

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	160
Besvarelser fra afdelingens patienter:	94
Afdelingens svarprocent:	59%

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

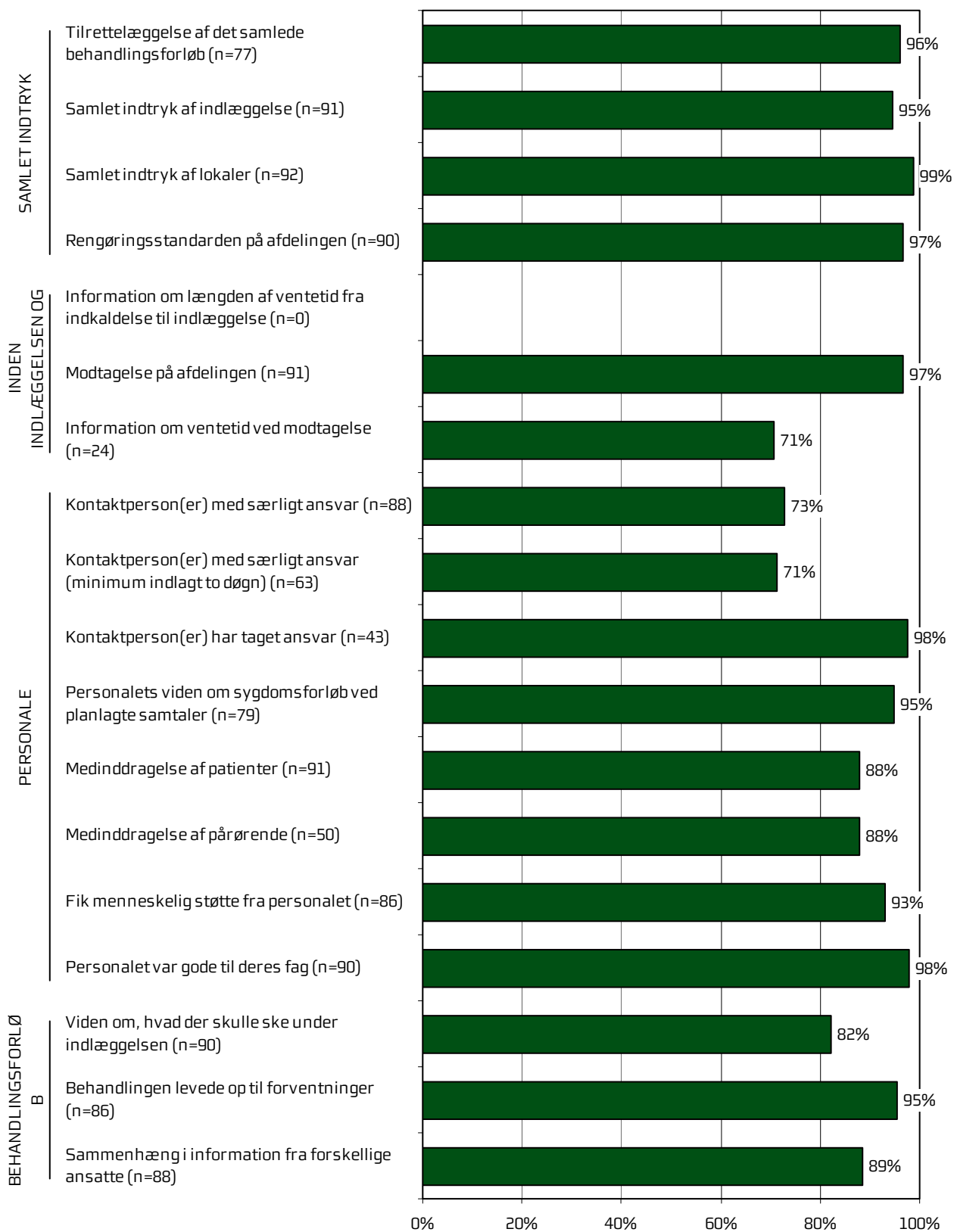
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

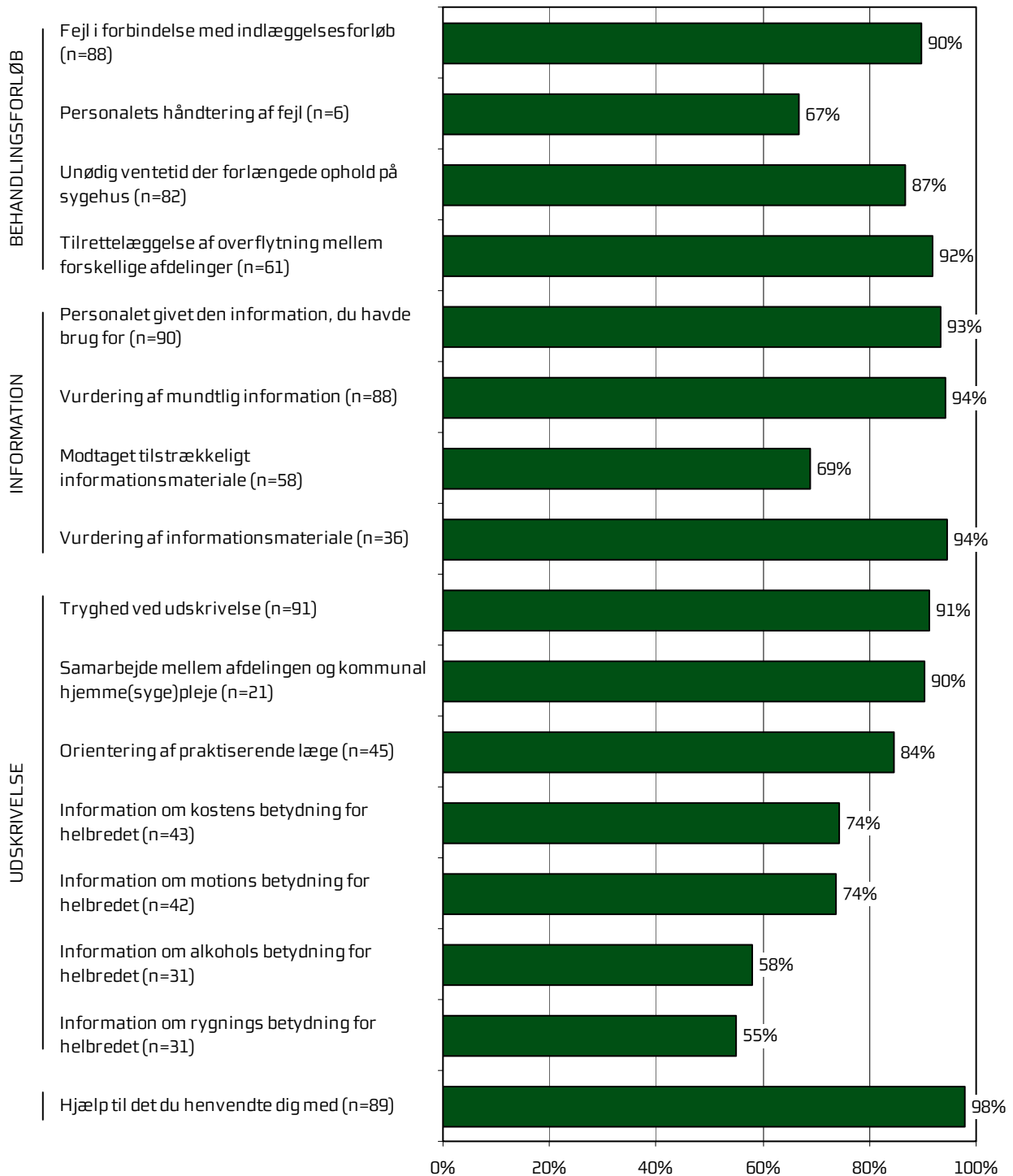
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Infektionsmedicinsk Afdeling Q

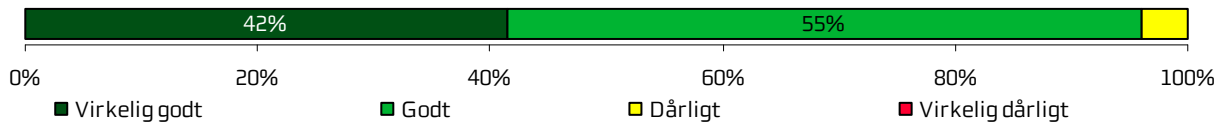
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

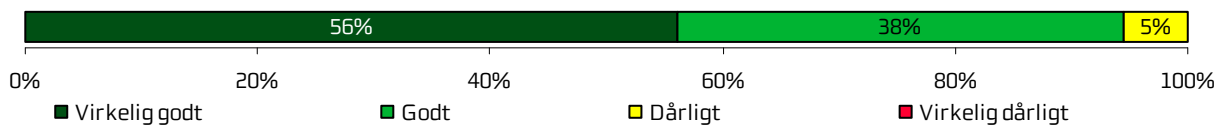
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

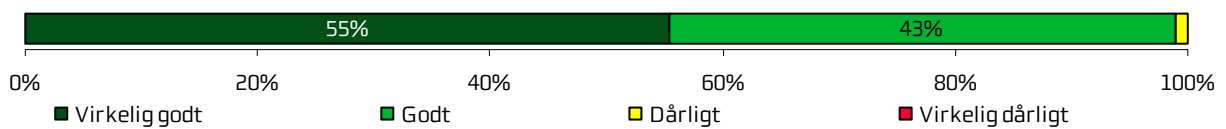
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=77)



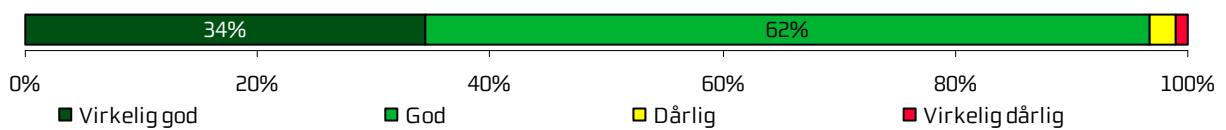
Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



Samlet indtryk af lokaler (n=92)



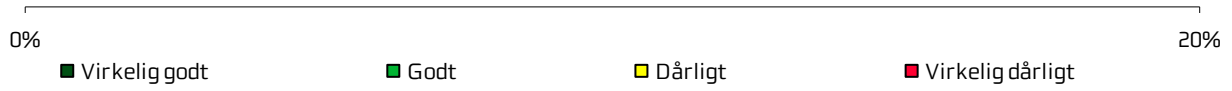
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



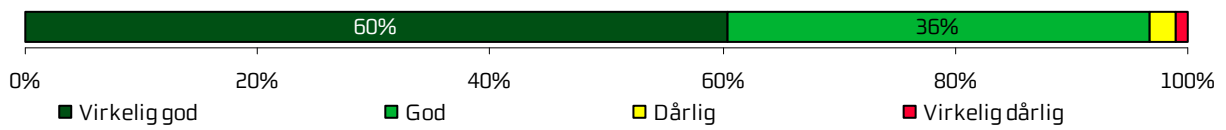
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	96 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	96 %	97 %	99 %	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	99 %	99 %	100 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	95 %	91 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

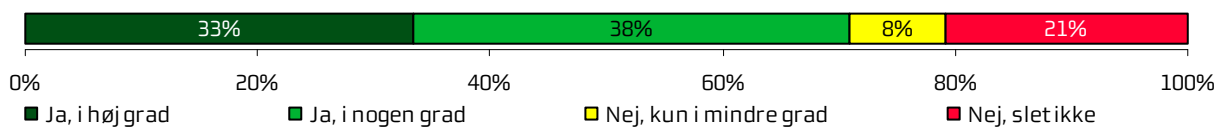
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



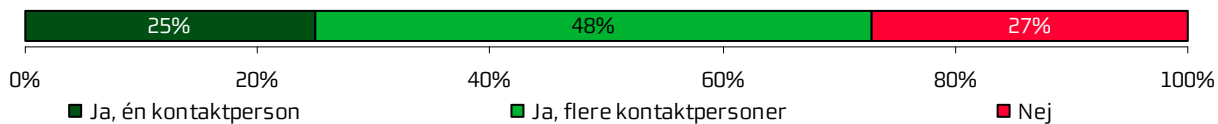
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



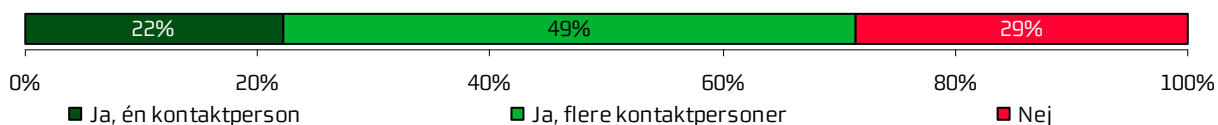
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	100 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	96 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	68 %	65 %	85 %	54 %	74 %

Personale

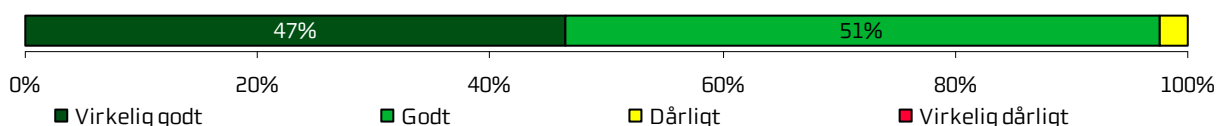
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=88)



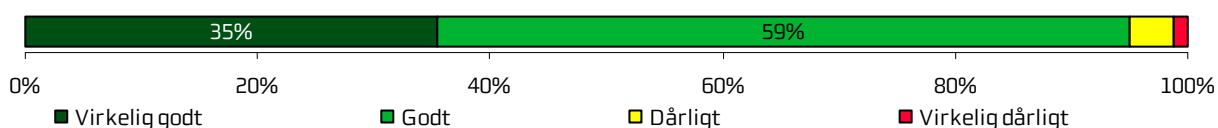
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



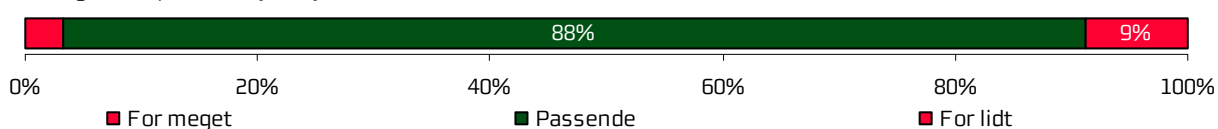
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



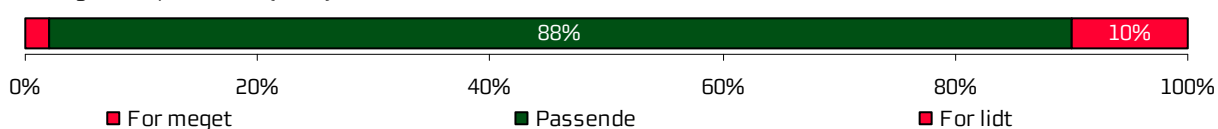
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



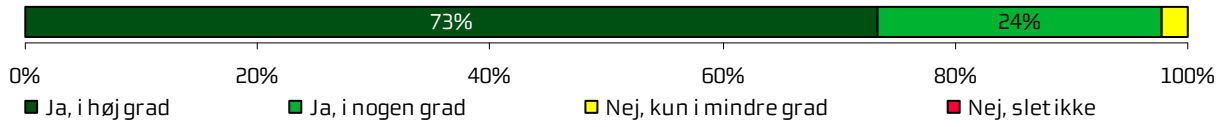
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	84 %	83 %	95 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	85 %	86 % *	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	92 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	93 %	91 %	96 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	88 %	84 %	95 %	80 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	92 %	94 %	98 %	88 %	94 %

Personale (fortsat)

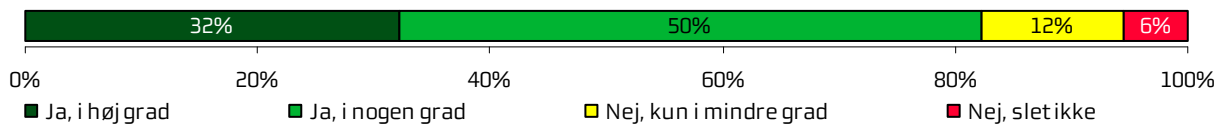
Personalet var gode til deres fag (n=90)



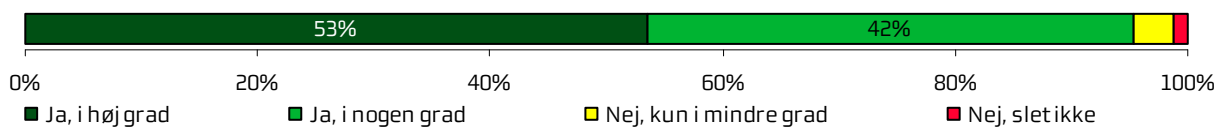
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	98 %	100 %	94 %	97 % *

Behandlingsforløb

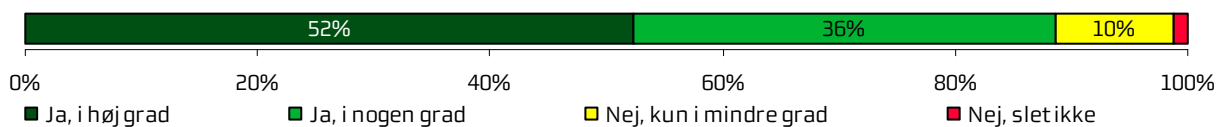
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



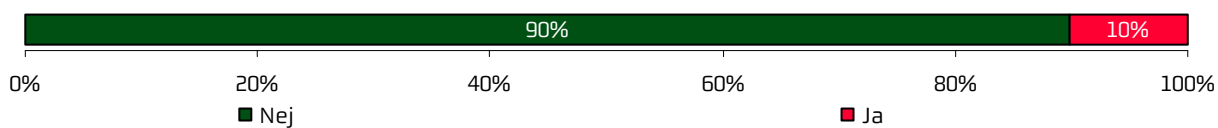
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



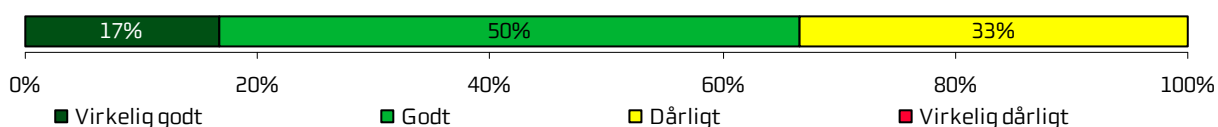
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=88)



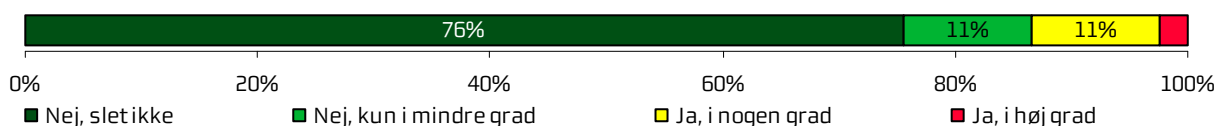
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



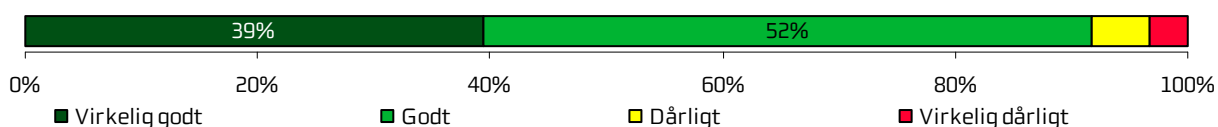
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



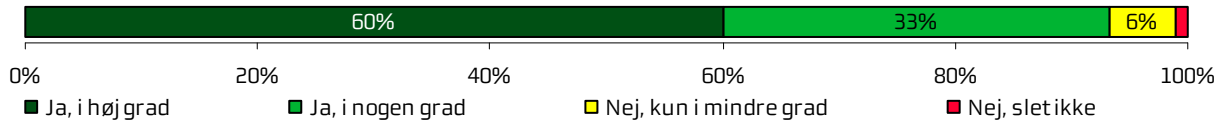
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=61)



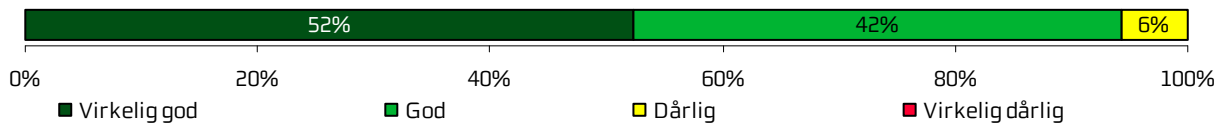
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	77 %	82 %	98 % *	76 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	90 %	94 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	94 %	91 %	97 % *	83 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	82 %	84 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	67 %	80 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	88 %	79 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	86 %	93 %	100 % *	88 %	94 %

Information

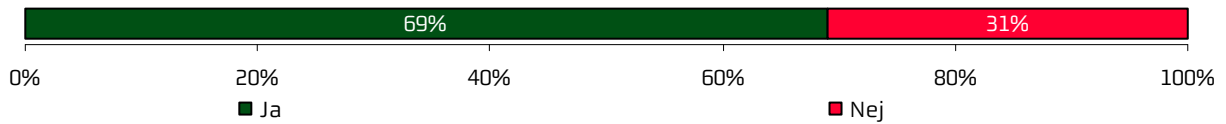
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



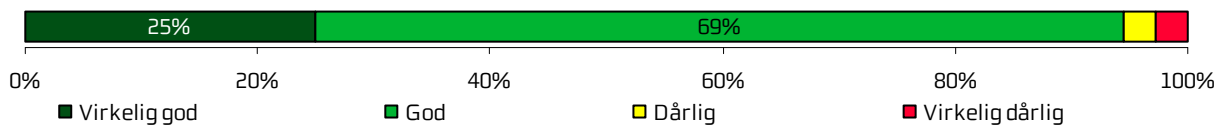
Vurdering af mundtlig information (n=88)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=58)



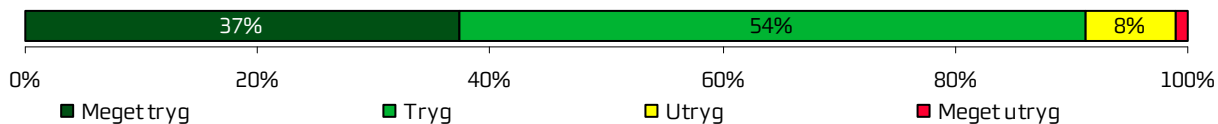
Vurdering af informationsmateriale (n=36)



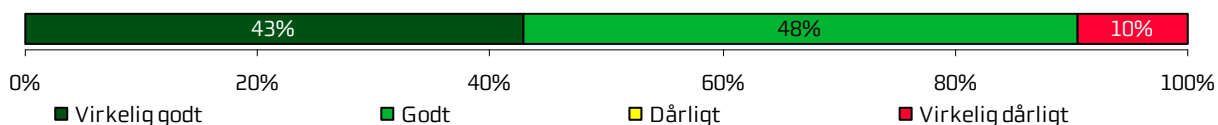
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	90 %	93 %	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	96 %	93 %	99 %	89 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	90 % *	66 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	99 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

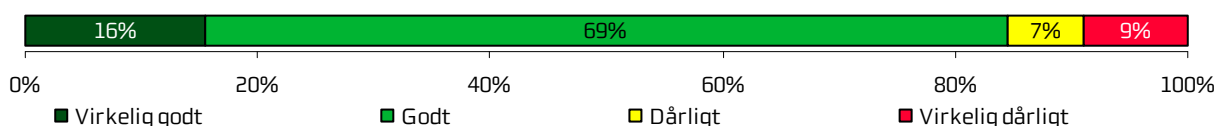
Tryghed ved udskrivelse (n=91)



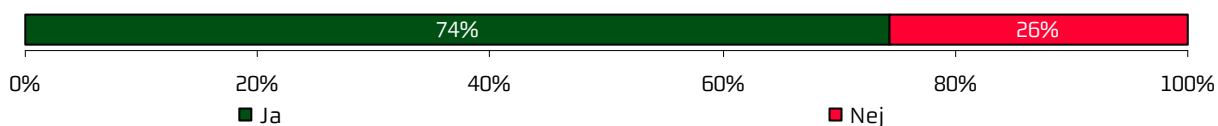
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



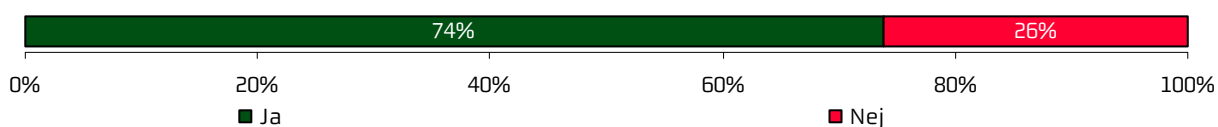
Orientering af praktiserende læge (n=45)



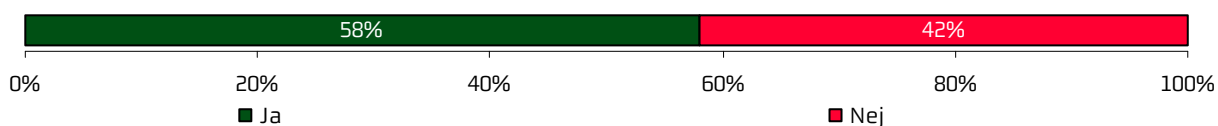
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



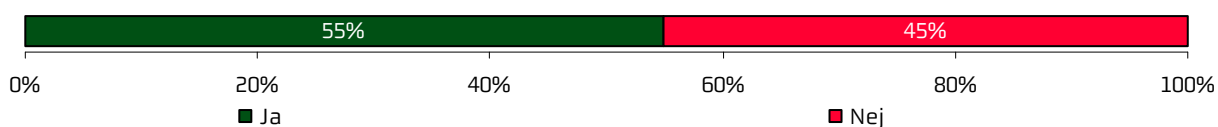
Information om motions betydning for helbredet (n=42)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=31)



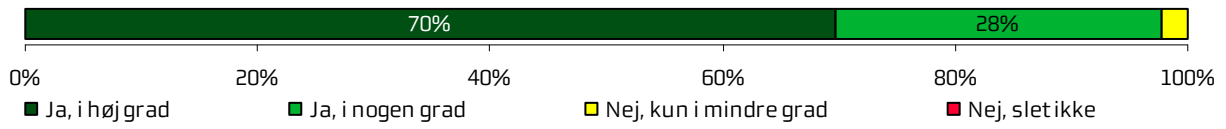
Information om rygningens betydning for helbredet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	89 %	88 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	87 %	93 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	80 %	82 %	95 %	74 %	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	88 %	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	82 % *	45 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	55 %	-	-	88 % *	49 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	93 %	97 %	99 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR: _____

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	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 kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

- Ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2013 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	57%	56%
Kvinde	43%	44%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	7%
20-39 år	23%	30%
40-59 år	26%	20%
60-79 år	36%	31%
80 år eller derover	11%	12%

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		94		100%
Køn				
Mand		54		57%
Kvinde		40		43%
Aldersgruppe				
Under 20 år		4		4%
20-39 år		22		23%
40-59 år		24		26%
60-79 år		34		36%
80 år eller derover		10		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		83		93%
Pårørende		6		7%
Modersmål				
Dansk		81		88%
Ikke dansk		11		12%
Indlæggelsesform				
Akut		93		99%
Planlagt		1		1%

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	42	55	4	0	77	12
Køn						
Mand	39	59	2	0	46	5
Kvinde	45	48	6	0	31	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	37	53	11	0	19	2
40-59 år	30	70	0	0	20	4
60-79 år	45	55	0	0	29	3
80 år eller derover	67	17	17	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	3	0	71	9
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	44	52	5	0	66	11
Ikke dansk	30	70	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	55	4	0	76	12
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	38	5	0	91
Køn					
Mand	52	42	6	0	52
Kvinde	62	33	5	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	64	32	5	0	22
40-59 år	54	42	4	0	24
60-79 år	55	42	3	0	33
80 år eller derover	67	11	22	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	57	38	5	0	82
Pårørende	33	50	17	0	6
Modersmål					
Dansk	57	37	6	0	79
Ikke dansk	55	45	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	56	39	6	0	90
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	1	0	92
Køn					
Mand	55	45	0	0	53
Kvinde	56	41	3	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	55	45	0	0	22
40-59 år	42	58	0	0	24
60-79 år	68	32	0	0	34
80 år eller derover	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	57	42	1	0	83
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	56	43	1	0	80
Ikke dansk	55	45	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	55	44	1	0	91
Planlagt	-	-	-	-	1

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	34	62	2	1	90
Køn					
Mand	37	62	2	0	52
Kvinde	32	63	3	3	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	55	45	0	0	20
40-59 år	25	67	4	4	24
60-79 år	29	68	3	0	34
80 år eller derover	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	2	1	81
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	35	62	3	1	78
Ikke dansk	36	64	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	34	63	2	1	89
Planlagt	-	-	-	-	1

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	-	-	-	-	0	0	93
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	53
Kvinde	-	-	-	-	0	0	40
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0	22
40-59 år	-	-	-	-	0	0	24
60-79 år	-	-	-	-	0	0	33
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	10
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	82
Pårørende	-	-	-	-	0	0	6
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	0	0	80
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	11
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	93
Planlagt	-	-	-	-	0	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	36	2	1	91
Køn					
Mand	58	38	4	0	52
Kvinde	64	33	0	3	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	68	32	0	0	22
40-59 år	48	52	0	0	23
60-79 år	65	29	3	3	34
80 år eller derover	75	13	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	60	37	2	1	82
Pårørende	80	20	0	0	5
Modersmål					
Dansk	61	35	3	1	79
Ikke dansk	64	36	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	60	37	2	1	90
Planlagt	-	-	-	-	1

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	33	38	8	21	24	7
Køn						
Mand	43	36	7	14	14	4
Kvinde	20	40	10	30	10	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	17	0	50	6	3
40-59 år	44	33	22	0	9	1
60-79 år	33	33	0	33	6	2
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	33	10	19	21	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	35	35	10	20	20	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	33	38	8	21	24	7
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	48	27	88
Køn				
Mand	27	41	31	51
Kvinde	22	57	22	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	18	41	41	22
40-59 år	41	45	14	22
60-79 år	22	50	28	32
80 år eller derover	25	63	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	25	46	29	80
Pårørende	20	60	20	5
Modersmål				
Dansk	24	50	26	76
Ikke dansk	36	27	36	11
Indlæggelsesform				
Akut	24	48	28	87
Planlagt	-	-	-	1

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	22	49	29	63
Køn				
Mand	19	49	32	37
Kvinde	27	50	23	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	21	43	36	14
40-59 år	31	54	15	13
60-79 år	19	48	33	27
80 år eller derover	29	57	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	23	47	30	57
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	22	51	27	55
Ikke dansk	29	29	43	7
Indlæggelsesform				
Akut	22	49	29	63
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	51	2	0	43	0
Køn						
Mand	52	44	4	0	25	0
Kvinde	39	61	0	0	18	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	44	0	0	9	0
40-59 år	27	73	0	0	11	0
60-79 år	56	39	6	0	18	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	47	3	0	38	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	50	47	3	0	38	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	51	2	0	43	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	4	1	79	11
Køn						
Mand	35	58	5	2	43	8
Kvinde	36	61	3	0	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	29	67	5	0	21	1
40-59 år	23	73	5	0	22	2
60-79 år	42	54	4	0	26	6
80 år eller derover	63	25	0	13	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	4	1	73	9
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	67	11
Ikke dansk	36	64	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	60	4	1	78	11
Planlagt	-	-	-	-	1	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	3	88	9	91
Køn				
Mand	2	87	11	53
Kvinde	5	89	5	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	22
40-59 år	9	83	9	23
60-79 år	0	88	12	34
80 år eller derover	13	75	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	4	88	9	82
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	1	89	10	79
Ikke dansk	18	82	0	11
Indlæggelsesform				
Akut	3	88	9	90
Planlagt	-	-	-	1

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	2	88	10	50	42
Køn					
Mand	3	86	10	29	23
Kvinde	0	90	10	21	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	1
20-39 år	0	83	17	12	10
40-59 år	8	83	8	12	12
60-79 år	0	94	6	16	18
80 år eller derover	0	86	14	7	1
Skema udfyldt af					
Patienten	2	91	7	43	39
Pårørende	-	-	-	4	2
Modersmål					
Dansk	0	91	9	44	36
Ikke dansk	17	67	17	6	5
Indlæggelsesform					
Akut	2	88	10	49	42
Planlagt	-	-	-	1	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	6	1	86	5
Køn						
Mand	66	28	6	0	47	5
Kvinde	56	36	5	3	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	65	30	5	0	20	1
40-59 år	61	35	0	4	23	1
60-79 år	63	31	6	0	32	2
80 år eller derover	71	14	14	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	6	1	78	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	64	28	7	1	76	3
Ikke dansk	40	60	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	32	6	1	85	5
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	0	90	2
Køn						
Mand	75	22	4	0	51	2
Kvinde	72	28	0	0	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	64	32	5	0	22	0
40-59 år	75	25	0	0	24	0
60-79 år	79	18	3	0	33	1
80 år eller derover	86	14	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	81	2
Pårørende	80	20	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	77	21	3	0	78	2
Ikke dansk	55	45	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	25	2	0	89	2
Planlagt	-	-	-	-	1	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	32	50	12	6	90	3
Køn						
Mand	37	43	14	6	51	2
Kvinde	26	59	10	5	39	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	43	14	5	21	1
40-59 år	17	71	4	8	24	0
60-79 år	39	42	12	6	33	1
80 år eller derover	38	38	25	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	33	53	10	4	81	2
Pårørende	20	20	40	20	5	1
Modersmål						
Dansk	32	51	11	6	79	2
Ikke dansk	40	40	20	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	51	12	6	89	3
Planlagt	-	-	-	-	1	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	53	42	3	1	86	7
Køn						
Mand	53	43	2	2	49	4
Kvinde	54	41	5	0	37	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	55	40	0	5	20	2
40-59 år	48	48	4	0	23	1
60-79 år	61	39	0	0	31	3
80 år eller derover	50	25	25	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	39	3	1	79	4
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	57	38	4	1	74	7
Ikke dansk	36	64	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	42	4	1	85	7
Planlagt	-	-	-	-	1	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	52	36	10	1	88	4
Køn						
Mand	55	35	10	0	49	4
Kvinde	49	38	10	3	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	59	27	14	0	22	0
40-59 år	54	38	8	0	24	0
60-79 år	47	44	9	0	32	2
80 år eller derover	50	33	0	17	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	35	11	0	80	2
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	55	33	11	1	76	4
Ikke dansk	36	64	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	37	10	1	87	4
Planlagt	-	-	-	-	1	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	88
Køn			
Mand	90	10	52
Kvinde	89	11	36
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	4
20-39 år	82	18	22
40-59 år	95	5	22
60-79 år	88	12	33
80 år eller derover	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	79
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	88	12	77
Ikke dansk	100	0	10
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	87
Planlagt	-	-	1

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	17	50	33	0	6	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	40	40	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	17	50	33	0	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	50	33	0	6	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	11	11	2	82	9
Køn						
Mand	74	11	11	4	46	6
Kvinde	78	11	11	0	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	70	5	25	0	20	2
40-59 år	71	13	13	4	24	0
60-79 år	93	4	0	4	28	5
80 år eller derover	67	33	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	76	11	12	1	75	7
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	79	11	8	1	71	8
Ikke dansk	55	9	27	9	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	10	11	2	81	9
Planlagt	-	-	-	-	1	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	39	52	5	3	61	3	24
Køn							
Mand	34	60	3	3	35	1	13
Kvinde	46	42	8	4	26	2	11
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	0
20-39 år	75	25	0	0	12	0	9
40-59 år	25	75	0	0	16	1	5
60-79 år	36	50	9	5	22	1	9
80 år eller derover	25	63	0	13	8	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	41	52	6	2	54	2	23
Pårørende	20	60	0	20	5	1	0
Modersmål							
Dansk	36	55	6	4	53	3	20
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	39	52	5	3	61	3	23
Planlagt	-	-	-	-	0	0	1

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	60	33	6	1	90
Køn					
Mand	58	37	4	2	52
Kvinde	63	29	8	0	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	64	36	0	0	22
40-59 år	57	35	9	0	23
60-79 år	61	33	3	3	33
80 år eller derover	63	25	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	63	31	6	0	81
Pårørende	20	60	0	20	5
Modersmål					
Dansk	58	35	6	1	78
Ikke dansk	73	27	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	60	34	6	1	89
Planlagt	-	-	-	-	1

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	52	42	6	0	88
Køn					
Mand	51	45	4	0	49
Kvinde	54	38	8	0	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	59	41	0	0	22
40-59 år	46	46	8	0	24
60-79 år	57	40	3	0	30
80 år eller derover	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	55	39	6	0	80
Pårørende	0	100	0	0	5
Modersmål					
Dansk	53	40	6	0	77
Ikke dansk	45	55	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	52	43	6	0	87
Planlagt	-	-	-	-	1

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	69	31	58	30
Køn				
Mand	64	36	33	19
Kvinde	76	24	25	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	69	31	13	9
40-59 år	64	36	11	12
60-79 år	65	35	26	6
80 år eller derover	80	20	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	52	27
Pårørende	-	-	2	3
Modersmål				
Dansk	72	28	53	23
Ikke dansk	40	60	5	6
Indlæggelsesform				
Akut	68	32	57	30
Planlagt	-	-	1	0

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	25	69	3	3	36	16
Køn						
Mand	18	76	6	0	17	13
Kvinde	32	63	0	5	19	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	44	56	0	0	9	2
40-59 år	25	63	0	13	8	2
60-79 år	8	83	8	0	12	11
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	3	3	35	13
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	24	73	3	0	33	16
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	69	3	3	36	15
Planlagt	-	-	-	-	0	1

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	37	54	8	1	91
Køn					
Mand	33	58	10	0	52
Kvinde	44	49	5	3	39
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	52	48	0	0	21
40-59 år	35	61	4	0	23
60-79 år	32	53	15	0	34
80 år eller derover	22	56	11	11	9
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	5	0	81
Pårørende	0	50	33	17	6
Modersmål					
Dansk	35	54	9	1	79
Ikke dansk	45	55	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	37	54	8	1	90
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	48	0	10	21	4
Køn						
Mand	33	56	0	11	9	3
Kvinde	50	42	0	8	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	57	29	0	14	7	3
80 år eller derover	14	71	0	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	44	0	6	16	1
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	44	44	0	11	18	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	48	0	10	21	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	69	7	9	45	44
Køn						
Mand	32	58	0	11	19	31
Kvinde	4	77	12	8	26	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	83	17	0	6	16
40-59 år	14	64	7	14	14	8
60-79 år	31	56	0	13	16	16
80 år eller derover	0	100	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	73	8	8	40	41
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	13	68	8	11	38	40
Ikke dansk	29	71	0	0	7	3
Indlæggelsesform						
Akut	16	69	7	9	45	43
Planlagt	-	-	-	-	0	1

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	74	26	43	48
Køn				
Mand	71	29	21	30
Kvinde	77	23	22	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	50	50	8	14
40-59 år	90	10	10	13
60-79 år	71	29	17	16
80 år eller derover	80	20	5	4
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	39	42
Pårørende	-	-	0	6
Modersmål				
Dansk	74	26	39	40
Ikke dansk	-	-	3	8
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	43	47
Planlagt	-	-	0	1

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	74	26	42	49
Køn				
Mand	78	22	23	28
Kvinde	68	32	19	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	2
20-39 år	33	67	6	16
40-59 år	89	11	9	14
60-79 år	74	26	19	14
80 år eller derover	83	17	6	3
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	37	44
Pårørende	-	-	1	5
Modersmål				
Dansk	76	24	38	41
Ikke dansk	-	-	3	8
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	42	48
Planlagt	-	-	0	1

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	58	42	31	60
Køn				
Mand	67	33	15	36
Kvinde	50	50	16	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	43	57	7	15
40-59 år	80	20	5	18
60-79 år	50	50	12	21
80 år eller derover	-	-	4	5
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	30	51
Pårørende	-	-	0	6
Modersmål				
Dansk	61	39	28	51
Ikke dansk	-	-	2	9
Indlæggelsesform				
Akut	58	42	31	59
Planlagt	-	-	0	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	55	45	31	60
Køn				
Mand	64	36	14	37
Kvinde	47	53	17	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	33	67	6	16
40-59 år	60	40	5	18
60-79 år	50	50	14	19
80 år eller derover	-	-	3	6
Skema udfyldt af				
Patienten	52	48	29	52
Pårørende	-	-	1	5
Modersmål				
Dansk	57	43	28	51
Ikke dansk	-	-	2	9
Indlæggelsesform				
Akut	55	45	31	59
Planlagt	-	-	0	1

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	70	28	2	0	89	2
Køn						
Mand	70	28	2	0	50	2
Kvinde	69	28	3	0	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	62	38	0	0	21	1
40-59 år	67	29	4	0	24	0
60-79 år	81	19	0	0	31	1
80 år eller derover	67	22	11	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	3	0	80	1
Pårørende	40	60	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	73	25	3	0	77	2
Ikke dansk	45	55	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	28	2	0	88	2
Planlagt	-	-	-	-	1	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			2
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			8
Pleje			6
Relationer til personale			7
Ventetid			0

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Blev af egen læge ringet op og fik besked om, at jeg skulle møde akut på afdelingen kl. xx, og at det var vigtigt, at jeg kom til aftalt tid. Da jeg ankom, ventede jeg alligevel på stuen i cirka to timer, før der skete noget.	Godt
7	Overført fra Tage Hansens gade.	Dårligt
8	Indlagt akut på andet sygehus. Overflyttet til Skejby efter et døgn.	Godt
11	Blev indlagt via MVA på Nørrebrogade.	Virkelig godt
12	Indlagt akut.	Virkelig godt
14	Der var ventetid på svar af prøverne.	Godt
17	Min læge har sendt mig til afdelingen, [på baggrund af hans vurdering af min lidelse]. Efter at jeg har været [ude og rejse], følte jeg mig meget dårlig []. Afdelingen vidste, jeg kom med det samme fra lægen dvs. akutindlæggelse.	Virkelig godt
19	Der er nogle af spørgsmålene, jeg ikke kunne svare på, da jeg var bevidstløs, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
21	Akut livstruende.	Virkelig godt
22	Blev hurtigt tilset af vagtlæge, og blev hentet af ambulance i løbet af fem-ti minutter. Blev desværre afvist ved egen læge, da jeg ringede og sagde, at jeg havde mistanke om blodprop.	Virkelig godt
25	Vi ringede og forklarede min tilstand, og så blev jeg overført fra Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
27	Faldt bevidstløs om [] på grund af [flere ting]. Vagtlægerne nægtede at komme dagen før.	Godt
29	Der var rigtig lang ventetid hos vagtlægen, da der kun var en læge. Det er rigtig træls, når man er syg.	Godt
30	Ingen ventetid.	Virkelig godt
31	Jeg lå på Nørrebrogade og fik at vide jeg skulle flyttes. Der gik nogle timer, og så var jeg i Skejby. Meget fint og meget roligt.	Virkelig godt
32	Det var akut.	Godt
33	Akut.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
43	Min praktiserende læge ringede, og så sagde afdelingen bare, at jeg skulle komme derop.	Virkelig godt
45	Jeg blev akut indlagt []. Hvad jeg kan huske var til ug :-)	Virkelig godt
47	Tilfældigt at jeg ringede til egen læge. Havde IKKE modtaget besked i E-boks.	Uoplyst
48	Blev indlagt akut via andet sygehus.	Godt
49	Indlagt akut pga. sepsis.	Virkelig godt
50	Min mand blev plejet på den bedst tænkelige måde. Blev overflyttet til plejehjem [] og døde [kort tid efter].	Uoplyst
51	Blev sendt til afdelingen af min egen læge pga. malariamistanke.	Virkelig godt

 53 Min egen læge sendte mig samme dag for/til en ambulant [behandler].

Godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Modtagelsen
2	Venlig sygeplejerske, der beklagede ventetiden.	God
5	Husker ikke! Overført fra andet sygehus.	Uoplyst
6	Manglende information om tøj/tøjskabe/linned/håndklæder, desuden tv og radio.	God
8	Meget uheldig ankomst/modtagelse. Blev afleveret [] af Falck. INTET personale til at tage imod. Varede længe før de kom (travlhed?). Utrygt, for jeg var dårlig. Havde heldigvis min søn med :-).	Virkelig dårlig
10	Kan ikke huske det.	God
13	Super sødt personale.	Virkelig god
17	Meget behagelig og godt modtaget.	Virkelig god
19	Det var min mand, der oplevede modtagelsen, og den var virkelig god, MEGET professionel, siger han.	Virkelig god
21	Kunne ikke ønske bedre:-).	Virkelig god
22	God information og følelse af tryghed. God hensynstagen til min fødevareallergi.	Virkelig god
24	Venlig, forstående.	God
25	Flink og imødekommende.	Virkelig god
27	Jeg var på fire afdelinger på to dage. Men husker ikke meget fra de tre første dage.	God
35	Meget uro. Vagtskifte. Fire patienter i et lille rum, en patient lå og råbte, og jeg kunne høre alt om alle de andre tre patienter. Meget uro, når jeg havde det så dårligt.	Uoplyst
36	En afdeling på et andet sygehus sendte mig med en taxi til Q2 [om aftenen], som satte mig af ved en låst dør. Til sidst fik jeg kontakt gennem et vindue og blev lukket ind. Taxituren var virkelig dårlig, men Q2's personale gjorde alt hvad de kunne for mig []	Virkelig god
41	Maden var upåklagelig. Det var et lyspunkt for alle, TROR jeg.	Dårlig
44	Fantastisk godt, søde personaler.	Virkelig god
45	De var meget søde og omsorgsfulde alle sammen.	Virkelig god
48	Alt for korte senge []. Der blev sørget for sengeforlænger.	God
51	Blev godt modtaget af en venlig sygeplejerske, som hurtigt fokuserede mere på diarre og feber [] og blev indlagt i isolation.	Virkelig god
52	Det er det sødeste og mest professionelle personale, som jeg har oplevet. Meget dygtige og menneskelige på Q2.	Virkelig god

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Fik ikke antibiotika til tiden og stoppede IV-behandling for tidligt.	Godt
4	Vil helst ikke uddybe! Normalt kører det på skinner, bare ikke denne gang.	Uoplyst
8	Afdelingen var ikke orienteret og klar til at tage imod mig, da jeg var blevet afleveret af Falck. Fik senere en undskyldning.	Uoplyst
21	Jeg fik mad og medicin, de vidste, jeg ikke kunne tåle, og tit var der bare ikke noget mad til mig. Så min mand endte med altid at have noget med. Det skete mindst hver fjerde dag i de [] måneder, jeg var indlagt.	Dårligt
26	På anden og tredje dag var der tvivl om, at jeg stadig var i isolation. Kontaktperson og læge var uenige om, om jeg skulle være i isolation eller om det var overflødig. Det gjorde ikke mig noget, men jeg kunne mærke at []	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Sygeplejersken kunne ikke sætte et nyt kateter rigtigt, men måtte kræve en læge til det. Da havde jeg gået seks timer uden kateter. Der var [over en liter] i min blære. Det gjorde fandeme ondt.	Godt
40	Ingen.	Uoplyst
41	Hvorfor er jeg HER. Hvad er det for et sted?	Uoplyst
49	Indlagt akut. []. Gennem [mange] år insulinbehandlet diabetiker. Ved, det er svært at styre diabetiker ved svær infektion, men det kunne nok være gjort bedre. Var for skematisk.	Uoplyst
52	Kun at en læge var taget hjem inden, at jeg havde fået besked om min situation. Det var jeg træt af.	Virkelig godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
4	For lidt kommunikation.	Dårligt
6	Stor ros til lægeligt personale.	Godt
12	Indlagt akut på Tage Hansens Gade og overflyttet til Skejby dagen efter, hvor en meget professionel behandling fandt sted.	Virkelig godt
14	Havde jeg fået svar på prøverne samme dag, havde jeg ikke behøvet en overnatning.	Godt
16	Nej.	Virkelig godt
17	Det var rigtig godt, og meget tilfredsstillende at alle mine blodprøver viste, at jeg havde det godt.	Virkelig godt
21	Der var god overlevering.	Virkelig godt
25	Jeg følte mig meget alene og efterladt, da jeg kom på isolationsstue. Her ville jeg ønske, at der var mere menneskelig kontakt.	Virkelig godt
28	Behandlingen har været fin, men konklusionerne har manglet.	Godt
29	Lægen var meget forsinket på første afdeling. Faktisk flere timer. Og for mange læger NN som gjorde samme ting.	Godt
30	Er som hjemmepatient stadig ofte indkaldt til ambulatoriet til blodprøver, røntgen, scanning og samtaler. Har fået oplyst, at efterbehandlingen varer [et stykke tid endnu].	Virkelig godt
31	Fra jeg blev overflyttet til Skejby, var det bare et gennemført godt forløb. Personalet var dygtige og flinke. Og så var det utroligt dejligt at have en enestue.	Virkelig godt
35	Blev ikke informeret angående forflytning til Skejby. Der stod lige pludselig to Falck folk ved sengen.	Dårligt
36	[]. Det var vigtigt for det aftalte behandlingsforløb, at jeg selv kunne holde styr på, hvad der var aftalt i forbindelse med det skiftende personale. Sygeplejersken NN var enestående, fantastisk, hjælpsom og imødekommende. Jeg savnede at tale med en overlæge eller afdelingslæge.	Godt
37	Jeg vil blot sige, at jeg aldrig undlader at rose jer og hospitalerne som sådan. Jeg er imponeret.	Virkelig godt
45	Jeg blev flyttet fra [andet sygehus] til Skejby med ambulance. God behandling :-). Synes mit behandlingsforløb har været til UG. Jeg har hele tiden følt, at jeg er og er blevet taget seriøst og har fået den fornødne omsorg, jeg har haft brug for. Synes virkelig (trods sygdommen) det har været en god oplevelse.	Virkelig godt
46	Sygeplejersken glemte at hente smertestillende piller, inden hun gik på en halv times spise-pause. Så jeg havde smerter længere end nødvendigt.	Godt
47	Ved første indlæggelse sendt hjem UDEN diagnose og efterbehandling. En meget forvirret hjemsendelse, hvor lægen "afleverede" sidste mundtlige infektionstal i venteværelset. Blev indlagt igen [en uge] senere. [].	Uoplyst
48	Savnede en gennemgående kontaktperson.	Godt
51	Kørsel fra isolation til røntgen.	Virkelig godt
52	Kun at jeg hader at være indlagt, men personalet gjorde det meget nemmere :-).	Virkelig godt
54	Jeg er tilfreds med behandling og personalet i mit behandlingsforløb.	Godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg oplevede, at jeg selv skulle være meget aktiv i processen i forhold til at få den nødvendige information. Personalet, især sygeplejepersonalet, virkede meget fortravlede.	Godt
6	Manglende information om faste til undersøgelse.	Godt
9	Ville gerne have mere skriftlig information om sygdommen.	Godt
11	Hele udredningen gik hurtigt, og jeg fik god information løbende.	Virkelig godt
20	På trods af, at jeg ikke oplevede at have en egentlig kontaktperson, følte jeg mig i meget gode hænder, og kan kun rose personalet for deres måde at være på.	Virkelig godt
21	Livstruende akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Jeg var velinformeret.	Virkelig godt
28	Vi snakkede med for mange forskellige læger, der ikke konkluderede, men sendte os videre.	Godt
31	Jeg er ikke sikker, men jeg mener, at jeg ikke fik udleveret noget information. Jeg mener, at jeg spurgte om, hvad jeg ønskede at vide og fik svar herpå.	Virkelig godt
35	Meget forskellige meninger om alting. Den ene mente noget, den anden mente noget andet, [osv.].	Dårligt
36	Jeg var indlagt i ni dage, og jeg savnede i løbet af den tid at tale med en overlæge eller afdelingslæge. Jeg talte kun med reservelæger og som regel skiftende reservelæger.	Godt
37	Jeg er bevidst om, at min sygdom [] måske er lidt vanskelig at forholde sig til.	Virkelig godt
39	Personalet er skrækslagne for at tage fat på diagnosen cancer ("Ja, det er jo ikke så godt"?).	Dårligt
43	Måske lidt mere information om, hvor lang tid det tager at komme sig efter en lungebetændelse.	Virkelig godt
45	Jeg synes informationen omkring sygdommen stemmer overens med, hvordan det er at have sygdommen.	Virkelig godt
48	Fik intet informationsmateriale.	Godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q










Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Min egen læge havde intet modtaget fra afdelingen, da jeg var der ca. to-tre uger efter udskrivelsen.	Godt
3	Dagen efter min udskrivelse, blev jeg ringet op og spurgt, om jeg var blevet udskrevet, hvilket tyder på manglende registrering.	Virkelig godt
5	Lidt længere varsel havde været rart! Evt. et døgn (transport m.m.).	Virkelig godt
9	Jeg fik i nogen grad lov til selv at bestemme.	Godt
12	Lidt hektisk udskrivelse grundet manglende sengepladser.	Virkelig godt
17	Nej, det var ikke nødvendigt for mig.	Virkelig godt
22	Jeg var indlagt on and off på infektionsafdelingen på Skejby Sygehus, hvor jeg ikke oplevede den samme kontakt til personalet, hvilket også var weekend [].	Virkelig godt
27	Sygehuse og kommuner arbejder dårligt sammen. Levede af havregryn med vand de fire første dage. Var blevet lovet hjælp fra dag to, men den udeblev.	Godt
28	Første gang ville jeg bare væk, fordi jeg lå på en tosenstue.	Godt
30	Da jeg hverken ryger eller drikker, tror jeg ikke, at jeg har hørt efter. Min lokale hjemmepleje (tre personer) var på besøg inden hjemsendelsen. De havde ikke tidligere haft patienter med den sygdom/behandling af samme. Det fungerer stadig fint.	Virkelig godt
35	Ja. Blev sendt til en tom lejlighed en lørdag. Havde det så dårligt, og hospitalet havde ændret i min medicin, som jeg ikke kunne tåle mængden af. Vagtlæge tilkaldt, som ændrede dosering.	Dårligt
36	Behandlingen skulle fortsætte hjemme med tabletbehandling, men jeg blev udskrevet med for lidt ordination til receptserveren, så jeg måtte ringe til den vagthavende læge på Q2 for at få suppleret ordination.	Godt
45	jeg valgte selv at blive udskrevet, men lægerne ville gerne have beholdt mig længere. Pga. sygdommen kan jeg sagtens forstå det nu (De har helt styr på, hvad de snakker om :-)).	Virkelig godt

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Kan kun beskrive en af isolationsstuerne, da jeg aldrig var ude i selve afdelingen.	Godt
4	Der manglede lidt viden. Skulle have været på en anden afdeling, ellers skulle der i hvert fald være mere kontakt mellem afdelingerne. Men som sagt er jeg normalt meget tilfreds med Afdeling Q. Super personale og styr på tingene. Bare ikke denne gang :-(. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Super hjælpsomt og kompetent personale i forbindelse med indlæggelsen :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Behandle kolleger som patienter, kolleger har nøjagtig samme behov (især når man er syg!!). Vær opmærksom på den grundlæggende sundheds- og sygepleje væskebehandling (når der forefindes et væskeskema bør det have konsekvens!). Almindelig hygiejne indbefatter også sengelinned (var indlagt i tre dage, i perioder høj febril og derfor ikke selv opmærksom). Blev ikke tilbudt skift. Vil udtrykke stor kritik af afdelingens infusionspumper; støjniveau alt for højt. Desuden gives infusion stødvis med [smerter] til følge. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Meget god og positiv oplevelse af at være indlagt i Q1. Meget professionelt personale, såvel plejepersonale som lægefagligt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Jeg oplevede samtlige personalegrupper som yderst hjælpsomme, venlige og kompetente. Dejlig mad med flere valgmuligheder og rigtig fint med ugeplan. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Det var dejligt med forstående sygeplejersker og læger. Der var tid til mig. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg synes, at afdelingen [kan] gøre det bedre.	Virkelig godt
21	Det har været fantastisk at møde så mange dejlige og kompetente mennesker. De var alle med til at gøre, at jeg overlevede. Forbedringsmuligheder for laktose- og glutenintolerante: Der skal laves bedre rutiner i forhold til allergi. Jeg var indlagt [i nogle måneder], og mindst hver fjerde dag var der ingen mad til mig, så det endte med, at min mand havde mad med, og der var total krise, da han var forhindret et par dage! Da jeg lå i respirator, gav de mig gentagende gange ting med laktose, så jeg blev super ekstra syg. Det blev skrevet i journalen og et par dage efter skete det igen... og igen. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
23	Fremragende.	Virkelig godt
28	Alle var venlige. Fastsat tidspunkt til stuegang. Enestue er fantastisk. Der er for mange forskellige mennesker omkring en.	Godt
30	Indlæggelsen var som 15 dage på luksushotel med eneværelse og eget bad. Der kan heller ikke klages over maden, meget varieret. [Pleje]	Virkelig godt
31	[] Det samlede forløb var dårligt. Det var inden, jeg blev indlagt, og inden jeg blev flyttet til Afdeling Q. På Q i Skejby var forløbet godt.	Virkelig godt
34	Personalet var perfekt! :-) God udskrivelse, hvor mange fra personalet deltog. 1000 tak for god behandling! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  36 | Overflytning af patienter fra en afdeling til en anden bør kun ske med transportere, der afleverer patienterne på afdelingen, og ikke til en lukket dør på sygehusområdet. Sygeplejersken NN gjorde noget særligt godt for patienterne.
[Relationer til personale] | Godt |
|  38 | Utrolig effektiv undersøgelse/behandling.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  40 | Var godt tilfreds. | Godt |
|  44 | Utroligt flot mad, smukt anrettet. Det gav god appetit. NN var bare god til små sylter. Tak til hende. Tak til alle.
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  45 | Hvis jeg overhovedet skulle sige noget negativt, kunne der godt blive gjort lidt bedre rent i krogene. Man lægger mærke til meget, når man ligger der. F.eks. blod på vægge m.m.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  48 | Følte mig generelt taget godt af. | Godt |
|  49 | Indlagt [med behandling af diabetes]. Ville gerne have haft kontakt med en diabetolog (men bad ikke udtrykkeligt om det). | Virkelig godt |
|  52 | De skal fortsætte, som de gør. De er et forbillede for andre afdelinger/hospitaler. Flot! | Virkelig godt |
|  53 | Det faktum, at der altid er så travlt pga. reduceret personaleantal (besparelser!), gør, at præcise informationer om hvornår eventuelle undersøgelser, svar på prøver m.m. er en mangelvare. Det er ikke jeres skyld, men en politisk beslutning på regionsplan.
[Kommunikation og information, Pleje] | 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.

