

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Akutfdelingen

Hospitalsenheden Horsens

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.....	95
	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:	244
Besvarelser fra afdelingens patienter:	100
Afdelingens svarprocent:	41%

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

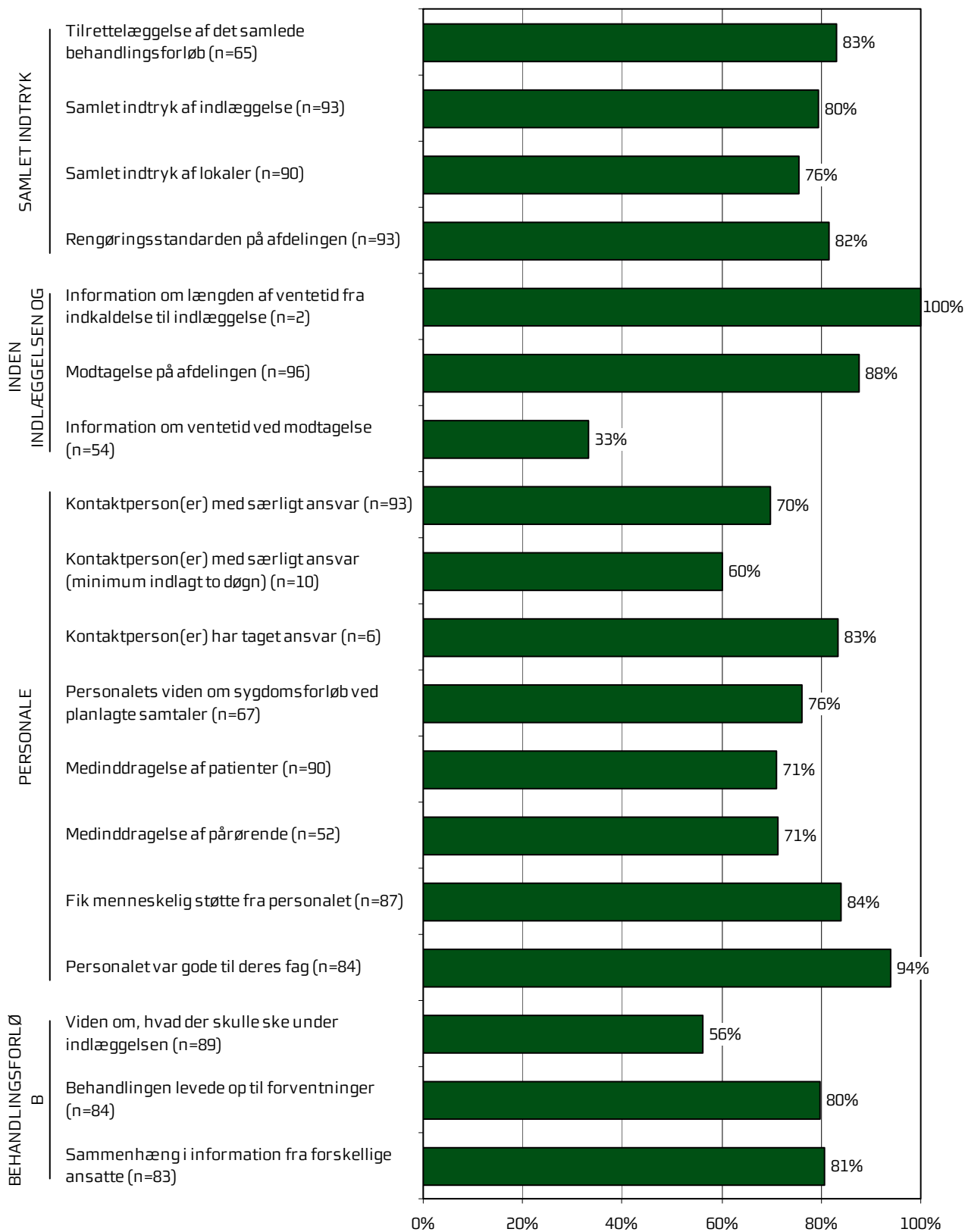
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

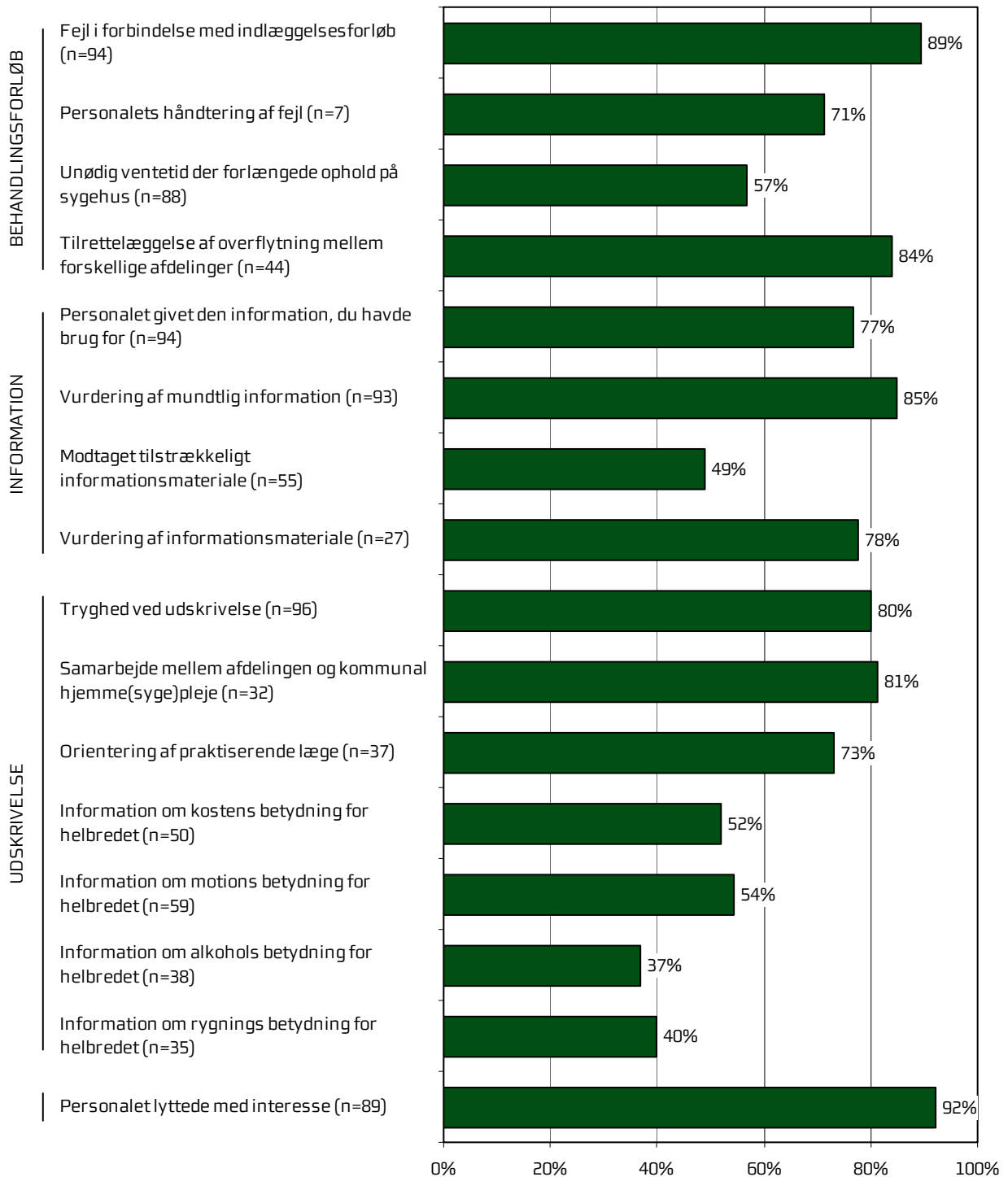
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

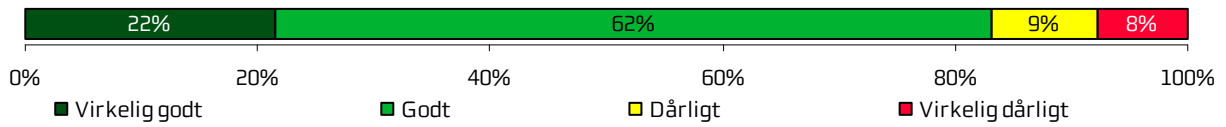
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

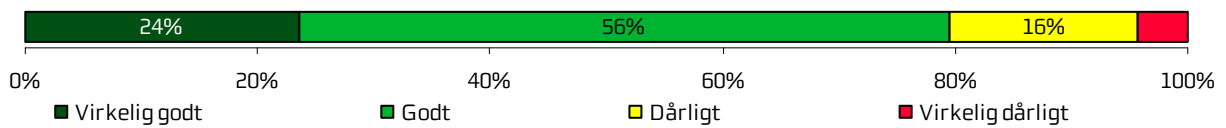
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

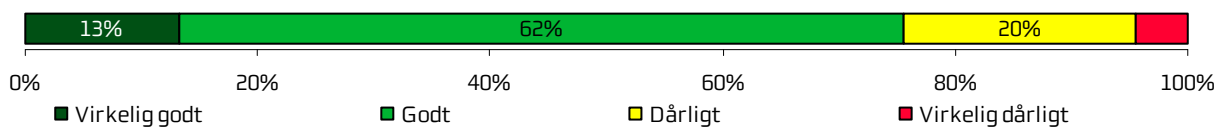
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



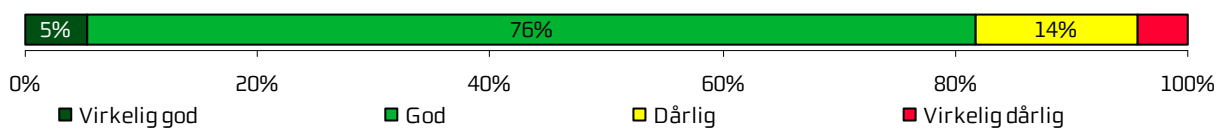
Samlet indtryk af indlæggelse (n=93)



Samlet indtryk af lokaler (n=90)



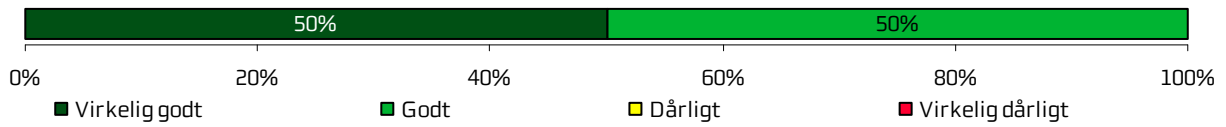
Rengøringsstandard på afdelingen (n=93)



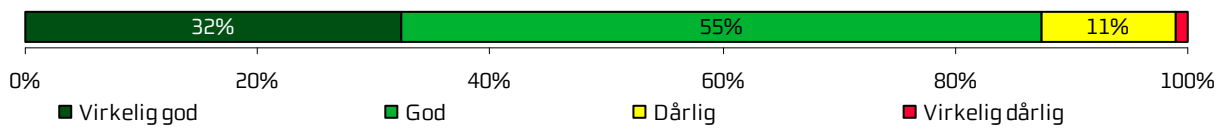
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	83 %	78 %	-	98 % *	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	80 %	80 %	-	99 % *	91 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	76 %	78 %	-	93 % *	73 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	82 %	76 %	-	98 % *	78 %	85 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

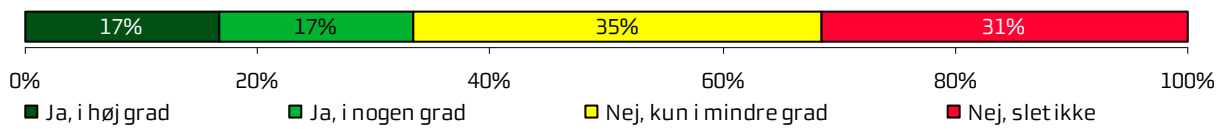
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=96)



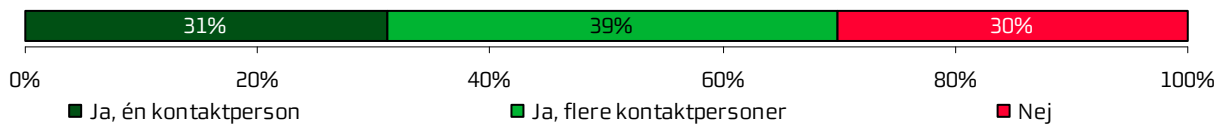
Information om ventetid ved modtagelse (n=54)



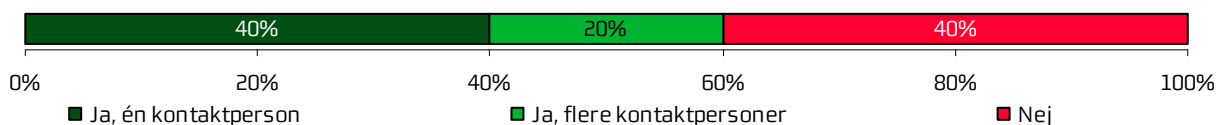
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	88 %	93 %	-	99 % *	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	33 %	44 %	-	80 % *	59 % *	65 % *

Personale

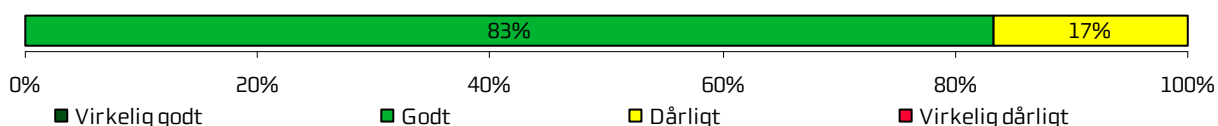
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=93)



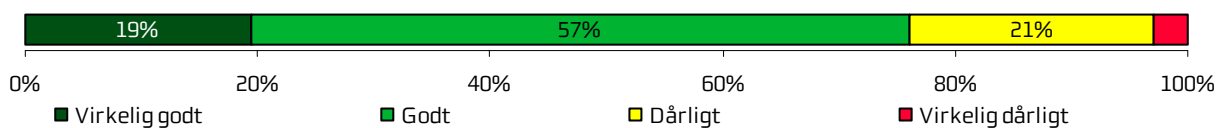
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=10)



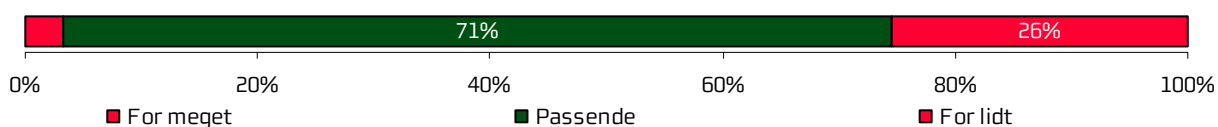
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=6)



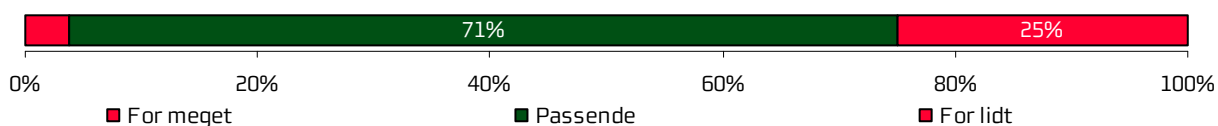
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



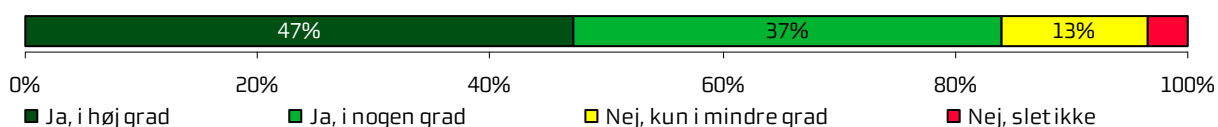
Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



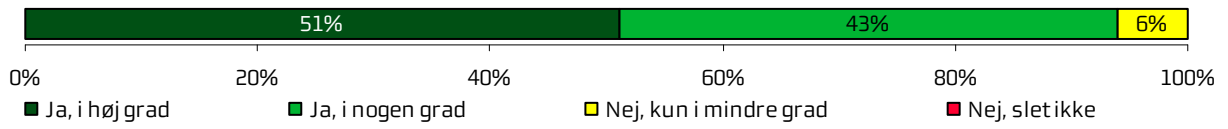
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



	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 %	76 %	-	93 % *	78 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	60 %	60 %	-	93 % *	70 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	83 %	67 %	-	99 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	76 %	78 %	-	96 % *	88 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	77 %	-	94 % *	82 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	70 %	-	86 %	77 %	80 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	81 %	-	98 % *	87 %	91 %

Personale (fortsat)

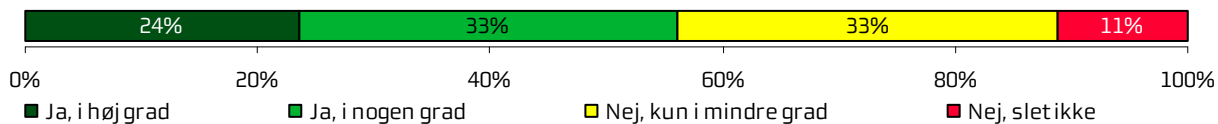
Personalet var gode til deres fag (n=84)



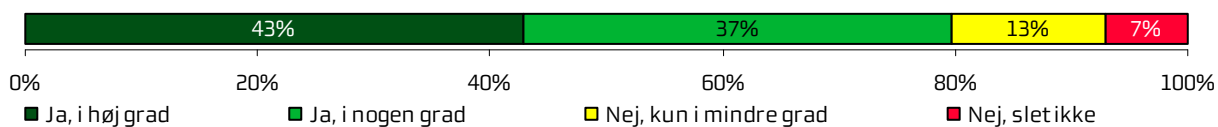
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	95 %	-	100 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

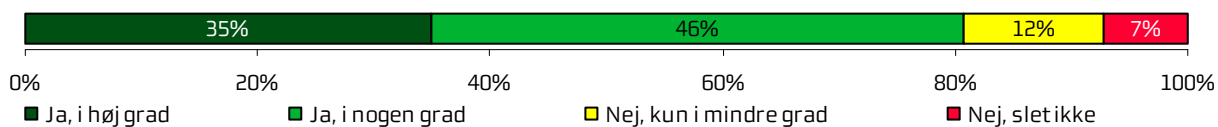
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=89)



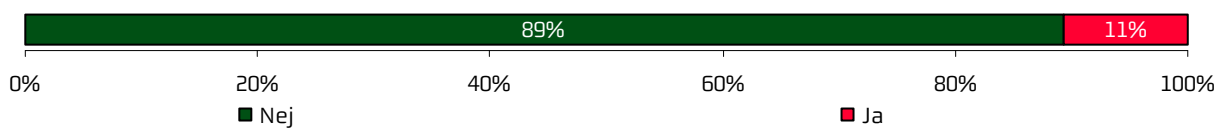
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



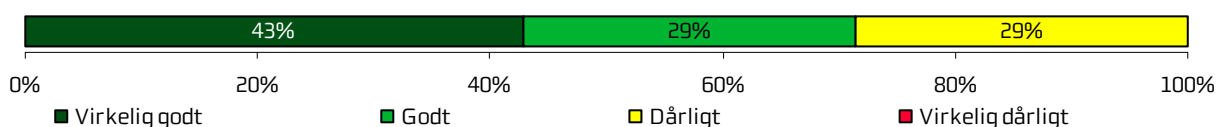
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



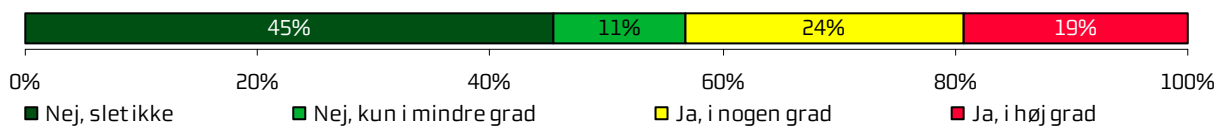
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=94)



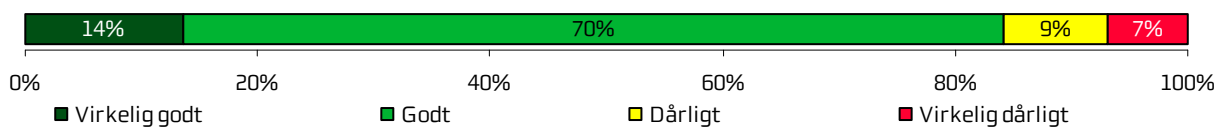
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=88)



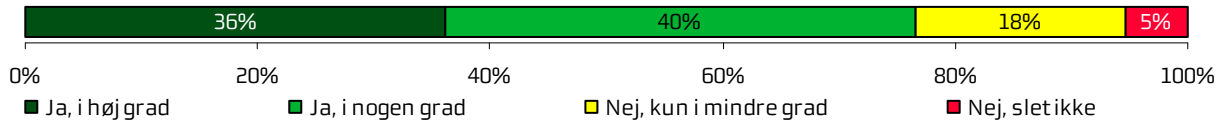
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=44)



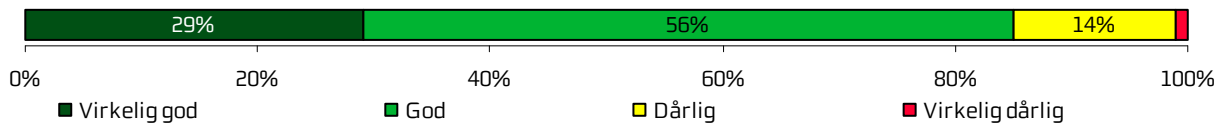
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	56 %	67 %	-	91 % *	81 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	78 %	-	95 % *	90 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	76 %	-	98 % *	84 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	88 %	-	92 %	85 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	33 %	-	58 %	45 %	50 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	57 %	77 % *	-	90 % *	78 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84 %	83 %	-	99 % *	86 %	91 %

Information

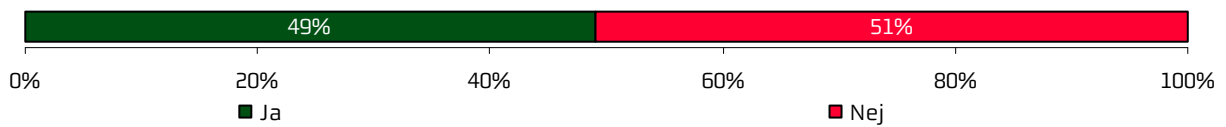
Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



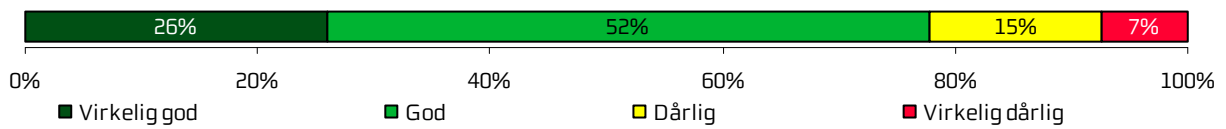
Vurdering af mundtlig information (n=93)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=55)



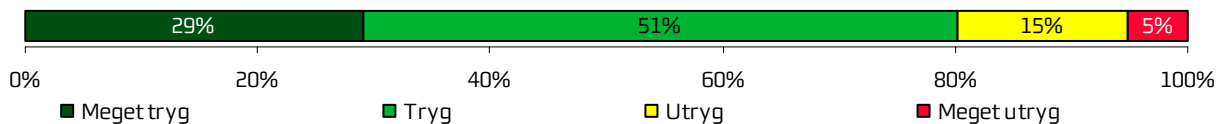
Vurdering af informationsmateriale (n=27)



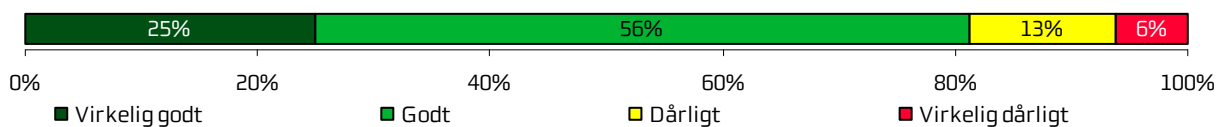
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	77 %	81 %	-	94 % *	86 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85 %	83 %	-	99 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	49 %	-	-	92 % *	71 % *	78 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	78 %	-	-	96 % *	89 %	92 %

Udskrivelse

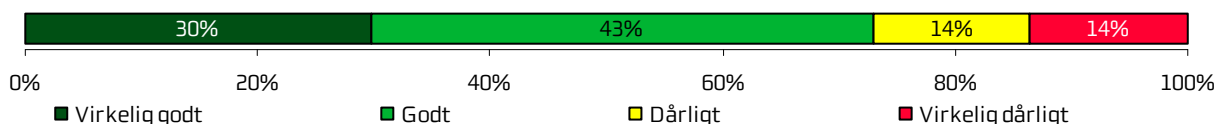
Tryghed ved udskrivelse (n=96)



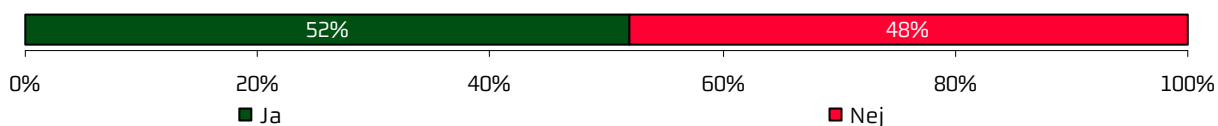
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



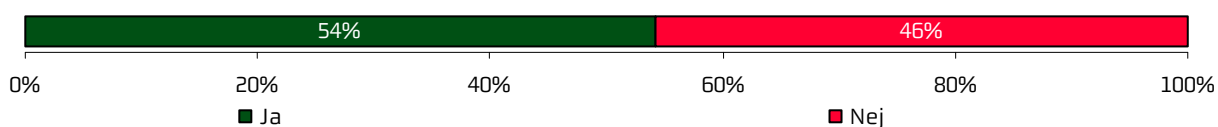
Orientering af praktiserende læge (n=37)



Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



Information om motions betydning for helbredet (n=59)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=38)



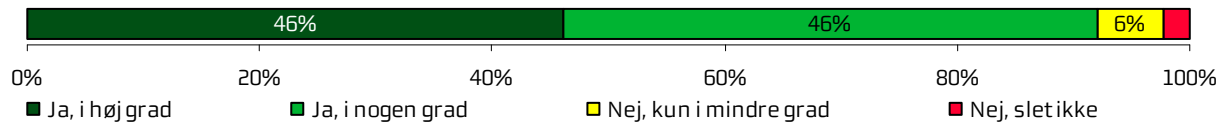
Information om rygningens betydning for helbredet (n=35)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	78 %	-	93 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	78 %	-	90 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	73 %	72 %	-	92 % *	82 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	94 % *	66 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	54 %	-	-	97 % *	72 % *	81 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	37 %	-	-	82 % *	55 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	40 %	-	-	93 % *	67 % *	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	86 %	-	99 % *	88 %	92 %

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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>
21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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"/>	
25. 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 27
26. 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"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 41 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	41%	100%
Køn		
Mand	31%	39%
Kvinde	69%	61%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	3%
20-39 år	7%	12%
40-59 år	24%	23%
60-79 år	44%	37%
80 år eller derover	22%	24%

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		100		100%
Køn				
Mand		31		31%
Kvinde		69		69%
Aldersgruppe				
Under 20 år		3		3%
20-39 år		7		7%
40-59 år		24		24%
60-79 år		44		44%
80 år eller derover		22		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		73		79%
Pårørende		19		21%
Modersmål				
Dansk		93		97%
Ikke dansk		3		3%
Indlæggelsesform				
Akut		98		98%
Planlagt		2		2%

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	22	62	9	8	65	26
Køn						
Mand	25	58	8	8	24	7
Kvinde	20	63	10	7	41	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	71	14	14	7	0
40-59 år	23	46	15	15	13	8
60-79 år	39	50	7	4	28	12
80 år eller derover	0	93	7	0	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	20	59	11	11	46	21
Pårørende	21	71	7	0	14	5
Modersmål						
Dansk	20	62	10	8	61	25
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	63	9	8	64	26
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	56	16	4	93
Køn					
Mand	26	58	13	3	31
Kvinde	23	55	18	5	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	57	29	14	7
40-59 år	17	52	22	9	23
60-79 år	37	46	17	0	41
80 år eller derover	11	84	5	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	20	55	20	6	71
Pårørende	35	59	6	0	17
Modersmål					
Dansk	23	56	17	5	88
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	23	57	16	4	92
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	62	20	4	90
Køn					
Mand	17	57	23	3	30
Kvinde	12	65	18	5	60
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	14	71	0	14	7
40-59 år	5	77	14	5	22
60-79 år	18	49	28	5	39
80 år eller derover	11	68	21	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	12	59	24	6	68
Pårørende	24	65	12	0	17
Modersmål					
Dansk	13	62	21	5	86
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	12	63	20	4	89
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	5	76	14	4	93
Køn					
Mand	3	74	16	6	31
Kvinde	6	77	13	3	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	14	86	0	0	7
40-59 år	4	79	13	4	24
60-79 år	5	75	15	5	40
80 år eller derover	0	74	21	5	19
Skema udfyldt af					
Patienten	6	77	13	4	71
Pårørende	6	65	24	6	17
Modersmål					
Dansk	3	77	15	5	88
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	5	76	14	4	92
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	-	-	-	-	2	0	98
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	31
Kvinde	-	-	-	-	2	0	67
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0	7
40-59 år	-	-	-	-	0	0	24
60-79 år	-	-	-	-	2	0	42
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	22
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	71
Pårørende	-	-	-	-	0	0	19
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	2	0	91
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	98
Planlagt	-	-	-	-	2	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	55	11	1	96
Køn					
Mand	35	45	16	3	31
Kvinde	31	60	9	0	65
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	86	14	0	7
40-59 år	26	57	17	0	23
60-79 år	42	44	12	2	43
80 år eller derover	30	65	5	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	28	58	13	1	72
Pårørende	33	56	11	0	18
Modersmål					
Dansk	31	56	12	1	91
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	32	55	12	1	94
Planlagt	-	-	-	-	2

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	17	17	35	31	54	8
Køn						
Mand	20	20	27	33	15	4
Kvinde	15	15	38	31	39	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	33	50	17	6	0
40-59 år	19	13	31	38	16	2
60-79 år	22	17	26	35	23	4
80 år eller derover	13	13	63	13	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	16	37	35	43	3
Pårørende	30	20	30	20	10	4
Modersmål						
Dansk	13	17	37	33	52	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	15	37	33	52	8
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	39	30	93
Køn				
Mand	40	27	33	30
Kvinde	27	44	29	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	86	14	7
40-59 år	22	57	22	23
60-79 år	48	23	30	40
80 år eller derover	20	30	50	20
Skema udfyldt af				
Patienten	29	41	30	69
Pårørende	28	33	39	18
Modersmål				
Dansk	32	39	30	88
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	30	40	31	91
Planlagt	-	-	-	2

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	40	20	40	10
Køn				
Mand	38	25	38	8
Kvinde	-	-	-	2
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	40	20	40	10
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	38	25	38	8
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	33	22	44	9
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	40	20	40	10
Planlagt	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	83	17	0	6	0
Køn						
Mand	0	80	20	0	5	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	0	83	17	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	80	20	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	80	20	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	83	17	0	6	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	57	21	3	67	23
Køn						
Mand	20	60	20	0	25	5
Kvinde	19	55	21	5	42	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	57	43	0	7	0
40-59 år	6	69	19	6	16	6
60-79 år	30	50	17	3	30	7
80 år eller derover	17	58	25	0	12	9
Skema udfyldt af						
Patienten	17	58	23	2	48	17
Pårørende	20	53	20	7	15	4
Modersmål						
Dansk	17	57	22	3	63	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	57	22	3	65	23
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	71	26	90
Køn				
Mand	3	77	19	31
Kvinde	3	68	29	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	57	43	7
40-59 år	0	70	30	23
60-79 år	5	76	19	37
80 år eller derover	5	70	25	20
Skema udfyldt af				
Patienten	3	68	29	66
Pårørende	6	72	22	18
Modersmål				
Dansk	4	71	26	85
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	2	72	26	89
Planlagt	-	-	-	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	4	71	25	52	39
Køn					
Mand	14	71	14	14	16
Kvinde	0	71	29	38	23
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	1
20-39 år	0	80	20	5	2
40-59 år	9	64	27	11	12
60-79 år	6	72	22	18	20
80 år eller derover	0	75	25	16	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	67	33	30	37
Pårørende	13	69	19	16	2
Modersmål					
Dansk	4	69	27	49	37
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	4	70	26	50	39
Planlagt	-	-	-	2	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	37	13	3	87	8
Køn						
Mand	48	36	12	4	25	6
Kvinde	47	37	13	3	62	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	43	43	0	14	7	0
40-59 år	43	39	17	0	23	0
60-79 år	58	28	14	0	36	5
80 år eller derover	28	50	11	11	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	44	38	15	3	66	4
Pårørende	53	33	7	7	15	4
Modersmål						
Dansk	46	38	13	2	82	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	37	13	3	86	8
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	43	6	0	84	12
Køn						
Mand	50	46	4	0	28	3
Kvinde	52	41	7	0	56	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	67	17	0	6	1
40-59 år	44	50	6	0	18	6
60-79 år	63	34	3	0	38	3
80 år eller derover	37	53	11	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	47	5	0	62	9
Pårørende	47	41	12	0	17	2
Modersmål						
Dansk	51	43	6	0	79	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	43	6	0	83	12
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	33	33	11	89	7
Køn						
Mand	32	29	19	19	31	0
Kvinde	19	34	40	7	58	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	29	71	0	7	0
40-59 år	29	25	46	0	24	0
60-79 år	26	37	21	16	38	3
80 år eller derover	24	41	18	18	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	21	30	37	11	70	1
Pårørende	36	36	14	14	14	5
Modersmål						
Dansk	24	30	35	12	84	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	33	33	11	88	7
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	37	13	7	84	11
Køn						
Mand	48	33	11	7	27	4
Kvinde	40	39	14	7	57	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	33	17	33	6	1
40-59 år	38	38	21	4	24	0
60-79 år	57	23	14	6	35	6
80 år eller derover	38	63	0	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	38	17	9	64	7
Pårørende	57	43	0	0	14	4
Modersmål						
Dansk	41	38	14	8	80	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	37	13	7	83	11
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	46	12	7	83	13
Køn						
Mand	37	48	11	4	27	4
Kvinde	34	45	13	9	56	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	14	71	14	0	7	0
40-59 år	26	30	30	13	23	1
60-79 år	47	44	6	3	34	7
80 år eller derover	31	63	0	6	16	5
Skema udfyldt af						
Patienten	31	48	13	8	62	9
Pårørende	47	40	7	7	15	4
Modersmål						
Dansk	34	46	13	8	79	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	46	12	7	82	13
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	94
Køn			
Mand	93	7	30
Kvinde	88	13	64
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	71	29	7
40-59 år	75	25	24
60-79 år	95	5	40
80 år eller derover	100	0	20
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	71
Pårørende	100	0	17
Modersmål			
Dansk	89	11	89
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	93
Planlagt	-	-	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	29	29	0	7	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	40	40	20	0	5	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	3
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	29	29	0	7	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	43	29	29	0	7	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	29	29	0	7	3
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	11	24	19	88	7
Køn						
Mand	53	13	17	17	30	1
Kvinde	41	10	28	21	58	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	0	29	43	7	0
40-59 år	15	25	30	30	20	3
60-79 år	58	8	21	13	38	3
80 år eller derover	50	10	25	15	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	9	25	21	68	2
Pårørende	40	13	27	20	15	4
Modersmål						
Dansk	46	12	23	19	83	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	11	23	20	87	7
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	14	70	9	7	44	10	41
Køn							
Mand	12	71	12	6	17	3	11
Kvinde	15	70	7	7	27	7	30
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2	2
40-59 år	30	40	20	10	10	3	10
60-79 år	11	78	6	6	18	4	20
80 år eller derover	0	91	9	0	11	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	13	68	10	10	31	7	33
Pårørende	20	70	10	0	10	2	6
Modersmål							
Dansk	14	69	10	7	42	10	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	14	70	9	7	44	10	40
Planlagt	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	40	18	5	94
Køn					
Mand	40	40	17	3	30
Kvinde	34	41	19	6	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	14	43	43	0	7
40-59 år	33	42	21	4	24
60-79 år	46	41	10	2	41
80 år eller derover	26	37	26	11	19
Skema udfyldt af					
Patienten	32	41	21	6	71
Pårørende	35	47	12	6	17
Modersmål					
Dansk	34	43	19	4	89
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	35	41	18	5	93
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	56	14	1	93
Køn					
Mand	31	62	7	0	29
Kvinde	28	53	17	2	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	0	71	29	0	7
40-59 år	25	50	25	0	24
60-79 år	38	55	5	3	40
80 år eller derover	26	58	16	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	23	59	16	1	69
Pårørende	33	56	11	0	18
Modersmål					
Dansk	28	56	15	1	88
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	57	14	1	92
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	49	51	55	35
Køn				
Mand	58	42	19	9
Kvinde	44	56	36	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	50	50	6	1
40-59 år	11	89	9	15
60-79 år	64	36	28	11
80 år eller derover	40	60	10	7
Skema udfyldt af				
Patienten	45	55	42	26
Pårørende	50	50	8	9
Modersmål				
Dansk	48	52	52	33
Ikke dansk	-	-	1	2
Indlæggelsesform				
Akut	48	52	54	35
Planlagt	-	-	1	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	52	15	7	27	19
Køn						
Mand	27	55	0	18	11	4
Kvinde	25	50	25	0	16	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	60	20	20	5	1
40-59 år	-	-	-	-	3	4
60-79 år	33	58	0	8	12	10
80 år eller derover	17	67	17	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	25	55	15	5	20	14
Pårørende	20	40	20	20	5	2
Modersmål						
Dansk	28	48	16	8	25	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	52	15	7	27	19
Planlagt	-	-	-	-	0	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	29	51	15	5	96
Køn					
Mand	35	52	10	3	31
Kvinde	26	51	17	6	65
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	57	29	14	0	7
40-59 år	25	46	25	4	24
60-79 år	34	54	7	5	41
80 år eller derover	19	57	19	5	21
Skema udfyldt af					
Patienten	29	49	18	4	72
Pårørende	28	56	6	11	18
Modersmål					
Dansk	30	49	15	5	91
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	52	15	5	95
Planlagt	-	-	-	-	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	56	13	6	32	9
Køn						
Mand	18	64	0	18	11	2
Kvinde	29	52	19	0	21	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	3
60-79 år	38	46	8	8	13	2
80 år eller derover	25	75	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	13	60	13	13	15	7
Pårørende	29	64	7	0	14	2
Modersmål						
Dansk	24	55	14	7	29	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	58	13	6	31	9
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	43	14	14	37	58
Køn						
Mand	21	64	0	14	14	17
Kvinde	35	30	22	13	23	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	3	4
40-59 år	38	25	25	13	8	16
60-79 år	23	54	15	8	13	27
80 år eller derover	45	55	0	0	11	10
Skema udfyldt af						
Patienten	21	38	21	21	24	47
Pårørende	40	60	0	0	10	8
Modersmål						
Dansk	29	43	14	14	35	55
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	28	44	14	14	36	58
Planlagt	-	-	-	-	1	0

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	52	48	50	44
Køn				
Mand	61	39	18	13
Kvinde	47	53	32	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	3
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	21	79	14	10
60-79 år	65	35	23	17
80 år eller derover	60	40	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	41	59	34	37
Pårørende	75	25	12	6
Modersmål				
Dansk	48	52	46	43
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	51	49	49	44
Planlagt	-	-	1	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	59	33
Køn				
Mand	57	43	21	9
Kvinde	53	47	38	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	80	20	5	2
40-59 år	14	86	14	10
60-79 år	63	37	27	12
80 år eller derover	75	25	12	7
Skema udfyldt af				
Patienten	44	56	41	28
Pårørende	79	21	14	4
Modersmål				
Dansk	51	49	55	32
Ikke dansk	-	-	2	1
Indlæggelsesform				
Akut	53	47	58	33
Planlagt	-	-	1	0

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	37	63	38	55
Køn				
Mand	40	60	15	16
Kvinde	35	65	23	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	2
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	11	89	9	15
60-79 år	53	47	19	21
80 år eller derover	17	83	6	13
Skema udfyldt af				
Patienten	34	66	29	41
Pårørende	29	71	7	11
Modersmål				
Dansk	35	65	37	51
Ikke dansk	-	-	0	3
Indlæggelsesform				
Akut	35	65	37	55
Planlagt	-	-	1	0

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	40	60	35	58
Køn				
Mand	46	54	13	18
Kvinde	36	64	22	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	3
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	20	80	10	14
60-79 år	56	44	16	24
80 år eller derover	17	83	6	13
Skema udfyldt af				
Patienten	38	62	26	44
Pårørende	29	71	7	11
Modersmål				
Dansk	38	62	34	54
Ikke dansk	-	-	0	3
Indlæggelsesform				
Akut	38	62	34	58
Planlagt	-	-	1	0

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	46	46	6	2	89	6
Køn						
Mand	57	43	0	0	28	2
Kvinde	41	48	8	3	61	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	33	54	8	4	24	0
60-79 år	65	35	0	0	37	4
80 år eller derover	28	50	17	6	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	51	6	1	67	4
Pårørende	50	38	6	6	16	2
Modersmål						
Dansk	44	49	5	2	84	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	47	6	2	88	6
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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


Tabel 39. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			11
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			7
Pleje			8
Relationer til personale			10
Ventetid			4


Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Samlet indtryk
2	Ville gerne have haft muligheden for at kunne vælge, om jeg skulle indlægges på sygehuset i Horsens eller et andet sygehus.	Dårligt
8	Jeg har ikke været udsat for ventetid. De har altid taget sig af mig, når jeg kom.	Virkelig godt
9	Blev ikke orienteret, da det var akut.	Dårligt
10	Nej. Jeg blev indlagt gennem modtagelsen/skadestuen.	Godt
11	Jeg lå i 15 minutter på gangen, inden jeg fik en stue at ligge på. Jeg kom med ambulance [] til Horsens, så de vidste jo godt, at jeg kom. Det gjorde mig ikke noget at ligge der kort, men jeg havde gerne været foruden de 15 minutter.	Godt
12	Jeg synes, det er for dårlig, at jeg blev sendt til andet sygehus af vagtlægen, når det første der skete, da jeg snakkede med en læge på det andet sygehus var, at jeg skulle køre til Horsens, da det var der, jeg hørte til. Det SKAL der være styr på, når man er akut syg.	Godt
17	[] Jeg blev indlagt af vagtlægen direkte på akutfdelingen.	Godt
18	Der var alt for lang ventetid.	Godt
19	Omsorgsfuldt, kompetent og venligt personale.	Virkelig godt
26	Da jeg blev akut indlagt på grund af dehydrering og kun var der halvanden dag, kan jeg ikke svare på spørgsmålene.	Uoplyst
27	Kom akut. Blev akut indlagt. Sad to timer i venteværelse uden information. Derefter får jeg en seng, og bliver bedt om at være fastende. Jeg er fastende fra [formiddag til sen aften] på stærk penicillin. CT bliver ikke til noget pga. travlhed. Scannes dagen efter ved middagstid.	Dårligt
30	Jeg blev indlagt akut.	Godt
33	Var til røntgenundersøgelse og anden undersøgelse på hospitalet. Blev indlagt et døgn for færdiggørelse.	Godt
34	Ja, jeg var hos lægen og blev henvist. Men det var ikke klart for mig, at der var tale om en egentlig indlæggelse. Dét blev jeg noget overrasket over, troede "bare", jeg lige skulle undersøges nærmere.	Godt
40	Jeg blev indlagt akut fra egen læge.	Godt
46	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
47	Akut. Dårlige toiletforhold.	Uoplyst
49	Havde scannet benene for eventuelle blodpropper. Indlagt [tidlig morgen] hjemsendt [sen aften], det er en lang dag for et [ældre menneske], der er sengeliggende. Med dårlig plejning.	Dårligt
50	Min læge henviste til akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
51	Jeg nåede aldrig at komme op på en afdeling. Var på akutfdeling [et døgn], [hvorefter] jeg blev udskrevet. Hverken radio og tv. Nåede ikke at få [noget] med hjemme fra. Det var hårdt.	Uoplyst
52	Idet jeg blev indlagt akut [], var der ingen indkaldelse. Jeg oplevede dog ventetid til CT-skanning. Virkeligt dårligt. Jeg ventede [hele dagen] på at blive skannet samt få smertestillende.	Dårligt
54	Jeg blev ikke indkaldt, men sendt på afdelingen af min egen læge, hvor jeg var til en konsultation.	Dårligt

 60 Jeg blev akut indlagt.

Dårligt

 61 For lang tids ventetid til at komme ned at ligge, når man har fire diskusprolapper!

Virkelig dårligt

Akutfdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Indlæggeselse Akutfdelingen	Modtagelsen
3	Ja, den er god.	Virkelig god
7	Kom ind med respons.	God
16	Personalet virkede meget surt.	Dårlig
19	Hurtig beslutning.	Virkelig god
24	Jeg var blevet glemt i systemet og måtte vente i mere end en time.	Dårlig
27	For lidt information. Jeg oplevede, at jeg blev glemt i vagtskiftet mellem eftermiddagsholdet og aftenholdet.	Dårlig
28	Ventede for længe i akutfdelingen og havde intet kaldeapparat.	God
29	Personalet var meget søde og imødekommende.	Virkelig god
34	Jeg blev venligt modtaget, men jeg følte mig ikke tilstrækkeligt oplyst om det videre forløb.	God
37	Personalet var meget venligt, og de første undersøgelser blev hurtigt klaret.	Virkelig god
38	Ventede ca. en halv time.	God
45	Jeg var så dårligt, at jeg ikke var klar over, hvor jeg var.	Uoplyst
50	Enormt rodet og ustruktureret. Andre patienter blev undersøgt i en lænestol i hjørnet af stuen, mens jeg lå ved siden af i selve sengen. Stuen lugtede ubehageligt, men personalet sagde, at sådan lugter der altid på grund af alle de underlige kropsvæsker osv., der kommer herind hele tiden.	Dårlig
51	Akut. Det gik stærkt, der kom mange og spurgte om alt muligt. Fik intet at vide, synes jeg.	Dårlig
60	Jeg ventede ca. 45 minutter efter Falck havde afleveret mig på stuen, inden der kom en sygeplejerske og bød mig velkommen.	Virkelig dårlig

Akutfdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Fejlhåndtering
13	Oftede fik jeg ikke at vide, hvad prøverne viste og lægen glemte at komme tilbage og fortælle mig, at jeg skulle blive og sove.	Godt
15	Mange forskellige læger. Hver gang jeg mødte en ny læge, var der et nyt bud om, hvordan jeg skulle behandles. Meget rodet!	Uoplyst
17	Personalet har travlt, så de glemmer at komme med f.eks. smertestillende medicin. Ikke fordi, de ikke vil. De bliver utroligt kedede af det, når man kalder på dem igen.	Virkelig godt
21	I mine udskrivelsespapirer stod der, at jeg ville blive kaldt ind til en ny CT-scanning. Dette skete ikke, og min hjemmevejleder måtte rykke flere gange.	Uoplyst
27	Oplevede, at jeg blev glemt i de første 10-12 timer og ventede fastende og unødigt på en CT-scanning, som ikke blev til noget, med stærk penicillin i maven.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Jeg fik at vide, at man ikke vurderede min sygdom så akut, at man ville vække nogen for at scanne mig. Jeg fik oplyst, at det ville ske i løbet af et par timer. Der gik SEKS TIMER! Måske man alligevel skulle have vækket nogen. Eller overveje, om lange vagter er en god løsning, hvis lægerne er for trætte til at arbejde.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	En henvisning blev ikke sendt videre, før jeg rykkede for det små tre uger senere.	Virkelig godt
44	Ingen specielle fejl.	Uoplyst
50	Jeg blev testet for blod i urinen. Sygeplejerske A sagde, at prøven var negativ, men senere kom sygeplejerske B og sagde, at den var kraftigt positiv (3 plusser). Sygeplejerske B bad mig lave en ny prøve, der skulle dyrkes og tjekkes, og så ville jeg få at vide, om det var noget slemt sagde hun. Men jeg har aldrig fået noget svar på den. Den er muligvis blevet væk, for heller ikke egen læge kan finde noget svar eller noget notat om den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
51	Mine piller. Fik ikke noget at spise, skulle bare vente. De sagde, at det var min skyld, skulle have sagt noget.	Dårligt
55	Dårlig tarmundersøgelse.	Virkelig godt
61	Ingen hjalp mig af tøjet. Jeg fik ikke noget at spise eller smertestillende i et døgn. Min seng var pludselig væk efter toiletbesøg!	Dårligt

Akutfdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Samlet indtryk
6	Jeg blev akut indlagt med noget [], men der blev ikke fundet årsagen til dette.	Dårligt
7	Var kun inde til operation i seks timer.	Godt
9	Nej.	Dårligt
13	Sygeplejerskerne var rigtig gode til at informere og tage hånd om mig, når jeg ikke vidste, hvad der skete.	Dårligt
14	Vedrørende personalet og sammenhæng i information, så var jeg indlagt dels i [en ferie], hvor der var mange vikarer. Og dels var jeg indlagt to gange på forskellige afdelinger bl.a. på akutafdeling, som klart var den mest forvirrende. På P4-vest var der mere struktur og mere sammenhæng og ro i forløbet.	Virkelig godt
19	Kompetent forløb af beundringsværdig proces.	Virkelig godt
20	STOR utilfredshed med ophold på firemands sengestue med blandet køn. Blev ikke informeret overhovedet.	Godt
27	Blev umotiveret flyttet på en sengeafdeling sent på aftenen, og blev først langt senere informeret om, at CT-scanningen ikke blev til noget før næste dag.	Dårligt
29	Jeg føler, at jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
31	Der gik yderligere seks timer fra, jeg blev scannet, til en læge havde tid til at give mig svar på scanningen. Forklaringen jeg fik var, at hun havde kigget efter resultatet hele formiddagen, hvilket synes besynderligt, eftersom jeg først blev scannet [over middag]. Herefter havde hun ikke haft tid.	Virkelig dårligt
32	Vagtskiftet var ikke okay. Den første læge, jeg havde, var helt fantastisk, da vi snakkede om tingene, og jeg var med i forløbet. Den anden snakkede ikke godt nok med mig. Hun tog bare beslutninger uden at inddrage mig eller pårørende, og hun havde overhovedet ikke sat sig ind i, hvorfor jeg var indlagt. Alle andre ansatte end hende den sidste læge var helt fantastiske.	Virkelig dårligt
34	Jeg ventede rigtig meget, men fik også oplyst jævnlige, at jeg jo ikke var så syg som mange andre. Det har jeg fuld forståelse for.	Godt
37	Hospitalet lå ikke inde med den medicin, som jeg skulle have. Den måtte jeg efterfølgende få mine pårørende til at købe. En scanning, som skulle foretages, kunne jeg først komme til dagen efter min udskrivelse. Jeg bor i det alleryderste af hospitalets område og var liggende patient. Min mand måtte tale med [mange] forskellige instanser, før det lykkedes at få fat i rette vedkommende, der kunne rekvirere liggende transport. Den kamp havde jeg ikke haft kræfter til selv at tage. Jeg tror, at den manglende afklaring med hensyn til tidspunktet for scanningen var med til at forlænge min indlæggelse, desværre ikke med det resultat, at den blev klaret før udskrivelsen.	Dårligt
41	Jeg var ikke indlagt.	Uoplyst
42	I praksis var det ikke det store problem, men det at skulle undersøges på en anden afdeling gav lidt forvirring om, hvor jeg hørte til, og hvem der kunne træffe beslutning om udskrivning.	Virkelig godt
44	Ventetiden bevirkede unødvendig indlæggelsestid udover en dag. Tidligere indlæggelse var veltilrettelagt, klaret [på under en halv dag].	Godt
49	Kunne næsten ikke få hjælp til toiletbesøg. Der gik næsten en time, fra jeg rykkede i snoren, til der kom en hjælper. Det gentog sig hele den dag (kunne ikke selv []). Har været indlagt [], hvor jeg måtte spørge om noget at spise kl.13.30. Jeg blev indlagt [om formiddagen] den dag. Undertegnede, der skriver spørgeskemaet, er pårørende der oplevede det.	Dårligt

- ✎ 50 Det virkede sjusket og ustruktureret. Lå i flere stuer og på sidste stue lå patienten i nabosen- gen og ventede hele dagen på en læge... Men uden held. Hun troede, at hun skulle udskrives om formiddagen, men sygeplejerskerne sagde, at hun havde feber og infektioner, men ingen læge kom til hende i løbet af dagen, og indtil jeg blev udskrevet ved 16 tiden. Jeg lå mellem to andre patienter med smitsomme infektioner, bl.a. diarre, men vi havde fælles toilet og ingen reel rengøring. Vi måtte bede om at få toilettets papirkurv tømt, fordi den var totalt overfyldt, og den faldt på gulvet. Rengøringshjælpen kom hurtigt forbi og lavede lidt overfladisk gulv- vask, men gik igen og sagde, at næste dag kom hun slet ikke. Og brokkede sig lidt over, at andre havde fået fri, og at hun skulle gøre det hele og derfor ikke havde tid til at gøre noget. Derfor ingen toiletrengøring. Jeg manglede væske, og lægen bad om, at jeg skulle have drop. Sygeple- jersken gik til og fra ting (uden at færdiggøre dem), og det tog over to timer, før hun fik lagt mit drop.
- ✎ 51 Der var for meget ventetid, og så kom de og spurgte, om den eller den havde været der. Men jeg tror, at der var travlt.
- ✎ 52 Da det efter CT-skanningen blev konstateret, at jeg havde nyresten, fik jeg hurtig besked, men lægerne skulle kontakte [andet sygehus] for at aftale, hvilken behandling jeg skulle have. Det skete efter [mange] timer.

Virkelig dårligt

Uoplyst

Dårligt

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Samlet indtryk
5	Information ved midnat: DÅRLIG. Information næste formiddag: God.	Dårligt
6	Årsagen til indlæggelsen blev ikke fundet.	Dårligt
13	Ikke nok information fra lægerne, måtte søge det ved sygeplejerskerne.	Dårligt
14	Der var nogen forvirring omkring udskrivelsen efter operationen, hvor jeg fik modstridende beskeder om, hvordan jeg skulle forholde mig ved komplikationer.	Virkelig godt
19	Alt ok.	Virkelig godt
23	Hos sygeplejerske NN fik jeg at vide, at nogle startede på arbejde to dage efter, de havde fået fjernet galdeblæren ved kikkertoperation. Jeg [] ville godt vide lidt om, hvor længe jeg skulle være sygemeldt. Men fik også at vide, at jeg skulle spørge den læge, der skulle operere mig. Han sagde en uge, og det hænger slet ikke sammen med virkeligheden, fandt jeg ud af.	Godt
30	Jeg havde lungebetændelse.	Godt
31	Som patient er man virkelig interesseret i at kende forløbet, planen, herunder også tidsplanen for indlæggelsen. Det synes helt umuligt at få oplysninger herom. Ventetid er ulidelig. Jeg har fuld forståelse for, at akutte tilfælde skal gå forud, men man får intet at vide. Det må være dybt frustrerende for plejepersonalet, at de ikke kan give disse informationer til patienter.	Virkelig dårligt
33	Jeg var kun på sengeafdelingen, mens forskellige afdelinger forsøgte at finde frem til, hvad årsagen til mine smerter var (det skete først noget senere under indlæggelsen).	Godt
35	De fandt ikke ud af, hvad der var galt, så jeg er lidt bange for, at det skal komme igen. Det var måske en øresten eller kraftig migræne hovedpine, men de kunne ikke se det.	Virkelig godt
37	Jeg fik udelukkende mundtlig information, og den gik i forskellige retninger. Jeg oplevede det, som begrundet i, at hospitalet ikke har ekspertise på området, for jeg blev opfordret til at få en akut tid ved en speciallæge, som efterfølgende har gjort mig klogere. Burde man ikke have erkendt det og sendt mig videre umiddelbart, når jeg havde det så dårligt? En akut tid hos egen speciallæge måtte jeg vente [mange] dage på. På anden dag lå det i kortene, at jeg skulle hjem i løbet af dagen, men der var dagen igennem ingen læger, der havde tid til at tage stilling til det. [Sent om aftenen] spurgte jeg sygeplejersken, og hun konstaterede, at jeg da vist hellere måtte regne med at blive endnu en nat.	Dårligt
39	Jeg fik ikke noget skriftligt materiale.	Godt
49	Der er for lidt personale til de patienter, der er sengeliggende og ikke kan gå selv. Der går for lang tid, inden der kommer hjælp til toiletbesøg og mad.	Dårligt
50	Udskrivelsen bar præg af, at de gerne ville af med mig, så en anden kunne få pladsen. De bad mig gå ud af sengen, inden jeg var færdig med at spise min tildelte mad. De skulle bruge sengen til andre, så der skulle skiftes sengetøj. De havde ikke tid til at hente væske til mig, da jeg blev frigivet fra fasten, og da jeg efter aftale med sygeplejersken selv hentede en juice, fik jeg skæld ud af en anden for at gå rundt uden lange bukser på! Der var flere misforståelser mellem lægen og sygeplejerskerne, og jeg måtte selv påpege for sygeplejersken, hvad lægen havde sagt. Hvilket hun så ringede op til lægen, og fik bekræftet, og derefter kunne begynde at gøre, dvs. spild af tid og unødige forstyrrelser for lægen.	Virkelig dårligt
51	Det var godt nok, men jeg tror, at folk var stressede. Meget travlt.	Uoplyst
54	Fik jeg intet materiale udleveret.	Dårligt
58	Nej.	Godt
61	Det er ikke uddybet nok til behandling ved egen fysioterapi.	Virkelig dårligt

Akutfdelingen















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Samlet indtryk
2	Bor i [anden by], hvorfor andet sygehus havde været at foretrække frem for Horsens. Hvis jeg skulle have været indlagt længere end én dag, ville det have været et problem at få besøg, da min omgangskreds ikke har bil. Da jeg blev udskrevet, måtte jeg, til trods for stadige smerter i maven, tage henholdsvis bus, tog og dernæst bus igen for at komme hjem. En tur inklusiv ventetid på ca. halvanden time. Det er ikke ok, at man bliver sendt til en anden by, og så tilmed selv skal sørge for at komme hjem. Jeg havde ingen, som kunne hente mig. En sød sygeplejerske undersøgte, om der var mulighed for at komme til [anden by] med sygetransport, men det blev afslået.	Dårligt
19	Diagnosen er stillet. Tryghed og taknemmelighed.	Virkelig godt
32	De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede, før de sendte mig hjem. Jeg havde lige fået morfin i blodbanerne to minutter før, jeg blev udskrevet, det var dårlig behandling, synes jeg. Jeg blev udskrevet for tidligt. Det var ikke ansvarligt nok.	Virkelig dårligt
36	Godt at få at vide en dato for operation (pr. brev) få dage efter min korte indlæggelse og blive bedt om at komme til udredning.	Virkelig godt
37	Min mand kan arbejde hjemmefra. Det gjorde mig tryk ved at blive udskrevet []. Afdelingen har et meget venligt og kompetent personale, men de har ALT for travlt! Jeg er ikke i tvivl om, at det forlængede min indlæggelse.	Dårligt
40	Jeg følte, jeg blev sendt hjem for hurtigt.	Godt
49	Håber der sker forbedringer.	Dårligt
50	Den havde de slet ikke tid til at bekymre sig om... Skift tøj og forlad lokalet var eneste fokus. Jeg følte mig i vejen og bestemt ikke velkommen, ingen positive miner over, at jeg havde det bedre og skulle udskrives. Følelseskolde og forjagede.	Virkelig dårligt
51	Ville gerne have haft noget mere [information om], hvad jeg skulle gøre med kost osv.	Uoplyst
53	Hjemsendt uden planlagt tilsyn i hjemmet!	Dårligt
56	Lægen oplyste mig om, at jeg blev indkaldt til en MR-scanning i løbet af [nogle uger]. Det blev jeg ikke. Ringede til afdelingen og fik oplyst, at det ikke stod skrevet i min journal.	Godt
58	Dement.	Godt

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Indlæggelse Akutfdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg synes ikke, at der skal komme nye patienter på stuen om natten. Det giver uro. Maden var dejlig. Hygiejnen var virkelig god. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
2	Personalet var søde og venlige, men havde meget travlt. Jeg havde fastet siden [tidligt på dagen] og jeg kom først til scanning [om aftenen]. [Mange timer] uden mad er meget længe at vente. Rart hvis man bare kunne få et cirka tidspunkt for scanning, så man havde lidt at forholde sig til og ikke bare skulle ligge og vente i timevis uden mad og drikke. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
3	Jeg synes, at NN fik en meget fin behandling, så dårlig som hun var. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Toiletterne var ikke rene. Det rum, hvor min seng stod, var ikke tilstrækkeligt rengjort. Snavs langs panelerne. [Fysiske rammer]	Godt
5	Selvom det er en akutfdeling, så er en ventetid fra [om morgenen] til [sidst på eftermiddagen] for lang. To-tre timer vil være acceptabelt at vente på behandling. [Ventetid]	Dårligt
6	Der manglede en hygiejnespand på toilettet. [Fysiske rammer]	Dårligt
13	Jeg så ingen grund til, at jeg skulle overnatte, da der gik 14 timer uden, at jeg så en læge. Så kunne jeg lige så godt have fået ro hjemme, da der ingen ro var på stuen. Der var lys og uro hele natten. Stor ros til sygeplejerskerne, de var venlige, varme og gav god information. [Relationer til personale]	Dårligt
14	Jeg synes, at personalet tog umådeligt godt hånd om mig og min hustru. Min cancer blev opdaget ved ultralydsscanning, og så gik alt rigtigt stærkt. Min hustru og jeg var uforberedte og chokerede, men personalet tog sig god tid til at informere os og gav os "rum", fysisk og mentalt, til at kære situationen. Stor tak for det. Personalet er rigtig gode til at kompensere for manglende faciliteter og til at skabe tryghed. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	[] Der er stor forskel på sygeplejerskerne på afdelingen og de læger, der kommer. Sygeplejerskerne er meget omsorgsfulde, hvor lægerne er mere overfladiske. [Relationer til personale]	Godt
19	RØRENDE PERFEKT, 1000 TAK.	Virkelig godt
20	Blanding af kønnene på stuerne er meget ubehageligt.	Godt
22	På nogle af toiletterne, på gangen før elevatoren, ville det være rart med håndtag på vægen, så var det nemmere at komme op fra brættet. [Fysiske rammer]	Godt
25	Dårligt, at arbejdstilsynet havde lukket eksisterende toiletter. Mange om få toiletter. Mange med dårlige maver! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	KOMMUNIKATION! Her halter det gevaldigt. Plejepersonalet er søde og hjælpsomme, men aner intet om, hvornår lægen kan være der og hvornår, undersøgelser skal foregå. Jeg mener desuden, at 14 timer er længe at faste og længe at vente på at blive smertedækket. Lægen informerede mig ikke om, at jeg selv skulle bede om smertestillende medicin, efter jeg havde fået min diagnose. Derfor gik der yderligere en time, før plejepersonalet gjorde mig opmærk-	Virkelig dårligt

- som på dette. Jeg vil sandsynligvis bede om at komme på et andet hospital, hvis det igen bliver aktuelt. Det er ikke første gang, jeg har været på akutmodtageafdelingen med samme kedelige erfaring.
[Kommunikation og information, Relationer til personale]
-  32 Fantastiske sygeplejere! Virkelig dårligt
-  33 Hospitalet er oprettet, bygget og betalt af DANSKERE. Men de kan rende forvirret rundt på hospitalet. For meget er skrevet i gange og lokaler mv. på latin eller andet uforståeligt. Slet det og skriv det på almindeligt dansk. Det vil glæde almindelige mennesker.
[Fysiske rammer] Godt
-  34 Jeg var oppegående og i eget tøj. Jeg var sulten og fik ikke tilstrækkelig besked om, hvordan jeg kunne gebærde mig i forhold til køkken m.m. Da jeg havde rigtig meget ventetid, ville jeg gerne have været oplyst om muligheden for, at få netadgang. Det tog laaang tid, før jeg fandt ud af det ved henvendelse i informationen.
[Kommunikation og information] Godt
-  37 En løbsk ventilator i loftet var grunden til, at jeg kom hjem med en grundig forkølelse. Jeg spurgte flere gange personalet, om der kunne skrues ned. Det kunne der ikke, uheldigt. Jeg har opfattelsen af, at personalet gør alt, hvad der er menneskeligt muligt for at gøre tingene bedst muligt, men bemanningen gør det umuligt at opnå.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
-  38 FIN BEHANDLING efter, at det er AKUT indlæggelse. Godt
[Kvalitet i behandling]
-  39 Evt. bedre information om, hvad der skal ske næst samt ca. ventetider. Godt
[Kommunikation og information, Ventetid]
-  40 Jeg synes, at de fleste sygeplejersker var rigtigt søde og hjælpsomme. Godt
[Relationer til personale]
-  43 Det var godt, at man kunne låne en anden trøje at have på, og sygeplejersken var meget sød. Virkelig godt
[Pleje]
-  44 Akutafdeling: Bedre/mere rationel tilrettelæggelse, mindre ventetid. Godt
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
-  46 Jeg skal bruge lift. Denne var ikke ladet op. Stuen ok. Toilettet umuligt at bruge. Toilettet på gangen var opbevaringsrum. Opholdsrum var et køkken. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
-  48 Personalet var gode og flinke til at hjælpe. Virkelig godt
[Relationer til personale]
-  49 Mere personale til at pleje de sengeliggende, der ikke kan noget selv, og til toiletbesøg (40-50 minutters ventetid). Dårligt
[Pleje]
-  50 Eneste positive element var en sygeplejerske . Der var voldsom pladsmangel og en følelse af mangel på respekt for mennesker. En dame over for mit værelse var døende og familien blev tilkaldt, så det vrimlede med grædende familiemedlemmer. Der er ingen opholdsstue på akut, så de gik omkring på gangene og græd og telefonerede til hinanden. Den døende dame delte stue med en mor der, havde besøg af sine tre små børn, hvilket var en ubekvem cocktail. Jeg bad min familie om ikke at besøge mig, idet jeg synes, at der var for ulækkert og det var for risikabelt i forhold til smitte mv. På naboværelset lå en meget støjende mand og råbte, græd og kaldte. Han var meget urolig, og de havde slet ikke ressourcer til at håndtere ham. Han blev sat op i en stol, og da rengøringsdamen så, at han var ved at falde ned, havde de ikke tid til at hjælpe hende. Så hun måtte prøve at hive ham op selv. Manglende struktur og fokus hos sygeplejerskerne medførte, at de spildte hinanden tid og ikke var reelt effektive. For eksempel skulle en hjælpe en anden, blev ved med at sige "kommer nu", mens hun gjorde andre ting (hjælp en anden patient i bad). Og dermed stod den anden reelt og ventede indtil hun var klar. Hvorfor ikke bare sige: "kommer om xx minutter", så begge kunne gøre noget imens!
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Virkelig dårligt
-  51 Tror i bund og grund, at det er godt nok. Ingen dage er ens, og man er jo ikke selv tilfreds med Uoplyst

noget, når man er stresset og bange. Jeg følte mig helt alene.

- 52 Ved min første indlæggelse [] havde man glemt at tage urinprøve. Derfor blev [min sygdom] ikke opdaget. Jeg blev derfor udskrevet samme dag uden konklusion på mine smerter, som dog havde fortaget sig ved udskrivelse. Disse vendte dog tilbage [et par dage senere], hvor anden indlæggelse fandt sted. [Kvalitet i behandling] Dårligt
- 54 Kun tre stole i venterummet. [Fysiske rammer] Dårligt
- 54 [] Min oplevelse af indlæggelsen har rystet mig og gør, at jeg ville være utryk ved en ny indlæggelse []. [Der er ikke] noget at indvende mod personalet, som i langt de fleste tilfælde var både venlige, smilende og imødekommende til trods for deres, for mig at se, frustrerende arbejdsgange og bemanding. Der er mere tale om nogle alvorlige kommunikationsbrist. Dårligt

[Jeg kom direkte fra min læge til akutafdelingen på grund af mistanke om infektion]. Meget hurtigt [blev jeg vist ind på en stue], hvor en sygeplejerske kom og tog blodtryk, temperatur osv. [].

Det blev besluttet, at jeg skulle have antibiotika IV. En sygeplejerske sagde, at jeg nok blev, jeg tror, at hun kaldte det en "orlovspatient" []. Sidst på formiddagen skulle jeg så bare vente på resultatet af blodprøverne. [] Sygeplejersken spurgte, om det ville være ok, hvis de fik brug for stuen, at jeg blev flyttet hen i frokoststuen. Det svarede jeg selvfølgelig ja til, men sikrede mig dog, hvis jeg kom til at vente meget længe, [at jeg kunne komme til at] ligge ned. Jeg var på det tidspunkt meget træt og udkørt, [for jeg havde jo ligget i sengen de foregående dage].

Lidt før kl. 15 kom sygeplejersken og sagde, at alle blodprøver var klar, og nu skulle jeg bare vente på, at en læge kiggede på dem og kom og fortalte mig om resultaterne. Desværre ville der nok blive lidt ventetid [].

Da de kom rundt med aftensmaden, takkede jeg nej tak til den, fordi jeg som skrevet troede, jeg skulle hjem og spise aftensmad.

Kl. ca. 19.30 spurgte jeg en sygeplejerske, hvor længe det endnu ville tage, hvortil hun svarede, at jeg var på den liste nu, som lægen gik rundt med. Hun forklarede, at der kun var én læge i aftenvagt på denne afdeling [].

Vi kom i tanke om, at jeg ikke havde fået min maravan, som jeg tager kl. 17.30 hver dag. Min mand henvendte sig til en sygeplejerske, som løb af sted efter medicinen. I øvrigt fik jeg slet ikke min medicin den dag, men det undrede mig jo ikke, da jeg ikke var "indlagt" og vel selv skulle sørge for det [].

Kl. 22 trængte jeg bare sådan til at komme hjem i seng, og min tålmodighed var også næsten brugt op efter syv timer plus den nødvendige tid fra 12-15 på blodprøverne [].

Lidt over 22 kom en læge og spurgte, hvad hun kunne gøre for mig. [Hun sagde: "Du skal da ikke hjem, du er indlagt"]. Det blev jeg meget forbavset over, for det havde jeg ikke hørt noget om hele dagen. Hun fortalte mig, at det ville være fuldstændigt uforsvarligt at tage hjem, da jeg lå til observation for [en alvorlig lidelse], hvilket jeg heller ikke var klar over. Ingen havde nævnt noget om det på noget tidspunkt, og jeg troede jo, de undersøgte min infektion. Jeg blev meget ked af det, og det slog mig faktisk helt ud på dette sene tidspunkt, alt var fuldstændigt uoverskueligt for mig. Jeg havde ikke fået min medicin, jeg havde ikke fået noget tøj, jeg lå på et lagen med et tæppe over mig i mit eget tøj. I løbet af dagen havde to læger plus fire eller flere sygeplejersker ikke undret sig over dette eller modsagt mig, når jeg i god tro kommenterede, at jeg skulle hjem lige om lidt [].

Næste dag [blev jeg udskrevet], en grum oplevelse rigere.

På min stue kom der en ældre dame [] meget sløj ind. På et tidspunkt spurgte hun mig, om jeg ikke kunne hjælpe hende på toilettet. Det måtte jeg svare nej til, men jeg kan ringe efter en, der kan hjælpe. Der kom også en sygeplejerske []. Hun spurgte patienten, om hun kunne stå på benene [] og fjøede til: "Det nytter jo ikke, hvis du klasker sammen, når jeg får dig ud på gulvet". Hun gik igen med ordene: "Jeg må finde hendes egen sygeplejerske". Desværre skete der aldrig mere [].

Endvidere er jeg nødt til at nævne hygiejnen. Der var meget lidt rent, og det var ikke rart at

tænke på min infektion []. Jeg så ikke rengøringspersonalet på stuen, mens jeg var der.

[] Udefra set virker det som om, personalet løber hurtigt. Man behøver ingen studentereksamen for at se, at EN læge på en akutafdeling om aftenen [] [ikke er nok]. Det kan nemt komme til at betyde endnu flere patienter og mange omkostningsfulde sygedage som følge af et overbebyrdet personale og meget lange ventetider.

Det ville have været meget bedre for mig, hvis jeg havde fået besked fra starten om, at jeg var indlagt og for hvad? Det var meget ydmygende for mig at "skælde ud" på uskyldige mennesker. Jeg følte mig svigtet og ignoreret, at jeg skulle helt derud, hvor alt blev kaos i mit hoved, at jeg blev så ked af det og vred pga. træthed og magtesløshed.

[Fysiske rammer]

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 57 | Jeg mødte nogle meget nærværende og kompetente sygeplejersker, der gjorde hvad de kunne for at hjælpe mig. Og en forfærdelig masse læger, som nogle gange ikke engang havde læst min journal ordentligt. Da jeg blev sendt hjem, vidste jeg besked om en masse, som jeg ikke fejlede. Men ikke hvorfor jeg stadig havde det så dårligt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 59 | Jeg skulle i forbindelse med en kikkertundersøgelse faste fra midnat til næste dag, og det blev midnat igen og undersøgelsen blev aflyst. Det var meget utilfredsstillende. I forbindelse med en scanning blev min BH klippet i stykker. Jeg blev ikke bedt om at tage den af fra afdelingens side.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 60 | Personalet var utroligt længe om at komme, når jeg ringede efter dem. På et tidspunkt havde jeg brug for at få en kolbe, men det varede ca. fem kvarter, inden der kom nogen. Der var ikke toilet på stuen, så jeg kørte i min kørestol [] hen til håndvasken og tisede i den.
[Pleje] | Dårligt |
| ✎ 61 | Bedre information omkring indlæggelsen. Hurtigere ekspedition. Mere hjælp til den syge, såsom til at få tøj af.
[Kommunikation og information, Pleje, Ventetid] | Virkelig dårligt |
| ✎ 62 | Jeg takker hele personalet for deres indsats og gode humør trods den uoverkommelige arbejdsbyrde.
[Pleje] | Godt |

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

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

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

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

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

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

