

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

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:	210
Besvarelser fra afdelingens patienter:	112
Afdelingens svarprocent:	53%

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

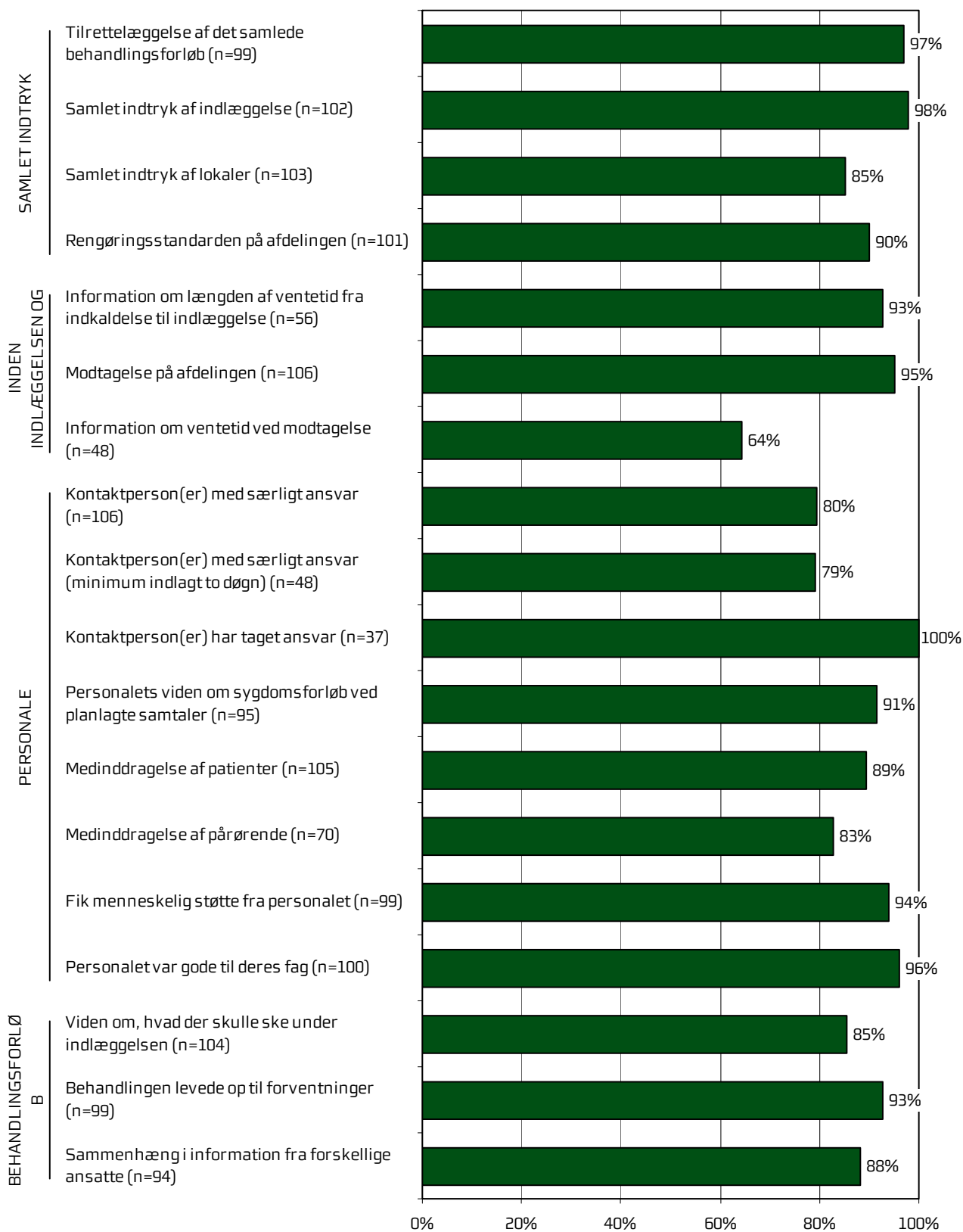
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

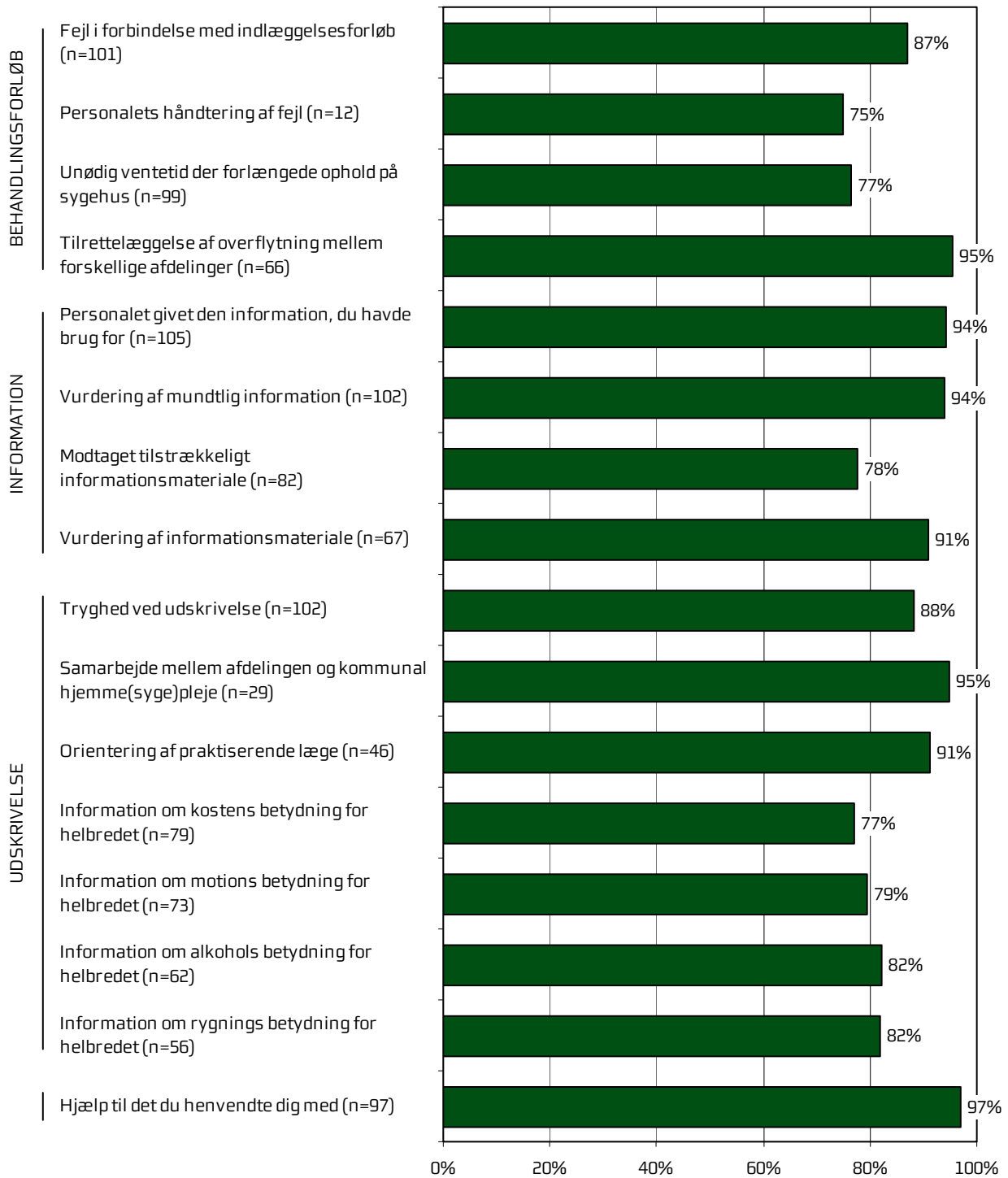
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

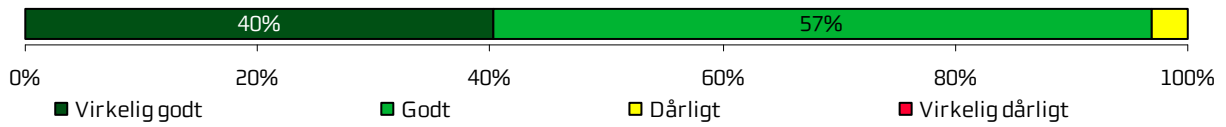
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

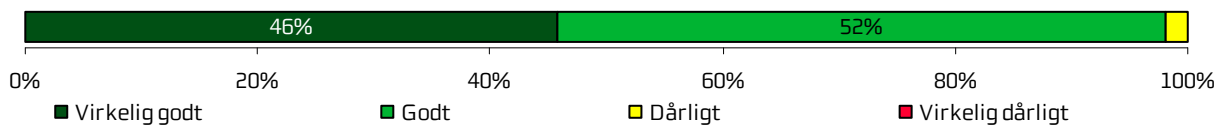
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

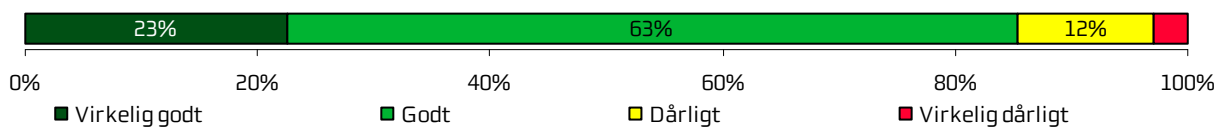
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=99)



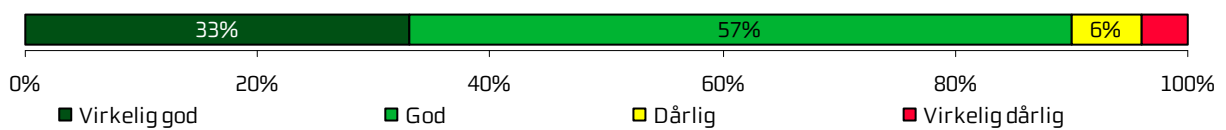
Samlet indtryk af indlæggelse (n=102)



Samlet indtryk af lokaler (n=103)



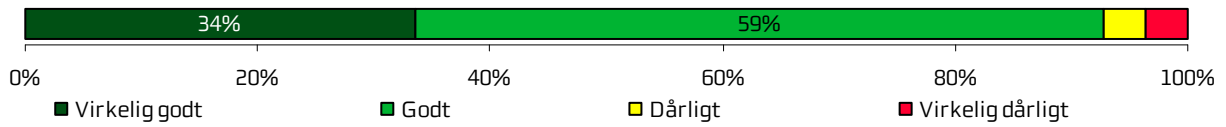
Rengøringsstandard på afdelingen (n=101)



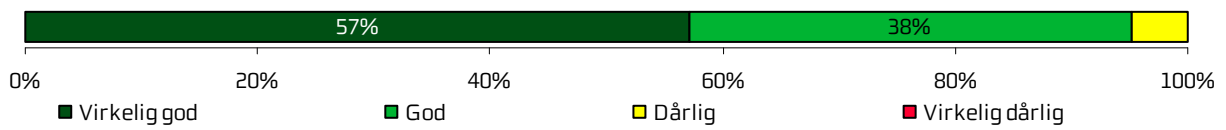
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	-	-	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	-	-	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	97 % *	84 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

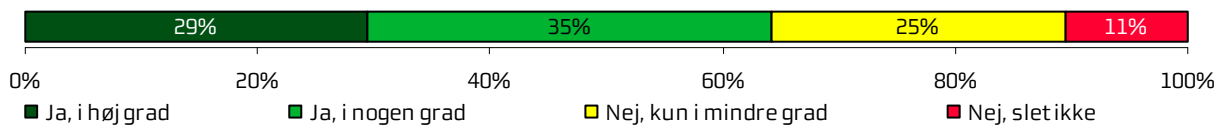
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=56)



Modtagelse på afdelingen (n=106)



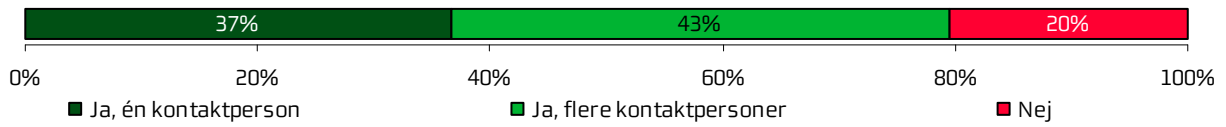
Information om ventetid ved modtagelse (n=48)



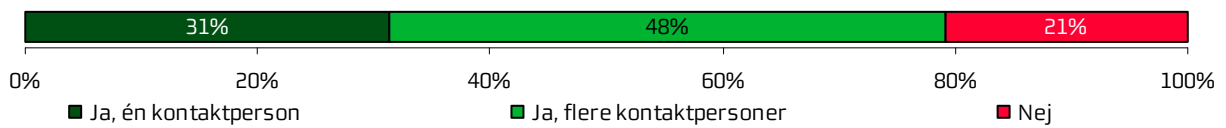
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	-	-	100 % *	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	-	-	99 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64 %	-	-	85 % *	54 %	74 %

Personale

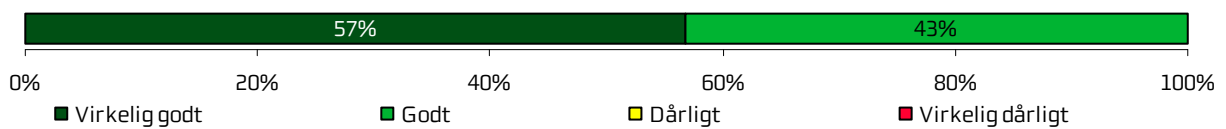
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=106)



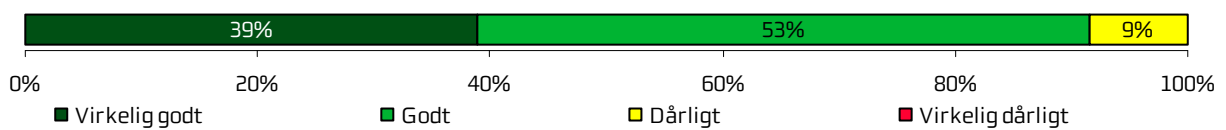
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



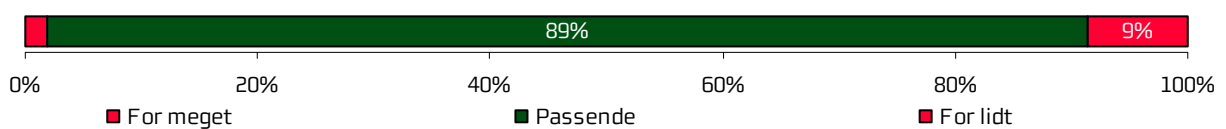
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



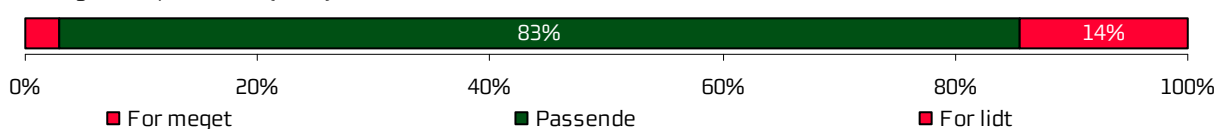
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



Medinddragelse af patienter (n=105)



Medinddragelse af pårørende (n=70)



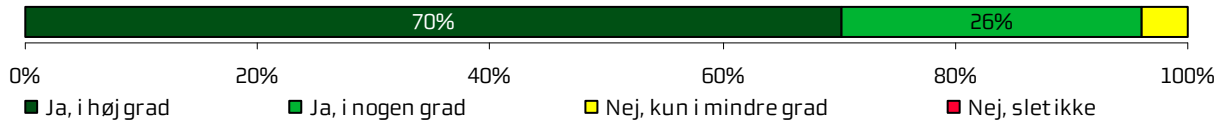
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=99)



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

Personale (fortsat)

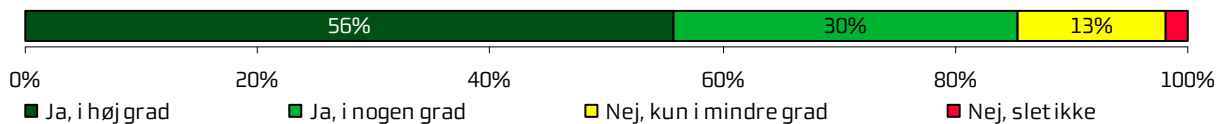
Personalet var gode til deres fag (n=100)



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

Behandlingsforløb

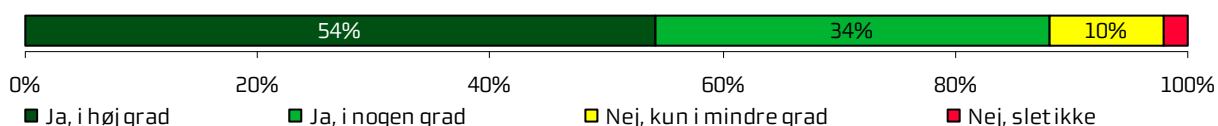
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=104)



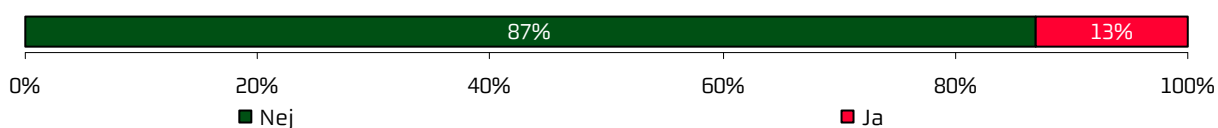
Behandlingen levede op til forventninger (n=99)



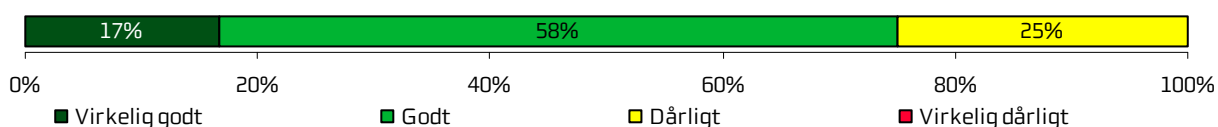
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



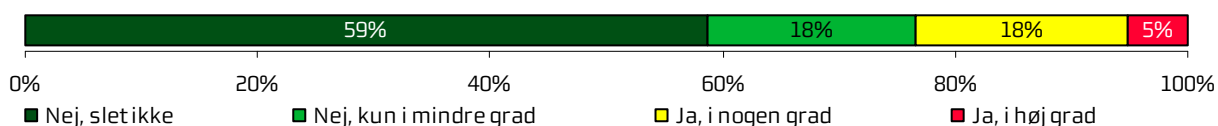
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=101)



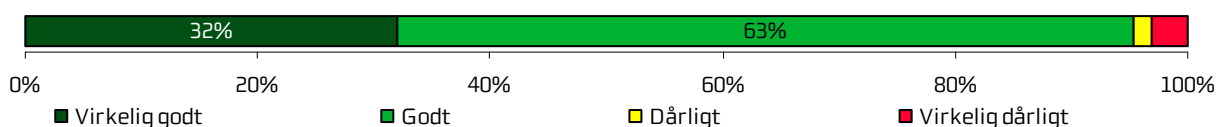
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



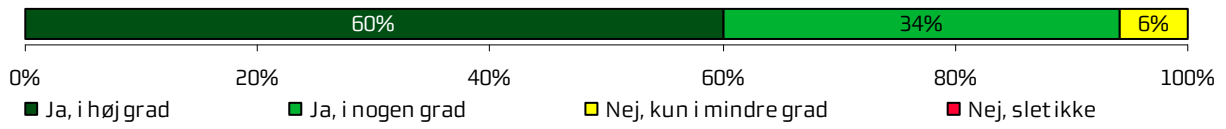
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=66)



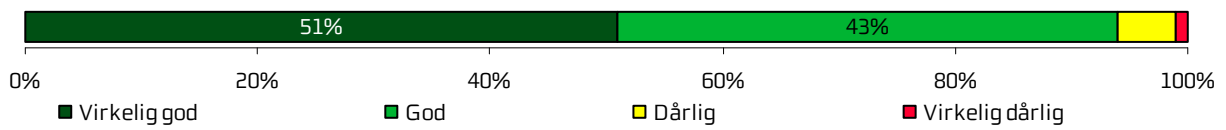
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	-	-	98 % *	76 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	-	-	97 % *	83 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	-	-	95 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	-	-	95 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 %	88 % *	94 % *

Information

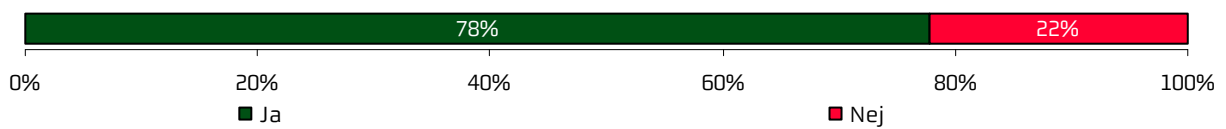
Personalet givet den information, du havde brug for (n=105)



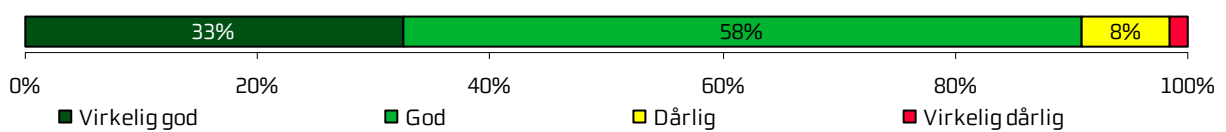
Vurdering af mundtlig information (n=102)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=82)



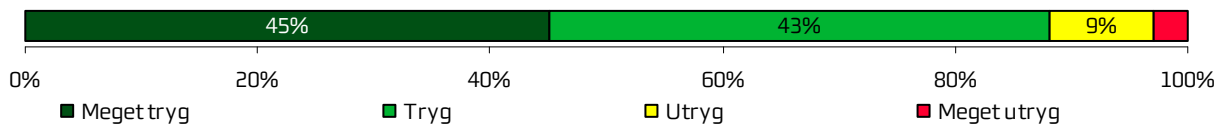
Vurdering af informationsmateriale (n=67)



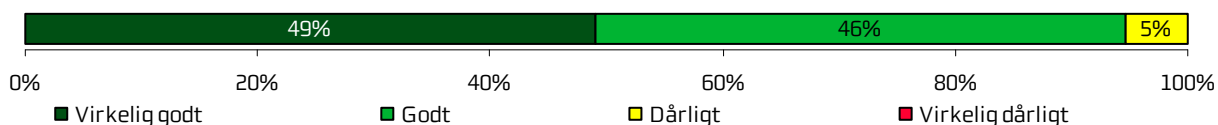
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	-	-	99 % *	89 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	90 % *	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	99 % *	85 %	93 %

Udskrivelse

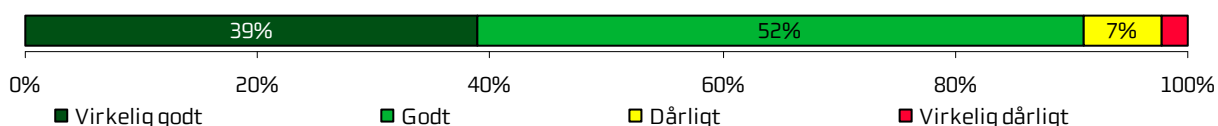
Tryghed ved udskrivelse (n=102)



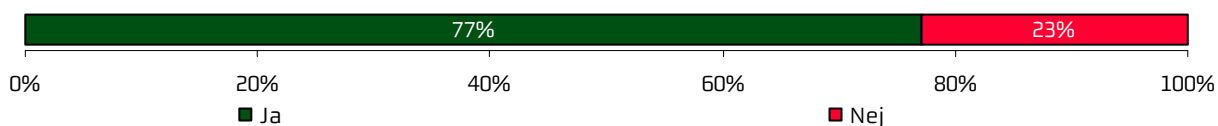
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



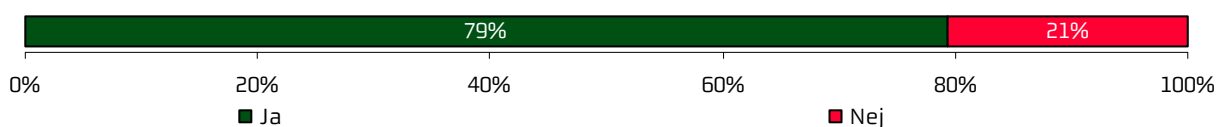
Orientering af praktiserende læge (n=46)



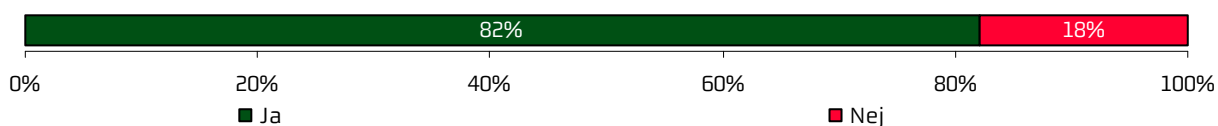
Information om kostens betydning for helbredet (n=79)



Information om motions betydning for helbredet (n=73)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=62)



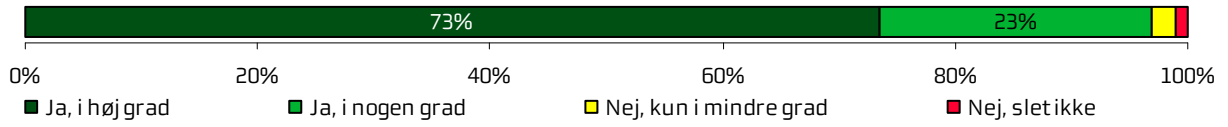
Information om rygningens betydning for helbredet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	-	-	96 % *	81 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	-	-	95 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	-	-	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	88 % *	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	88 %	62 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	82 %	-	-	79 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	82 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=97)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 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	53%	100%
Køn		
Mand	50%	50%
Kvinde	50%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	13%	21%
40-59 år	21%	25%
60-79 år	57%	45%
80 år eller derover	7%	6%

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		112		100%
Køn				
Mand		56		50%
Kvinde		56		50%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		2%
20-39 år		15		13%
40-59 år		23		21%
60-79 år		64		57%
80 år eller derover		8		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		99		95%
Pårørende		5		5%
Modersmål				
Dansk		101		94%
Ikke dansk		7		6%
Indlæggelsesform				
Akut		47		42%
Planlagt		65		58%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		2%
AFSN. V		110		98%

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	40	57	3	0	99	5
Køn						
Mand	48	50	2	0	52	0
Kvinde	32	64	4	0	47	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	60	0	0	13	2
40-59 år	36	64	0	0	22	1
60-79 år	39	57	4	0	55	2
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	56	3	0	90	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	41	56	3	0	90	5
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	60	2	0	42	2
Planlagt	42	54	4	0	57	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	40	57	3	0	97	5

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	46	52	2	0	102
Køn					
Mand	49	51	0	0	51
Kvinde	43	53	4	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	43	57	0	0	14
40-59 år	36	64	0	0	22
60-79 år	50	48	2	0	57
80 år eller derover	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	46	52	2	0	93
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	47	51	2	0	93
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	47	51	2	0	45
Planlagt	45	53	2	0	57
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
AFSN. V	46	52	2	0	101

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	63	12	3	103
Køn					
Mand	28	60	10	2	51
Kvinde	17	65	13	4	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	66	7	7	15
40-59 år	13	65	17	4	23
60-79 år	25	62	11	2	56
80 år eller derover	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	22	63	12	3	96
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	23	62	12	3	94
Ikke dansk	29	57	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	25	66	7	2	44
Planlagt	21	60	16	3	59
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	23	62	12	3	101

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	33	57	6	4	101
Køn					
Mand	32	58	4	6	51
Kvinde	34	56	8	2	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	48	45	0	7	15
40-59 år	24	57	14	5	21
60-79 år	29	64	4	4	56
80 år eller derover	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	31	59	6	3	94
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	33	58	5	3	92
Ikke dansk	29	43	14	14	7
Indlæggelsesform					
Akut	39	55	7	0	44
Planlagt	29	59	5	7	57
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	33	57	6	4	99

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	34	59	4	4	56	3	47
Køn							
Mand	35	62	3	0	31	1	20
Kvinde	32	56	4	8	25	2	27
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	18	64	18	0	6	0	8
40-59 år	25	75	0	0	12	0	11
60-79 år	42	55	3	0	33	2	24
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	34	59	4	4	53	2	40
Pårørende	-	-	-	-	1	1	2
Modersmål							
Dansk	31	61	4	4	51	3	44
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	47
Planlagt	34	59	4	4	56	3	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	0
AFSN. V	33	59	4	4	54	3	47

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	38	5	0	106
Køn					
Mand	63	35	2	0	55
Kvinde	51	41	8	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	52	48	0	0	15
40-59 år	64	32	5	0	22
60-79 år	59	36	5	0	59
80 år eller derover	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	57	38	5	0	96
Pårørende	80	20	0	0	5
Modersmål					
Dansk	57	37	5	0	97
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	68	30	2	0	44
Planlagt	49	44	7	0	62
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	57	38	5	0	104

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	29	35	25	11	48	7
Køn						
Mand	30	40	23	8	27	2
Kvinde	29	29	29	14	21	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	33	67	0	5	2
40-59 år	43	36	21	0	14	0
60-79 år	28	36	20	16	25	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	33	25	11	45	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	34	35	22	10	42	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	39	44	11	6	18	4
Planlagt	24	29	34	14	30	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
AFSN. V	30	34	26	11	47	7

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	43	20	106
Køn				
Mand	39	46	14	53
Kvinde	34	40	26	53
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	17	48	34	15
40-59 år	36	45	18	22
60-79 år	42	40	18	60
80 år eller derover	29	57	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	39	41	19	96
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	37	41	22	97
Ikke dansk	29	71	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	34	41	25	44
Planlagt	39	44	17	62
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
AFSN. V	37	43	20	104

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	31	48	21	48
Køn				
Mand	48	40	12	25
Kvinde	13	57	30	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	60	40	5
40-59 år	30	30	40	10
60-79 år	41	48	10	29
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	34	49	17	41
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	30	48	22	46
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	32	42	26	38
Planlagt	30	70	0	10
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
AFSN. V	31	48	21	48

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	57	43	0	0	37	0
Køn						
Mand	55	45	0	0	22	0
Kvinde	60	40	0	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	67	33	0	0	6	0
60-79 år	48	52	0	0	25	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	39	0	0	33	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	41	0	0	27	0
Planlagt	50	50	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
AFSN. V	57	43	0	0	37	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	39	53	9	0	95	12
Køn						
Mand	41	55	4	0	49	5
Kvinde	37	50	13	0	46	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	43	30	26	0	12	3
40-59 år	33	62	5	0	21	2
60-79 år	38	56	6	0	54	6
80 år eller derover	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	51	9	0	88	9
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	40	51	9	0	87	11
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	43	50	7	0	42	3
Planlagt	36	55	10	0	53	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	39	53	9	0	93	12

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	89	9	105
Køn				
Mand	2	92	6	53
Kvinde	2	87	12	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	15
40-59 år	0	91	9	22
60-79 år	3	86	10	59
80 år eller derover	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	2	90	7	95
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	2	89	8	96
Ikke dansk	0	86	14	7
Indlæggelsesform				
Akut	0	89	11	44
Planlagt	3	90	7	61
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
AFSN. V	2	89	9	103

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	3	83	14	70	37
Køn					
Mand	3	85	12	34	20
Kvinde	3	81	17	36	17
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	13	87	0	8	7
40-59 år	0	88	12	17	6
60-79 år	0	81	19	36	24
80 år eller derover	14	86	0	7	0
Skema udfyldt af					
Patienten	3	83	13	61	36
Pårørende	-	-	-	4	0
Modersmål					
Dansk	2	86	13	63	35
Ikke dansk	20	40	40	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	82	18	33	12
Planlagt	5	84	11	37	25
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1
AFSN. V	3	83	14	69	36

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	27	4	2	99	5
Køn						
Mand	70	26	4	0	50	1
Kvinde	63	29	4	4	49	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	62	31	8	0	13	1
40-59 år	71	24	0	5	21	2
60-79 år	66	29	5	0	56	2
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	4	2	90	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	70	23	4	2	90	5
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	25	2	0	44	1
Planlagt	61	29	6	4	55	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
AFSN. V	66	28	4	2	98	5

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	70	26	4	0	100	7
Køn						
Mand	70	26	4	0	53	1
Kvinde	70	26	4	0	47	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	44	56	0	0	14	1
40-59 år	68	23	9	0	22	1
60-79 år	77	22	2	0	56	4
80 år eller derover	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	4	0	92	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	71	25	4	0	91	7
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	26	2	0	43	2
Planlagt	69	26	5	0	57	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	70	26	4	0	98	7

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	56	30	13	2	104	2
Køn						
Mand	60	30	8	2	52	0
Kvinde	52	29	17	2	52	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	34	31	34	0	15	0
40-59 år	68	14	9	9	22	1
60-79 år	53	37	10	0	58	1
80 år eller derover	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	31	13	2	96	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	56	31	11	2	95	2
Ikke dansk	43	14	43	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	27	18	5	44	1
Planlagt	60	31	8	0	60	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	56	29	13	2	102	2

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	67	26	6	1	99	6
Køn						
Mand	69	24	6	0	50	2
Kvinde	65	27	6	2	49	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	48	52	0	0	14	1
40-59 år	71	19	10	0	21	2
60-79 år	71	22	7	0	55	3
80 år eller derover	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	25	7	1	90	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	70	24	6	1	90	6
Ikke dansk	43	43	14	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	21	9	0	43	1
Planlagt	65	29	4	2	56	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	67	26	6	1	97	6

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	54	34	10	2	94	9
Køn						
Mand	54	36	8	2	50	2
Kvinde	55	32	11	2	44	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	48	9	0	12	2
40-59 år	71	14	14	0	21	2
60-79 år	51	37	10	2	52	5
80 år eller derover	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	35	11	1	86	8
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	55	35	8	2	86	9
Ikke dansk	50	17	33	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	32	10	2	41	2
Planlagt	53	36	10	2	53	7
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	54	34	10	2	92	9

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	101
Køn			
Mand	86	14	51
Kvinde	88	12	50
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	86	14	15
40-59 år	82	18	22
60-79 år	89	11	56
80 år eller derover	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	93
Pårørende	-	-	3
Modersmål			
Dansk	87	13	93
Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	43
Planlagt	89	11	58
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2
AFSN. V	87	13	99

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	58	25	0	12	0
Køn						
Mand	29	57	14	0	7	0
Kvinde	0	60	40	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	20	60	20	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	60	20	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	18	64	18	0	11	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	50	33	0	6	0
Planlagt	17	67	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
AFSN. V	17	58	25	0	12	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	59	18	18	5	99	4
Køn						
Mand	61	14	19	6	49	2
Kvinde	56	22	18	4	50	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	48	17	34	0	15	0
40-59 år	50	18	23	9	22	0
60-79 år	62	19	15	4	53	4
80 år eller derover	100	0	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	19	18	6	91	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	62	16	16	6	90	4
Ikke dansk	29	43	29	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	9	20	7	44	1
Planlagt	55	25	17	4	55	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	59	18	19	5	97	4

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	32	63	2	3	66	1	34
Køn							
Mand	29	65	0	5	38	0	12
Kvinde	36	61	4	0	28	1	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	27	73	0	0	8	0	7
40-59 år	42	53	0	5	19	0	3
60-79 år	22	75	0	3	32	1	22
80 år eller derover	67	33	0	0	6	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	31	64	2	3	61	0	32
Pårørende	-	-	-	-	2	0	1
Modersmål							
Dansk	34	61	2	3	62	1	29
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	47	50	0	3	30	1	12
Planlagt	20	75	3	3	36	0	22
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1
AFSN. V	32	63	2	3	65	1	33

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	34	6	0	105
Køn					
Mand	62	34	4	0	52
Kvinde	58	34	8	0	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	45	14	0	15
40-59 år	65	30	4	0	23
60-79 år	62	35	3	0	58
80 år eller derover	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	62	32	6	0	96
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	59	34	6	0	96
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	64	31	4	0	45
Planlagt	57	36	7	0	60
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	60	34	6	0	103

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	51	43	5	1	102
Køn					
Mand	57	41	2	0	51
Kvinde	45	45	8	2	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	45	14	0	15
40-59 år	48	52	0	0	21
60-79 år	54	41	5	0	57
80 år eller derover	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	53	41	5	1	93
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	48	46	5	1	94
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	53	42	5	0	43
Planlagt	49	44	5	2	59
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	51	43	5	1	100

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	78	22	82	23
Køn				
Mand	76	24	47	6
Kvinde	80	20	35	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	90	10	11	4
40-59 år	76	24	21	2
60-79 år	76	24	43	15
80 år eller derover	100	0	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	76	20
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	78	22	75	21
Ikke dansk	60	40	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	33	11
Planlagt	77	23	49	12
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
AFSN. V	78	23	80	23

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	33	58	8	2	67	6
Køn						
Mand	37	55	8	0	40	3
Kvinde	26	63	7	4	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	35	53	12	0	9	2
40-59 år	33	61	6	0	18	1
60-79 år	28	66	6	0	34	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	57	8	2	61	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	31	59	8	2	61	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	50	4	0	26	4
Planlagt	24	64	10	2	41	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	32	58	8	2	65	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	43	9	3	102
Køn					
Mand	46	44	8	2	52
Kvinde	44	42	10	4	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	48	52	0	0	15
40-59 år	41	41	18	0	22
60-79 år	44	41	9	5	56
80 år eller derover	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	45	44	10	1	93
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	45	44	9	3	94
Ikke dansk	50	33	17	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	61	23	11	5	44
Planlagt	32	59	7	2	58
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
AFSN. V	45	43	9	3	100

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	49	46	5	0	29	2
Køn						
Mand	52	45	3	0	16	1
Kvinde	46	46	8	0	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	50	0	0	6	1
60-79 år	50	50	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	36	7	0	23	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	46	46	7	0	22	2
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	53	0	0	17	1
Planlagt	52	35	13	0	12	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
AFSN. V	50	46	4	0	28	2

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	52	7	2	46	59
Køn						
Mand	46	38	12	4	26	25
Kvinde	30	70	0	0	20	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	11
40-59 år	60	30	10	0	10	13
60-79 år	22	67	8	4	26	32
80 år eller derover	67	33	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	51	7	2	41	55
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	36	57	5	3	39	57
Ikke dansk	60	20	20	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	41	55	5	0	22	23
Planlagt	37	50	9	4	24	36
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	39	52	7	2	44	59

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	77	23	79	26
Køn				
Mand	75	25	44	8
Kvinde	80	20	35	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	76	24	9	6
40-59 år	69	31	16	7
60-79 år	78	22	46	12
80 år eller derover	100	0	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	71	25
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	74	26	71	25
Ikke dansk	100	0	6	1
Indlæggelsesform				
Akut	78	22	37	7
Planlagt	76	24	42	19
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
AFSN. V	77	23	78	25

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	79	21	73	31
Køn				
Mand	79	21	38	13
Kvinde	80	20	35	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	88	12	9	6
40-59 år	67	33	15	8
60-79 år	83	17	41	16
80 år eller derover	100	0	6	1
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	66	29
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	77	23	65	30
Ikke dansk	100	0	6	1
Indlæggelsesform				
Akut	83	17	35	9
Planlagt	76	24	38	22
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
AFSN. V	79	21	72	30

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	82	18	62	40
Køn				
Mand	88	12	35	15
Kvinde	74	26	27	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	76	24	9	6
40-59 år	88	12	17	6
60-79 år	81	19	31	24
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	55	38
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	81	19	57	36
Ikke dansk	-	-	3	4
Indlæggelsesform				
Akut	81	19	31	12
Planlagt	84	16	31	28
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1
AFSN. V	82	18	61	39

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	82	18	56	46
Køn				
Mand	87	13	31	19
Kvinde	76	24	25	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	76	24	9	6
40-59 år	85	15	13	10
60-79 år	82	18	29	26
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	49	44
Pårørende	-	-	3	1
Modersmål				
Dansk	80	20	51	42
Ikke dansk	-	-	3	4
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	29	14
Planlagt	85	15	27	32
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
AFSN. V	81	19	54	46

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	73	23	2	1	97	8
Køn						
Mand	72	26	2	0	50	2
Kvinde	74	21	2	2	47	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	74	19	7	0	14	1
40-59 år	77	18	5	0	22	1
60-79 år	72	28	0	0	54	4
80 år eller derover	100	0	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	2	1	89	7
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	75	22	1	1	88	8
Ikke dansk	43	43	14	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	16	5	0	43	1
Planlagt	69	29	0	2	54	7
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AFSN. V	74	23	2	1	95	8

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		11
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		8
Pleje		7
Relationer til personale		10
Ventetid		3

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
4	Min praktiserende læge fik mig indlagt.	Virkelig godt
5	Levertransplanteret: Jeg blev indkaldt til en biopsi pga. uforklarlig ændring i levertal.	Virkelig godt
9	Akut indlagt grundet blødning i spiserør.	Godt
17	Der blev taget godt imod mig, men efterfølgende var der nogle misforståelser med hensyn til tidspunkter. Jeg ventede meget længe på afdelingen, hvor jeg ligeså godt kunne have været ovre på hotellet.	Godt
23	Indlagt ad to omgange. Første gang visiteret af egen læge [], og blev ringet op [et par dage efter] med tilbud om indlæggelse [dagen efter]. Var kun indlagt seks timer, og blev udskrevet med medicin, jeg skulle tage i ti dage. Efter 14 dage var der recidiv. Ringede til afdelingen og blev akut indlagt i tre dage med ny medicinsk behandling, som jeg skulle fortsætte med efter udskrivelsen. Er meget tilfreds og taknemmelig for det hurtige forløb i begge tilfælde, og har ikke været udsat for ventetid.	Virkelig godt
26	Jeg blev informeret om en evt. ventetid på et par timer, hvorefter operationen blev aflyst efter syv timers venten [].	Dårligt
28	Jeg udfyldte et spørgeskema, men jeg tror ikke, det havde nogen interesse.	Uoplyst
31	Der blev informeret pr. telefon om, hvad der kunne gøres, og hvilke chancer der var. Det var rare at vide inden indlæggelsen.	Virkelig godt
34	Det gik virkelig hurtigt, så jeg oplevede en meget kort ventetid.	Virkelig godt
36	Kort ventetid og helt OK information!	Virkelig godt
38	Bestemt ikke.	Virkelig godt
39	Blev indkaldt med to døgnvarsler. Det synes jeg er kort tid.	Godt
40	Var ved vagtlægen og blev direkte indlagt.	Virkelig godt
41	Noget forvirring om, hvor jeg skulle være og rækkefølgen af forløbet.	Godt
44	Jeg blev akut dårlig og fik besked på at være der SENEST næste morgen.	Virkelig godt
47	Akut indlagt.	Godt
51	De tog godt nok rigeligt med blodprøver. Blev helt misfarvet i albueledet.	Godt
52	Indlagt akut.	Virkelig godt
54	Da jeg spurgte telefonisk, blev indlæggelsen på isolationsstuen på Onkologisk beskrevet meget dramatisk i forhold til, hvordan det viste sig at være i virkeligheden.	Godt
57	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen. Lå i koma i [noget tid]. Derefter blev jeg overført til lokal-klinik til genoptræning (jeg husker intet). Det er gået godt. Jeg mangler stadig lidt styrke. Har fysioterapi to gange ugentligt.	Uoplyst
59	Jeg blev glemt og sad og ventede halvanden time med en døgnurin.	Godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Virkelig kompetent. Ventede ca. et minut, så var der læge og en meget dygtig sygeplejerske.	Virkelig god
ID	Kommentarer - AFSN. V	Modtagelsen
6	Kan ikke rigtig huske det pga. []koma.	Uoplyst
7	Blev taget godt imod af kontoret.	God
9	Super service. Højt informationsniveau.	Virkelig god
11	UG.	Virkelig god
13	Det er uklart, HVOR man skal henvende sig, når man møder på afdelingen, og til hvem.	Uoplyst
15	Var ret så dårlig, da jeg blev indlagt, men personalet var der med det samme og tog hånd om mig. Stor tak!	Virkelig god
20	Måtte vente for længe på en seng. Måtte syg og dårlig sidde små to timer på en stol.	God
23	Blev straks modtaget og orienteret om forløbet under indlæggelsen.	Virkelig god
24	Alle havde meget travlt, og de, jeg talte med, kendte intet til min sygdom.	Dårlig
25	Jeg overnattede ikke. Men ellers var jeg meget godt tilfreds.	Uoplyst
26	Skulle selv opsøge sygeplejerskerne for at blive modtaget.	Dårlig
28	Jeg måtte vente [i noget tid] og troede til sidst, at jeg var gået forkert. Desuden påvirkede det også min udtømmning, som jo skulle passe med faste fra midnat.	Dårlig
29	Fin undersøgelse, god modtagelse, fik henvist en midlertidig seng i en modtagelse uden bad/toilet, men ønskede selv, hvis det var muligt at blive på den stue og det kunne lade gøre (jeg følte jeg fik enestue).	Virkelig god
30	Utrolig søde, behjælpomme lyttende personale. Stor Ros!	Virkelig god
36	Personalet på afdelingen havde mange opgaver, så der var en lille smule forvirring, men de håndterede det så professionelt, som deres forpligtelser tillod dem!	God
37	Jeg kom tidligt. Der var ingen i modtagelsen.	God
42	For lang ventetid for at få seng klargjort.	Dårlig
44	De vidste, jeg kom, og at jeg var rigtig skidt, så der kunne godt have været en seng klar med det samme. Men det var ikke lang tid, jeg ventede, så det var okay.	God
53	Mødte [om morgnen] fastende, efter formel indlæggelse dagen før. Måtte vente et par timer, før en seng var klargjort, således at biopsien først blev foretaget [fire timer senere]. Det havde været rart, hvis man havde kunnet vente med at møde, til der var mulighed for at ligge ned. Havde indtryk af et særdeles travlt personale.	Dårlig
54	Jeg var blevet bedt om at møde tidligt [], men først en time senere havde nogen tid til at tage sig af mig.	God

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AFSN. V	Fejlhåndtering
7	Manglende information. Personalet glemte vores aftaler.	Dårligt
11	Ingen.	Uoplyst
13	Manglende indkaldelser. Forkerte indkaldelser. Store problemer med blodprøveformidling på tværs af regionsgrænser.	Godt
14	Det er svært at huske omstændighederne, det er så længe siden. Ingen fejl!	Uoplyst
16	En bestilling af blodprøver, til brug for efterfølgende konsultation i ambulatoriet, glippede, men blev hurtigt effektueret, efter at der blev ringet til afdelingen.	Virkelig godt
17	Har tidligere indsendt forløb af mislykket biopsi.	Uoplyst
20	1. Lå en dag fastende til ultralyd. Der var ikke givet besked. Kom "ned" [sent på dagen]. Den læge var MEGET UEGNET. 2. Fik for meget blodfortyndende.	Uoplyst
21	En røntgenundersøgelse blev glemt.	Godt
22	En enkelt sygeplejerske mente, hun var alvidende, hvilket ikke var tilfældet, da hun ikke vidste, at man ikke tager sin medicin inden blodprøve [] og ikke ville give smertestillende trods store smerter (gik til lægen NN, som rettede fejlen/	Godt
26	Aflyst operation, som var planlagt en hel måned før.	Dårligt
31	Jeg ved ikke, om det kan kaldes fejl, men en nat var der så stort pres på, at jeg følte, jeg var blevet glemt. Det gjorde mig utryk og ked af det.	Godt
36	I forbindelse med en flytning fra afdelingen til det sted, hvor biopsien skulle foregå, blev jeg overført på det aftalte tidspunkt, men så blev jeg glemt ude på gangen i ca. halvanden time. Efter ærlige undskyldninger fik jeg foretaget min biopsi og blev derefter glemt igen, denne gang i ca. en time. Så det, der var planlagt til at tage ca. en time totalt, kom til at vare ca. fire timer. Men som sagt så havde [personalet] mange opgaver. Og jeg skulle jo være der alligevel ;-)	Virkelig godt
42	Forkert medicinering.	Godt
47	Det virkede som om, man ikke rigtigt vidste, hvad man skulle stille op. Kom med udførlig medicinliste, alligevel ændrer man (f.eks. i kalk, selvom egen læge har frarådet dette). Man henviser til Skejby pga. blæreproblemer, kunne måske have taget en PSA.	Uoplyst
48	Behandling startede op [på dato].	Uoplyst

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
2	Man forsøgte med forskellige behandlinger, før det lykkedes at finde en, der havde effekt.	Godt
6	Var i en grad af []koma under stort set hele forløbet.	Godt
12	Jeg var yderst tilfreds over behandlingsforløbet hos et super personale.	Virkelig godt
15	Der skete rigtigt meget på kort tid, selvom jeg blev indlagt en fredag! Scanning, røntgen, medicin via drop osv., så allerede om aftenen havde jeg det meget bedre.	Virkelig godt
19	Jeg blev indkaldt til indlæggelse og skulle overnatte på Hotellet. Næste dag [om formiddagen] blev indgrebet udsat pga. akut travlhed, og jeg blev udskrevet. Skulle møde en uge senere, hvor det lykkedes.	Virkelig godt
20	Det blev meget forlænget pga. fejl to.	Dårligt
29	Jeg er midt i et behandlingsforløb, indtil videre ok.	Virkelig godt
30	Grundet min særlige sygdom var det svært for lægerne at finde på den rette behandling. Det tog derfor lang tid, før jeg kom i gang med den, og det var til tider frustrerende. Den ansvarlige læge har også erkendt, at det ikke var godt nok. Ellers kun ros til alle ansatte.	Virkelig godt
33	Ventetiden ved hjemsendelsen var for lang i forhold til, at snakken med sygeplejersken kun tog fem minutter. Ventede i næsten tre timer!	Godt
36	De små hik, jeg oplevede, skyldes på ingen måde personalets manglende evner eller engagement, men kan kun tilskrives kompleksiteten og mængden af opgaver, som de forventes at løse inden for en given tidshorizont! Professionalisme og empati er absolut i højsædet! Og jeg var ikke mere syg, end at jeg godt kunne overleve at vente ude på gangen i nogle timer;-)	Virkelig godt
38	Fantastisk fin.	Virkelig godt
44	Jeg er rigtig tilfreds med forløbet og behandlingen! Det er jo aldrig sjovt at være indlagt, men afdeling V er et godt sted, når nu det skal være. Jeg synes, jeg blev mødt med forståelse og respekt.	Virkelig godt
45	Egen læge var elendig (er nu skiftet).	Virkelig godt
48	Se ovenfor.	Uoplyst
54	Mine kommentarer går på en anden afdeling end den, hvor jeg var det meste af tiden.	Godt
58	Det største problem var i og for sig, at de unge læger konstant skulle spille kong smart, og derfor sagde de mest åndssvage ting, man kunne forestille sig. De spurgte aldrig, udgød blot tåbeligheder.	Godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Sygeplejersker virkelig gode til at give information, kunne deres kram, var personlige og venlige. Lægerne næsten ligeså gode. Og så så de godt ud.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
3	Det er [ikke første gang], jeg var indlagt og behandlet for samme lidelse, så jeg husker ikke nøjagtigt, hvad der skete. Men jeg har en god fornemmelse af at være behandlet trygt og godt af alle.	Godt
5	Hvis jeg er tvivl om noget, spørger jeg. Jeg får altid svar.	Virkelig godt
10	Man kunne tydeligt mærke personalemangel. Der gik tit rigtigt lang tid, inden der kom en sygeplejerske, når man trak i snoren.	Godt
12	Alt fungerede, og jeg har det i dag meget bedre. Tak!	Virkelig godt
13	Det skriftlige materiale trængte til en opdatering.	Uoplyst
14	Kan ikke huske det.	Godt
15	Personalet har været rigtigt gode til at informere, og hvis de ikke lige vidste besked, fandt de ud af det eller fandt en anden person, der vidste besked!	Virkelig godt
17	Utilstrækkelig kostvejledning.	Godt
23	Det har været fint med telefonisk konsultation fra lægerne på afdelingen efter udskrivelserne.	Virkelig godt
24	Informationsmaterialet var forældet. Det passede ikke til den behandling, jeg fik, og gjorde mig utryg. Personalet, lægen og sygeplejersken, der modtog mig, kendte meget lidt eller intet til sygdommen. Det var utrygt, at det var mig, der skulle fortælle om sygdommen. Det er ikke det, man har brug for i en presset situation.	Uoplyst
28	Jeg fik ingen information, men måtte ringe til et andet sygehus for at høre resultatet.	Uoplyst
36	Det viste sig, at jeg er et "tvivlstilfælde", og jeg venter derfor stadig på en konklusion fra lægernes side, men den skulle jeg få her [i efteråret], og det synes jeg er en OK ventetid! Jeg er sikker på, at det skyldes, at de gør deres bedste for at finde et svar!	Virkelig godt
38	Upåklagelig.	Virkelig godt
42	Det skriftlige materiale er ikke "synkroniseret" med de aktuelle forhold.	Godt
44	På et tidspunkt hvor jeg bare lå og ventede og ventede, kom lægen ind og sagde, at han lige synes, jeg skulle vide, at selvom jeg ikke følte, der skete så meget, så foregik der altså en masse i "kulissen", og de var i fuld gang med at planlægge og undersøge. Det var super rart, så jeg ikke lå og følte mig glemt.	Virkelig godt
53	Modtog skriftligt materiale om den biopsi, der skulle foretages.	Godt
55	Kun mundtlig information i ambulatoriet.	Godt
58	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**







ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Tør godt komme igen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
2	Den aftalte kontakt fra afdelingen, vedrørende resultat af blodprøver, var ikke helt stabil.	Godt
5	Jeg har løbende i mit sygdomsforløb været i kontakt med diætisten på afdeling, og vi har talt om alle fire punkter.	Virkelig godt
6	Blev overflyttet til M12 på Viborg Sygehus.	Godt
12	Maden var i top, og jeg lærte en del om bl.a. proteiner.	Virkelig godt
14	Nej, jeg er "selv hjemme".	Godt
28	Min datter kunne ikke køre mig pga. møder på sit arbejde. Min mand er [en ældre herre] og kører ikke bil, så jeg havde fået bevilliget en taxa ind til Aarhus Universitetshospital. Derfor gik jeg også ud fra, at jeg kunne blive kørt hjem igen. Jeg havde om morgenen forhørt mig hos sygeplejerske NN, men ikke fået noget svar. Først da jeg begyndte at gøre klar til at gå, fik jeg at vide, at jeg blev kørt hjem i taxa. "Magtbrynde".	Uoplyst
33	Den var dårlig. Ventede i [over] tre timer på at snakke i fem minutter og så tage hjem.	Godt
36	Jeg blev sendt hjem af den ene af mine kontaktsygeplejersker med grundig information om den udleverede medicin, virkninger af denne og evt. bivirkninger, samt et telefonnummer jeg kunne kontakte, hvis jeg havde spørgsmål! Så kan man vist ikke gøre det bedre?!	Virkelig godt
38	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
45	Jeg ammede under min indlæggelse, derfor kom alkohol slet ikke op.	Virkelig godt
47	En meget sen affære. Ventede mange timer.	Godt
54	Der var meget lang ventetid på en læge, og afrapporteringen virkede mest som en formssag.	Godt

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Rullebord med kaffe, the, brød, osv. Er ikke på andre afdelinger. Det var helt i top på Afdeling V. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - AFSN. V
1	Jeg synes, at afdelingen er velfungerende og med et venligt og dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
4	Alt upåklageligt. Karakter fra et til ti, giver jeg ti med pil op.	Virkelig godt
5	Jeg føler mig altid godt tilpas på afdeling V. Der er en god ånd og et kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Bedre information til de pårørende. [Kommunikation og information]	Godt
7	Personalet skal være bedre til at informerer om ventetiden, tage patient alvorligt og stå ved sine fejl. Huske aftaler, der er blevet lavet såsom at komme med svar på eventuelle prøver og undersøgelser. Generelt bedre til at kommunikere og informere. [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
8	[I sommeren 2013] var jeg til samtale på Afdeling V. Fik en rigtig god vejledning efter []operationen på et andet hospital. [Dagen efter] skal jeg indlægges til []scanning. Efter scanningen bliver jeg udskrevet igen [].	Uoplyst
10	Sætte mere fokus på rengøring. Lidt mere plads til opholdsrum. Alt i alt meget lille afdeling i forhold til så mange mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg var glad for at kunne komme på WiFi (trådløs). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Det er en meget travl og hektisk afdeling. Plejepersonalet ved ikke meget om min sygdom, og læger ser man ikke, så der er ikke nogen at spørge. Der sker mange svipsere, som der hele tiden skal rettes op på. Men der er imødekommenhed, når man henvender sig, men man skal også selv tage kontakten, ellers sker der ikke noget. Rengøringen af toiletter/bad bør være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
14	Det er ved at være et slidt, gammelt hospital. Var [der for over 40 år siden]. [Fysiske rammer]	Godt
15	Jeg er imponeret af maden, og jeg synes, at personalet også her er smilende, imødekommende og hjælpsom ligesom på selve afdelingen. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Der var en fin kontakt til, og imødekommenhed fra, alle kategorier af ansatte, fra rengøring, madudlevering og til sygeplejepersonale og læger. En virkelig god behandling på alle niveauer. Madens kvalitet, variation og udvalg var fantastisk fint, hvilket især er af stor betydning på en afdeling af denne type. Tak for det! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Jeg var kun på sygehuset til samtaler og undersøgelser, bl.a. skulle jeg scannes. Jeg er ved en anden undersøgelse blevet opfordret til at tage læsestof med, da der kunne forekomme ventetid. Det kunne være en god ide, at I gjorde det samme, da der er lang ventetid mellem indsprøjtning af kontrast og selve scanningen. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt

22	Alt i alt en god afdeling. Dog et lille minus []. Har snakket med en anden patient, som heller ikke havde en god oplevelse med en sygeplejerske. [Relationer til personale]	Godt
23	Med det nedslidte sygehus, må alt personale glæde sig til at flytte i nye omgivelser på Skejby!, men alle var meget søde, venlige og dygtige. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Afdelingen kunne lytte lidt mere til mig og tage mine oplysninger alvorlige fra første gang. Det er ikke rimeligt at blive stukket [flere] gange for at få lagt venflon, og så til sidst skulle på en anden afdeling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Der lå urin over hele toiletgulvet, hvilket var enormt uhumskt. [Fysiske rammer]	Dårligt
27	De var søde og flinke. Jeg fik en god behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Forplejningen både morgen, middag, aften og formiddags-/eftermiddagsforplejning var meget, meget fin. I det hele taget et meget fint personale, som fungerede i et gammelt hus. [Pleje]	Virkelig godt
31	Det ville være rart med én fast kontaktperson, men det er jo nok ikke muligt!?? Det er dejligt, at man føler sig meget velkommen på afdelingen. Bliver modtaget som en længe savnet person. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
32	Det er specielt toiletforholdene, som jeg synes var mangelfulde. Venteværelset (plads) kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
35	Jeg har indtryk af, at man ikke tager smittefare ved toiletbesøg tilstrækkelig alvorligt. [Fysiske rammer]	Godt
36	Empati! Min oplevelse er, at pigerne på afdelingen er rigtig gode til at spotte, hvem der "kan klare sig selv" og derved kanalisere deres egen viden og ekspertise over på de patienter, der har mest behov for hjælp! Det er også mit indtryk, at der i forbindelse med vagtskifte sker en god afrapportering personalet og læger imellem, sådan at det, der er aftalt med patienten, også kommer til at ske! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
38	Kunne ikke gøres bedre.	Virkelig godt
39	Meget uro på gangen.	Godt
42	Indlagt med forhøjet infektionstal [] og tvunget til at dele toilet med tre tarmpatienter og deres pottes med afføring. [Fysiske rammer]	Godt
43	Det var fantastisk dejligt, de gange jeg fik en samtale og et svar umiddelbart efter scanningen. Det betyder meget, da ventetider på svar er meget belastende. [Ventetid]	Virkelig godt
45	Det var helt fantastisk, at jeg kunne få min [lille] søn med. Og han blev SÅ godt modtaget på afdelingen. [Pleje]	Virkelig godt
46	Jeg fik en virkelig god behandling både under og efter, hvis de ikke havde været der (personalet), så havde jeg ikke kunne udfylde dette skema. MANGE TAK [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
49	Jeg blev undersøgt utroligt grundigt, og jeg blev taget meget alvorligt. Det var rigtigt godt. Det der kunne gøres bedre var, at der manglede information, da den sygeplejerske, der modtog mig, fik fri. Derefter vidste jeg ikke ret meget om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt

-  50 Da min far har været indlagt på mange afdelinger, husker han ikke specielt Hepato Gastroenterologisk Afdeling. Han har dog altid været godt tilfreds på alle områder. Uoplyst
-  51 NN var fin, men en nattevagt var lidt besk i det. Godt
[Relationer til personale]
-  54 Sygeplejersken [] vidste reelt intet om behandlingen på [den afdeling], hvor jeg skulle anbringes i isolation. Ved næste behandling [] gik alt meget bedre. Godt
[Kommunikation og information]
-  55 Det er skandaløst, at der ikke er aflåseligt skab/skuffe til patienterne. Godt
[Fysiske rammer]
-  56 En indsats for de varme måltider burde gøres, da jeg ikke har oplevet at få et måltid varm mad under min indlæggelse. Maden er ellers veltilberedt. Godt
[Pleje]
-  60 Der kunne fokuseres mere på vigtigheden af at være selvhjulpne og aktiv. I stedet blev jeg tilbudt hjælp, hvor jeg burde have fået information om, hvordan jeg kunne hjælpe mig selv. Større fokus på patienters hygiejne, herunder håndhygiejne ved f.eks. afhentning af drikkevarer. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling]

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.

