

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**HÆMATOLOGISK AFD. R
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.....	93
	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:	189
Besvarelser fra afdelingens patienter:	126
Afdelingens svarprocent:	67%

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

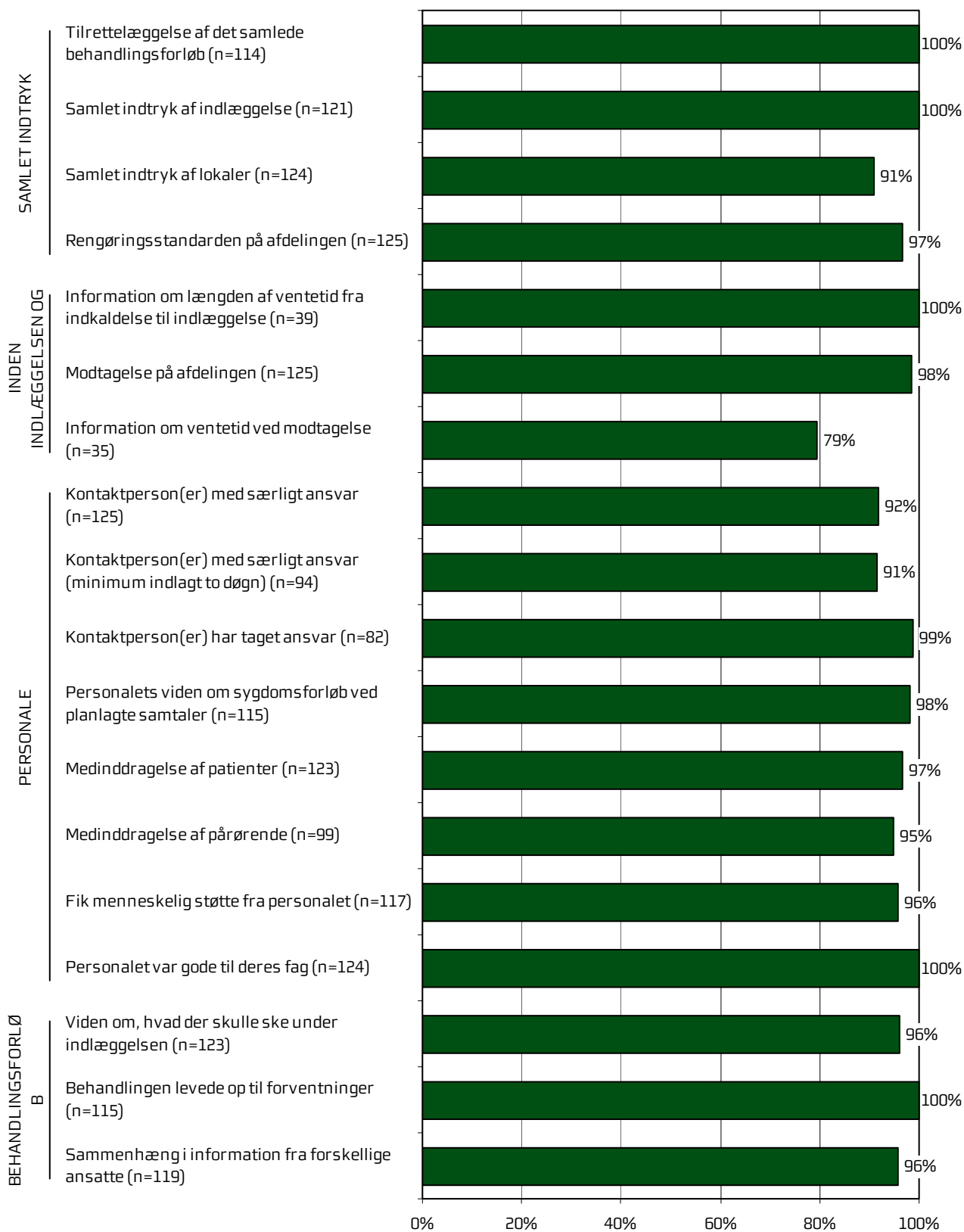
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

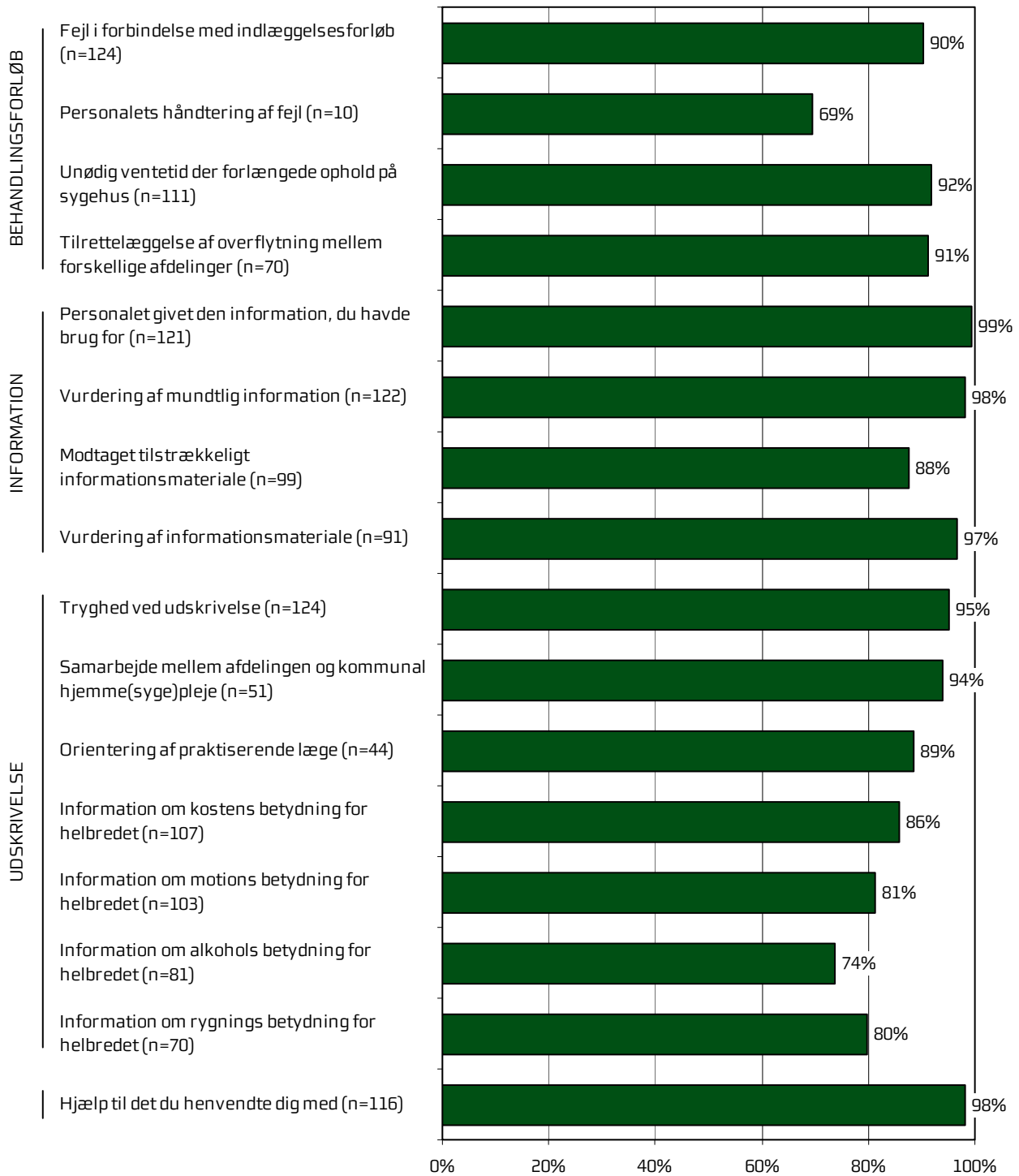
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Hæmatologisk Afdeling R

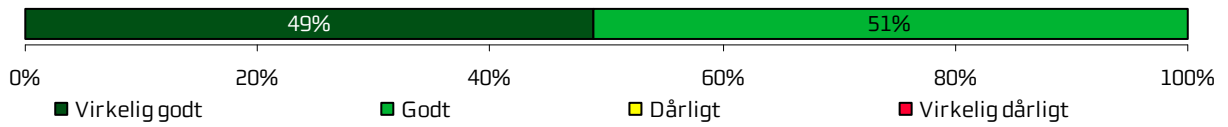
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

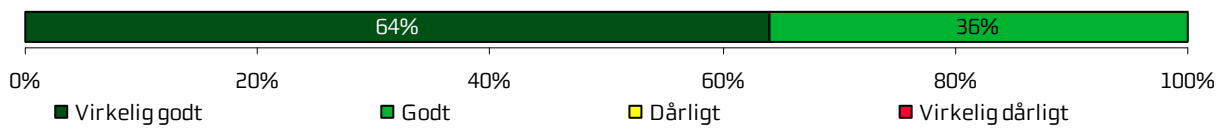
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

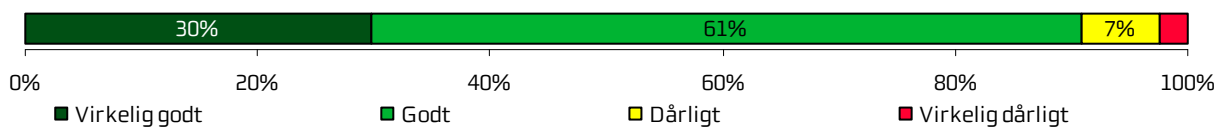
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=114)



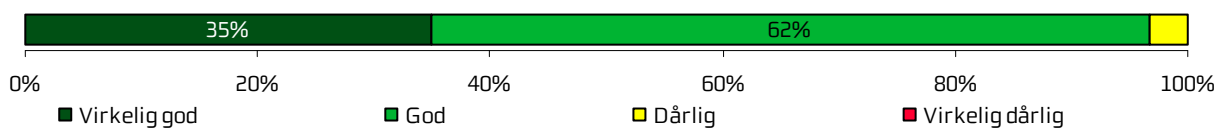
Samlet indtryk af indlæggelse (n=121)



Samlet indtryk af lokaler (n=124)



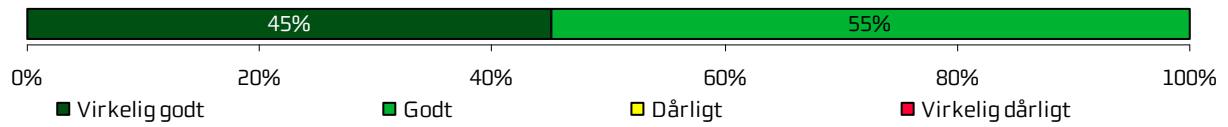
Rengøringsstandard på afdelingen (n=125)



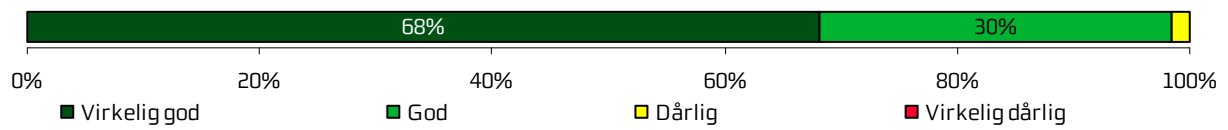
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	99 %	99 %	98 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	100 %	100 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	83 %	85 %	97 % *	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	97 %	95 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

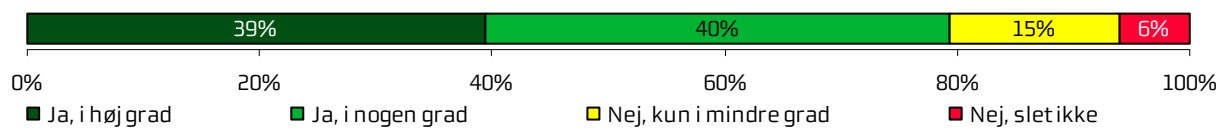
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=39)



Modtagelse på afdelingen (n=125)



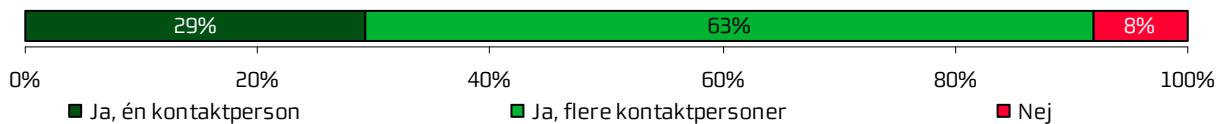
Information om ventetid ved modtagelse (n=35)



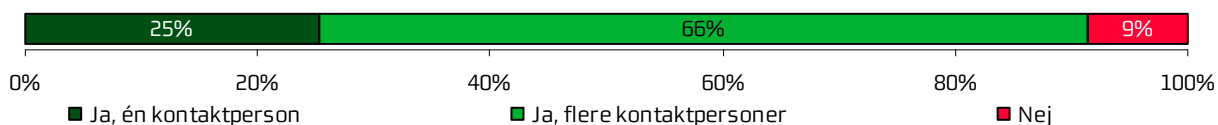
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	97 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	100 %	100 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79 %	68 %	78 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

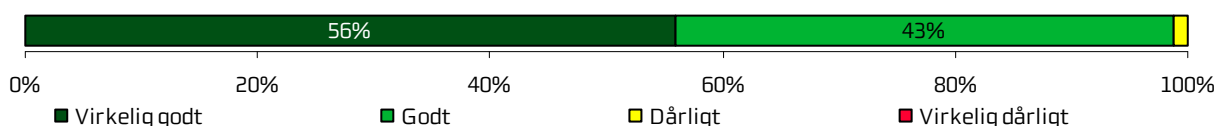
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=125)



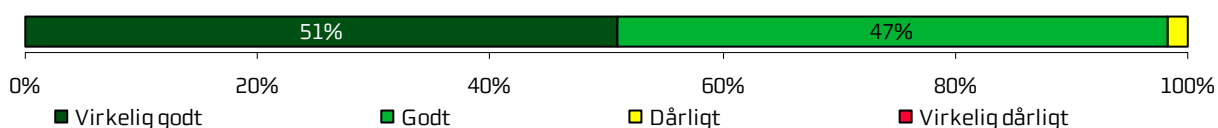
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=94)



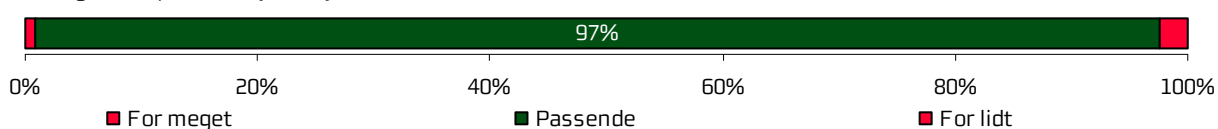
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=82)



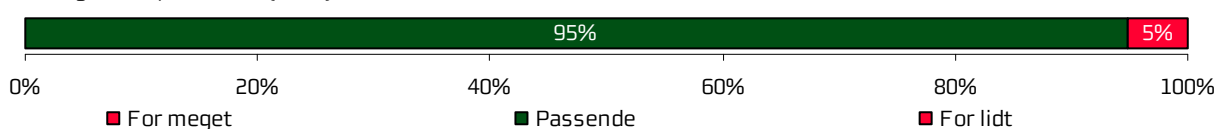
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=115)



Medinddragelse af patienter (n=123)



Medinddragelse af pårørende (n=99)



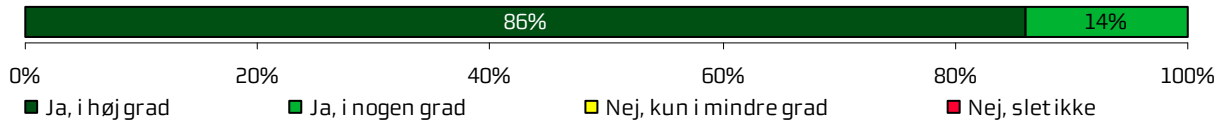
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=117)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92 %	90 %	94 %	95 %	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	91 %	90 %	93 %	95 %	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	97 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	100 %	97 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	96 %	96 %	95 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	95 %	97 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	97 %	100 % *	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

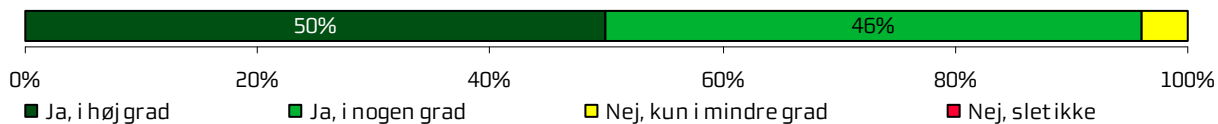
Personalet var gode til deres fag (n=124)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

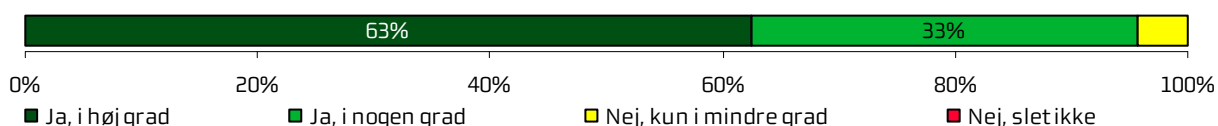
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=123)



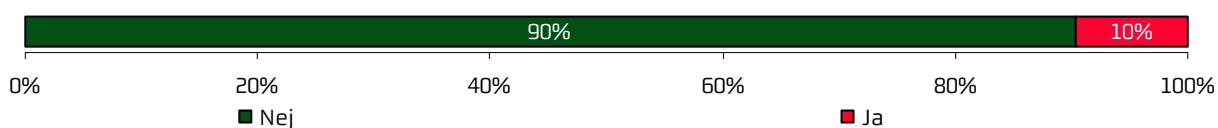
Behandlingen levede op til forventninger (n=115)



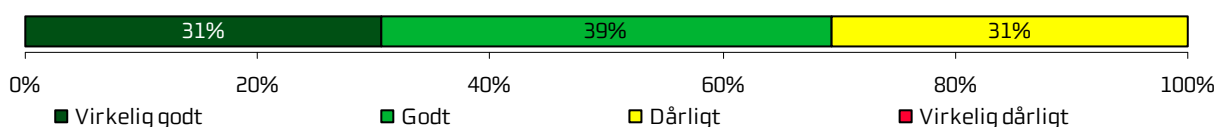
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=119)



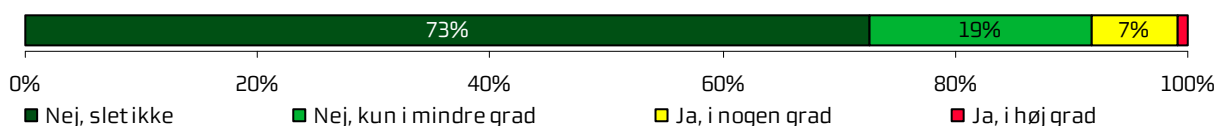
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=124)



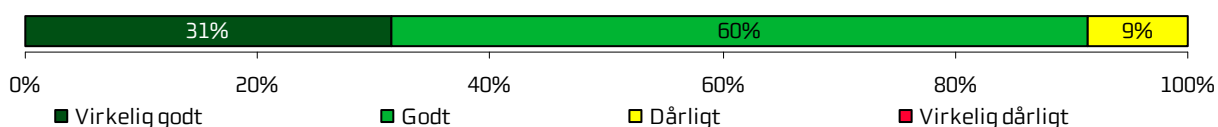
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=111)



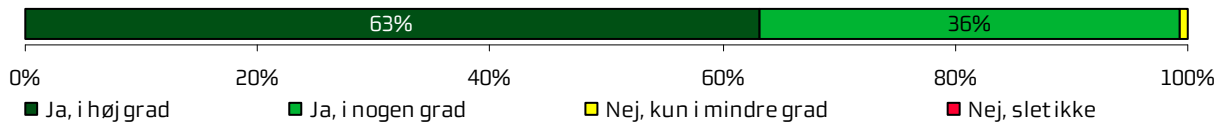
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



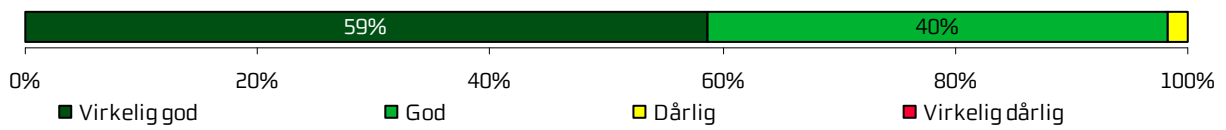
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	96 %	97 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	96 % *	97 %	97 % *	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	97 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	86 %	83 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	87 %	81 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	87 %	81 % *	95 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	98 %	91 %	100 % *	88 %	94 %

Information

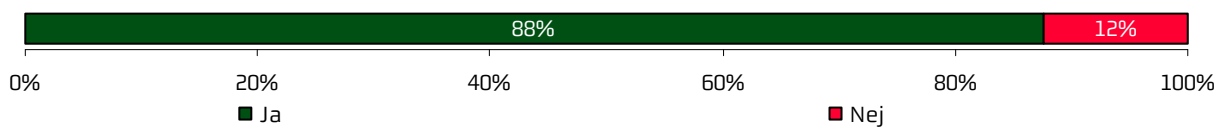
Personalet givet den information, du havde brug for (n=121)



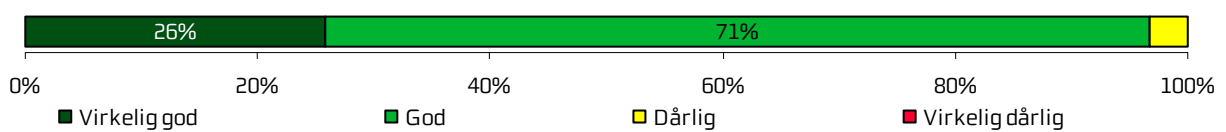
Vurdering af mundtlig information (n=122)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=99)



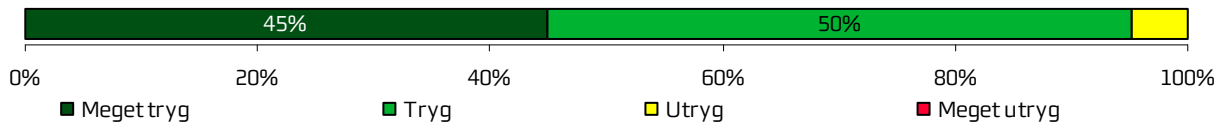
Vurdering af informationsmateriale (n=91)



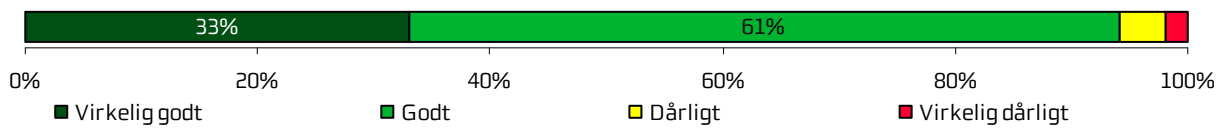
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	99 %	97 %	97 %	99 %	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	99 %	97 %	99 %	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	99 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

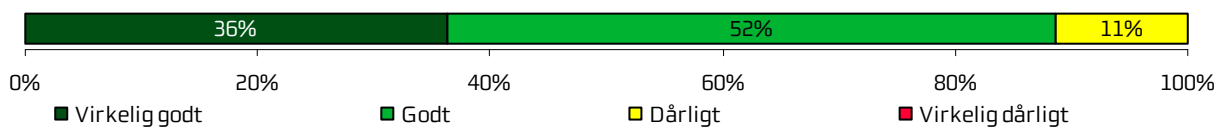
Tryghed ved udskrivelse (n=124)



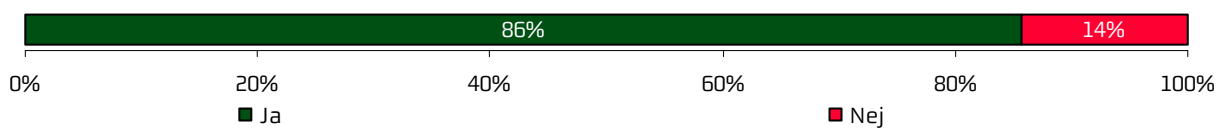
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



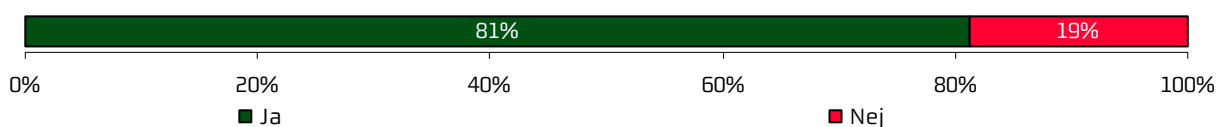
Orientering af praktiserende læge (n=44)



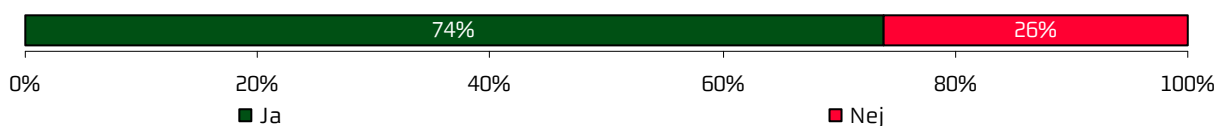
Information om kostens betydning for helbredet (n=107)



Information om motions betydning for helbredet (n=103)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=81)



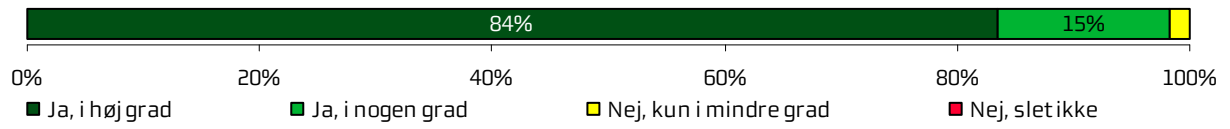
Information om rygningens betydning for helbredet (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	97 %	95 %	96 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	90 %	98 %	95 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	96 %	100 % *	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	86 %	-	-	87 %	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	88 %	62 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	74 %	-	-	82 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=116)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	100 %	99 %	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.: 1111111111

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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du 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"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<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 kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- 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) 67 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	67%	100%
Køn		
Mand	61%	61%
Kvinde	39%	39%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	5%	8%
40-59 år	23%	23%
60-79 år	61%	58%
80 år eller derover	11%	9%

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	126		100%	
Køn				
Mand	77		61%	
Kvinde	49		39%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	6		5%	
40-59 år	29		23%	
60-79 år	77		61%	
80 år eller derover	14		11%	
Skema udfyldt af				
Patienten	114		94%	
Pårørende	7		6%	
Modersmål				
Dansk	114		93%	
Ikke dansk	8		7%	
Indlæggelsesform				
Akut	79		63%	
Planlagt	47		37%	
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	47		37%	
R7 Hæm. Sengeafsit	21		17%	
R170 Hæm. Sengeafsit	51		40%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		6%	

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	49	51	0	0	114	7
Køn						
Mand	53	47	0	0	71	5
Kvinde	41	59	0	0	43	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	41	59	0	0	29	0
60-79 år	50	50	0	0	67	6
80 år eller derover	50	50	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	103	7
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	103	7
Ikke dansk	39	61	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	42	0	0	71	5
Planlagt	35	65	0	0	43	2
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	36	64	0	0	42	2
R7 Hæm. Sengeafsit	50	50	0	0	20	1
R170 Hæm. Sengeafsit	59	41	0	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	1

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	64	36	0	0	121
Køn					
Mand	66	34	0	0	75
Kvinde	60	40	0	0	46
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	83	17	0	0	6
40-59 år	53	47	0	0	28
60-79 år	67	33	0	0	74
80 år eller derover	61	39	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	66	34	0	0	110
Pårørende	51	49	0	0	6
Modersmål					
Dansk	66	34	0	0	110
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	69	31	0	0	76
Planlagt	55	45	0	0	45
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	58	42	0	0	43
R7 Hæm. Sengeafsit	81	19	0	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	62	38	0	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	61	7	2	124
Køn					
Mand	33	61	5	0	76
Kvinde	24	61	8	6	48
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	33	50	17	0	6
40-59 år	30	56	7	7	29
60-79 år	28	65	5	1	76
80 år eller derover	38	54	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	29	61	7	3	113
Pårørende	34	66	0	0	6
Modersmål					
Dansk	29	61	7	3	112
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	34	58	7	1	77
Planlagt	23	66	7	4	47
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	18	71	9	2	45
R7 Hæm. Sengeafsit	67	33	0	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	25	63	8	4	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

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	35	62	3	0	125
Køn					
Mand	37	60	3	0	76
Kvinde	32	64	4	0	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	67	33	0	0	6
40-59 år	34	62	3	0	29
60-79 år	35	61	4	0	76
80 år eller derover	22	78	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	4	0	114
Pårørende	34	66	0	0	6
Modersmål					
Dansk	35	61	4	0	113
Ikke dansk	39	61	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	39	55	5	0	78
Planlagt	28	72	0	0	47
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	33	63	4	0	46
R7 Hæm. Sengeafsit	48	52	0	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	33	63	4	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

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	45	55	0	0	39	1	79
Køn							
Mand	46	54	0	0	21	0	52
Kvinde	44	56	0	0	18	1	27
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	2
40-59 år	49	51	0	0	12	0	16
60-79 år	43	57	0	0	23	0	49
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	12
Skema udfyldt af							
Patienten	46	54	0	0	36	1	71
Pårørende	-	-	-	-	0	0	6
Modersmål							
Dansk	46	54	0	0	34	1	72
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	79
Planlagt	45	55	0	0	39	1	0
Afsnitsnavn							
R70 Hæm. Sengeafsnit	25	75	0	0	20	0	24
R7 Hæm. Sengeafsit	75	25	0	0	8	0	13
R170 Hæm. Sengeafsit	64	36	0	0	11	1	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	68	30	2	0	125
Køn					
Mand	73	26	1	0	76
Kvinde	60	38	2	0	49
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	83	17	0	0	6
40-59 år	71	22	7	0	28
60-79 år	67	33	0	0	77
80 år eller derover	63	37	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	69	29	2	0	113
Pårørende	72	28	0	0	7
Modersmål					
Dansk	68	30	2	0	113
Ikke dansk	74	26	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	75	22	2	0	78
Planlagt	57	43	0	0	47
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	60	40	0	0	47
R7 Hæm. Sengeafsit	95	0	5	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	66	32	2	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	39	40	15	6	35	6
Køn						
Mand	47	37	11	5	19	5
Kvinde	30	44	19	7	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	35	37	29	0	11	2
60-79 år	37	50	7	7	16	2
80 år eller derover	40	20	19	20	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	40	16	7	32	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	36	43	14	7	30	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	18	12	7	16	4
Planlagt	20	58	17	6	19	2
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	40	27	20	13	15	2
R7 Hæm. Sengeafsit	67	33	0	0	6	3
R170 Hæm. Sengeafsit	23	62	15	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	63	8	125
Køn				
Mand	28	62	11	76
Kvinde	32	64	4	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	20	69	10	29
60-79 år	32	60	8	77
80 år eller derover	46	46	8	13
Skema udfyldt af				
Patienten	29	62	9	114
Pårørende	51	49	0	6
Modersmål				
Dansk	29	62	9	113
Ikke dansk	13	87	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	33	54	13	78
Planlagt	23	77	0	47
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	33	61	7	46
R7 Hæm. Sengeafsit	48	48	5	21
R170 Hæm. Sengeafsit	18	71	12	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	7

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	25	66	9	94
Køn				
Mand	25	64	11	53
Kvinde	26	69	5	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	14	72	14	22
60-79 år	29	64	7	58
80 år eller derover	41	49	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	25	65	10	83
Pårørende	51	49	0	6
Modersmål				
Dansk	25	65	9	86
Ikke dansk	18	82	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	30	56	14	57
Planlagt	19	81	0	37
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	26	69	6	35
R7 Hæm. Sengeafsit	36	64	0	11
R170 Hæm. Sengeafsit	20	66	15	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	7

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	56	43	1	0	82	2
Køn						
Mand	57	43	0	0	44	2
Kvinde	55	42	3	0	38	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	45	49	6	0	18	0
60-79 år	57	43	0	0	51	2
80 år eller derover	67	33	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	40	1	0	71	2
Pårørende	51	49	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	58	41	1	0	74	2
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	36	0	0	47	1
Planlagt	46	51	3	0	35	1
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	52	45	3	0	33	0
R7 Hæm. Sengeafsit	50	50	0	0	10	0
R170 Hæm. Sengeafsit	59	41	0	0	32	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	47	2	0	115	9
Køn						
Mand	51	47	1	0	70	6
Kvinde	51	47	2	0	45	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	66	34	0	0	6	0
40-59 år	36	60	4	0	25	3
60-79 år	56	43	1	0	71	5
80 år eller derover	47	53	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	45	2	0	103	9
Pårørende	58	42	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	51	47	2	0	103	9
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	40	3	0	73	5
Planlagt	40	60	0	0	42	4
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	47	51	2	0	43	4
R7 Hæm. Sengeafsit	63	37	0	0	19	2
R170 Hæm. Sengeafsit	50	48	2	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	97	2	123
Køn				
Mand	1	97	1	75
Kvinde	0	96	4	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	93	7	29
60-79 år	1	97	1	74
80 år eller derover	0	100	0	14
Skema udfyldt af				
Patienten	0	97	3	111
Pårørende	15	85	0	7
Modersmål				
Dansk	0	97	3	111
Ikke dansk	0	100	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	1	95	4	79
Planlagt	0	100	0	44
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	2	98	0	46
R7 Hæm. Sengeafsit	0	100	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	0	94	6	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	95	5	99	27
Køn					
Mand	0	100	0	61	16
Kvinde	0	87	13	38	11
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	6	0
40-59 år	0	96	4	23	6
60-79 år	0	95	5	59	18
80 år eller derover	0	91	9	11	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	87	27
Pårørende	0	100	0	7	0
Modersmål					
Dansk	0	94	6	88	26
Ikke dansk	0	100	0	7	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	97	3	62	17
Planlagt	0	92	8	37	10
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	0	94	6	35	12
R7 Hæm. Sengeafsit	0	100	0	16	5
R170 Hæm. Sengeafsit	0	93	7	42	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	1

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	78	17	4	0	117	9
Køn						
Mand	77	20	3	0	71	6
Kvinde	80	13	7	0	46	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	0	17	0	6	0
40-59 år	77	11	11	0	27	2
60-79 år	77	22	1	0	71	6
80 år eller derover	84	16	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	16	5	0	105	9
Pårørende	85	15	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	80	16	5	0	105	9
Ikke dansk	87	13	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	14	4	0	75	4
Planlagt	71	24	5	0	42	5
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	67	28	5	0	43	4
R7 Hæm. Sengeafsit	90	10	0	0	20	1
R170 Hæm. Sengeafsit	81	13	6	0	47	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	86	14	0	0	124	2
Køn						
Mand	87	13	0	0	76	1
Kvinde	85	15	0	0	48	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	76	24	0	0	29	0
60-79 år	88	12	0	0	76	1
80 år eller derover	92	8	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	86	14	0	0	112	2
Pårørende	100	0	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	87	13	0	0	112	2
Ikke dansk	76	24	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	88	12	0	0	78	1
Planlagt	82	18	0	0	46	1
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	84	16	0	0	45	2
R7 Hæm. Sengeafsit	90	10	0	0	21	0
R170 Hæm. Sengeafsit	84	16	0	0	51	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	46	4	0	123	3
Køn						
Mand	47	47	5	0	75	2
Kvinde	54	44	2	0	48	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	66	34	0	0	6	0
40-59 år	49	47	3	0	28	1
60-79 år	53	41	5	0	76	1
80 år eller derover	23	77	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	46	4	0	111	3
Pårørende	56	29	15	0	7	0
Modersmål						
Dansk	49	47	4	0	111	3
Ikke dansk	74	26	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	42	6	0	77	2
Planlagt	47	53	0	0	46	1
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	40	53	6	0	47	0
R7 Hæm. Sengeafsit	67	24	10	0	21	0
R170 Hæm. Sengeafsit	48	52	0	0	48	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	27	0	0	115	9
Køn						
Mand	73	27	0	0	72	4
Kvinde	72	28	0	0	43	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	78	22	0	0	27	2
60-79 år	75	25	0	0	69	6
80 år eller derover	52	48	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	76	24	0	0	104	9
Pårørende	49	51	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	74	26	0	0	104	8
Ikke dansk	76	24	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	74	4
Planlagt	68	32	0	0	41	5
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	69	31	0	0	42	3
R7 Hæm. Sengeafsit	83	17	0	0	18	3
R170 Hæm. Sengeafsit	71	29	0	0	48	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	4	0	119	5
Køn						
Mand	65	32	3	0	73	3
Kvinde	58	35	7	0	46	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	58	35	7	0	29	0
60-79 år	66	31	3	0	72	3
80 år eller derover	51	41	8	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	5	0	108	5
Pårørende	49	51	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	61	35	4	0	107	5
Ikke dansk	87	13	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	21	5	0	75	3
Planlagt	45	53	2	0	44	2
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	51	44	5	0	43	2
R7 Hæm. Sengeafsit	75	25	0	0	20	1
R170 Hæm. Sengeafsit	65	29	6	0	49	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	124
Køn			
Mand	91	9	75
Kvinde	90	10	49
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	67	33	6
40-59 år	79	21	29
60-79 år	96	4	76
80 år eller derover	92	8	13
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	113
Pårørende	83	17	6
Modersmål			
Dansk	89	11	113
Ikke dansk	100	0	8
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	77
Planlagt	89	11	47
Afsnitsnavn			
R70 Hæm. Sengeafsnit	91	9	46
R7 Hæm. Sengeafsit	90	10	21
R170 Hæm. Sengeafsit	88	12	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

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	31	39	31	0	10	0
Køn						
Mand	35	65	0	0	6	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	20	38	41	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	24	38	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	39	31	0	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	49	17	0	6	0
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	-	-	-	-	3	0
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	2	0
R170 Hæm. Sengeafsit	40	20	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	19	7	1	111	10
Køn						
Mand	71	19	9	1	70	5
Kvinde	75	20	5	0	41	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	20	0	0	5	1
40-59 år	73	20	7	0	29	0
60-79 år	75	18	6	2	68	5
80 år eller derover	54	23	23	0	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	18	7	1	103	8
Pårørende	60	20	21	0	5	1
Modersmål						
Dansk	74	18	7	1	99	10
Ikke dansk	51	36	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	15	7	2	70	5
Planlagt	66	27	7	0	41	5
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	63	24	10	2	41	3
R7 Hæm. Sengeafsit	76	18	6	0	17	3
R170 Hæm. Sengeafsit	76	17	7	0	46	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	60	9	0	70	4	45
Køn							
Mand	37	59	5	0	44	3	29
Kvinde	23	62	16	0	26	1	16
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0	0
40-59 år	23	66	11	0	18	1	10
60-79 år	32	57	11	0	37	3	32
80 år eller derover	11	89	0	0	9	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	29	61	10	0	62	4	42
Pårørende	-	-	-	-	4	0	2
Modersmål							
Dansk	30	62	8	0	60	4	43
Ikke dansk	34	66	0	0	6	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	33	57	10	0	42	2	30
Planlagt	29	64	7	0	28	2	15
Afsnitsnavn							
R70 Hæm. Sengeafsnit	33	59	7	0	27	1	16
R7 Hæm. Sengeafsit	38	63	0	0	8	1	11
R170 Hæm. Sengeafsit	30	57	13	0	30	2	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0	2

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	63	36	1	0	121
Køn					
Mand	64	35	1	0	76
Kvinde	61	39	0	0	45
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	34	66	0	0	6
40-59 år	67	33	0	0	28
60-79 år	67	32	1	0	74
80 år eller derover	46	54	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	65	34	1	0	111
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	64	35	1	0	110
Ikke dansk	70	30	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	67	32	1	0	76
Planlagt	57	43	0	0	45
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	52	48	0	0	42
R7 Hæm. Sengeafsit	81	14	5	0	21
R170 Hæm. Sengeafsit	63	37	0	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7

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	59	40	2	0	122
Køn					
Mand	58	41	1	0	74
Kvinde	60	38	2	0	48
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	67	33	0	0	6
40-59 år	65	35	0	0	29
60-79 år	62	36	3	0	74
80 år eller derover	23	77	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	61	37	2	0	111
Pårørende	51	49	0	0	6
Modersmål					
Dansk	59	39	2	0	110
Ikke dansk	61	39	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	60	38	3	0	77
Planlagt	57	43	0	0	45
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	49	49	2	0	45
R7 Hæm. Sengeafsit	70	30	0	0	20
R170 Hæm. Sengeafsit	64	34	2	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	88	12	99	22
Køn				
Mand	92	8	61	13
Kvinde	81	19	38	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	6	0
40-59 år	91	9	23	6
60-79 år	92	8	61	12
80 år eller derover	55	45	9	4
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	89	21
Pårørende	59	41	5	1
Modersmål				
Dansk	90	10	90	20
Ikke dansk	71	29	7	1
Indlæggelsesform				
Akut	84	16	57	19
Planlagt	93	7	42	3
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	85	15	39	6
R7 Hæm. Sengeafsit	100	0	14	7
R170 Hæm. Sengeafsit	88	13	40	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6	1

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	26	71	3	0	91	5
Køn						
Mand	24	74	2	0	56	5
Kvinde	28	66	6	0	35	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	0	5	1
40-59 år	9	86	5	0	22	1
60-79 år	31	66	4	0	57	2
80 år eller derover	56	44	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	68	4	0	81	5
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	28	68	4	0	84	3
Ikke dansk	0	100	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	36	60	4	0	52	3
Planlagt	13	85	3	0	39	2
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	14	83	3	0	36	1
R7 Hæm. Sengeafsit	54	46	0	0	13	1
R170 Hæm. Sengeafsit	28	67	6	0	36	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	5	0	124
Køn					
Mand	47	51	3	0	77
Kvinde	42	50	8	0	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	66	34	0	0	6
40-59 år	52	41	7	0	29
60-79 år	44	52	4	0	75
80 år eller derover	28	65	6	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	47	49	4	0	112
Pårørende	44	29	27	0	7
Modersmål					
Dansk	44	50	5	0	112
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	53	42	5	0	78
Planlagt	32	64	4	0	46
Afsnitsnavn					
R70 Hæm. Sengeafsnit	41	57	2	0	46
R7 Hæm. Sengeafsit	55	40	5	0	20
R170 Hæm. Sengeafsit	47	47	6	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7

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	33	61	4	2	51	8
Køn						
Mand	29	62	6	3	34	4
Kvinde	41	59	0	0	17	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	40	40	10	10	10	1
60-79 år	36	64	0	0	30	5
80 år eller derover	12	75	12	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	36	56	5	2	41	8
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	32	65	0	2	43	8
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	55	3	3	33	3
Planlagt	22	72	6	0	18	5
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	21	75	4	0	24	4
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	3	0
R170 Hæm. Sengeafsit	50	40	5	5	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	52	11	0	44	78
Køn						
Mand	36	45	18	0	22	53
Kvinde	36	59	4	0	22	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	3
40-59 år	13	62	25	0	8	21
60-79 år	38	58	4	0	24	49
80 år eller derover	55	23	23	0	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	8	0	38	72
Pårørende	41	20	39	0	5	2
Modersmål						
Dansk	38	51	11	0	37	74
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Indlæggelsesform						
Akut	45	38	17	0	29	47
Planlagt	20	80	0	0	15	31
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	39	50	11	0	18	27
R7 Hæm. Sengeafsit	-	-	-	-	4	16
R170 Hæm. Sengeafsit	29	59	12	0	17	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	2

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	86	14	107	16
Køn				
Mand	89	11	66	10
Kvinde	80	20	41	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	5	1
40-59 år	81	19	27	2
60-79 år	85	15	61	13
80 år eller derover	93	7	14	0
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	96	16
Pårørende	83	17	6	0
Modersmål				
Dansk	86	14	96	16
Ikke dansk	87	13	8	0
Indlæggelsesform				
Akut	86	14	66	11
Planlagt	85	15	41	5
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	81	19	42	4
R7 Hæm. Sengeafsit	94	6	17	3
R170 Hæm. Sengeafsit	85	15	41	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	0

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	81	19	103	20
Køn				
Mand	87	13	62	14
Kvinde	72	28	41	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	100	0	5	1
40-59 år	71	29	25	4
60-79 år	83	17	59	15
80 år eller derover	85	15	14	0
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	92	20
Pårørende	66	34	6	0
Modersmål				
Dansk	81	19	92	20
Ikke dansk	87	13	8	0
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	64	13
Planlagt	84	16	39	7
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	75	25	40	6
R7 Hæm. Sengeafsit	94	6	17	3
R170 Hæm. Sengeafsit	79	21	39	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	0

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	74	26	81	42
Køn				
Mand	76	24	51	25
Kvinde	69	31	30	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	2
40-59 år	64	36	20	9
60-79 år	78	22	46	28
80 år eller derover	65	35	11	3
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	72	40
Pårørende	66	34	6	0
Modersmål				
Dansk	75	25	73	39
Ikke dansk	65	35	6	2
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	49	28
Planlagt	81	19	32	14
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	68	32	34	12
R7 Hæm. Sengeafsit	83	17	12	8
R170 Hæm. Sengeafsit	76	24	29	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6	1

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	80	20	70	53
Køn				
Mand	81	19	42	34
Kvinde	78	22	28	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	4
40-59 år	74	26	16	13
60-79 år	81	19	42	32
80 år eller derover	81	19	10	4
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	63	49
Pårørende	-	-	4	2
Modersmål				
Dansk	82	18	66	46
Ikke dansk	-	-	3	5
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	40	37
Planlagt	93	7	30	16
Afsnitsnavn				
R70 Hæm. Sengeafsnit	77	23	30	16
R7 Hæm. Sengeafsit	92	8	12	8
R170 Hæm. Sengeafsit	75	25	24	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	3

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	84	15	2	0	116	6
Køn						
Mand	85	13	2	0	68	6
Kvinde	81	17	2	0	48	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	75	25	0	0	28	1
60-79 år	87	12	1	0	69	5
80 år eller derover	77	15	8	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	14	1	0	105	6
Pårørende	67	16	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	86	13	1	0	104	6
Ikke dansk	63	37	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	81	18	1	0	73	4
Planlagt	88	9	2	0	43	2
Afsnitsnavn						
R70 Hæm. Sengeafsnit	84	14	2	0	43	1
R7 Hæm. Sengeafsit	84	16	0	0	19	2
R170 Hæm. Sengeafsit	81	17	2	0	47	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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


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

Tabel 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			4
Pleje			9
Relationer til personale			9
Ventetid			1

HÆMATOLOGISK AFD. R**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Ingen ventetid.	Godt
8	Blev sendt fra andet sygehus til samtale og blev indlagt til undersøgelse samme dag.	Virkelig godt
14	Der har været en plan for mig under hele forløbet.	Virkelig godt
16	Jeg blev indlagt akut to gange.	Godt
19	Blev indlagt omgående med 39 grader celsius i feber.	Virkelig godt
20	Ingen ventetid. Havde en åben indlæggelse efter aftale med vagtlægen.	Uoplyst
22	Akut indlagt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Blev virkelig godt informeret inden med fin plan over alt, hvad der skulle ske. God kontakt til koordinator som altid havde tid, hvis jeg ringede Fantastisk.	Virkelig godt
6	Blev godt informeret om forløbet og om de undersøgelser forud for indlæggelsen.	Virkelig godt
7	Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
8	Fik en særdeles venlig og professionel behandling af alle læger og sygeplejersker ved min forundersøgelse på hospitalet.	Virkelig godt
11	Blev indlagt i forbindelse med en kontrol i ambulatoriet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Jeg blev ikke indkaldt, da jeg blev akut indlagt fra vagtlæge.	Virkelig godt
5	Ikke relevant, da jeg blev indlagt dagen efter indkaldelse. Indlæggelse blev ikke brugt i praksis. Da jeg blev udredt i løbet af samme dag.	Virkelig godt
6	Hurtig og effektiv. Blev undersøgt en fredag, og behandling blev påbegyndt mandag. Virkelig effektivt.	Virkelig godt
10	Jeg ringede til sygehuset, og efter en god samtale skulle der komme en bil, og hente mig efter en halv time. Alt foregik meget fint.	Virkelig godt
11	Min egen læge fik mig til undersøgelse på modtagelsen, hvorpå jeg straks blev indlagt, så jeg kan ikke beklage mig over ventetiden :-)	Virkelig godt
12	Akut indlagt.	Virkelig godt
16	Der blev handlet hurtigt og professionelt, og jeg følte samtidig, at der blev taget hånd om mig og min mand.	Virkelig godt
21	Blev indlagt gennem vagtlægen.	Godt
23	Blev indlagt efter opringning fra min læge.	Virkelig godt
24	Blev henvist af egen læge efter konsultation samme dag, som behandling startede (indlæggelse).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk









 2 Blev akut indlagt fra undersøgelse på andet sygehus.

Virkelig godt

HÆMATOLOGISK AFD. R**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Modtagelsen
5	Har været indlagt to gange indenfor de sidste fire måneder. Første gang var ikke så behagelig som anden gang (hæmatologisk afdeling) []. Anden gang var ikke så rar [] som første gang (bl.a. modtagelsen var []).	God
13	Mangelfuld orientering om den lange ventetid, hvor man ikke ved, om man er glemt, eller hvorfor der absolut intet sker i flere timer. Jeg forventer, at når man møder til den aftalte tid, så er der en plan for opstart af den behandling, der skal sættes i gang.	God
14	Alle har været venlige, hjælpsomme og rigtig gode til at forklare.	Virkelig god
15	NN er bare super!	Virkelig god
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Modtagelsen
3	Jeg hører normalt til andet sygehus, fordi det er der, jeg er behandlet, normal går til kontrol og er indlagt. Måske er det ikke personalet på R7 i Århus' [skyld], at jeg fik en dårlig modtagelse. Men [anden region] og Region Midts computersystemer taler åbenbart ikke sammen. Så der gik noget tid, inden afdelingen havde mine [personlige oplysninger]. Det, synes jeg, er rystende. Jeg havde [det selv] rigtig dårligt og havde svært ved at fortælle ret meget. Heldigvis havde jeg [en pårørende] med, som kender hele mit forløb, og [de nødvendige personlige oplysninger].	Dårlig
4	Forsamtale rigtig god med fin gennemgang af afdelingen. Der var god tid til eventuelle spørgsmål. Følte mig ventet og velkommen.	Virkelig god
8	Fik en meget venlig og dygtig modtagelse med grundig information om alle forhold vedrørende min forundersøgelse [] af NN på afdelingen.	Virkelig god
10	Med det samme. Hurtig og effektiv. Utrolig venligt personale.	Virkelig god
11	Blev i ambulatoriet indtil stuen var klargjort.	Virkelig god
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Modtagelsen
5	Måske endda lidt overvældende med anvisning af seng og menukort for de kommende dage. Jeg var på tidspunktet ikke bevidst om væsentlige sygdomsproblemer.	Virkelig god
10	Når jeg ankommer, er det dejligt, at alle modtager én med smil, og der bliver hilst med navn.	Virkelig god
11	Husker den kun lidt svagt, men husker dog nogle af de søde mennesker, jeg mødte den første dag.	Virkelig god
14	De er bare så søde alle sammen, man føler sig godt tilpas, når man møder ind af døren, selvom man er syg. Det gælder alle såsom læger, sygeplejersker, rengøringspersonale.	Virkelig god
15	Der gik bare ca. en time, inden sengen var klar.	God
21	Når man tænker på, at indlæggelsen ikke var planlagt, så var indlæggelsen fantastisk god.	Virkelig god


HÆMATOLOGISK AFD. R**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit		Fejlhåndtering
 5	Blandt andet ved min første indlæggelse: [Sekretæren] i modtagelsen vidste ikke, hvad jeg fejlede, så jeg fik et chok, da hun nævnte det []. Meget skræmmende! Kommunikationsfejl mellem læge og sygeplejerske.	Dårligt
 17	Jeg fik medicin, der ikke var tiltænkt mig.	Uoplyst
 24	Jeg fik penicillin, som jeg er overfølsom for.	Virkelig godt
ID Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit		Fejlhåndtering
 3	Ved udlevering af medicin skete der fejl to gange. På anden dagen var jeg blevet mere frisk og opdagede selv fejlene ved, at jeg fik doseret min medicin og selv skulle tage den.	Godt
ID Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit		Fejlhåndtering
 2	Der blev taget fejl af, hvor længe jeg [] skulle ligge fladt på ryggen efter behandling. Dette gav mig enorm hovedpine i [flere dage]. Plus, der var information fra OP, som jeg skulle have haft, jeg ikke fik. Kommunikation mellem OP og [afdeling NN] kunne være bedre. Er sket før.	Dårligt
 11	Jeg fik penicillin, selv om jeg havde fortalt, at jeg vist nok var allergisk over for penicillin. Men håndteringen af min allergiske reaktion var fortrinlig.	Virkelig godt
 13	- Forkert medicin. - Glemte at lukke []. - Glemte at give medicin til hjemmet. [].	Virkelig godt
 22	Rod omkring pillerne.	Godt









HÆMATOLOGISK AFD. R**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Planmæssigt.	Virkelig godt
13	Stor forskel på, hvordan de forskellige læger forberedte sig til stuegang og kunne svare på spørgsmål. Hos nogle læger var det meget mangelfuldt. Jeg oplevede også en læge, der var direkte ubehøvlet.	Uoplyst
14	Alle var bare klar til at tage imod mig. Alle, som kom ind på min stue, var altid opdaterede på min situation. Gælder dag-, aften- og nattehold.	Virkelig godt
25	Jeg oplevede både en god og kompetent pleje og behandling under indlæggelsesforløbet.	Godt
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Lokalerne var lækre. Maden var god, og personalet var søde og hjælpsomme. Og jeg er glad for at have lært afdelingen og noget af personalet at kende, da jeg om to måneder skal til at gå til kontrol på afdelingen [].	Godt
4	Kontaktpersonalet: Mødte mange forskellige personaler, selvom min kontaktperson var på arbejde. Dette kunne måske optimeres mere.	Virkelig godt
6	Fik en knoglemarvstransplantation, så jeg er stadig under behandling på afdelingen ambulantly.	Virkelig godt
8	Var kun donor, godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
9	Jeg er midt i et forløb med kontrolbesøg. Der kan blive tale om nye indlæggelser.	Godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Dårligt, at når der sker fejl i kommunikationen generelt og mellem afdelingerne, så undskyldes der, men samme problemer sker igen og igen desværre.	Godt
10	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
11	Jeg havde et indtryk af stor kompetence på alle niveauer.	Virkelig godt
15	Kunne godt tænke mig at vide, hvorfor jeg fik blodforgiftning? Fik ikke spurgt.	Godt
16	Personalet virkede fantastisk professionelle og kompetente. Og det på trods af, at der periodisk var endog meget travlt på afdelingen. Jeg er overbevist om, at personalets holdning kombineret med en positiv og humørfyldt stemning på afdelingen påvirkede mit behandlingsforløb positivt.	Virkelig godt
18	Usikkerhed i forhold til indlæggelse og ambulantly forløb. Intet glidende patientforløb.	Uoplyst
21	Skal da lige huske at sige, at min behandling endnu ikke er afsluttet.	Godt

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

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 1	Flere gange fik jeg information mundtligt, men på de tidspunkter var jeg ikke klar i hovedet til at forstå det.	Godt
 18	Jeg er endnu ikke færdigbehandlet.	Godt
 23	Ægtefælles kommentar: Ved første indlæggelse (i 2012) savnede jeg information om følgende: - Lægeteamet omkring min mand, herunder kontaktlægens navn. - Forretningsgangen, når man ønsker at tale med en læge. Vi fik oplyst navnet på min mands kontaktsygeplejerske, hvilket var meget fint. Hun har været der hele vejen gennem forløbet.	Virkelig godt
 26	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 1	Ikke udskrevet endnu.	Virkelig godt
 8	Meget grundig og god information.	Virkelig godt
 10	Jeg føler hele vejen igennem at have fået en god og åben information om forløbet. Der var en præcis handlingsplan før og efter transplantationen. Det har været rigtig godt også for de pårørende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 13	Manglede lidt information om "hvad nu", da behandlingsforløbet er ovre. Hvor skal jeg henvende mig, hvor hører jeg nu til, og hvad sker der fremadrettet.	Virkelig godt
 19	Ville godt have vidst noget mere om bivirkningerne ved den medicin, jeg fik.	Virkelig godt
 20	Det fulde overblik over sygdom/behandling m.v. faldt dog først på plads gennem mundtlig information fra fagpersonen.	Virkelig godt
 22	Alt for lidt information om sygdommen. Manglede data på projektet og information.	Godt
 23	Alle på afdelingen har været hjælpsomme og rare over for mig under mine indlæggelser.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Godt.	Virkelig godt

HÆMATOLOGISK AFD. R**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 7	Lidt utryk pga., at jeg ved siden af min kræftsygdom har leddegigt. Jeg gjorde opmærksom på, at det kunne bryde ud, hvilket den også gjorde dagen efter. Jeg kan på den måde ikke få trænet.	Uoplyst
 9	Ingen information om rehabilitering, selv ikke da jeg spurgte. Det må jeg åbenbart selv finde ud af. Det er utilfredsstillende. Man spørger jo, fordi man har et behov for hjælp.	Godt
 19	Lidt for lang tid for lægens udskrivelse.	Virkelig godt
 20	Patienten døde. Var [], men håb om modsatte.	Uoplyst
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
 2	Har for nyligt oplevet en del gange, at der er givet for lidt eller helt glemt at give medicin med hjem, som jeg skal have i forbindelse med kur, hvilket nogle gange har gjort, at jeg får det for sent.	Godt
 9	Der var lagt op til en uddybende samtale med lægen, som blev noget tynd.	Godt
 20	Meget god udskrivelsessamtale.	Virkelig godt
 21	Jeg er endnu ikke udskrevet.	Godt

HÆMATOLOGISK AFD. R

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

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Manglende information om mit kommende forløb ved udskrivelsen. At familien blev informeret om mit forløb under indlæggelsen. [Kommunikation og information]	Godt
2	Selvom plejepersonalet skulle løbe dobbelt så hurtigt, havde de altid tid til at lytte til patienterne. [Pleje]	Virkelig godt
3	Udmærket.	Virkelig godt
5	[Nogle] sygeplejersker var meget belevne og havde en god og høj evne til kommunikation! [Relationer til personale]	Godt
6	Jeg siger tak for omsorg og vejledning.	Uoplyst
8	Min mand følte sig meget godt behandlet i hele indlæggelsesforløbet på flere dage, og videre kemobehandling. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
10	Fantastisk service, mad m.m. [Pleje]	Virkelig godt
11	Forplejningen var meget god og omsorgsfuld. [Pleje]	Godt
12	Jeg har i det seneste år været indlagt en del gange på Hæmatologisk Afdeling, og jeg er imponeret over, så godt man tager imod "sine" tilbagevendende patienter. Jeg har hver gang følt, at jeg er blevet mødt med stor professionel og menneskelig omsorg. Ikke kun fra læger, sygeplejersker og sundhedsassistenter, men også fra serviceassistenter. Jeg oplever, at afdelingen som helhed er et fast og optimisme skabende holdepunkt i kampen mod min sygdom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Afdelingen kunne blive meget bedre til, at planlægge og orientere, særligt om ventetider, prøvesvar og behandlingen i det hele taget. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
14	Alle var smilende og virkede som om, at de altid havde tid til mig, selvom de havde travlt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Alt var perfekt på Hæmatologisk afdeling, intensiv afdeling og ikke mindst R170.	Uoplyst
21	Vi synes ikke, at information til pårørende var god nok. Den kunne godt være bedre. Vi fik ikke noget at vide, og kontakten til personalet var heller ikke for god. Vi synes, at den var bedre på [anden afdeling]. [Kommunikation og information]	Godt
24	Jeg kan kun sige godt om afdelingen. Jeg er altid blevet mødt af venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Har ikke noget at klage over.	Godt
27	Pilleæskerne var ikke logiske. Forplejningen var glimrende. [Pleje]	Virkelig godt
ID		Samlet indtryk
2	Undskyld forsinkelsen. Er lige blevet udskrevet i dag [].	Godt

✎ 5	For få lokaler med stort pres på såvel patienter som personale. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 6	Afdelingen gjorde alt for, at vi skulle have det godt. Havde vi det skidt, havde de altid tid til at lytte til os og se, om det var noget, de kunne gøre for en. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 10	Jeg har faktisk skrevet virkeligt godt i næsten alle felter, men når det nu skulle være, har det også været en virkelig god oplevelse. Sjældent har jeg oplevet sådan en servicevenlighed fra alle parter. Tusind tak for dette. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 11	Mødes altid af yderst kompetent personale, der gør alt for at få mig udskrevet hurtigst muligt igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit	Samlet indtryk
✎ 1	Den varme mad var altid lunken eller nærmest kold. Derfor havde jeg ikke den store lyst til at spise, mens jeg var indlagt. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 3	Jeg har fået en god behandling. Kan ikke gøres bedre.	Godt
✎ 7	De fysiske rammer kunne godt være bedre. For meget forskel på kulde/varme rummene imellem. Toilet, gang og stue. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 8	Når jeg er på afdelingen, er der en [] læge NN, som går i meget hårde sko. Det er MEGET ubehageligt at høre på. Alle andre går i bløde sko!!	Godt
✎ 10	Jeg synes, at afdelingen gjorde det godt. Hovedpuderne er forfærdelige og fulde af klumper []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 11	Afdelingen bærer præg af at være halvgammel. Nogle stuer er små og upraktisk indrettet. Det gælder også nogle af bad/toiletterne. Tv'erne fungerer kun fornuftigt på enestuerne, de øvrige er for små, og lyden er elendig, når man kobler sine høretelefoner til. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 13	- Der kunne være bedre opsyn med toiletterne, at der ikke manglede sprit og papir. OG særligt at der ikke var [diverse] på brættet!! - De var super søde til at tage ekstra hånd om en, når man havde ekstra brug for det og lytte og snakke! [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
✎ 14	Personalet var altid søde og venlige, når man havde brug for dem. Når man blev sendt hjem, og hvis man havde brug for at ringe og tale med en læge, var alle bare så rare og venlige. Tak for det. []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 15	Der kunne godt have været et specielt toilet til gæsterne. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	"De offentlige" toiletter på gangene er under al kritik i 2013. Jeg har lyst til positivt at fremhæve den gode stemning på afdelingen og personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 17	Mellemmåltiderne var gode, når appetitten var dårlig. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 18	Sikre mere glidende patientforløb fra indlæggelse til ambulatorium. Bedre og mere synlige arbejdsgange, så patienten ikke skal være i tvivl og ej heller personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 19	Mange forskellige læger med lidt forskellige meninger. I er nogle søde og rar mennesker :-).	Virkelig godt

[Pleje, Relationer til personale]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 20 | Jeg fornemmede et godt arbejdsmiljø på afdelingen. Alle, uanset funktion, udviste professionel/venlig håndtering af opgaver. Dejligt!
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Med hensyn til toilet-/badeforhold: temmelig dårlig.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Virkelig søde og dygtige sygeplejersker og [andre medarbejdere]! Tv-systemet er som på et russisk provinshospital :-).
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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.

