14	0	21	3	57
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	6
40-59 år	20	54	26	0	13	2	35
60-79 år	28	62	6	4	30	6	51
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	27	61	13	0	40	8	89
Pårørende	55	25	0	19	7	0	3
Modersmål							
Dansk	28	58	11	3	43	8	90
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	9	71	12	7	18	4	26
Planlagt	43	48	9	0	31	4	68
Afsnitsnavn							
D1	31	54	15	0	13	2	31
D4	14	71	14	0	7	1	11
D2	29	71	0	0	14	2	33
D3	33	44	11	11	9	2	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	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	23	69	6	3	68	87
Køn						
Mand	12	77	6	5	35	36
Kvinde	35	60	6	0	33	51
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	16	70	10	4	26	26
60-79 år	19	75	3	3	35	54
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	6	1	61	80
Pårørende	18	64	0	18	5	5
Modersmål						
Dansk	20	70	6	3	62	83
Ikke dansk	48	52	0	0	6	3
Indlæggelsesform						
Akut	31	66	0	4	24	26
Planlagt	18	71	9	2	44	61
Afsnitsnavn						
D1	39	56	6	0	18	29
D4	0	88	13	0	8	11
D2	27	58	8	8	26	26
D3	9	91	0	0	11	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	10

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	53	21	17	9	125	28
Køn						
Mand	46	17	24	13	62	8
Kvinde	61	25	9	4	63	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	57	0	14	7	1
40-59 år	53	19	20	8	43	9
60-79 år	56	20	16	8	71	17
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	22	19	8	114	25
Pårørende	75	12	0	12	8	2
Modersmål						
Dansk	54	20	18	9	115	28
Ikke dansk	44	34	11	12	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	18	11	17	36	13
Planlagt	53	22	20	5	89	15
Afsnitsnavn						
D1	57	16	16	11	37	9
D4	44	17	33	6	18	1
D2	54	22	17	7	41	11
D3	50	31	6	13	16	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	8	8	13	2

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	80	19	1	0	153	4
Køn						
Mand	77	23	0	0	71	3
Kvinde	83	16	1	0	82	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	75	25	0	0	8	0
40-59 år	77	21	2	0	52	1
60-79 år	81	19	0	0	87	3
80 år eller derover	100	0	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	139	3
Pårørende	71	29	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	80	20	1	0	144	4
Ikke dansk	88	12	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	47	2
Planlagt	80	19	1	0	106	2
Afsnitsnavn						
D1	85	13	2	0	48	0
D4	80	20	0	0	20	0
D2	74	26	0	0	50	1
D3	80	20	0	0	20	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	0	0	15	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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		3
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		7
Pleje		7
Relationer til personale		12
Ventetid		1

Onkologisk Afd. D

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

ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
1	Jeg og ægtefælle havde fra ambulatoriet fået oplyst, at første [behandling] skulle gives samme dag som []undersøgelsen. Da jeg blev sendt hjem, og første [behandling] først var planlagt til [nogle] dage efter, var vi MEGET kedede af det.	Virkelig godt
2	Nej!	Virkelig godt
5	Måtte selv ringe og få en tid til kontrol. Havde fået en tid til [] scanning, men hørte ikke fra afdelingen. Derfor ringede jeg selv og fik en tid.	Godt
6	[] Konstateret celleforandring i livmoder og livmoderhals. Fik lovning på operation på andet sygehus indenfor en måned. Måtte dog selv ringe, så operationen blev forlænget med en måneds ventetid. Efterfølgende blev der i vævet fundet kræftceller, og jeg blev sendt til Skejby [].	Godt
7	Blev ringet op på vej hjem fra scanning [] af egen læge, der informerede mig om behandling på et sygehus. Der er kun dette og et andet sygehus, der behandler min []sygdom [].	Godt
15	Ingen.	Godt
19	Indlagt akut.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4	Samlet indtryk
1	Jeg måtte, efter [et par måneders] forgæves undersøgelse, selv søge kontakt til andet hospital for at blive diagnosticeret. Kritikken går IKKE på [den bestemte afdeling] men på sundheds-væsnet generelt.	Godt
3	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
4	Har IKKE været indlagt. Alt er foregået ambulat.	Uoplyst
5	Akut indlagt i forbindelse med lægesamtale.	Uoplyst
7	Der gik kun nogle få dage. Virkelig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
1	Tilsendte vejledning var upræcis.	Virkelig godt
3	Vejledning for patienter. Kontrolskintigrafi efter [kræftsygdom]: Dårlig kopi, dateret 2007. Utroligt nok er der ingen omtale af, at SALT [eller tilsætningsstoffer] er den største kilde til jod i diæten (?).	Godt
4	Meget oplysende og imødekommende.	Virkelig godt
6	Jeg var ikke indlagt på nogen afdeling. Jeg skulle møde til en scanning [om morgenen], og så skulle jeg tale med en læge. Jeg blev hentet af Falck [ved middagstid] til hjemtransport.	Uoplyst
7	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
9	Der var fuld fleksibilitet fra afdelingen. Jeg kunne komme ind, når det passede mig.	Virkelig godt
11	Indlagt akut.	Virkelig godt
12	Skuffet over, at min mand skal betale for maden, når han er indlagt sammen med mig.	Virkelig godt
14	Fik radioaktiv jodbehandling, så naturligvis var der ikke meget kontakt. Ved jo ikke, om det virker endnu.	Virkelig godt

Sendt hjem fra sygehuset uden stofskiftemedicin.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 17 | Det skete meget hurtigt. | Virkelig godt |
| ✎ 21 | Jeg blev akut indlagt for mistanke om blodprop i lungerne. | Virkelig godt |
| ✎ 23 | Blev indlagt ved ambulans samtale med læge. Ingen ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Blev indlagt akut. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - D3

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 2 | Akut indlagt. | Godt |
| ✎ 3 | Det gik så hurtigt. Jeg følte ikke, at der var ventetid. | Godt |
| ✎ 6 | Jeg har kun været indlagt i [kort] med henblik på medicinsk stabilisering. | Uoplyst |
| ✎ 7 | Mindes ikke, at jeg manglede nogen informationer. | Godt |
| ✎ 8 | Har i en periode været indlagt to gange, med lidt forskellige oplevelser. Bl.a. af personalet, som stort set kun har været MEGET venlige og hjælpsomme med enkelte undtagelser. | Godt |
| ✎ 10 | Ikke indkaldt men indlagt af egen læge. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk













- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 3 | Ingen. | Godt |
| ✎ 5 | Angående ventetid fra MR-scanning til strålebehandling, som er [flere måneder]. Ikke ok, men det er fra andet sygehus. [Flere] uger inden man får svar, selvom tumor var vokset og hævet []. | Virkelig godt |

Onkologisk Afd. D

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - D1	Modtagelsen
3	Hjælpesom og venlig.	Virkelig god
6	Nærværende.	Virkelig god
10	Blev modtaget af sygeplejersker, jeg kendte fra [tidligere]. Rigtig dejligt.	Virkelig god
11	For det meste virkelig gode. Får hurtigt en at tale med. Ellers er der en meget kort pause, hvor man kan sætte sig ned i opholdsstuen, indtil personalet har tid. Personalet er glade, søde og smilende. Man føler sig velkommen. Også efter lang tids pause kan de kende en.	Virkelig god
17	Den var så god, som den nu kan være.	God
ID	Kommentarer - D4	Modtagelsen
2	Jeg blev godt modtaget på afdelingen.	Virkelig god
7	Nej.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D2	Modtagelsen
2	En sygeplejerske fortalte grundigt om forløbet før og efter operationen.	Virkelig god
4	En meget venlig og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
7	Som pårørende: fantastisk god.	Virkelig god
8	Meget forstående for, at jeg var nervøs.	Virkelig god
9	Positiv. Omsorgsfuld.	Virkelig god
10	Kun positiv.	Virkelig god
16	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
23	Kunne ønske, at der ikke var samtaler i venteværelset mellem sygeplejerske og patient.	God
26	Rigtig søde og kompetente sygeplejersker.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D3	Modtagelsen
1	Jeg følte mig velkommen, og der var sørget for en seng og stue, hvor jeg skulle "bo" de kommende dage.	Virkelig god
5	Venlige, vedkommende. God stemning. Godt personale, trods travlhed.	Virkelig god
7	Modtagelsen helt ok og tryk. Min egen usikkerhed ved ankomst var hurtigt fjernet pga. en sød, dygtig og indlevelsrig kontaktperson. Mindes ingen ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
4	I [efteråret] fik jeg strålebehandling på [] sygehus og boede på [et] Patienthotel []. Det har været fint!	Virkelig god
5	Kunne ikke være bedre.	Virkelig god

Onkologisk Afd. D**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID Kommentarer - D1		Fejlhåndtering
 8	Ingen.	Virkelig godt
 14	Ingen.	Uoplyst
 18	Fik [overdosis medicin pga. fejl]. Er indberettet som utilsigtet hændelse. Jeg er informeret om alt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - D2		Fejlhåndtering
 5	Fik for lidt væske (vand). Blev konfus. Faldt ud af sengen og [kom til skade flere gange].	Godt
 7	Lidt omkring medicin. Havde selv medicin med. Først var det ok, men så alligevel ikke. Så fandt de ud af, de ikke havde noget af medicinen. Så var det igen ok med egen medicin.	Uoplyst
 10	Ingen.	Uoplyst
 13	Ventede hele dagen på at tale med en læge, som jeg havde fået at vide skulle komme til stuegang. Kom først om aftenen efter at have spurgt gentagne gange. Måtte selv ud på gangen for at hente [lægen].	Uoplyst
 16	Skiftende beslutning om medicinering [].	Godt
 19	Der gik mere end en uge, før de fandt ud af, at det skyldtes forstoppelse og ikke noget med ryggen!	Godt
 24	Efter en indlæggelse med behandling med antibiotika og saltvandsvæske, hvor min vægt ved udskrivning var [flere] kg væske for høj. Jeg opdagede selv den alt for høje vægt på mit skema ved kemobehandlingen. Den klargjorte kemobehandling blev straks kasseret og der blev lavet en ny.	Virkelig godt
 26	De forskellige læger, der kiggede på mig, vidste overhovedet ikke, hvad de skulle stille op, og de sørgede ikke for at finde en, der så kunne finde ud af, hvad de skulle gøre. Og beskeder fra den ene læge til den anden eksisterede ikke. Først da der var en nattevagt, som havde noget mere erfaring, blev der gjort noget. Det var for mig ligesom at få livet tilbage. Og sygeplejerskerne kunne godt se det.	Godt
ID Kommentarer - D3		Fejlhåndtering
 9	[Flere] gange efter endt [behandling] blev jeg sendt hjem med manglende og for lidt medicin. Første gang har man præsteret, at sende mig fra ultralydsscanning og ned på afdelingen og modtage [behandling] [], velvidnede at der sad en stor blodprop. Efter [flere] timer og en vågen sygeplejerske, blev behandlingen afbrudt, og jeg blev efterfølgende opereret. Så alt for lang kommunikationstid afdelingerne imellem og de folk, der er indblandet.	Godt

Onkologisk Afd. D












Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
1	Samarbejdet mellem den anden afdeling og Onkologisk Afdeling virkede til at være godt. Jeg synes, de hver især vidste, hvad der var sket med mit behandlingsforløb hos "modparten".	Virkelig godt
10	Yderst godt tilfreds under hele forløbet.	Virkelig godt
17	Jeg synes, jeg manglede lidt forståelse fra personalets side med hensyn til, at jeg gjorde det så godt, jeg kunne, når jeg var indlagt. I ved jo også, man ikke er til så meget.	Godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
9	Der var meget forståelse, for et ønske jeg havde om et møde [], og jeg fik meget opbakning til det.	Virkelig godt
14	Har været rigtig godt tilfreds med behandlingsforløbet, men det kan være/var hårdt at være uden [] medicin i [flere] uger. Jeg synes også, at der var for lidt information om, hvad der skulle ske i kroppen, når [organ] fjernes.	Virkelig godt
20	Stram op Afdeling D. (NN er dygtig). Slap ledelse!	Uoplyst
26	Man skal selv stille sin diagnose. Gad vide om jeg overhovedet var i live, hvis ikke den nattevagt (læge) havde set på mig. [Nogle af lægerne] anede ikke, hvad de skulle stille op. Men fantastiske sygeplejersker.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D3	Samlet indtryk
7	Glad og tryk ved mit behandlingsforløb på Afdeling D4. Meget tilfreds med personalet og deres væremåde.	Godt
8	Det kunne være meget svært at få ro og sove ordentligt pga. naboens hang til at se/høre tv og mange besøg. Det ville være positivt, om personalet var lidt mere opmærksomme på det. Der var meget træki og kulde i det første lokale. Døren kunne ikke lukkes eller trækkes til.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	MEN (skriver for min mand, som er meget svagtseende) vi synes, det er umenneskeligt at blive lagt i en ambulance straks efter sidste strålebehandling og kørt til en afdeling på andet sygehus. Min mand var forvirret, fik ikke nok væske og havde det rigtig dårligt det næste døgn. DET må kunne gøres bedre, men det er vel politik? DET med plejen har været perfekt.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
6	Jeg savnede en afsluttende samtale efter endt kemobehandling, men kunne selvfølgelig selv have påtalt det. Jeg vil tage det op ved første kontrolmøde.	Godt
10	Der var ALTID tid til samtaler. Både med læger og sygeplejersker under hele sygdomsforløbet.	Virkelig godt
11	Jeg har været godt tilfreds. Kun én læge var rigtig ubehagelig, og [jeg] vil ikke snakke med ham mere.	Virkelig godt
15	Ingen.	Godt
17	Den skriftlige information var rimelig overvældende, når man har også andet at tænke på/mange tanker.	Godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
3	- Ingen skriftlig vejledning/information om de tre typer af kræft []. - Der mangler en brochure i "kræftserien" om det samme.	Godt
4	Fik de oplysninger jeg bad om, på en venlig og smilende måde.	Virkelig godt
5	Man skal selv sørge for, at tingene sker.	Dårligt
9	At det lønner sig at være aktiv medspiller!	Virkelig godt
15	Informationen har været god, men jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, som man kom ind til/snakkede med i stedet for "ti" forskellige. Og så den dag, hvor man kommer på sygehuset, at man ikke skal komme f.eks. fem timer før. Man skal f.eks. snakke med en læge/røntgen, eller hvad patienten nu skal.	Godt
26	Der er virkelig dårlig kommunikation mellem afdelingerne. Jeg fik tømt min [organ] mange gange, og der var kun to læger, der kunne gøre det, og alligevel blev jeg sendt til nogle andre mange gange, selvom de havde lovet at give besked om, hvem der skulle gøre det.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D3	Samlet indtryk
7	Mindes [] ikke skriftlig information. Men i så fald har jeg ikke manglet information.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Fik dårlig information fra andet sygehus, eller ingen. Kunne ikke besvare mine spørgsmål. Følte jeg blev "slytet". [Over fire måneder!!!]. Knuden vokser, kan ikke opereres.	Virkelig godt
6	Ingen.	Virkelig godt

Onkologisk Afd. D**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
 11	Synes personalet har for travlt, når man skal hjem, kommer langt fra og oplever stress og ubehag, fordi det hele skal gå stærkt. Ellers er personalet super dygtige til deres job. Har været mega glad og tryk ved at komme der. Der kunne være mere tid til at tale omkring de svære ting. Oplever der ikke er tid til de samtaler. Ellers er personalet søde, rare og super dygtige.	Virkelig godt
 15	Ingen.	Godt
 17	Man skal have med i mente, at det føles utrykt at tage hjem med meget kvalme og have svært ved væskeindtagelse. I må forstå, at jeg ikke prøver at udnytte systemet, men mest af alt gerne vil hjem.	Godt
ID		Samlet indtryk
Kommentarer - D4		
 4	Jeg er ikke færdig med behandlinger.	Uoplyst
 6	Jeg har ikke været indlagt, men jeg er stolt af det personale, som er på afdeling D4.	Virkelig godt
ID		Samlet indtryk
Kommentarer - D2		
 4	Nej, foregik planmæssigt og omsorgsfuldt.	Virkelig godt
 9	Jeg har været indlagt flere gange. Jeg synes, at jeg efter første indlæggelse blev udskrevet lige lovlig hurtigt. Det havde været godt at være der en til to dage længere. Jeg var ikke helt klar til at komme hjem. De sidste gange har det været helt fint.	Virkelig godt
ID		Samlet indtryk
Kommentarer - D3		
 7	Om udskrivelsen var blevet udsat et par dage, ville det ikke have været nogen "ulykke".	Godt
ID		Samlet indtryk
Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		
 1	Jeg kunne godt have ønsket en udskrivningssamtale med én af de ledende læger NN.	Virkelig godt
 2	Har ikke viden om, om læge har fået besked.	Virkelig godt
 5	Følte mig ensom og forladt. Måtte selv kontakte kommunen angående rehabilitering. Går til det og er glad for det. Mangler nogle at tale med, netop om min "sygdom." Der findes ikke nogen.	Virkelig godt

Onkologisk Afd. D

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

ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk	
1	Jeg ville gerne, at min kontaktsygeplejerske havde været på arbejde flere gange, når jeg fik kemo. De andre sygeplejersker var dog også kompetente! Dog ikke helt det samme. Mødte mange forskellige læger ved akuthenvendelse og ved de planlagte lægesamtaler før hver kemo. Udveksling af sygeplejersker mellem forskellige afdelinger var virkelig godt. Jeg mødte to meget søde og dygtige sygeplejersker! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt	
2	Afdelingens personale er et bevis på, at dygtighed ikke kan holdes nede. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt	
4	Kunne ønske, at der var enkeltstuer.	Virkelig godt	
5	Kompetent og menneskeligt personale, som udstråler ro og glæde ved deres arbejde. [Relationer til personale]	Godt	
8	Det er godt nok.	Virkelig godt	
9	Ventetiden inden man kan komme i bad eller lignende. [Ventetid]	Virkelig dårligt	
10	Hele personalet var ALTID venlige og hjælpsomme. Dejligt indbydende og velsmagende mad hele døgnet. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt	
11	Synes maden er kold, og det er for store portioner. Smager ikke af noget. Smager af storkøkken. Man kan godt blande det mad, ungdommen får, med ind i det også. Synes også, at der mangler et køleskab på gangen, hvor man kan tage kolde drikke eller hvad, man nu har i det. Ellers er eftermiddags- og aftenkaffe og morgenmad tilfredsstillende og meget flot stillet an. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt	
12	Skaffede en psykolog [] på en halv time, da jeg havde brug for det. Dejligt at lægen viste og fortalte mig om mine scanningsbilleder. [Pleje]	Virkelig godt	
13	Jeg fik [mange] kemobehandlinger over et halvt år. Ved lægesamtaler talte jeg med forskellige læger hver gang. På afdelingen var det ligeledes forskellige sygeplejersker, der tog sig af mig og min behandling hver gang. Også selvom det var de samme "som sidst", der var på arbejde. Jeg synes, at det ville have været bedre, hvis der ikke havde været så mange forskellige personer impliceret. [Pleje]	Godt	
15	Alle sygeplejerskerne var søde. [Relationer til personale]	Godt	
16	Alle var mægtigt søde og venlige.	Virkelig godt	
17	Det er ikke ligefrem på en Onkologisk Afdeling, at man har behov for at bevise, man ikke er et dovent menneske. Tak fordi I endeligt fandt det rigtige [lindrende] middel. Jeg har følt mig til besvær for jer. Tak til min gode læge NN, du har givet mig svar og tryghed. [Kvalitet i behandling]	Godt	
	ID	Kommentarer - D4	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at sygeplejerskerne var rigtig gode til at svare på mine spørgsmål, og de var gode til at behandle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt	
	ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk

2	Man glemmer meget hurtigt et ophold på hospitalet, hvis alt er gået som planlagt og uden dårlige oplevelser. Alt personale var dygtige og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
4	De gør alt særligt godt for patienter, er venlige og rare og gør alt for, at vi skal befinde os godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Jeg synes i den grad, at det er problematisk at ligge på flersengsstuer. Man er i så sårbar en situation. Jeg har i den grad brug for enestue, når jeg er indlagt, på alle måder for ikke at blive forstyrret af medpatienters TV-kiggeri. For at have besøg uden der er andre. For overhovedet at kunne sove. Jeg er godt klar over, at det er et politisk og økonomisk spørgsmål, men jeg synes, tiden er løbet fra flersengsstuer. Til gengæld har jeg oplevet meget støtte og forståelse for at få lov til i det mindste at sove alene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Lægerne ringede hjem (privat) for at sikre sig, hvordan alt var. Ok angående medicinering. Flot, at de har tid. De tog sig tid. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
12	Orienterer mere om ernæringsforholdene med hensyn til de pårørende angående betaling. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
15	Lyt til patientens behov, og hvordan personen er, for der er ikke to, der har de samme behov. Tag også god hånd om de pårørende! Jeg har altid syntes godt om Aarhus Kommunehospital, og det gælder både den ene og anden afdeling. [Pleje]	Godt
18	Jeg har haft dårlige oplevelser med en sekretær, der, når jeg henvendte mig telefonisk med spørgsmål, var nedladende, ubehjælpelig og talte dårligt om mig til andre, mens jeg var i røret. [Relationer til personale]	Godt
22	Som pårørende vil jeg sige, at alt var 100 procent i orden. Alle tog hånd om os. Kan kun være ked af en eventuel næste indlæggelse skal være på et andet sygehus. Da det er under al kritik at være både patient og pårørende der. Der burde været et lignende skema, som man skulle udfylde om ens indlæggelse på det sygehus. Så ville krydsene være helt anderledes. Kan kun håbe, at det vil blive taget til efterretning.	Virkelig godt
23	Følte stor omsorg fra min kontaktsygeplejerske. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Meget opmærksomme sygeplejersker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D3	Samlet indtryk
4	Meget venlig og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Afdelingen gjorde det særligt godt.	Godt
8	Jeg oplevede [] iskolde gange og lokaler, træk og kulde især med alle døre åbne og kulde fra trappegangen. Det er ikke befordrende for et lavt immunforsvar og "hygge" foran tv en lørdag aften. Alle frøs. I skal have stor ros for jeres flotte og gode mad, det var en fornøjelse og dejligt for den "lille appetit". [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	[Afdelingen] kan være stolt af sit personale. Dejlige og omhyggelige sygeplejersker med stor medfølelse, både for min mand og for mig som pårørende. Stor tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Min mand og jeg synes, at vi fik en god behandling på patienthotellet.	Godt
5	Alle på patienthotellet gjorde, hvad de kunne for at hjælpe!!!	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling]



7

En utrolig venlighed og hjælpsomhed på alle afdelinger, jeg har været på.
[Relationer til personale]

Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². 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.

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.

