

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

GERIATRISK AFD. G

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	202
Besvarelser fra afdelingens patienter:	93
Afdelingens svarprocent:	46%

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

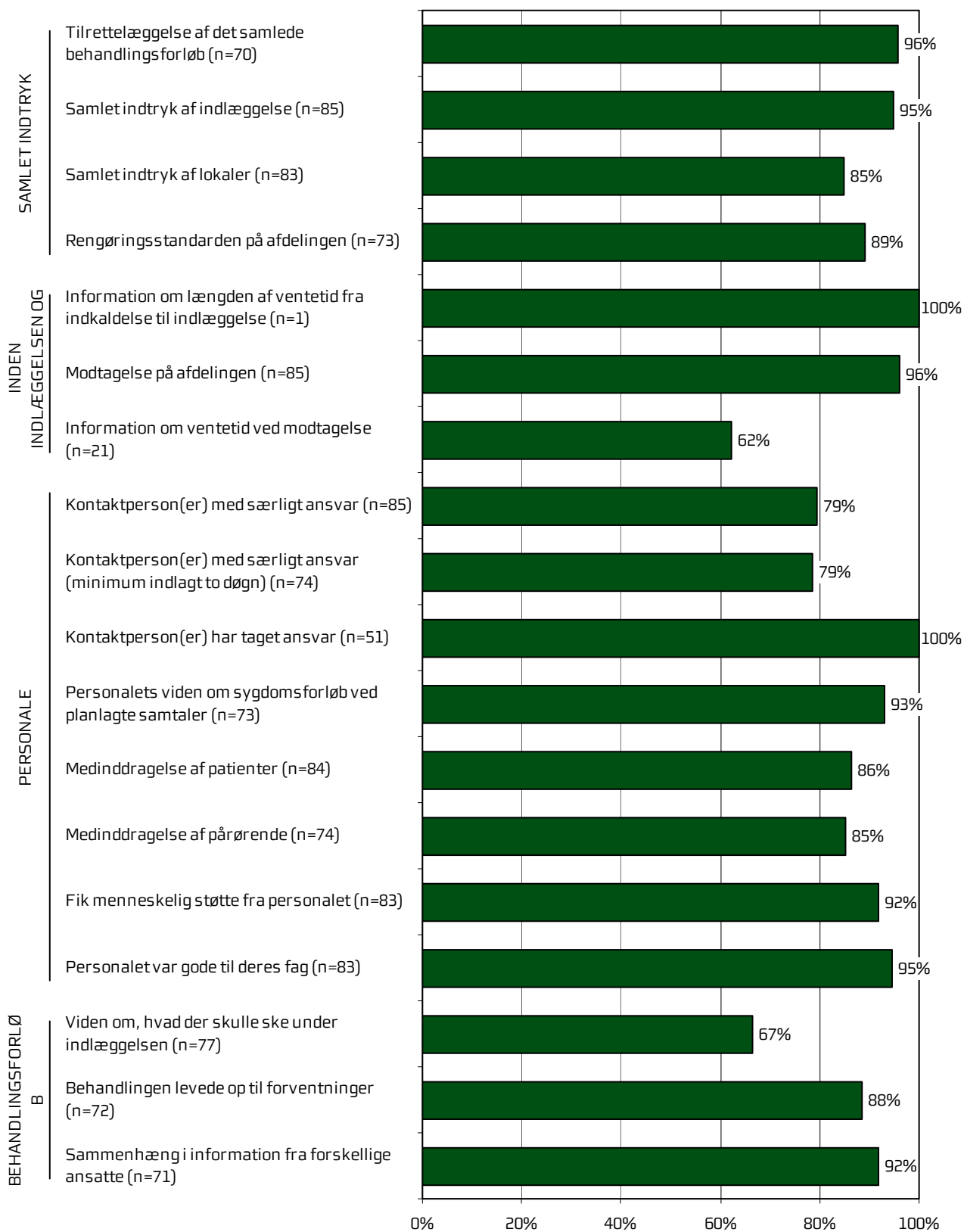
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

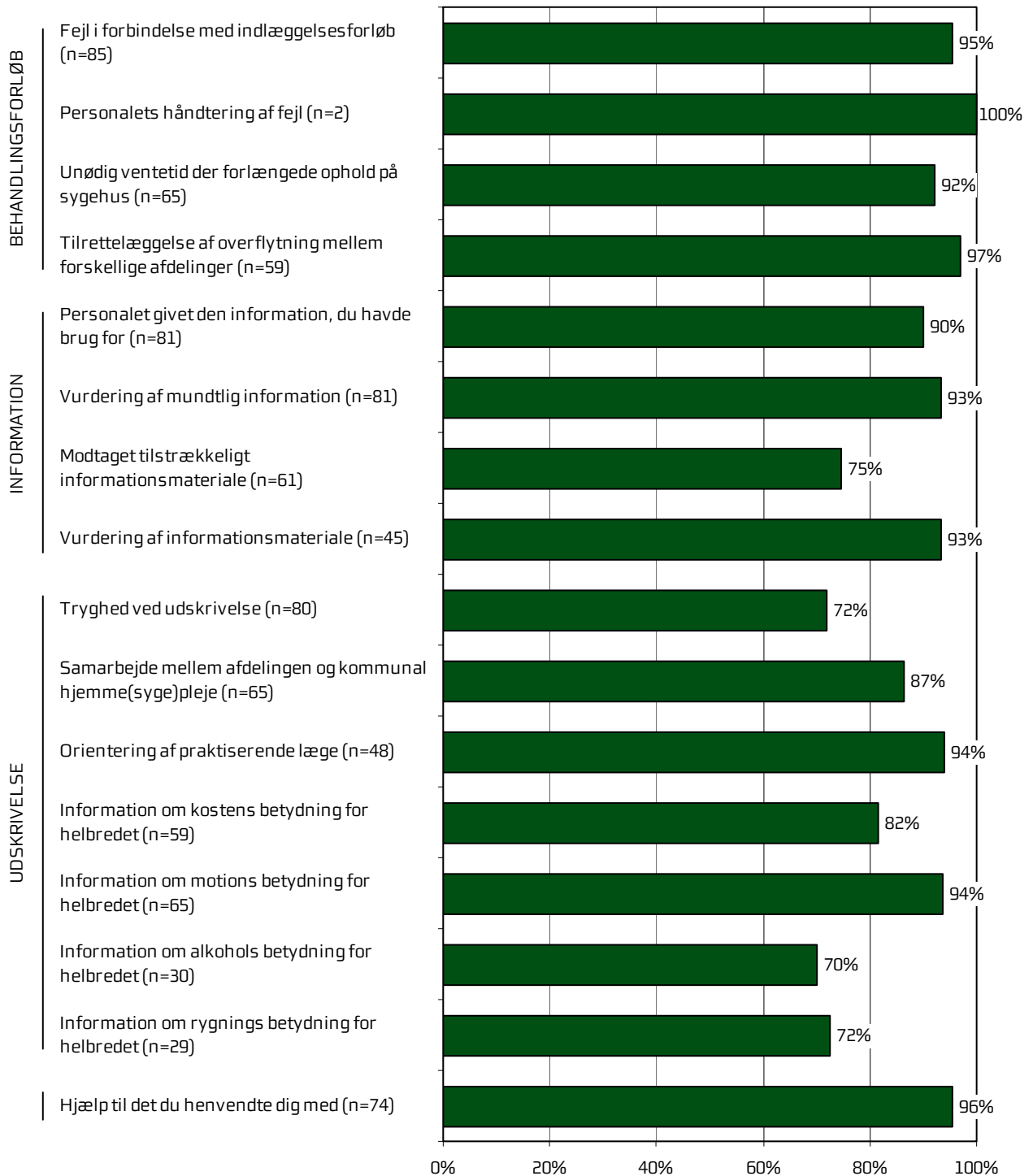
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Geriatrisk Afd. G

2011-tallet er for: Geriatrisk Afdeling G

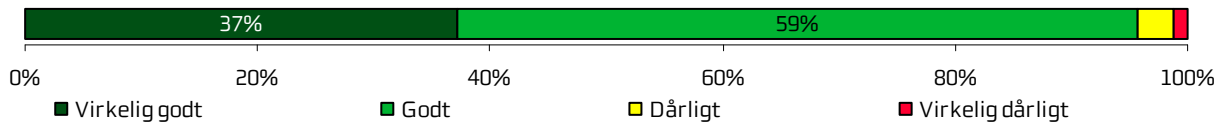
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

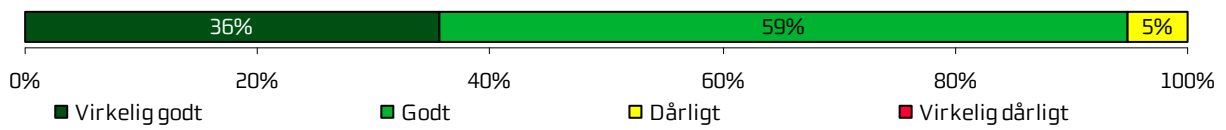
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

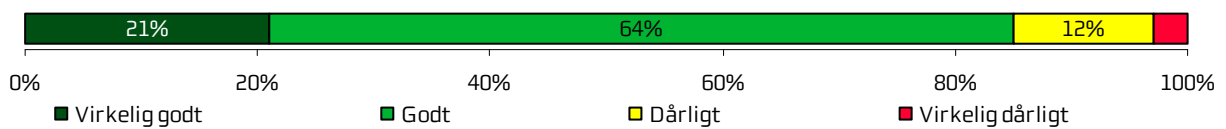
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=70)



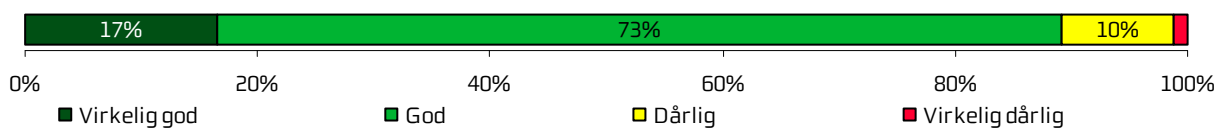
Samlet indtryk af indlæggelse (n=85)



Samlet indtryk af lokaler (n=83)



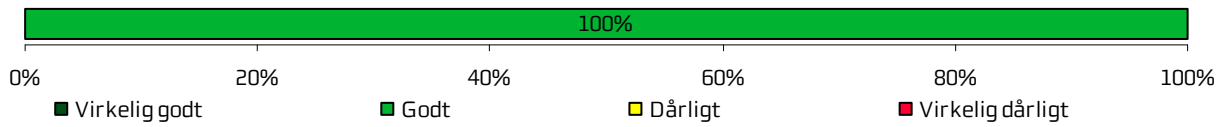
Rengøringsstandard på afdelingen (n=73)



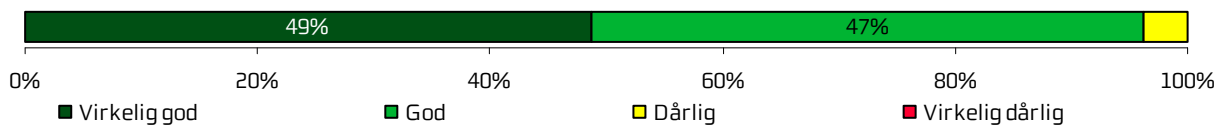
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	96 %	95 %	99 %	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	88 %	90 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	87 %	89 %	97 % *	84 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

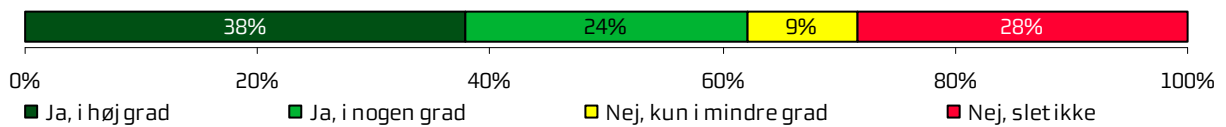
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=85)



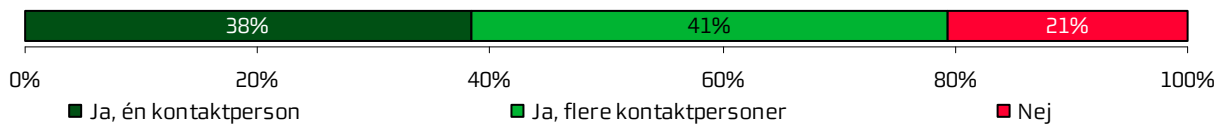
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



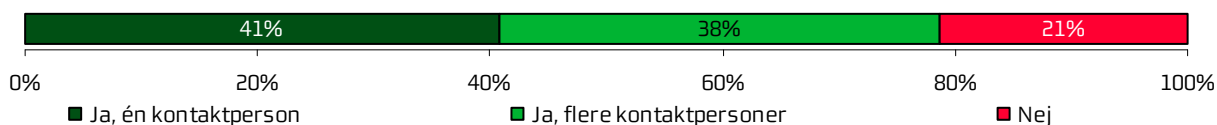
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	98 %	98 %	99 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	73 %	81 %	85 % *	54 %	74 %

Personale

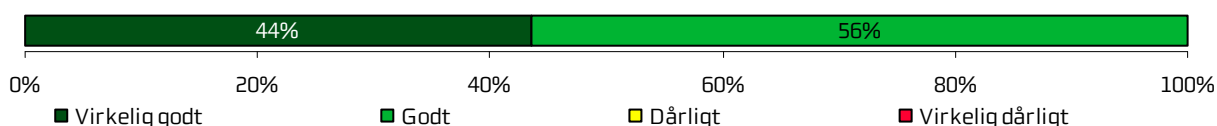
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



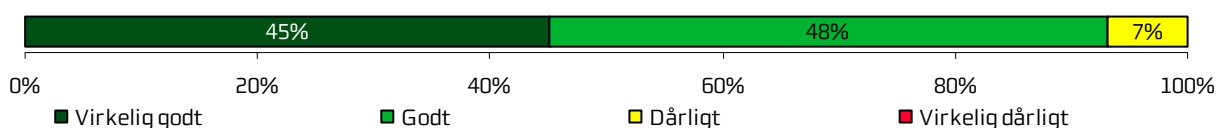
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=74)



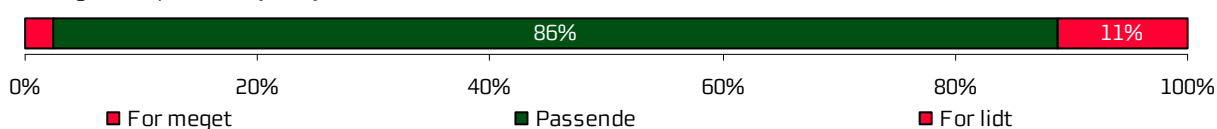
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=51)



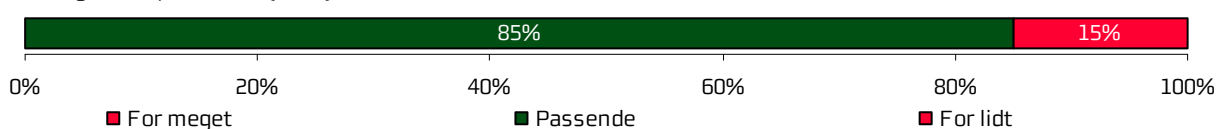
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



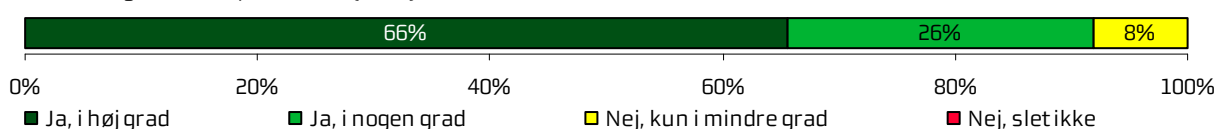
Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



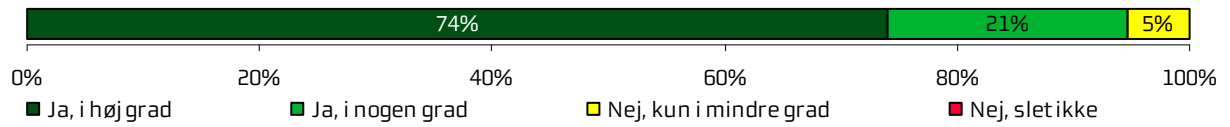
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	80 %	78 %	95 % *	71 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	81 %	77 %	95 % *	68 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	97 %	92 %	99 %	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	91 %	88 %	96 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	93 %	89 %	95 % *	80 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	94 %	95 %	98 % *	88 %	94 %

Personale (fortsat)

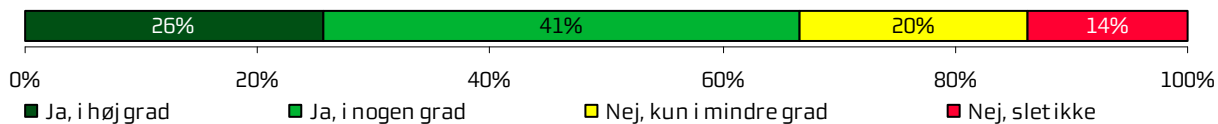
Personalet var gode til deres fag (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

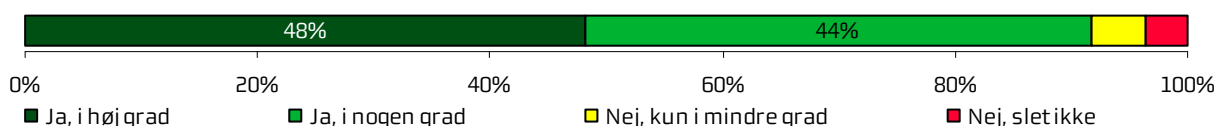
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



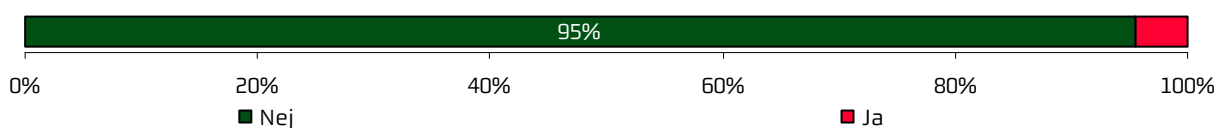
Behandlingen levede op til forventninger (n=72)



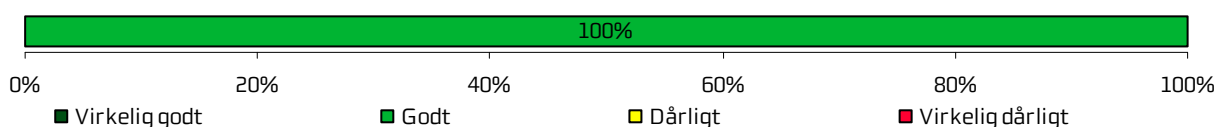
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



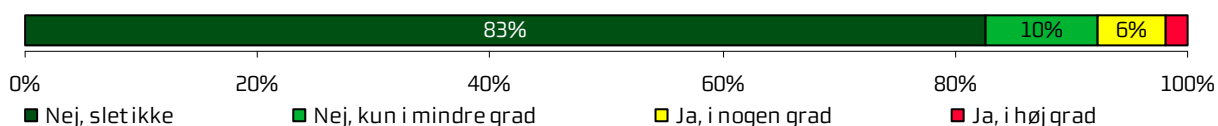
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=85)



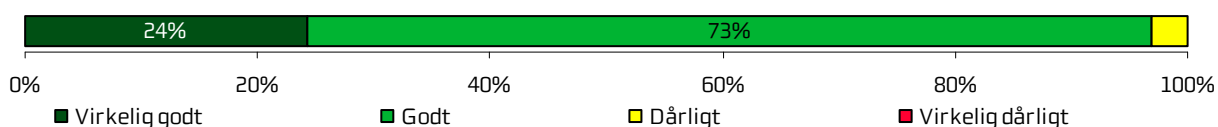
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



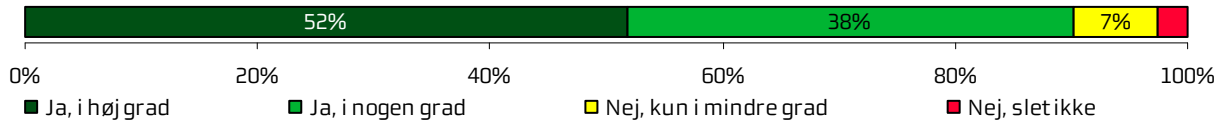
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=59)



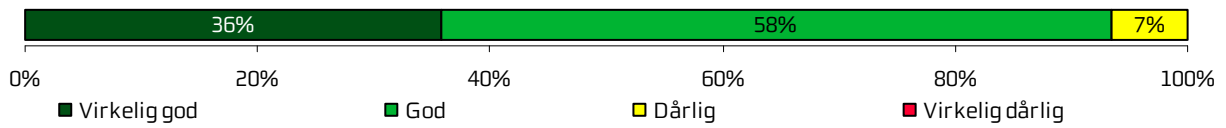
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	73 %	81 % *	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	97 %	89 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	94 %	94 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	86 % *	89 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	62 % *	50 % *	88 % *	58 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	92 %	99 %	95 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	89 %	95 %	100 %	88 % *	94 % *

Information

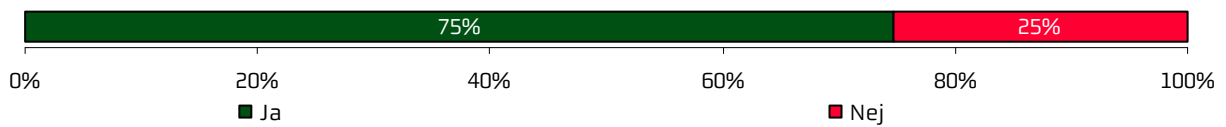
Personalet givet den information, du havde brug for (n=81)



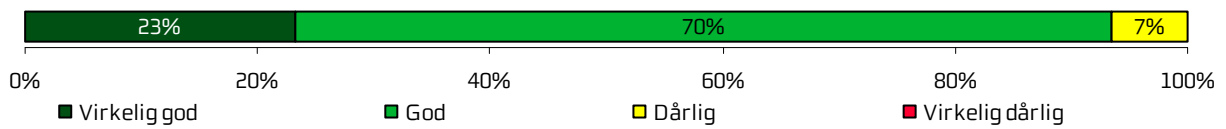
Vurdering af mundtlig information (n=81)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=61)



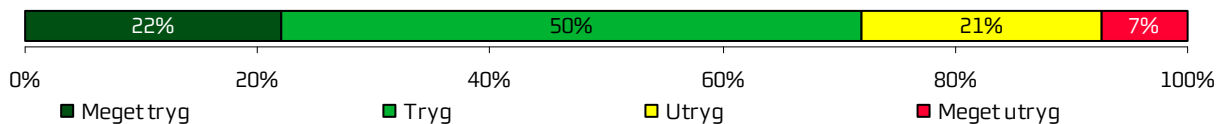
Vurdering af informationsmateriale (n=45)



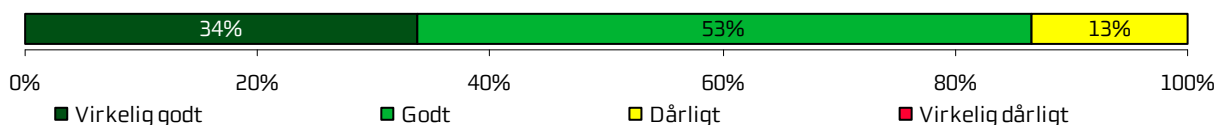
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	89 %	90 %	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	94 %	95 %	99 %	89 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	90 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	99 %	85 %	93 % *

Udskrivelse

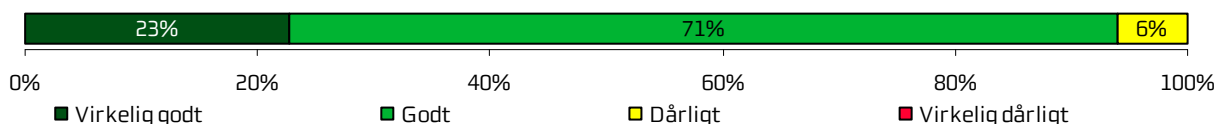
Tryghed ved udskrivelse (n=80)



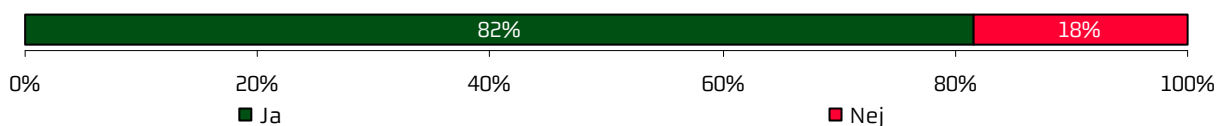
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



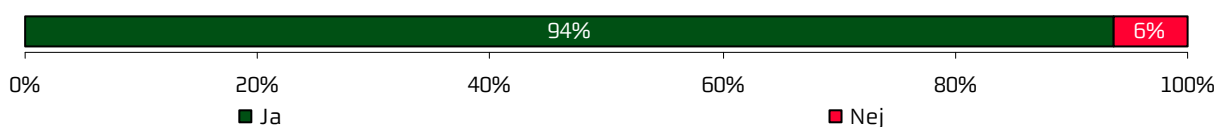
Orientering af praktiserende læge (n=48)



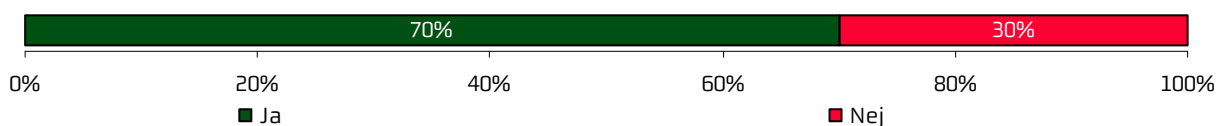
Information om kostens betydning for helbredet (n=59)



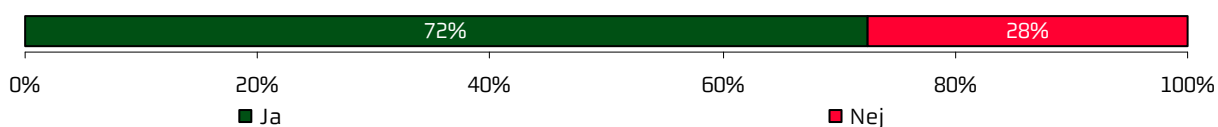
Information om motions betydning for helbredet (n=65)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=30)



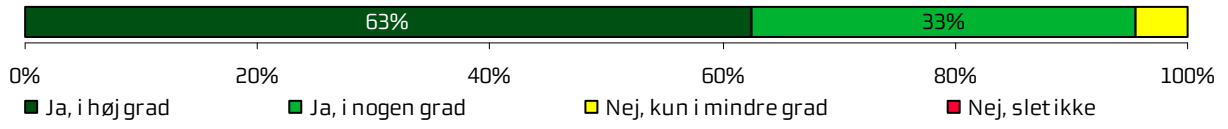
Information om rygningens betydning for helbredet (n=29)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	72 %	78 %	81 %	96 % *	85 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	92 %	82 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	93 %	90 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	82 %	-	-	88 %	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	94 %	-	-	85 % *	62 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	70 %	-	-	82 %	45 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

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



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	97 %	97 %	99 %	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LØBENR.:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

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 hjemmepjele/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"/>
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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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 kommentarfelt, 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 kommentarfelt 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	46%	100%
Køn		
Mand	38%	37%
Kvinde	62%	63%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	32%	29%
80 år eller derover	68%	70%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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		93		100%
Køn				
Mand		35		38%
Kvinde		58		62%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		30		32%
80 år eller derover		63		68%
Skema udfyldt af				
Patienten		52		67%
Pårørende		26		33%
Modersmål				
Dansk		88		100%
Ikke dansk		0		0%
Indlæggelsesform				
Akut		92		99%
Planlagt		1		1%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		1%
G2		54		58%
G1		38		41%

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	37	59	3	1	70	13
Køn						
Mand	47	49	0	3	28	3
Kvinde	30	65	5	0	42	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	37	59	4	0	23	2
80 år eller derover	37	58	2	2	47	11
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	44	5
Pårørende	22	73	5	0	18	7
Modersmål						
Dansk	37	59	3	1	70	13
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	58	3	1	69	13
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	30	65	2	2	43	4
G1	46	50	4	0	26	9

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	36	59	5	0	85
Køn					
Mand	37	60	4	0	31
Kvinde	35	59	6	0	54
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	27	69	4	0	27
80 år eller derover	39	55	6	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	5	0	51
Pårørende	39	58	4	0	24
Modersmål					
Dansk	36	59	5	0	84
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	36	59	5	0	84
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	35	63	2	0	49
G1	37	54	9	0	35

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	64	12	3	83
Køn					
Mand	25	64	4	8	30
Kvinde	19	64	17	0	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	27	65	8	0	27
80 år eller derover	18	64	14	4	56
Skema udfyldt af					
Patienten	23	61	11	5	50
Pårørende	22	64	14	0	23
Modersmål					
Dansk	21	64	12	3	82
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	21	64	12	3	82
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	18	78	4	0	49
G1	24	48	21	6	33

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	17	73	10	1	73
Køn					
Mand	21	74	4	0	27
Kvinde	14	72	13	2	46
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	21	71	8	0	24
80 år eller derover	15	73	10	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	16	73	9	2	45
Pårørende	23	68	9	0	21
Modersmål					
Dansk	17	73	10	1	73
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	17	72	10	1	72
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	17	71	10	2	42
G1	17	73	10	0	30

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	-	-	-	-	1	0	92
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	35
Kvinde	-	-	-	-	1	0	57
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	62
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	52
Pårørende	-	-	-	-	0	0	26
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	1	0	87
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	92
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
G2	-	-	-	-	1	0	53
G1	-	-	-	-	0	0	38

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	47	4	0	85
Køn					
Mand	47	47	7	0	33
Kvinde	50	48	2	0	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	45	55	0	0	27
80 år eller derover	50	44	5	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	51	45	4	0	50
Pårørende	48	48	5	0	23
Modersmål					
Dansk	50	46	4	0	82
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	49	47	4	0	84
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	48	50	2	0	50
G1	50	44	6	0	34

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	38	24	9	28	21	7
Køn						
Mand	44	22	13	22	9	2
Kvinde	33	26	7	33	12	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	53	32	0	16	6	0
80 år eller derover	33	22	13	33	15	7
Skema udfyldt af						
Patienten	39	24	15	22	13	3
Pårørende	33	33	0	33	6	4
Modersmål						
Dansk	35	25	10	30	20	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	24	9	28	21	7
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
G2	40	20	10	30	10	3
G1	36	27	9	27	11	4

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	38	41	21	85
Køn				
Mand	32	39	29	30
Kvinde	42	42	16	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	41	50	9	26
80 år eller derover	37	38	25	59
Skema udfyldt af				
Patienten	33	45	22	48
Pårørende	44	40	16	25
Modersmål				
Dansk	39	41	20	82
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	39	40	21	84
Planlagt	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
G2	44	44	13	48
G1	33	39	28	36

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	41	38	21	74
Køn				
Mand	35	35	29	27
Kvinde	44	39	17	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	39	51	10	23
80 år eller derover	41	32	26	51
Skema udfyldt af				
Patienten	35	42	23	41
Pårørende	48	37	15	21
Modersmål				
Dansk	41	38	21	71
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	41	37	22	73
Planlagt	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
G2	42	49	9	43
G1	40	27	33	30

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	44	56	0	0	51	5
Køn						
Mand	60	40	0	0	15	4
Kvinde	37	63	0	0	36	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	42	58	0	0	17	2
80 år eller derover	44	56	0	0	34	3
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	28	1
Pårørende	40	60	0	0	14	4
Modersmål						
Dansk	45	55	0	0	49	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	50	5
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
G2	41	59	0	0	34	2
G1	47	53	0	0	17	3

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	45	48	7	0	73	15
Køn						
Mand	58	37	5	0	24	7
Kvinde	38	54	8	0	49	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	41	50	9	0	22	6
80 år eller derover	46	47	6	0	51	9
Skema udfyldt af						
Patienten	43	52	5	0	43	8
Pårørende	51	45	4	0	20	5
Modersmål						
Dansk	46	47	7	0	71	14
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	47	7	0	72	15
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	43	50	7	0	44	7
G1	46	46	7	0	28	8

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	2	86	11	84
Køn				
Mand	0	85	15	30
Kvinde	4	87	9	54
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	0	89	11	27
80 år eller derover	4	85	12	57
Skema udfyldt af				
Patienten	2	87	11	50
Pårørende	5	83	12	23
Modersmål				
Dansk	3	86	11	82
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	2	86	11	83
Planlagt	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
G2	2	90	8	49
G1	3	82	15	34

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	85	15	74	12
Køn					
Mand	0	88	12	28	3
Kvinde	0	83	17	46	9
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	0	87	13	22	4
80 år eller derover	0	84	16	52	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	43	6
Pårørende	0	78	22	21	4
Modersmål					
Dansk	0	85	15	72	11
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	85	15	73	12
Planlagt	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0
G2	0	85	15	39	10
G1	0	85	15	34	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	66	26	8	0	83	4
Køn						
Mand	64	18	18	0	30	1
Kvinde	67	31	2	0	53	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	66	34	0	0	26	1
80 år eller derover	66	23	11	0	57	3
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	5	0	50	2
Pårørende	73	17	10	0	23	2
Modersmål						
Dansk	65	26	8	0	82	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	25	8	0	82	4
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	68	30	2	0	47	3
G1	63	23	14	0	35	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	21	5	0	83	4
Køn						
Mand	76	15	8	0	28	3
Kvinde	73	24	4	0	55	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	77	23	0	0	26	1
80 år eller derover	73	20	8	0	57	3
Skema udfyldt af						
Patienten	76	18	6	0	51	1
Pårørende	77	23	0	0	22	3
Modersmål						
Dansk	74	21	5	0	82	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	21	5	0	82	4
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	78	20	2	0	49	1
G1	70	21	9	0	33	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	41	20	14	77	9
Køn						
Mand	33	35	4	28	27	4
Kvinde	22	44	28	5	50	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	32	34	26	8	24	3
80 år eller derover	23	44	17	16	53	6
Skema udfyldt af						
Patienten	22	42	19	16	48	3
Pårørende	27	49	9	15	19	6
Modersmål						
Dansk	26	41	19	14	76	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	41	20	14	76	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	29	42	20	9	45	4
G1	23	39	19	19	31	5

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	58	31	9	3	72	15
Køn						
Mand	74	18	4	5	24	7
Kvinde	49	38	11	2	48	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	62	23	15	0	21	6
80 år eller derover	56	34	6	4	51	9
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	6	2	41	10
Pårørende	63	27	4	6	20	5
Modersmål						
Dansk	59	29	9	3	70	15
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	31	9	3	71	15
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	60	31	7	2	42	8
G1	55	31	10	3	29	7

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	48	44	5	4	71	12
Køn						
Mand	60	35	4	0	26	4
Kvinde	41	49	5	6	45	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	50	46	4	0	22	4
80 år eller derover	47	43	5	5	49	8
Skema udfyldt af						
Patienten	50	43	3	4	42	6
Pårørende	55	40	5	0	18	6
Modersmål						
Dansk	49	43	5	3	69	12
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	44	5	4	70	12
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
G2	46	44	2	7	41	7
G1	50	43	7	0	30	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	85
Køn			
Mand	96	4	31
Kvinde	95	5	54
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	96	4	26
80 år eller derover	95	5	59
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	50
Pårørende	96	4	24
Modersmål			
Dansk	95	5	83
Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelsesform			
Akut	95	5	84
Planlagt	-	-	1
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
G2	94	6	49
G1	97	3	35

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	-	-	-	-	2	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
G2	-	-	-	-	2	1
G1	-	-	-	-	0	1

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	83	10	6	2	65	15
Køn						
Mand	87	8	5	0	24	5
Kvinde	80	10	7	3	41	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	75	10	16	0	20	4
80 år eller derover	86	10	2	3	45	11
Skema udfyldt af						
Patienten	77	11	9	3	35	10
Pårørende	89	6	5	0	19	5
Modersmål						
Dansk	82	10	6	2	63	15
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	10	6	2	64	15
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	84	8	8	0	38	7
G1	81	12	4	4	26	8

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	73	3	0	59	8	17
Køn							
Mand	39	61	0	0	22	2	5
Kvinde	15	80	5	0	37	6	12
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	16	79	5	0	18	2	5
80 år eller derover	28	70	2	0	41	6	12
Skema udfyldt af							
Patienten	32	68	0	0	35	3	12
Pårørende	18	77	5	0	17	4	4
Modersmål							
Dansk	25	72	3	0	57	8	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	25	72	3	0	58	8	17
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0
G2	22	72	6	0	36	5	6
G1	27	73	0	0	22	3	11

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	52	38	7	3	81
Køn					
Mand	57	35	4	4	29
Kvinde	48	41	9	2	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	56	36	8	0	25
80 år eller derover	50	39	7	4	56
Skema udfyldt af					
Patienten	58	31	8	2	49
Pårørende	51	41	4	4	22
Modersmål					
Dansk	53	37	7	3	79
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	52	38	7	3	80
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	50	40	8	2	48
G1	53	38	6	3	32

Tabel 30. 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	36	58	7	0	81
Køn					
Mand	33	59	8	0	29
Kvinde	37	57	6	0	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	32	64	4	0	25
80 år eller derover	37	55	8	0	56
Skema udfyldt af					
Patienten	33	61	7	0	49
Pårørende	48	48	4	0	22
Modersmål					
Dansk	36	57	7	0	80
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	36	57	7	0	80
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	30	66	4	0	47
G1	42	48	9	0	33

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	61	18
Køn				
Mand	71	29	19	11
Kvinde	76	24	42	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	68	32	19	6
80 år eller derover	77	23	42	12
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	38	10
Pårørende	75	25	16	8
Modersmål				
Dansk	75	25	61	18
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	60	18
Planlagt	-	-	1	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
G2	78	22	36	10
G1	71	29	24	8

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	70	7	0	45	9
Køn						
Mand	13	78	9	0	13	4
Kvinde	27	67	6	0	32	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	17	76	7	0	13	5
80 år eller derover	25	68	6	0	32	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	75	0	0	29	4
Pårørende	19	58	23	0	12	3
Modersmål						
Dansk	23	70	7	0	45	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	70	7	0	44	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
G2	17	76	7	0	29	5
G1	31	63	6	0	16	4

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	22	50	21	7	80
Køn					
Mand	38	51	0	11	27
Kvinde	14	49	32	5	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	32	44	16	8	24
80 år eller derover	18	52	22	7	56
Skema udfyldt af					
Patienten	31	44	25	0	47
Pårørende	13	57	12	17	23
Modersmål					
Dansk	23	50	20	8	78
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	22	49	21	7	79
Planlagt	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
G2	17	48	26	9	46
G1	27	52	15	6	33

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	53	13	0	65	9
Køn						
Mand	40	60	0	0	22	1
Kvinde	30	49	21	0	43	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	35	50	15	0	19	2
80 år eller derover	33	54	13	0	46	7
Skema udfyldt af						
Patienten	40	53	6	0	41	4
Pårørende	35	57	7	0	15	4
Modersmål						
Dansk	34	52	14	0	64	8
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	54	12	0	64	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	26	57	17	0	35	7
G1	41	48	10	0	29	2

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	71	6	0	48	36
Køn						
Mand	40	54	6	0	18	11
Kvinde	12	82	6	0	30	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	15	79	6	0	15	11
80 år eller derover	26	68	6	0	33	25
Skema udfyldt af						
Patienten	19	75	6	0	28	21
Pårørende	31	61	8	0	14	10
Modersmål						
Dansk	24	70	6	0	46	36
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	71	6	0	48	35
Planlagt	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
G2	8	84	8	0	25	23
G1	35	61	4	0	23	12

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	82	18	59	21
Køn				
Mand	82	18	22	7
Kvinde	81	19	37	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	71	29	17	9
80 år eller derover	85	15	42	12
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	32	16
Pårørende	69	31	18	5
Modersmål				
Dansk	81	19	58	21
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	81	19	58	21
Planlagt	-	-	1	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
G2	79	21	33	14
G1	84	16	25	7

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	94	6	65	17
Køn				
Mand	95	5	23	7
Kvinde	93	7	42	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	94	6	20	7
80 år eller derover	94	6	45	10
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	39	11
Pårørende	95	5	17	6
Modersmål				
Dansk	94	6	64	17
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	94	6	64	17
Planlagt	-	-	1	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
G2	95	5	37	10
G1	93	7	27	7

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	70	30	30	51
Køn				
Mand	74	26	12	17
Kvinde	67	33	18	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	91	9	11	16
80 år eller derover	58	42	19	35
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	19	30
Pårørende	81	19	5	18
Modersmål				
Dansk	69	31	29	51
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	72	28	29	51
Planlagt	-	-	1	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
G2	70	30	20	27
G1	70	30	10	23

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	29	52
Køn				
Mand	74	26	12	17
Kvinde	71	29	17	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	100	0	11	16
80 år eller derover	57	43	18	36
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	20	29
Pårørende	-	-	3	20
Modersmål				
Dansk	72	28	28	52
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	75	25	28	52
Planlagt	-	-	1	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
G2	72	28	18	29
G1	73	27	11	22

Tabel 40. 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	63	33	4	0	74	10
Køn						
Mand	61	34	5	0	25	6
Kvinde	63	32	4	0	49	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	68	32	0	0	24	2
80 år eller derover	60	34	6	0	50	8
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	4	0	47	2
Pårørende	78	22	0	0	18	7
Modersmål						
Dansk	63	32	4	0	73	10
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	33	4	0	73	10
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
G2	64	34	2	0	44	4
G1	62	31	7	0	29	6

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		4
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		5
Pleje		7
Relationer til personale		8
Ventetid		0

GERIATRISK AFD. G**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Jeg blev overflyttet fra afdeling 10 på Aarhus kommunehospital efter endnu en blodprop.	Godt
2	[I sommers] faldt jeg og knækkede hoftebenet. Falck kørte mig på hospitalet. [Dagen efter jeg faldt, blev jeg opereret. Dagen efter igen, blev jeg] overført til andet hospital. Hjem [dagen efter igen]. Hele vejen igennem meget fin behandling.	Uoplyst
5	Overført til andet hospital i Aarhus.	Virkelig godt
8	Overført fra en anden afdeling efter []operation.	Virkelig godt
10	Vores mor blev vurderet og fik besked på neurokirurgisk, at hun kunne komme til Geriatrisk afdeling til genoptræning. Hun vidste intet om, at der kom en person for at vurdere hende. Dette var hun ikke informeret om, hvilket vi som pårørende heller ikke var. Hvilket ikke er i orden. Det der blev sat i forventning til vurderingen, kom overhovedet ikke til at stemme overens med, hvad der foregik på G2. Vi så heller aldrig vurderings personen på G2. Men det ville være godt, hvis der var sammenhæng med informationen, og hvad der rent praktisk fandt ske på G2.	Dårligt
11	Blev indlagt akut.	Godt
13	Kom direkte fra afdeling 9.	Godt
23	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
24	Ingen ventetid! Direkte fra en anden afdeling.	Virkelig godt
28	Indlagt efter fald.	Uoplyst
ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
2	Indlagt akut.	Godt
3	Ingen ventetid. Blev indlagt med det samme, efter en læge og sygeplejerske havde besøgt mig hjemme.	Virkelig godt
5	Indlagt akut.	Godt
7	Blev overført fra Kommune Hospitalet.	Godt
9	Blev først indlagt på Hjerteafdelingen.	Godt
10	Blev indlagt efter lægehenvielse i M og næste dag overført til G1.	Godt
14	Indlagt af egen læge.	Godt
15	Fald på badeværelse. Ligget i [over et døgn].	Uoplyst
18	Jeg husker intet om dagene omkring, inden og efter indlæggelsen.	Uoplyst
19	Blev indlagt akut af vagtlægen med konfusion/TCl lignende tilfælde.	Godt
20	Akut indlæggelse.	Godt

GERIATRISK AFD. G**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - G2	Modtagelsen
1	Flinkt og sødt personale.	Virkelig god
3	En STOR ros til personalet på afdelingen. Jeg har aldrig fået så god en pleje. Her er virkelig tale om "varme hænder", som ellers efterlyses.	Virkelig god
5	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
10	Vores mor husker ikke modtagelsen på afdelingen. Som pårørende fik vi afvist kaffemaskinen samt fik at vide, at der ville være et møde næste dag. Dette var okay, men det ville have været godt, at vores mor og vi som pårørende havde fået informationsfolderne på første dag, da der i min mors informationsmateriale stod, hvad mødet gik ud på ("en målsamtale, hvor du får mulighed for at formulere og prioritere de problemer, du har"). Det ville have været rart, at vi kunne have drøftet dette med vores mor på forhånd. For til mødet sov hun, da hun var helt udmattet efter morgenens træning. Så hverken vores mor eller vi som pårørende fik mulighed for at formulere og prioritere vores mors problemer ved mødet. Tværtimod, man fik ikke et ben til jorden i forhold til behandlingen!!!	Uoplyst
11	Venlig og med god information om, hvad der skulle ske med mig.	Virkelig god
12	Nej.	Virkelig god
26	På grund af lungebetændelse og influenza blev jeg overflyttet fra et hospital til Geriatrisk Afdeling.	Virkelig god
27	Nej.	Virkelig god
ID	Kommentarer - G1	Modtagelsen
6	Meget forvirrende. Ikke nok personale.	Dårlig
15	Kan ikke huske det.	Uoplyst
20	Ventetid på lægen.	God

GERIATRISK AFD. G

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - G2	Fejlhåndtering
10	<p>Man observerede ikke, at vores mor ikke kom af med vandet, hvilket bevirkede, at hun fik en kraftig infektion, som var kritisk ifølge lægen. Da vi en eftermiddag gjorde opmærksom på, at vores mor ikke var til at komme i kontakt med, hvilket hun ellers havde været i hele forløbet, fik vi at vide, at det måtte vi vente med at spørge lægen om til næste formiddag. Det positive var, at nattevagterne reagerede, fordi infektionen var kritisk. Vores mor overlevede, men i forbindelse med denne infektion har vores mor fået [andre gener]. En rigtig træls gave at få med, da det i den grad har spoleret genoptræningen. Det var også en fejl at tage det livsvigtige blodtryksnedsættende medicin fra vores mor. Vi gjorde fra første dag opmærksom på, at hun netop fik [medicinen af en grund]. Vores mor er sårbar overfor medicinændringer, hvilket vi kraftigt gav udtryk for både første dag og ved mødet på anden dagen. Men vi fik at vide, at G-afdelingen havde de bedste erfaringer på dette område. Efter et par dage fik hun dog lov til at få det igen, hvilket var positivt. Men hun behøvede ikke at have et [højt] blodtryk i et par dage mere, når hun lige havde [været syg]. Endvidere tog afdelingen mors antidepressive medicin fra hende, hvilket er yderst malplaceret efter, hun netop havde [været syg]. Her ville man hverken høre på egen læge eller os som pårørende. Det at få en depression med fra afdelingen var absolut heller ikke gavnligt for genoptræningen. Efterfølgende har vores mor spurgt flere gange, hvorfor man på afdelingen ikke snakkede med hende, om at de faktisk totalt ændrede hendes medicin. For dette ville hun aldrig have tilladt. Efter udskrivningen var det team NN, som skulle have tilsyn med vores mor. Der var kun et lægebesøg. Her sagde lægen til vores mor, at 'du har da fået det bedre NN'. Hvortil vores mor svarede 'NEJ' og rystede på hovedet. Hvortil lægen sagde, 'det er fint, så vi følger planen'. Vi som pårørende blev også totalt overhørt og afvist. Et par dage efter spurgte sygeplejersken lægen, om hun ville tilse vores mor, da hun var meget dårlig og blev dårligere dag for dag. Hvilket hun svarede nej til, da hun havde set hende [et par] dage tidligere. Denne total afvisning og mangel på forståelse fra lægen gjorde, at vi selv handlede ved at ringe til hospitalet. Hvor de kunne sige, at vores mor fik alt for meget medicin, som hun ikke kunne tåle. Ellers var der en del småfejl med medicineringen. Jævnligt måtte vi sige, om vores mor ikke også skulle have [en anden type medicin], da den ikke lå i doseringsposerne. Flere gange fik vores mor den langsomvirkende insulin, hvor de sagde, at de gav hende hurtigvirkende. Undtagelsen var dog sygeplejerske NN. Hun havde fuldstændig styr på medicinering, dejligt.</p>	Godt
16	At blive sendt hjem, fordi jeg var for tynd til en hjerteundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Fik først bad efter otte dage!	Godt
26	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - G1	Fejlhåndtering
1	Fik morfinpræparat som satte mave og vandladning i stå.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

GERIATRISK AFD. G

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Overflytningen var ok. Dog kunne jeg ønske, at der var andre muligheder for ophold/træning end [et bestemt sted], da de ikke udfører optimal træning for ældre borgere.	Godt
5	Venlighed og god kontakt.	Virkelig godt
10	Lægen, som var kontaktlæge for vores mor, lyttede til, hvad jeg sagde. Selvom han ikke altid handlede derefter, men han lyttede. Det føltes som om, at der var nogen over ham, som satte dagsorden. Endvidere forsøgte han at besvare vores mange spørgsmål, hvilket var positivt. På neurokirurgisk fik vi at vide af fysioterapeuten fra [et team], at det var genoptræning på G2. For os blev vores mor et medicinsk eksperiment. Det blev medicinændringer, som vi ikke oplever gavnlige for vores mor.	Dårligt
11	Meget godt. Alle var søde og hjælpsomme. [Gode], når jeg tabte modet og fandt, at det gik dårligt.	Godt
14	Ok.	Godt
20	Jeg blev virkelig positiv overrasket over mit ophold på G2.	Virkelig godt
21	NN var før indlæggelsen på G2 visiteret til anden afdeling, der [kort før] overflytningen vendte 180 grader og AFVISTE ham. Da afdeling NN skulle af med patienten, tog G2 ham. Derfra blev der sendt en fornyet henvisning til anden afdeling, der nu visiterede ham til andet sygehus, hvor han p.t. stadig er indlagt.	Godt
22	Blev udskrevet for hurtigt til et dårligt kommunalt tilbud.	Virkelig godt
25	Indlagt tre nætter, to dage på tre stuer og to sygehuse.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Måske det skyldtes, at det var den anden blodprop, jeg havde.	Godt
5	Ok.	Virkelig godt
8	Skulle videre til en anden afdeling.	Virkelig godt
10	Vores mor fik intet materiale omkring hendes sygdom. Vi fik heller ikke nok informationer om behandlingen. Vi fik dog svar på nogle af vores spørgsmål hos kontaktlægen. Men for os er det ikke nok med, at en blodprøve er for lav. Vi har også brug for at vide værdierne og behandlingsmuligheder i forhold til det.	Dårligt
11	Fik ingen oplysninger før indlæggelsen, da det nærmest skete akut. Under indlæggelsen var der løbende god information, både fra læger og sygeplejersker. Kun en enkelt gang svigtede informationen. Man mente, jeg har dårligt hjerte, og udleverede [] behandling. Det protesterede jeg imod og kom til en [] læge, som kunne afklare misforståelsen. Der følger meget med, når man er blevet opereret, og humøret svinger meget.	Godt
18	Kan ikke huske, hvad der bliver talt om.	Godt
19	Flyttet til K2 på Skejby Sygehus.	Godt
26	Jeg er meget glad for, at personalet talte med mig som et "normalt" menneske, trods min høje alder.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
6	Der var ikke nok medicin med hjem. Det er utroligt, hver gang NN er indlagt, bliver der lavet om på medicin. Meget utrygt.	Godt
11	De havde travlt, men passede deres arbejde godt.	Virkelig godt
15	Kan ikke huske noget fra indlæggelsen.	Uoplyst
17	Da det kun var undersøgelse og først senere operation, [var der] lang ventetid på det, når man har mange smerter, men sådan er det jo for alle.	Virkelig godt

GERIATRISK AFD. G

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
5	Hjælpsom.	Virkelig godt
10	Som pårørende finder vi, at man udskriver vores mor for hurtigt. Fordi man først giver hende den nye medicin efter udskrivningen. Det burde have været afprøvet under indlæggelsen. I informationsfolderen står der, at man får epikrise mm., når man forlader afdelingen. Dette passer ikke. Vi måtte selv henvende os for at få det. Vi har talt med andre, som er kommet på [plejecenter] efter ophold på G2. De har heller ikke set nogle papirer fra G2. For når disse patienter ankommer til [plejecenter] får personalet disse papirer, så patienter hverken ser dem eller får dem. Dette kunne gøres bedre. To kopier, en til patienten og en til [plejecenter].	Dårligt
11	Alt var godt tilrettelagt, og jeg blev godt modtaget på Samsø Sygehus, hvor jeg var i [en række dage], før den endelige udskrivelse hos hjemmeplejen var parat med hjælpemidler og hjemmehjælpen (som er fantastisk søde og venlige).	Godt
14	Der kunne godt være mere personale på. Det synes jeg er alt for sparsomt. Det burde der gøres noget ved. Det er ikke retfærdigt.	Godt
15	Forhastet udskrivelse, længere tid på afdelingen var ønskelig.	Godt
17	Dejligt, at en fysioterapeut kørte mig hjem, god oplevelse.	Godt
21	Er endnu ikke udskrevet.	Godt
22	Burde være blevet en uge mere på afdelingen. Det kommunale tilbud var absolut ikke tilstrækkeligt.	Virkelig godt
23	Jeg blev overflyttet til andet sygehus.	Virkelig godt
27	Blev ikke udskrevet til egen bolig i første omgang, men havde et behandlingsforløb på fem uger på [et behandlingssted].	Godt
	ID Kommentarer - G1	Samlet indtryk
3	En meget venlig sygeplejerske kørte med hjem og fik mine apparater stillet op og hjalp mig godt. TAK FOR DET.	Virkelig godt
6	Ja. Vi venter stadig på svar efter vores klage til afdelingen. NN blev sendt hjem halvpåklædt uden støttestrømper, som virkelig er nødvendige. Han havde en fremmeds skjorte på. Ikke badet i [over en uge], ikke barberet osv. Det var en yderst uheldig hjemsendelse. [Har klaget til afdelingen].	Godt
7	Var glad for at blive ledsaget hjem af fysioterapeuten. Var ikke helt tryk ved at skulle hjem.	Godt
12	Afdelingen og hjemmeplejen aftaler hjemkomsten, men plejen i hjemmet fungerer ikke.	Godt
19	Venter stadigvæk på den lovede [undersøgelse], som jeg ville blive indkaldt til ambulantly ifølge LÆGE NN!	Godt

GERIATRISK AFD. G

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Et rigtig godt indtryk af afdelingen.	Godt
ID Kommentarer - G2		Samlet indtryk
1	Udvide opholdet til mere end en uge. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg savnede, at personalet ikke altid fordelte sig ved de forskellige borde under måltiderne.	Virkelig godt
6	Jeg var på afdelingen i lidt over en uge. Kunne godt have tænkt mig et eller to bade i forløbet med hjælp fra personalet. [Pleje]	Godt
7	NB! Jeg blev indlagt på Aarhus Kommune Hospital, efter tre dage overført til et Marselisborg Hospital. Tre dage senere overført til [et plejecenter]. Jeg kan ikke huske noget fra indlæggelse og udskrivning.	Uoplyst
9	Fra jeg blev hentet af Falck og til i dag har hele mit forløb været meget fint også den genoptræning, jeg er i gang med.	Virkelig godt
10	Sygeplejerske NN burde lære [] højlighedsformer frem for at gå i forsvar som første reaktion. Hun taler i et militær sprog til patienterne. Flere af patienterne var bange for hende. Endvidere talte hun negativt om hendes kollega overfor os, hvilket på ingen måde var nødvendigt. Da vi synes, at ergoterapeuten NN var meget kompetent i samværet med vores mor. Sygeplejerske NN var super god til at kommunikere med sine patienter. Hun udviste stor faglig kunnen. Vi oplevede hende som yderst kompetent. Vi finder det meget positivt, at læge NN tog over i vores mors sag, da vi ikke oplevede os hørt eller taget alvorligt. Dels oplevede vi os hørt. Dels fik vi forklaringerne for fejlene. I dette forløb har vi fulgt vores mor på [flere] afdelinger. G2 er det eneste sted, hvor vi som pårørende oplevede, at man hellere ville være de pårørende foruden, frem for at se dem som ressourcer. Det er jo enkelte fagpersoner, som udstråler dette. For en [] aften oplevede vi, at vi blev set på som en ressource. Den aften var de kun [få] personer. Sygeplejerske NN havde dobbelt vagt (hvilket man ikke kunne mærke). Hun var med til at skabe en god stemning. Hun påskønnede de andre personaler for deres indsat med sagte roser. Denne positive tone smittede også af på de øvrige ansattes kommunikation til patienterne. Stuerne er for små. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
11	Personalet var meget venlige og omsorgsfulde. Som patient følte man sig aldrig "umyndiggjort", og selv i situationer, hvor man følte sig meget "ydmyg", følte man aldrig, at man tabte værdigheden som menneske. [Relationer til personale]	Godt
12	Virkelig godt.	Virkelig godt
15	Udskrivning fra afdelingen til plejehjem var langt fra tilfredsstillende. Chaufføren blev fejlinformeret om adresse, hvilket betød timelang transport fra afdelingen til plejehjemmet. Der var ej heller ledsager med i bilen. Ellers professionel behandling i øvrigt. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Da min medpatient skulle sove på en [særlig] madras, fik jeg ikke meget søvn, da madrassen larmede hele natten!	Godt
20	Jeg var virkelig glad for mit ophold på Q2, Marselisborg Hospital. Det var ren julefrokost hver dag.	Virkelig godt
21	Læge NN var vores kontaktperson, og stor ros til ham. Nem at komme i kontakt med, god behandling og information. Reviderede medicinindtagelsen og forhandlede med et andet sygehus.	Godt

	[Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale]	
22	Enkeltstuesstuer var ønskeligt. Samt bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Jeg synes, at det var fint med servering af drikkevarer, når man er sengeliggende, fin servering af varm mad. Og en lille snak, når der var tid. [Pleje]	Virkelig godt
24	På trods af omstændighederne, er det én af de bedste oplevelser, jeg har oplevet.	Virkelig godt
25	Skulle nå færgen med ledsager, fik ingen morgenmad.	Virkelig godt
26	Altid god og omhyggelig stemning.	Virkelig godt
27	Alt i alt et forløb, som jeg var god tilfreds med. Flinkt plejepersonale, dejlig fri omgangstone, og et personale, der gjorde hvad de kunne for, at vi fik et behageligt ophold. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - G1	Samlet indtryk
1	Kosten kunne/burde være bedre, giver ikke "krudt" nok. [Pleje]	Godt
4	Der var alt for lidt plads på stuerne og derfor alt for meget larm og uro, især om natten. [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Personalet er søde, men har for travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Var glad for den pleje, som jeg fik under indlæggelsen og for støtte og opmuntring fra lægen. Tak for det. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Stuen var for lille til tre personer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Lægen var rigtig god til at snakke mig med, kom også for at sige farvel. Fik også visitkort, hvis der var noget. [Relationer til personale]	Godt
10	Har haft fornøjelse af at kontakte læge på Geriatrik Team for at få afklaret flere spørgsmål (hustru).	Godt
13	Særdeles god læge NN.	Godt
16	Min mor husker ikke så godt, men hun husker, at det var et godt forløb, at alle var meget søde, og at hun fik noget rigtig god mad. Vi pårørende var også meget tilfredse med hele forløbet. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
17	Personalet er altid søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	God information fra læge NN. []. [Kommunikation og information]	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 afdelingsniveau. 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.

