

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

NYREMEDIKINSK AFD. C

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:	137
Besvarelser fra afdelingens patienter:	71
Afdelingens svarprocent:	52%

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

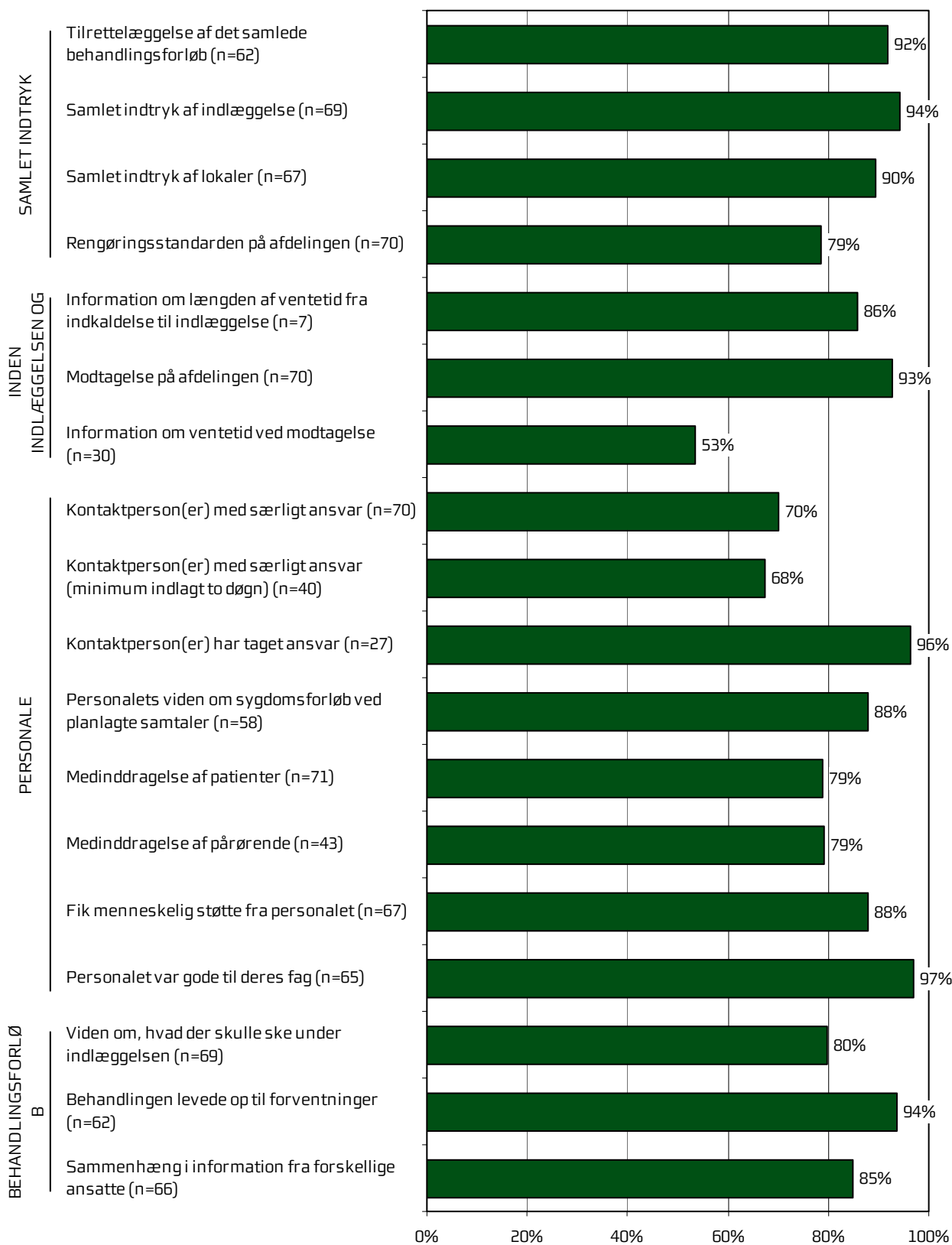
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

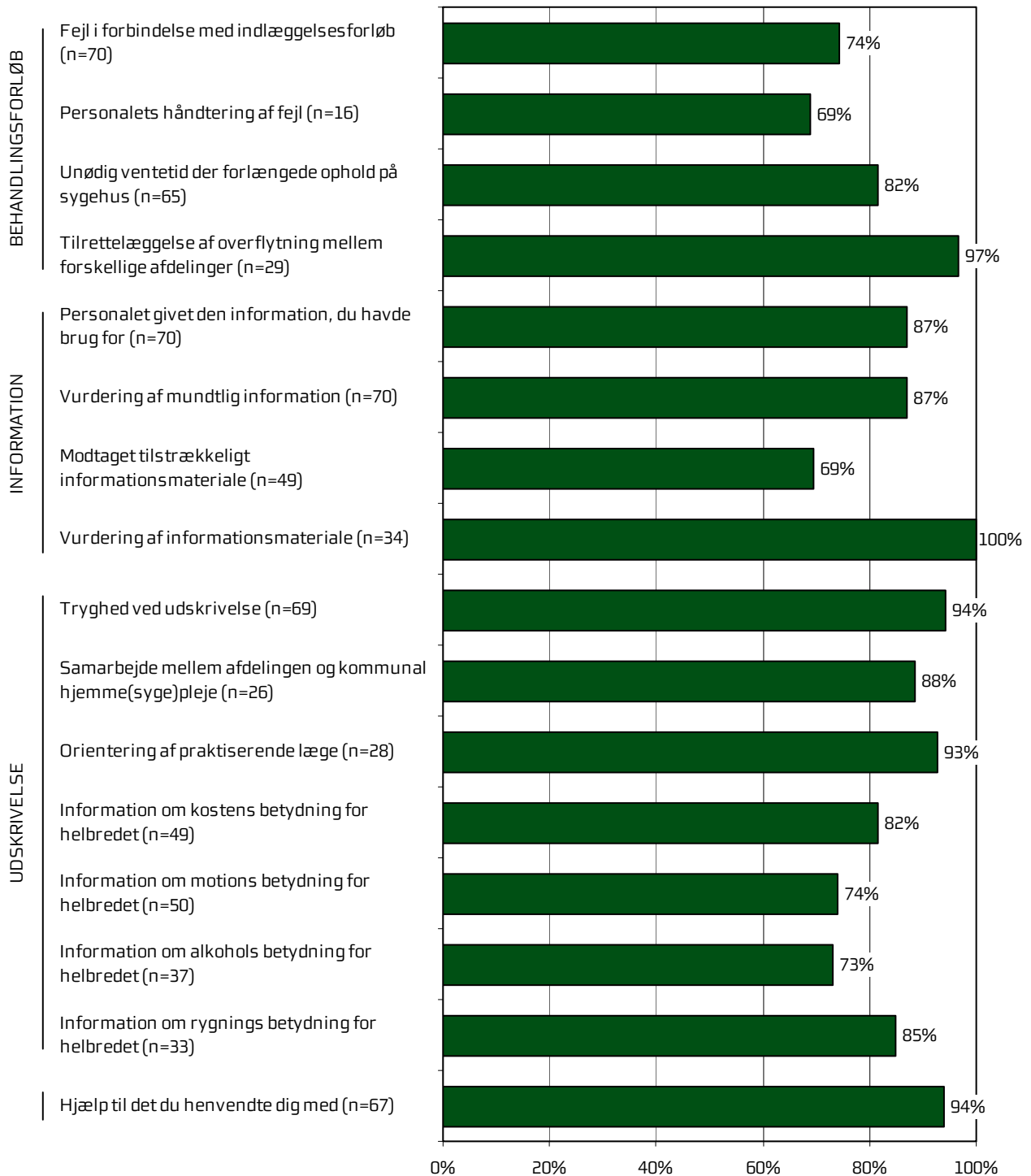
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Nyremedicinsk Afdeling C

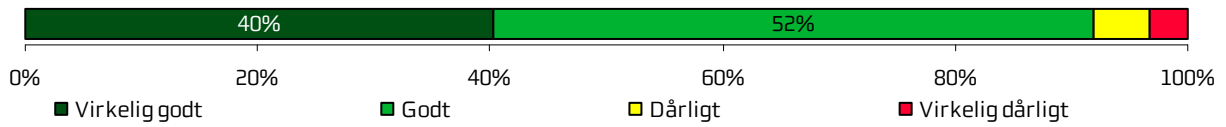
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

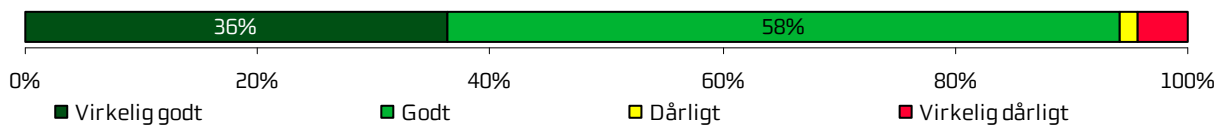
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

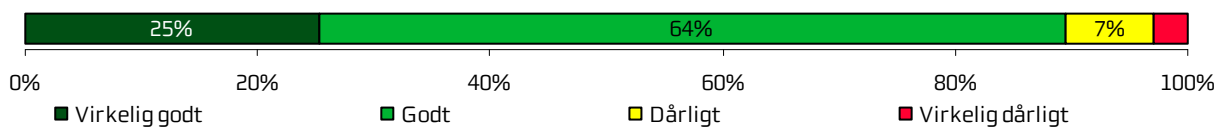
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=62)



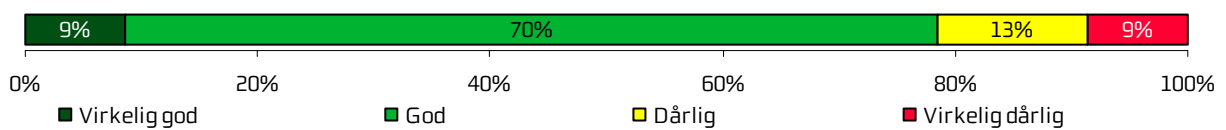
Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



Samlet indtryk af lokaler (n=67)



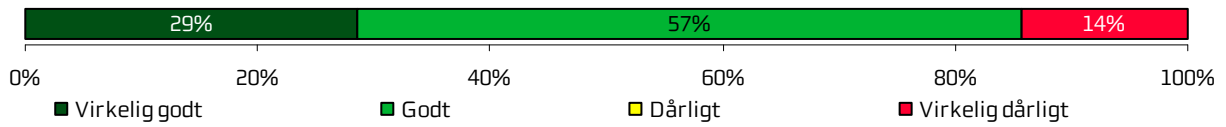
Rengøringsstandard på afdelingen (n=70)



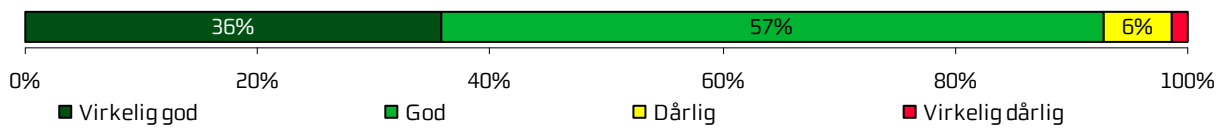
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	99 %	96 %	99 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	99 %	96 %	99 %	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	94 %	94 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	79 %	91 % *	87 %	97 % *	86 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

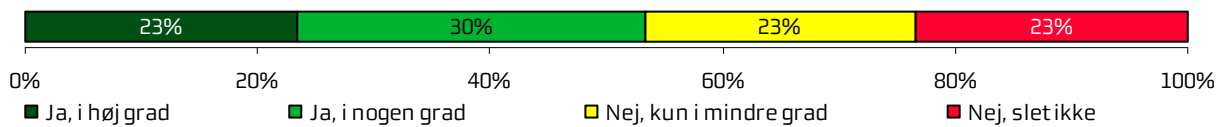
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=70)



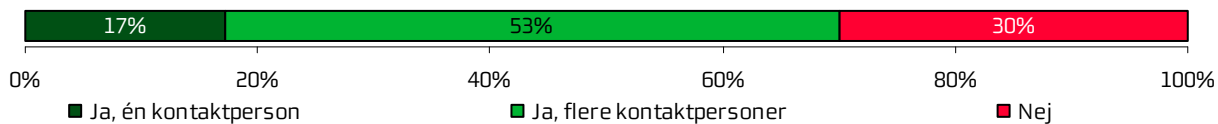
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



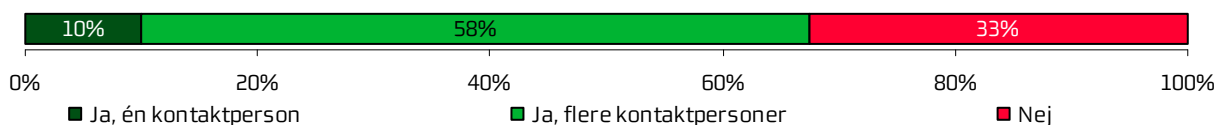
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	88 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	98 %	98 %	99 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	53 %	84 % *	67 %	85 % *	55 %	74 %

Personale

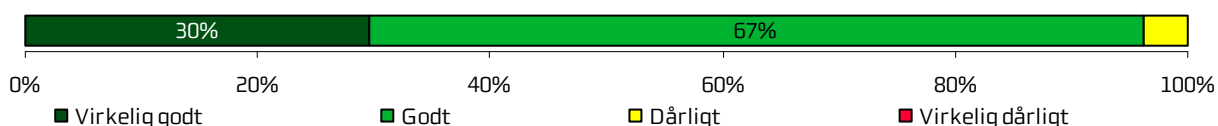
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



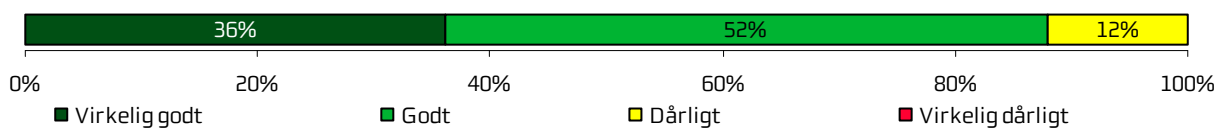
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



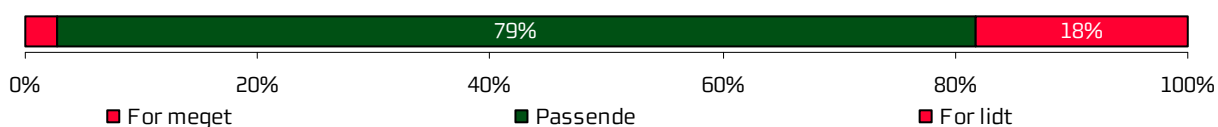
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=27)



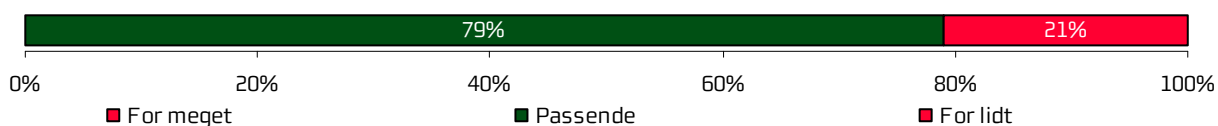
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



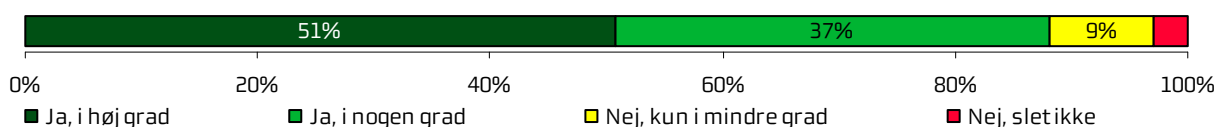
Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=43)



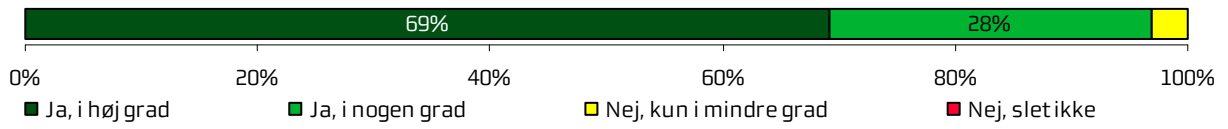
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70 %	83 %	80 %	95 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	68 %	87 % *	82 %	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	94 %	93 %	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	92 % *	89 %	96 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	87 %	85 %	95 % *	82 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	94 %	93 %	98 % *	89 %	94 %

Personale (fortsat)

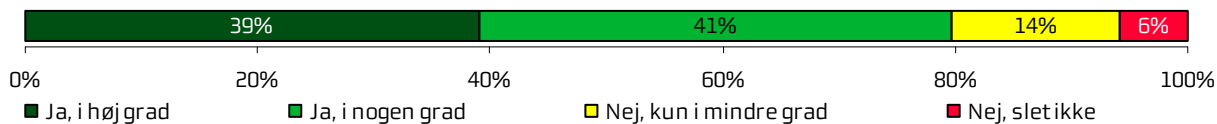
Personalet var gode til deres fag (n=65)



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

Behandlingsforløb

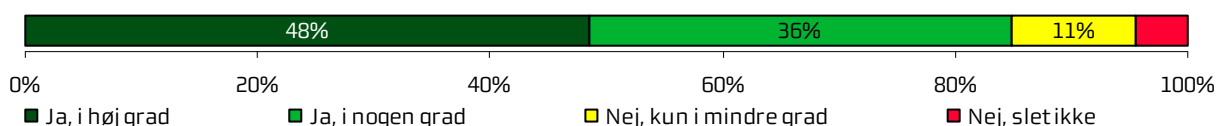
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



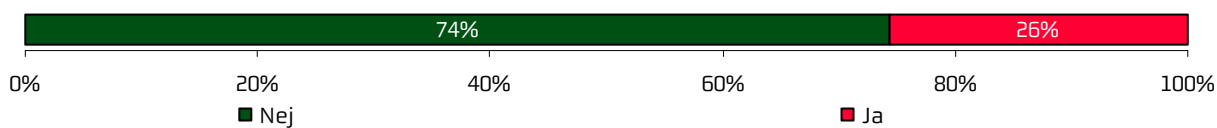
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



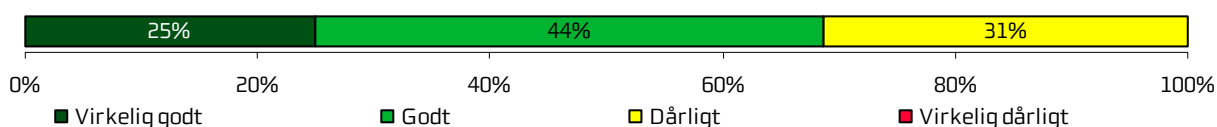
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



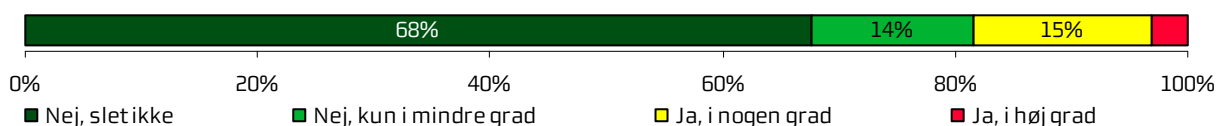
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=70)



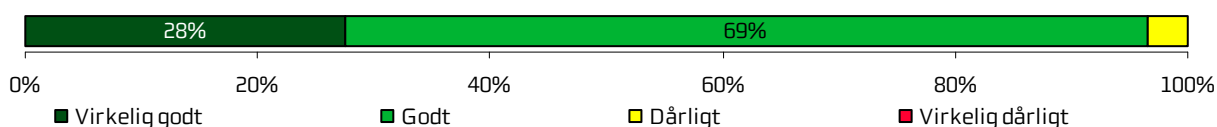
Personalets håndtering af fejl (n=16)



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



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



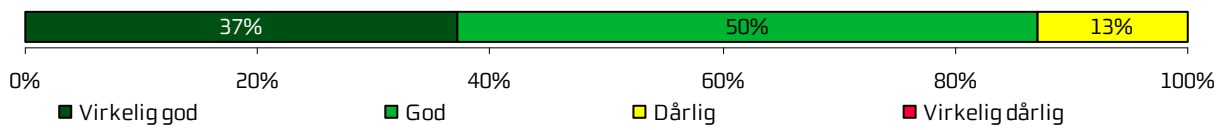
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	90 %	90 %	98 % *	77 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	90 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	94 %	83 %	97 % *	84 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74 %	90 % *	86 %	95 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	75 %	89 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	83 %	88 %	95 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	100 %	88 % *	94 % *

Information

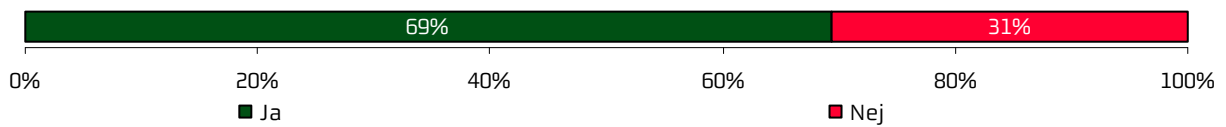
Personalet givet den information, du havde brug for (n=70)



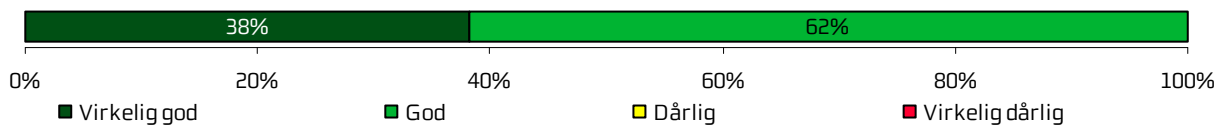
Vurdering af mundtlig information (n=70)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=49)



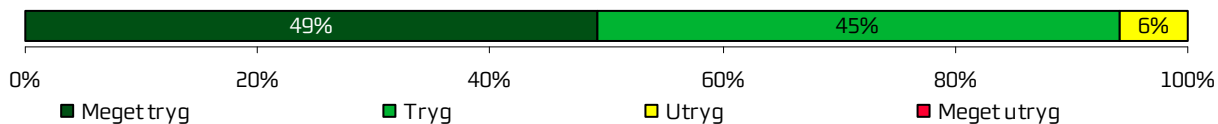
Vurdering af informationsmateriale (n=34)



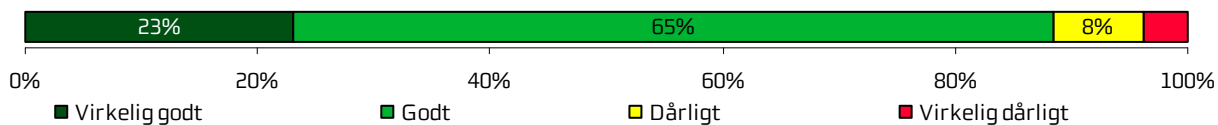
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	96 % *	92 %	99 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	95 %	96 % *	99 % *	90 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	90 % *	64 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	98 % *	85 % *	93 % *

Udskrivelse

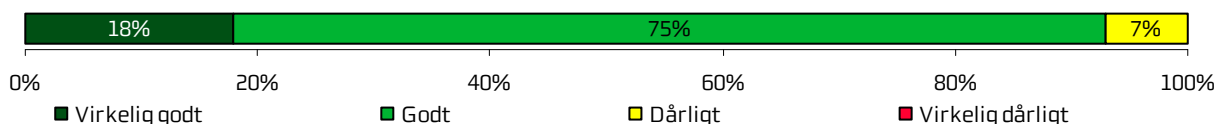
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



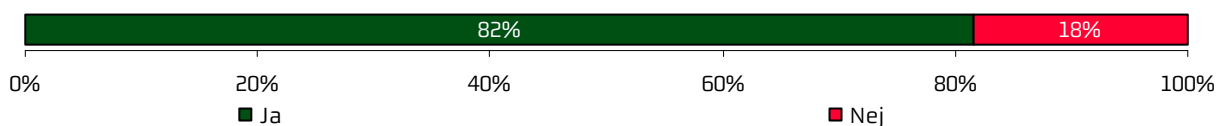
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



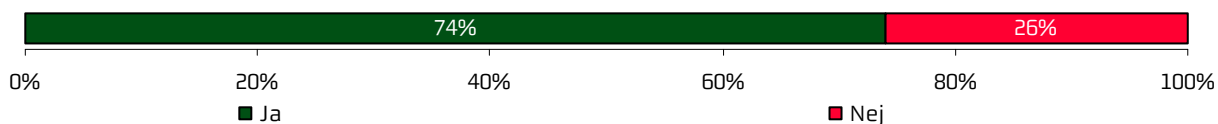
Orientering af praktiserende læge (n=28)



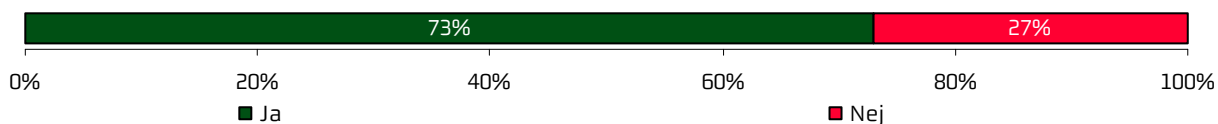
Information om kostens betydning for helbredet (n=49)



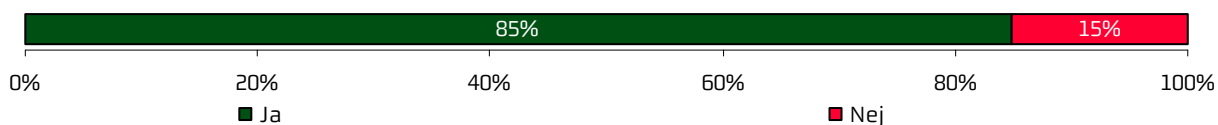
Information om motions betydning for helbredet (n=50)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=37)



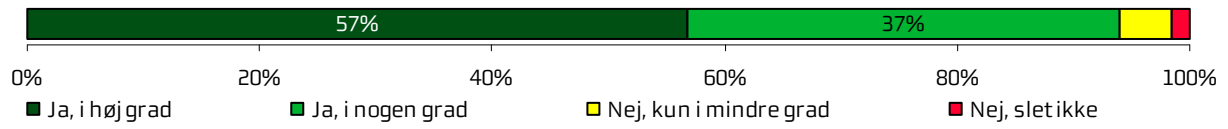
Information om rygningens betydning for helbredet (n=33)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	95 %	92 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	94 %	85 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	92 %	83 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	82 %	-	-	88 %	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	82 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=67)



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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv 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) 52 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	52%	100%
Køn		
Mand	56%	59%
Kvinde	44%	41%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	10%	16%
40-59 år	21%	26%
60-79 år	54%	45%
80 år eller derover	15%	13%

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		71		100%
Køn				
Mand		40		56%
Kvinde		31		44%
Aldersgruppe				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		7		10%
40-59 år		15		21%
60-79 år		38		54%
80 år eller derover		11		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		62		93%
Pårørende		5		7%
Modersmål				
Dansk		66		96%
Ikke dansk		3		4%
Indlæggelsesform				
Akut		63		89%
Planlagt		8		11%

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	52	5	3	62	7
Køn						
Mand	46	49	0	6	35	4
Kvinde	33	56	11	0	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	50	0	0	6	1
40-59 år	50	43	7	0	14	0
60-79 år	41	56	0	3	32	5
80 år eller derover	20	50	20	10	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	52	4	4	56	5
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	41	51	5	3	59	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	38	55	4	4	55	6
Planlagt	57	29	14	0	7	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	58	1	4	69
Køn					
Mand	41	56	0	3	39
Kvinde	30	60	3	7	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	64	29	0	7	14
60-79 år	27	70	3	0	37
80 år eller derover	27	55	0	18	11
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	2	3	61
Pårørende	0	100	0	0	5
Modersmål					
Dansk	37	57	2	5	65
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	33	62	2	3	61
Planlagt	63	25	0	13	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	64	7	3	67
Køn					
Mand	34	55	5	5	38
Kvinde	14	76	10	0	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	57	14	0	7
40-59 år	21	71	7	0	14
60-79 år	31	61	3	6	36
80 år eller derover	10	70	20	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	23	67	7	3	60
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	25	65	6	3	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	22	68	7	3	59
Planlagt	50	38	13	0	8

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	9	70	13	9	70
Køn					
Mand	15	62	18	5	39
Kvinde	0	81	6	13	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	57	14	0	7
40-59 år	0	79	14	7	14
60-79 år	11	68	11	11	38
80 år eller derover	0	73	18	9	11
Skema udfyldt af					
Patienten	10	68	15	8	62
Pårørende	0	100	0	0	5
Modersmål					
Dansk	9	71	11	9	66
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	8	69	13	10	62
Planlagt	13	75	13	0	8

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	29	57	0	14	7	1	63
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	1	37
Kvinde	20	60	0	20	5	0	26
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	5
40-59 år	-	-	-	-	3	0	12
60-79 år	-	-	-	-	2	1	35
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	11
Skema udfyldt af							
Patienten	29	57	0	14	7	0	55
Pårørende	-	-	-	-	0	1	4
Modersmål							
Dansk	33	50	0	17	6	1	59
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	63
Planlagt	29	57	0	14	7	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	57	6	1	70
Køn					
Mand	41	54	3	3	39
Kvinde	29	61	10	0	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	43	0	0	7
40-59 år	47	40	13	0	15
60-79 år	30	68	3	0	37
80 år eller derover	27	55	9	9	11
Skema udfyldt af					
Patienten	39	55	5	2	62
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	54	6	2	65
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	34	60	5	2	62
Planlagt	50	38	13	0	8

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	23	30	23	23	30	3
Køn						
Mand	35	20	30	15	20	1
Kvinde	0	50	10	40	10	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	43	29	0	29	7	0
60-79 år	19	25	31	25	16	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	28	24	20	25	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	28	28	20	24	25	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	27	27	23	26	2
Planlagt	-	-	-	-	4	1

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	17	53	30	70
Køn				
Mand	18	60	23	40
Kvinde	17	43	40	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	86	14	7
40-59 år	27	33	40	15
60-79 år	19	62	19	37
80 år eller derover	9	27	64	11
Skema udfyldt af				
Patienten	18	52	31	62
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	17	52	31	65
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	15	53	32	62
Planlagt	38	50	13	8

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 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	10	58	33	40
Køn				
Mand	5	76	19	21
Kvinde	16	37	47	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	13	38	50	8
60-79 år	11	74	16	19
80 år eller derover	11	22	67	9
Skema udfyldt af				
Patienten	11	59	30	37
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	11	58	32	38
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	8	58	33	36
Planlagt	-	-	-	4

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	30	67	4	0	27	0
Køn						
Mand	18	76	6	0	17	0
Kvinde	50	50	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	25	69	6	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	4	0	26	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	65	4	0	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	71	4	0	24	0
Planlagt	-	-	-	-	3	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	36	52	12	0	58	11
Køn						
Mand	44	44	12	0	34	6
Kvinde	25	63	13	0	24	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	33	17	0	6	1
40-59 år	45	36	18	0	11	3
60-79 år	34	59	6	0	32	5
80 år eller derover	22	56	22	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	39	51	10	0	51	9
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	38	51	11	0	55	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	35	53	12	0	51	10
Planlagt	43	43	14	0	7	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	79	18	71
Køn				
Mand	5	83	13	40
Kvinde	0	74	26	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	86	14	7
40-59 år	13	80	7	15
60-79 år	0	84	16	38
80 år eller derover	0	55	45	11
Skema udfyldt af				
Patienten	3	79	18	62
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	3	77	20	66
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	3	78	19	63
Planlagt	0	88	13	8

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	79	21	43	28
Køn					
Mand	0	88	13	24	16
Kvinde	0	68	32	19	12
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	3	4
40-59 år	0	100	0	11	4
60-79 år	0	76	24	21	17
80 år eller derover	0	50	50	8	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	83	17	36	26
Pårørende	-	-	-	3	2
Modersmål					
Dansk	0	79	21	39	27
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	76	24	38	25
Planlagt	0	100	0	5	3

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	51	37	9	3	67	3
Køn						
Mand	63	32	3	3	38	2
Kvinde	34	45	17	3	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	47	47	0	7	15	0
60-79 år	49	37	11	3	35	2
80 år eller derover	50	30	20	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	36	9	3	58	3
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	55	32	10	3	62	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	37	10	2	59	3
Planlagt	50	38	0	13	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	3	0	65	5
Køn						
Mand	68	29	3	0	38	2
Kvinde	70	26	4	0	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	87	13	0	0	15	0
60-79 år	64	33	3	0	33	4
80 år eller derover	60	30	10	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	2	0	57	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	72	25	3	0	60	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	28	4	0	57	5
Planlagt	75	25	0	0	8	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	41	14	6	69	2
Køn						
Mand	44	46	8	3	39	1
Kvinde	33	33	23	10	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	29	14	0	7	0
40-59 år	47	47	7	0	15	0
60-79 år	37	42	18	3	38	0
80 år eller derover	22	33	11	33	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	39	15	5	61	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	39	41	14	6	64	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	46	15	7	61	2
Planlagt	88	0	13	0	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	34	2	5	62	6
Køn						
Mand	68	27	3	3	37	2
Kvinde	48	44	0	8	25	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	17	0	0	6	1
40-59 år	80	13	0	7	15	0
60-79 år	50	47	3	0	34	2
80 år eller derover	43	29	0	29	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	2	4	55	5
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	60	33	2	5	58	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	39	2	4	54	6
Planlagt	88	0	0	13	8	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	36	11	5	66	4
Køn						
Mand	51	38	8	3	39	1
Kvinde	44	33	15	7	27	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	14	14	0	7	0
40-59 år	80	13	0	7	15	0
60-79 år	38	49	11	3	37	1
80 år eller derover	14	43	29	14	7	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	38	12	3	58	3
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	51	33	11	5	61	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	40	12	3	58	4
Planlagt	75	13	0	13	8	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	74	26	70
Køn			
Mand	77	23	39
Kvinde	71	29	31
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	86	14	7
40-59 år	60	40	15
60-79 år	78	22	37
80 år eller derover	73	27	11
Skema udfyldt af			
Patienten	74	26	61
Pårørende	100	0	5
Modersmål			
Dansk	74	26	65
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	75	25	63
Planlagt	71	29	7

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	44	31	0	16	2
Køn						
Mand	25	38	38	0	8	1
Kvinde	25	50	25	0	8	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	50	33	17	0	6	0
60-79 år	14	57	29	0	7	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	50	21	0	14	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	27	47	27	0	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	43	36	0	14	2
Planlagt	-	-	-	-	2	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	68	14	15	3	65	6
Køn						
Mand	64	8	22	6	36	4
Kvinde	72	21	7	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	100	0	0	0	6	1
40-59 år	79	0	21	0	14	1
60-79 år	59	21	15	6	34	4
80 år eller derover	64	18	18	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	14	15	2	59	3
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	69	13	15	3	61	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	67	14	18	2	57	6
Planlagt	75	13	0	13	8	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	69	3	0	29	3	37
Køn							
Mand	37	58	5	0	19	0	19
Kvinde	10	90	0	0	10	3	18
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1	2
40-59 år	33	67	0	0	6	0	9
60-79 år	21	79	0	0	14	1	21
80 år eller derover	40	40	20	0	5	1	5
Skema udfyldt af							
Patienten	24	72	4	0	25	3	33
Pårørende	-	-	-	-	3	0	1
Modersmål							
Dansk	31	69	0	0	26	3	35
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	28	68	4	0	25	3	33
Planlagt	-	-	-	-	4	0	4

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	50	37	13	0	70
Køn					
Mand	55	35	10	0	40
Kvinde	43	40	17	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	80	13	7	0	15
60-79 år	34	55	11	0	38
80 år eller derover	50	10	40	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	54	33	13	0	61
Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål					
Dansk	51	35	14	0	65
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	48	39	13	0	62
Planlagt	63	25	13	0	8

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	37	50	13	0	70
Køn					
Mand	45	48	8	0	40
Kvinde	27	53	20	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	47	47	7	0	15
60-79 år	24	65	11	0	37
80 år eller derover	45	18	36	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	41	46	13	0	61
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	38	48	14	0	65
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	35	52	13	0	62
Planlagt	50	38	13	0	8

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	49	22
Køn				
Mand	82	18	28	12
Kvinde	52	48	21	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	80	20	5	2
40-59 år	100	0	9	6
60-79 år	63	37	27	11
80 år eller derover	50	50	8	3
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	42	20
Pårørende	-	-	3	2
Modersmål				
Dansk	67	33	45	21
Ikke dansk	-	-	2	1
Indlæggelsesform				
Akut	68	32	44	19
Planlagt	80	20	5	3

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	38	62	0	0	34	7
Køn						
Mand	39	61	0	0	23	3
Kvinde	36	64	0	0	11	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	22	78	0	0	9	0
60-79 år	41	59	0	0	17	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	29	5
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	30	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	67	0	0	30	7
Planlagt	-	-	-	-	4	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	45	6	0	69
Køn					
Mand	59	38	3	0	39
Kvinde	37	53	10	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	50	33	17	0	6
40-59 år	27	73	0	0	15
60-79 år	54	38	8	0	37
80 år eller derover	64	36	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	5	0	61
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	51	45	5	0	65
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	49	44	7	0	61
Planlagt	50	50	0	0	8

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	23	65	8	4	26	4
Køn						
Mand	21	68	11	0	19	3
Kvinde	29	57	0	14	7	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	21	57	14	7	14	2
80 år eller derover	14	86	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	5	5	21	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	25	63	8	4	24	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	67	8	4	24	3
Planlagt	-	-	-	-	2	1

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	18	75	7	0	28	41
Køn						
Mand	26	74	0	0	19	19
Kvinde	0	78	22	0	9	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	5
40-59 år	-	-	-	-	3	11
60-79 år	17	72	11	0	18	19
80 år eller derover	0	100	0	0	5	6
Skema udfyldt af						
Patienten	19	73	8	0	26	35
Pårørende	-	-	-	-	0	5
Modersmål						
Dansk	19	73	8	0	26	39
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	15	78	7	0	27	34
Planlagt	-	-	-	-	1	7

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	82	18	49	17
Køn				
Mand	90	10	29	8
Kvinde	70	30	20	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	6	1
40-59 år	89	11	9	5
60-79 år	80	20	25	10
80 år eller derover	78	22	9	1
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	46	14
Pårørende	-	-	1	3
Modersmål				
Dansk	80	20	45	17
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	81	19	43	15
Planlagt	83	17	6	2

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	74	26	50	18
Køn				
Mand	83	17	29	9
Kvinde	62	38	21	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	83	17	6	1
40-59 år	89	11	9	5
60-79 år	73	27	26	10
80 år eller derover	56	44	9	2
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	44	17
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	76	24	46	18
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	73	27	44	16
Planlagt	83	17	6	2

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	73	27	37	32
Køn				
Mand	88	13	24	15
Kvinde	46	54	13	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	3
40-59 år	71	29	7	7
60-79 år	80	20	20	17
80 år eller derover	50	50	6	5
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	35	26
Pårørende	-	-	1	4
Modersmål				
Dansk	75	25	36	29
Ikke dansk	-	-	0	3
Indlæggelsesform				
Akut	73	27	33	28
Planlagt	-	-	4	4

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	85	15	33	36
Køn				
Mand	88	13	24	14
Kvinde	78	22	9	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	80	20	5	2
40-59 år	100	0	6	8
60-79 år	84	16	19	18
80 år eller derover	-	-	3	8
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	32	30
Pårørende	-	-	1	4
Modersmål				
Dansk	84	16	32	33
Ikke dansk	-	-	0	3
Indlæggelsesform				
Akut	82	18	28	33
Planlagt	100	0	5	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	4	1	67	3
Køn						
Mand	68	30	3	0	37	2
Kvinde	43	47	7	3	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	83	17	0	0	6	1
40-59 år	64	29	0	7	14	0
60-79 år	51	41	8	0	37	1
80 år eller derover	50	50	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	5	2	60	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	59	34	5	2	64	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	57	38	5	0	60	2
Planlagt	57	29	0	14	7	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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






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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			6
Kommunikation og information			0
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			1
Pleje			3
Relationer til personale			1
Ventetid			0

NYREMEDICINSK AFD. C**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 6	Var i koma, husker det ikke.	Godt
 7	Jeg har ventet syv en halv time, derefter kom lægen og sagde, at jeg skulle indlægges.	Godt
 8	Blev indkaldt kl. 20.00 og var inde 21.30.	Virkelig godt
 10	Jeg blev indlagt akut.	Godt
 14	Jeg blev indlagt med det samme ved min ankomst på afd. K, Skejby Sygehus. Det vil sige, at der var ingen ventetid. Jeg tog direkte fra egen læge og til afdeling K, og fik med det samme en seng (stue).	Godt
 20	[For nogle år siden blev jeg diagnosticeret med en sjælden sygdom], som de havde svært ved at behandle. Jeg har således været indlagt mange gange og gået megen til kontrol. trods dette har jeg fået en udmærket behandling, som jeg kun har ros til.	Virkelig godt
 22	Ingen ventetid. Akut indlagt (egen læge).	Virkelig godt
 25	Blev akut indlagt.	Godt
 29	Jeg havde været hos egen læge samme dag, men tog det ikke særligt alvorligt. Om aftenen steg feberen, jeg ringede til Nyre medicinsk Afdeling og fik beskeden: "Pak tasken og kom." Det er betryggende.	Godt
 31	Blev indkaldt akut [om natten] til transplantation.	Godt

NYREMEDICINSK AFD. C

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - CS	Modtagelsen
5	De er altid rigtig søde på afdelingen og fortæller hvad, der skal forgå.	Virkelig god
6	Husker det ikke.	Uoplyst
14	Sygeplejerskerne og lægerne i modtagelsen var imødekommende og omsorgsfulde. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig god
18	Man kommer ind blødende efter [en ulykke], er delvis lam []. Når man skal på WC, kan man ikke klare sig selv. Sundhedshjælper vaskede ikke afføring og blod ordentligt af. Irriteret hud/betændelse.	God
19	Manglende oplysninger! Herunder at man ikke indtager oplysninger, bl.a. telefonnummer til [min pårørende]!!! Hun bliver i øvrigt tilkaldt, da de ikke tror, de kan redde mig.	Dårlig
20	Virkelig god.	Virkelig god
24	Havde over 40 i feber, men sad over en time i venteværelset, inden der blev fundet en seng.	Dårlig
26	Venligt og imødekommende, smilende.	Virkelig god
28	Jeg er meget taknemmelig for lægerne og sygeplejerskerne. [].	Virkelig god







NYREMEDICINSK AFD. C

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - CS	Fejlhåndtering
1	Manglende pille i medicinering.	Virkelig godt
2	Udlevering af for stærk tablet! Jeg gjorde opmærksom på det og fik den rigtige styrke!	Godt
3	Personalet glemte min medicin den første morgen.	Virkelig godt
10	Måtte selv gøre opmærksom på manglende, aftalt, behandling.	Godt
11	Jeg blev indlagt akut pga. væskebalancen, tabt for megen vægt pga. []behandling. Som bifund fandt man let urininkontinens, som man koncentrerede sig om. [] Jeg blev udskrevet efter få dage. Under indlæggelsen fik jeg en defekt rollator, hvilket besværliggjorde min gangfunktion til toilettet, som i øvrigt var alt for lavt, en toiletforhøjer fandtes ikke, og jeg måtte ikke bruge min egen. Ved udskrivelsen blev der ordineret engangskaterisering [flere gange om dagen]. Da []behandling blev seponeret, begyndte jeg at tage [på]. Da mit øgede blærevolumen var et bifund, og havde været til stede i lang tid, og ikke havde medført øget tilbageløb til nyren, vist ved ultralydsscanning, seponerede jeg behandlingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Ikke direkte fejl, men medicinen havde jeg selv med. Men alligevel kom de med den i et bæger, indtil vi fik snakket om det, så fejl kan jeg nok ikke sige det er.	Virkelig godt
14	1) Jeg skulle have været indlagt på nyremedicinsk afdeling fra starten af, i stedet for være indlagt på afdeling K. Jeg har en kronisk nyresygdom, og jeg tænker, at personalet på nyremedicinsk afdeling er langt bedre klædt på i forhold til min kroniske nyresygdom og dens følgevirkninger (f.eks. infektioner). Jeg følte, at personalet på afdeling K ikke vidste nok om min sygdom. 2) Jeg havde en diskussion med en læge på afdeling K, som ville have, at sygeplejersken skulle lægge et kateter på mig. Dette var en forkert vurdering. Lægen lyttede ikke til mig, da jeg fortalte, at jeg aldrig har fået lagt et kateter før, når jeg har haft nyre/bækkens infektion. Jeg havde absolut ikke brug for et kateter. Jeg havde ingen problemer med at tisse, og en ultralydsscanning havde vist, at der ikke var blokering eller bylder i nyrene eller urinvejene. Jeg oplyste også pågældende læge om, at mine urinveje/mit urinrør er sarte. Hvis man indlægger et kateter, kan man være sikker på, at dette vil give mig en ny blærebetændelse/urinvejsinfektion, og så kunne vi starte forfra. Lægen blev irriteret på mig, og da han forlod lokalet sagde han til mig "ok, så slipper du for at få lagt kateter lige nu, men ved den mindste stigning i din kropstemperatur eller forværring i din almene tilstand, så lægger vi det kateter". Jeg var chokeret over denne behandling, og talte efterfølgende med en sygeplejerske om dette. Jeg følte mig utryk og frustreret. Lægen havde ikke kunnet forklare sin faglige vurdering/beslutning til mig (hvorfor der skulle lægges kateter?!), og han anerkendte slet ikke min viden om min egen kroniske sygdom. Jeg ved ikke, om der er ført journal over min klage over denne situation. Der blev i denne situation lavet en klar fejlsvurdering, og der blev slet ikke lyttet til min erfaring med min kroniske sygdom. Jeg har kendt til min sygdom [i mange år], så jeg er ved at være "ekspert" på området.	Dårligt
15	Fejlmedicinering.	Godt
17	Det er en stor fejl og i øvrigt omsorgssvigt, at personalet ikke tager en seriøst. Jeg havde et smertekateter i ryggen som ikke virkede efter en meget stor operation. Aldrig har jeg oplevet noget lignende, sygeplejerskerne var stort set ligeglade, da de tog for givet, at kateteret virkede. Der måtte gå [mange] timer efter operationen før det blev taget ud, og jeg kom på en anden medicinsk smertebehandling. En læge kunne fortælle mig, at det lå forkert og derved ikke virkede.	Godt
18	Medicinskema/tabletter. Måtte selv finde papir på, at jeg fik den medicin. Hjælp af sygeplejerske fra dialyse []. Kunne ikke finde rigtig medicin, havde tre medicinskemaer/[].	Godt
19	Bliver overdoseret med morfin [i en grad, så det giver store komplikationer]! Min datter får personalet oplyst om hendes telefonnummer. Godt for det. Hun bliver tilkaldt, i det jeg får det meget skidt.	Dårligt

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ✎ | 21 Sygeplejerske troede jeg var anden, hvilket jeg måtte gøre opmærksom på, da jeg ikke fejlede det, som der blev talt om. Forvirret. | Dårligt |
| ✎ | 23 I to tilfælde glemte personalet at sætte tilkaldesnoren til. []. Måtte ringe hjem for at få hjælp, så de kunne ringe til afdelingen. Personalets svar til dette: "Det er, hvad der kan ske" (havde ligget ca. en time). Lå alene. Går for lang tid, fra man ringer efter hjælp, til der kommer nogen. Ca. 10 minutter. | Dårligt |
| ✎ | 25 Efter første indlæggelse blev jeg ikke indkaldt til CVK-anlæggelse og dialyse som aftalt, og nåede derfor at blive meget dårlig og afkræftet. Dialysen blev dermed forsinket i ca. to uger (er indberettet som utilsigtet hændelse). CVK-anlæggelsen blev foretaget akut i stedet for planlagt, og det var derfor et midlertidigt CVK. Indgrebet var meget ubehageligt. Efter en dialyse blev der anlagt et "tunneleret" CVK, og her virkede bedøvelsen IKKE tilstrækkeligt. Det var en meget smertefuld og skrækkelig oplevelse! | Godt |
| ✎ | 26 Røntgenafdelingen informerede ikke afdelingen om en flyttet undersøgelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Jeg fik medicin og sød saft for sent inden operationen, så den måtte udskydes [et stykke tid]. | Godt |
| ✎ | 31 Forkert medicin. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

NYREMEDICINSK AFD. C**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**






ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 14	Læger og sygeplejersker skal undgå at blive ved med at forsøge at lægge drop på patienter, de allerede ved, er svære at lægge drop på. Tilkald i stedet straks narkosesygeplejerskerne, i stedet for at bruge patienten som nålepude.	Godt
 18	Ja. Medicinkort var forkert. Noget jeg skulle have, stod der ikke. Andet jeg ikke fik, stod der. NN fik det rettet, da jeg skulle hjem. Min egen sygeplejerske [] fik et udtag fra en, der viste, hvad jeg fik. Der står [10 mg], men skulle have været på 30 mg. Løg om, at de ikke havde medicin.	Godt
 19	Er normalt en meget frisk dame, går lange ture med min hund! Da min datter bliver tilkaldt, får hun af sygeplejersken at vide, ja, din mor har jo alderen til, at man kan forvente at dø []. Kommer nogenlunde frisk på sygehuset, hvor de så faktisk tager livet af mig med morfin.	Virkelig dårligt
 24	Hvis det havde været muligt at få antibiotika af en hjemmesygeplejerske, kunne jeg have været udskrevet tidligere i stedet for at blive overført til patienthotellet.	Godt
 25	Der har manglet sammenhæng mellem indlæggelse og ambulans forløb.	Godt
 27	Super behandling fra første dag.	Virkelig godt

NYREMEDICINSK AFD. C

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
1	Er kommet på afdelingen i [adskillige] år. Så kender forløbet og personalet.	Virkelig godt
9	Med hensyn til information vil jeg fremhæve personalet i AMBULATORIET, hvor man VIRKELIG får udtømmende svar på spørgsmål og bliver holdt ajour. Det er toppen.	Uoplyst
14	Der var rart for mig at få en kopi af oversigten over mine daglige infektionstal og nyretal. Jeg er godt kendt med disse tal, og det gav mening for mig at kunne følge med i mit sygdomsforløb via disse tal.	Godt
16	Man kunne ikke stille en diagnose, og det var derfor ikke muligt at informere om en specifik sygdom.	Godt
20	Almindeligvis god.	Virkelig godt
25	Der var generel mangelfuld information, og jeg har ikke modtaget skriftlig information. Der har især manglet information i forhold til CVK-anlæggelse, og der var lagt op til fistelanlæggelse, hvilket viste sig ikke at være nødvendigt. Jeg var ikke informeret om, at der var flere muligheder.	Godt

NYREMEDIKINSK AFD. C**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 14	Jeg var lidt utryk ved udskrivelsen, da jeg var bange for at få tilbagefald. Jeg fik oprindeligt en tid til kontrol en uge efter udskrivelsen, men denne blev ændret til tre måneder. Det ville have været optimalt, hvis man på afdeling C havde holdt fast i kontrol efter en uge, for ugen efter fik jeg tilbagefald, og måtte indlægges (kort) igen.	Godt
 16	Føler ikke, at jeg mangler information i de retninger.	Godt
 18	Meget forvirrende, da der kun var få sygeplejersker, der vidste noget: Så skulle jeg hjem, så skulle jeg blive. Blev sendt hjem, dagen efter det samme, ind igen. Blødte [] dagligt. Talte ikke med nogen. Havde været under narkose om morgenen, i dialyse om eftermiddagen. Sendt hjem aften/morgen. Blødte igen. For hurtig til at sende hjem.	Godt
 22	Fik en perfekt og let forståelig forklaring af læge NN.	Virkelig godt
 25	Det har fungeret rigtig godt.	Godt

NYREMEDICINSK AFD. C

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
1	Toiletterne er ulækre. Skal gøre dem rene og spritte af, inden man sætter sig. Bruger papir til at åbne døren med. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Toilettet var ikke i orden. Dårligt rengjort og ikke ofte nok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der mangler hygge i opholdstuen, der virker altid så koldt. Fjernsynet på stuerne virker ikke, der er lidt træls. [Fysiske rammer]	Godt
9	Jeg blev indlagt efter et ildebefindende på gaden og havde hverken min liste med telefonnumre eller e-mails i tasken, heller ikke høreapparatet. Alt det ønskede jeg at tage en taxa til min bopæl for at hente, og så naturligvis retur til Skejby, men det blev mig FORBUDT!	Uoplyst
10	Når jeg sammenligner den varme mad med det, der blev serveret, da jeg for [nogle] år siden var indlagt, må jeg konstatere, at det er gået fra rigtig godt til rigtig skidt! Maden var fornærmende ringe! Det må kunne gøres bedre! [Pleje]	Godt
12	Denne afdeling er grunden til, at alle burde betale deres skat uden at kny.	Virkelig godt
14	Sygeplejerskerne på Afdeling C og K var generelt fantastiske. De gav mig den pleje, som jeg havde brug for, de lyttede til mig, og begyndte at opfordre mig til at blive selvhjulpne på det rette tidspunkt. En anbefaling for fremtiden: patienter med kroniske sygdomme ved rigtig meget om deres egen sygdom. Specielt hvis de har kendt til sygdommen i flere år. Anvend/inddrag gerne denne viden bedre. Større anerkendelse af, at patienten kan være "ekspert" i sin egen kroniske sygdom. Vær mere opmærksom på, hvor patienten er i sit kroniske sygdomsforløb. Er diagnosen stillet for nyligt? Har patienten været kendt med sygdommen længe? Og sæt så ind med vejledning og behandling i et leje, der passe med patientens erfaringsniveau. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
18	Afdelingen mangler rengøring, og seng bliver ikke redt. Tomandsstuer er bedst, da man selv kan holde rent. Ryddeligt omkring natbord (mangler en pose ved seng til affald, lommetørklæder m.v.), når man er sengeliggende. WC bliver ikke rengjort af andre patienter. Sygeplejerskerne har virkelig travlt. Skal aflastes af sosu-hjælpere. Sygeplejerskerne [] er gode, sosu-hjælpere skal lære lidt mere. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
20	Toiletter/kummer kunde holdes bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
22	Megen støj fra gangen og de besøgende i alle aldre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Den manglende indkaldelse har haft store konsekvenser, og jeg nåede at blive så dårlig, at jeg og mine pårørende reelt tvivlede på, at jeg ville overleve. Den sidste CVK-anlæggelse var en meget voldsom oplevelse, der også har påvirket mig efterfølgende. Nu går det heldigvis godt og [behandlingen] virker!	Godt
27	Gode til at informere og meget venlige og meget dygtige.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

