

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Karkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
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](mailto: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.....	89
	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:	70
Besvarelser fra afdelingens patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	63%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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



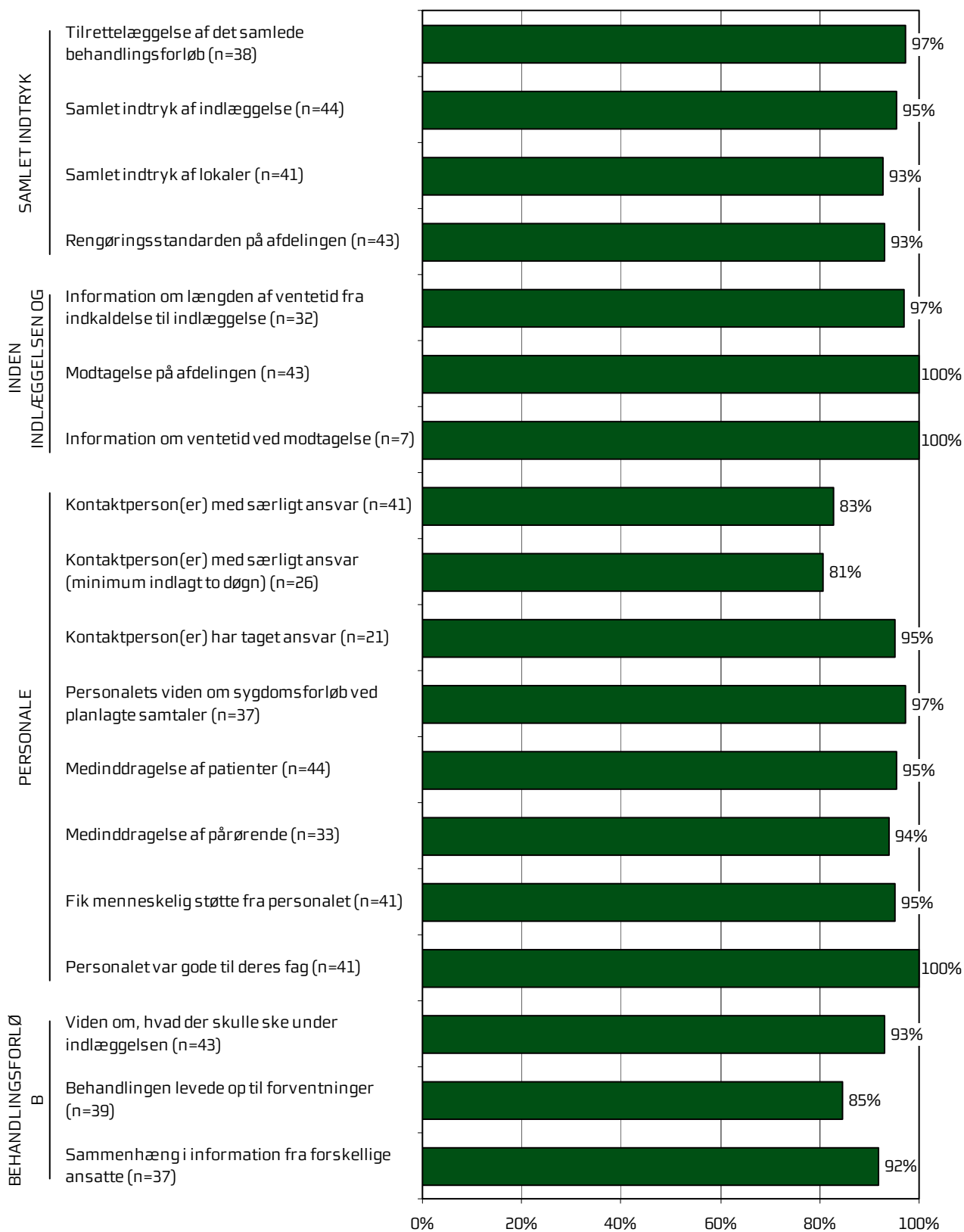


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

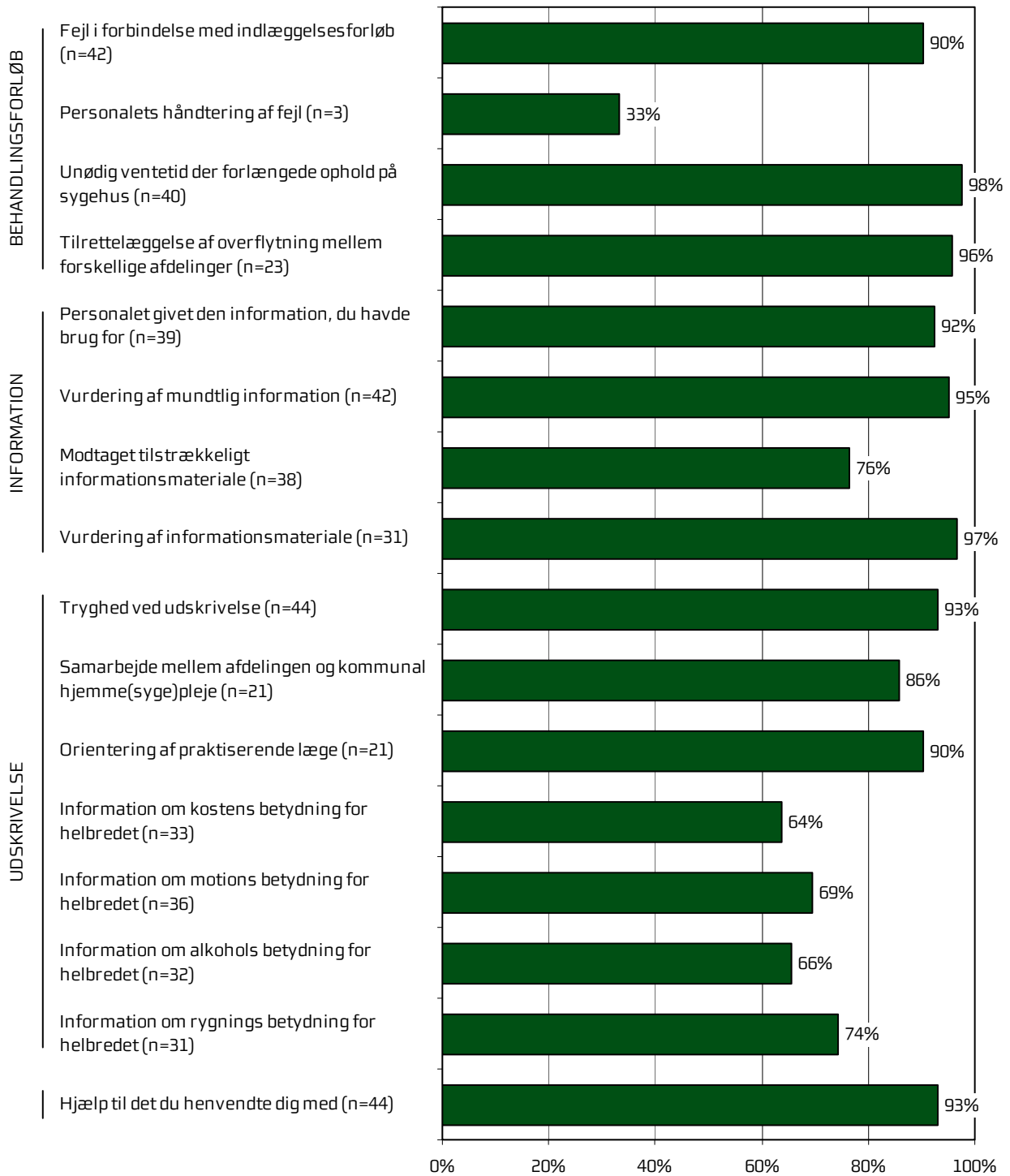
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

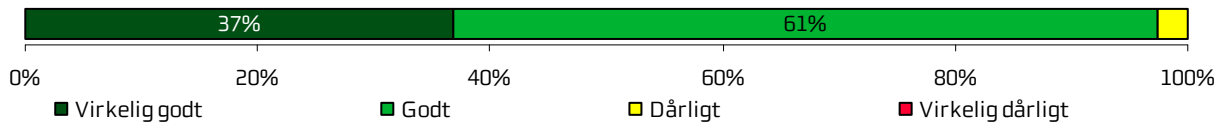
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

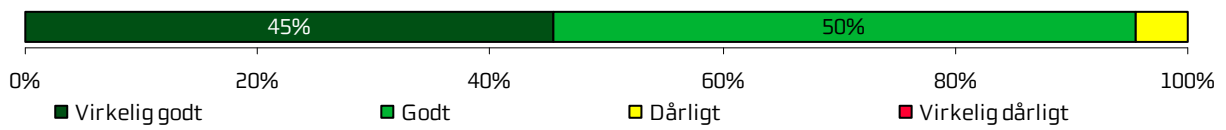
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

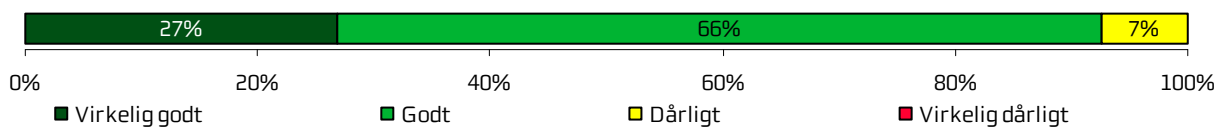
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=38)



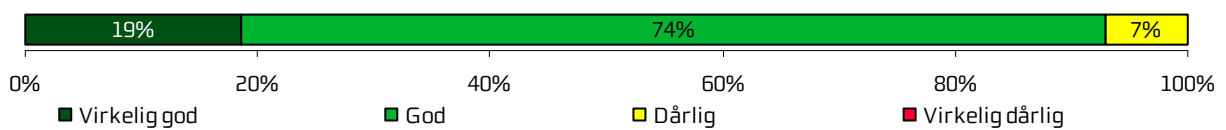
Samlet indtryk af indlæggelse (n=44)



Samlet indtryk af lokaler (n=41)



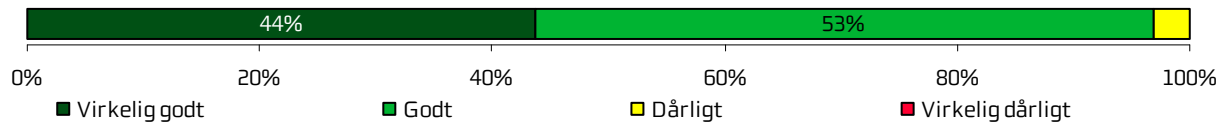
Rengøringsstandard på afdelingen (n=43)



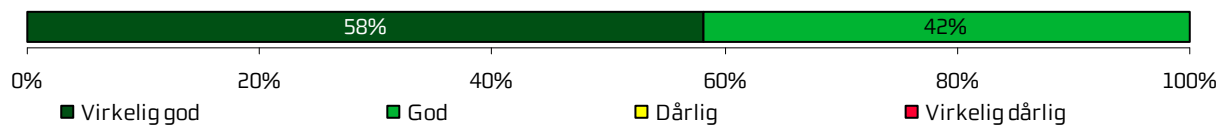
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	98 %	86 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	-	-	97 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	97 %	89 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

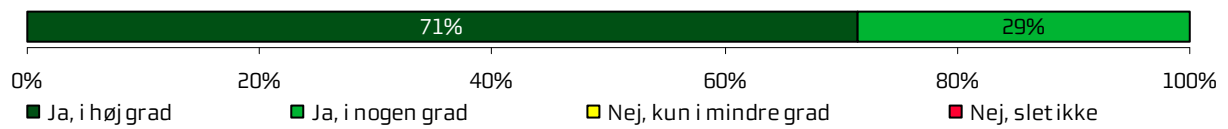
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=32)



Modtagelse på afdelingen (n=43)



Information om ventetid ved modtagelse (n=7)

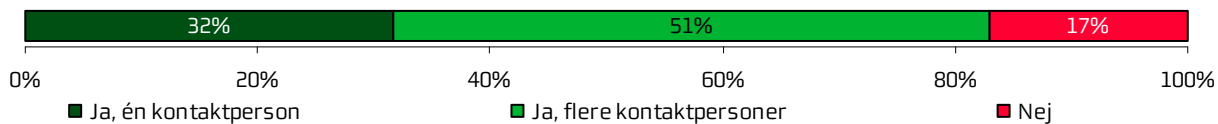




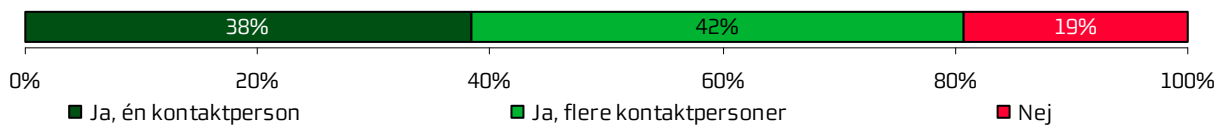
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	-	-	99 % *	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	100 %	-	-	83 % *	57 % *	72 % *

## Personale

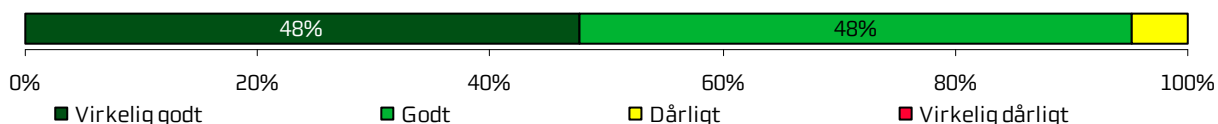
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=41)



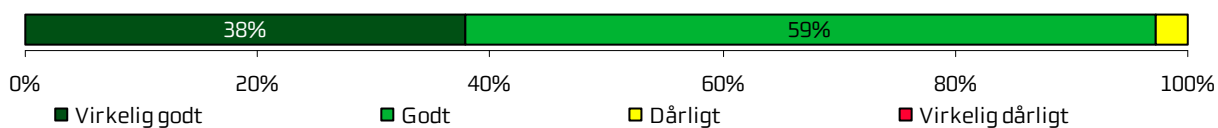
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



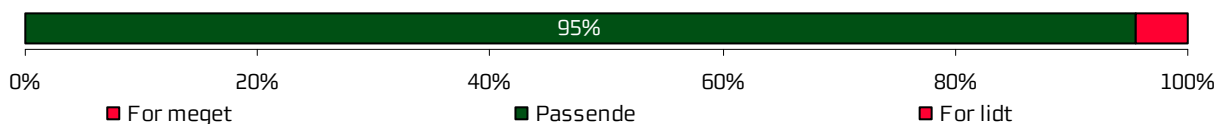
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=21)



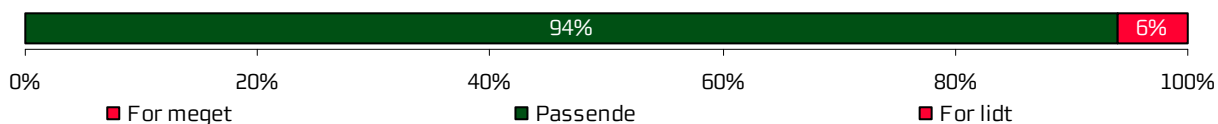
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=37)



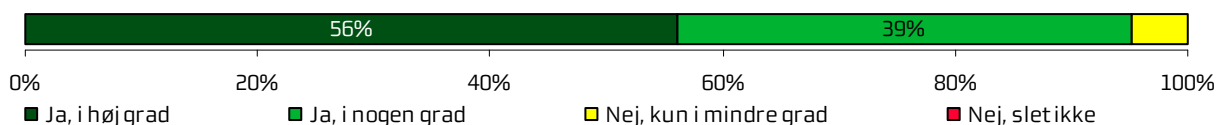
Medinddragelse af patienter (n=44)



Medinddragelse af pårørende (n=33)



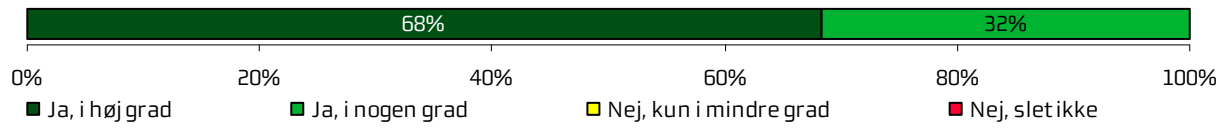
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=41)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	-	-	89 %	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	-	-	88 %	77 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	-	-	95 %	83 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	96 %	82 % *	86 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *

## *Personale (fortsat)*

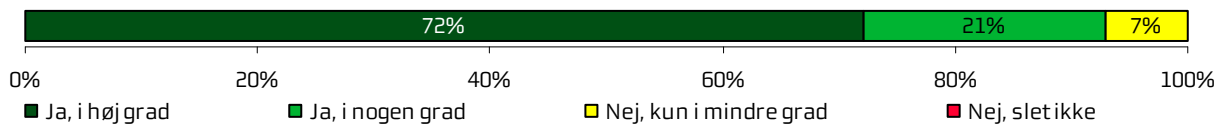
Personalet var gode til deres fag (n=41)



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

## Behandlingsforløb

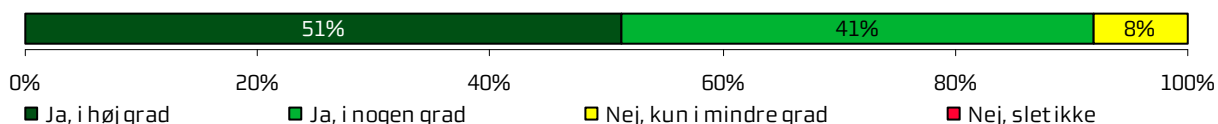
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=43)



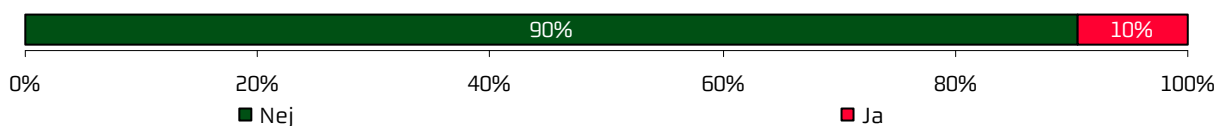
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



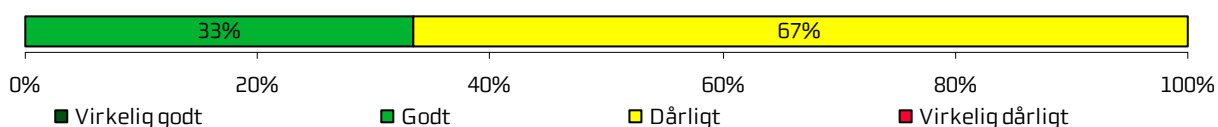
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



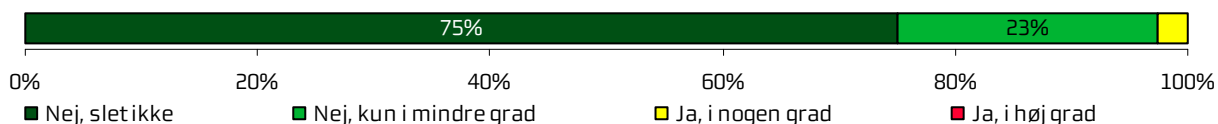
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=42)



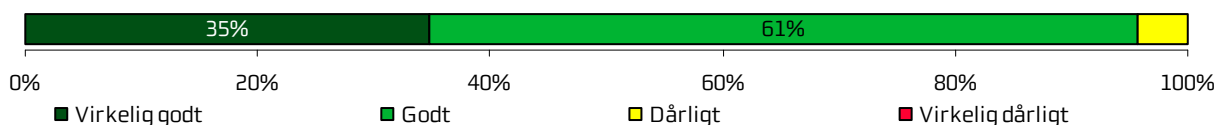
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=40)



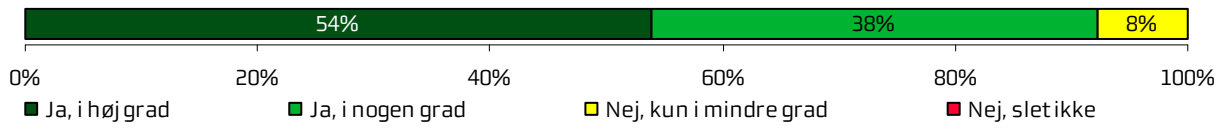
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=23)



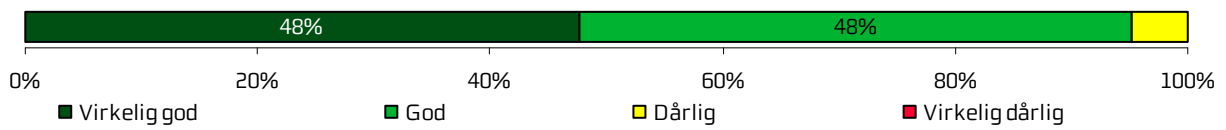
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	-	-	97 %	78 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	-	-	96 %	81 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	-	-	90 %	80 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	83 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	98 %	-	-	91 % *	73 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	-	-	95 %	83 % *	90 % *

## Information

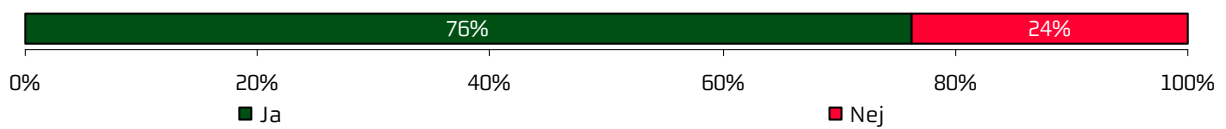
Personalet givet den information, du havde brug for (n=39)



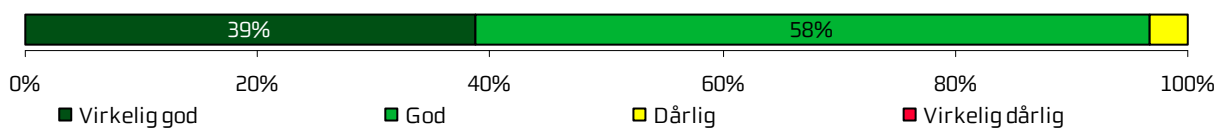
Vurdering af mundtlig information (n=42)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=38)



Vurdering af informationsmateriale (n=31)

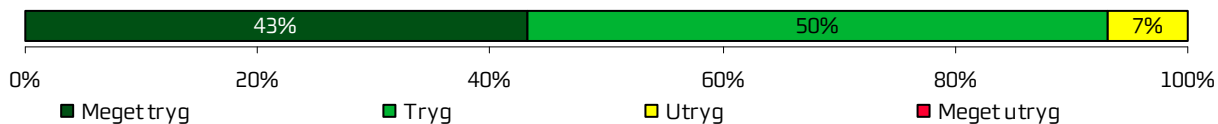




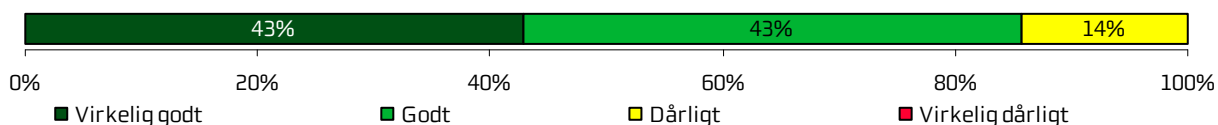
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	-	-	97 %	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	95 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	85 % *	92 % *

## Udskrivelse

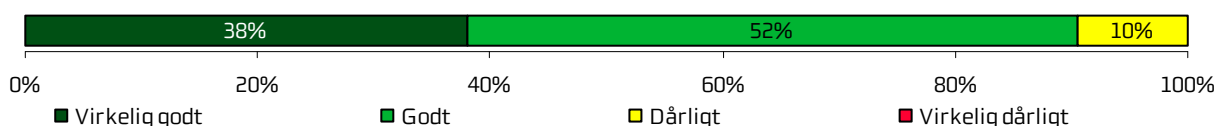
Tryghed ved udskrivelse (n=44)



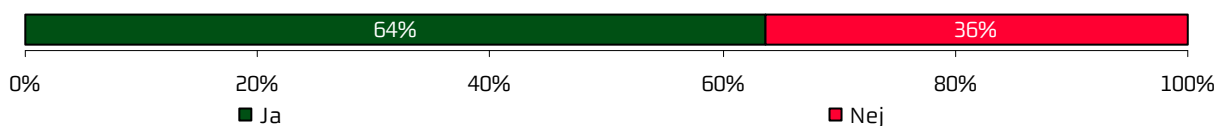
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



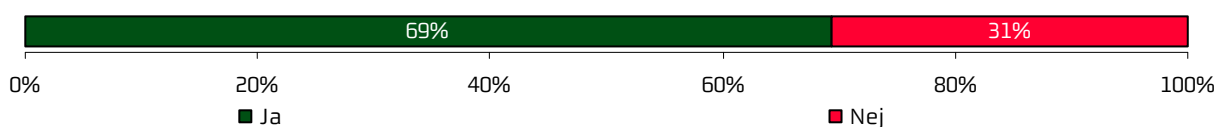
Orientering af praktiserende læge (n=21)



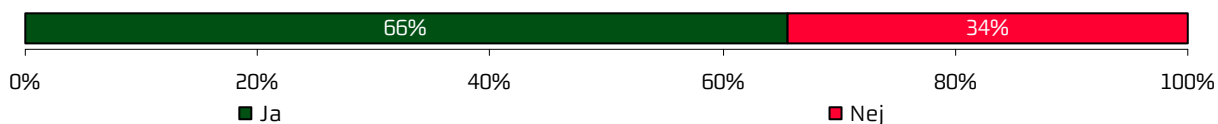
Information om kostens betydning for helbredet (n=33)



Information om motions betydning for helbredet (n=36)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=32)



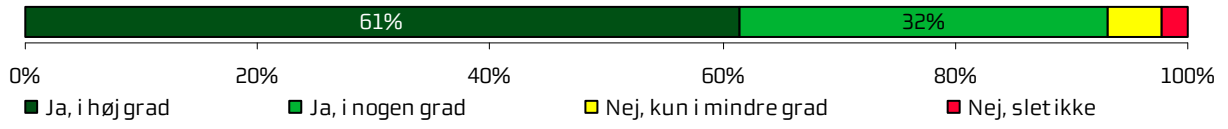
Information om rygningens betydning for helbredet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	-	-	94 %	85 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	-	-	93 %	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	-	-	93 %	72 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	86 % *	60 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	90 % *	65 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	87 % *	52 %	68 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	74 %	-	-	89 %	57 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	98 %	91 %	95 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR: .....

## PERSONALE

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



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

## INFORMATION

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

LØBENR.: \_\_\_\_\_

## UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

**Hvordan oplevede du din indlæggelse på**

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

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

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

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

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

**Om undersøgelsen**

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

**Har du spørgsmål til spørgeskemaet?**

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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) 63 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	63%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	54%
Kvinde	50%	46%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	2%	4%
60-79 år	80%	79%
80 år eller derover	18%	17%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### 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:

<sup>1</sup> 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		44		100%
<b>Køn</b>				
Mand		22		50%
Kvinde		22		50%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		1		2%
60-79 år		35		80%
80 år eller derover		8		18%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		41		98%
Pårørende		1		2%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		41		98%
Ikke dansk		1		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		9		20%
Planlagt		35		80%



**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	37	61	3	0	38	4
<b>Køn</b>						
Mand	42	53	5	0	19	3
Kvinde	32	68	0	0	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	38	59	3	0	32	3
80 år eller derover	40	60	0	0	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	63	0	0	35	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	66	3	0	35	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	100	0	0	6	3
Planlagt	44	53	3	0	32	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	5	0	44
<b>Køn</b>					
Mand	59	36	5	0	22
Kvinde	32	64	5	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	49	46	6	0	35
80 år eller derover	38	63	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	49	5	0	41
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	54	5	0	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	78	0	0	9
Planlagt	51	43	6	0	35

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	66	7	0	41
<b>Køn</b>					
Mand	29	67	5	0	21
Kvinde	25	65	10	0	20
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	31	63	6	0	32
80 år eller derover	0	88	13	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	63	8	0	38
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	68	8	0	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	75	0	0	8
Planlagt	27	64	9	0	33

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	19	74	7	0	43
<b>Køn</b>					
Mand	27	64	9	0	22
Kvinde	10	86	5	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	23	69	9	0	35
80 år eller derover	0	100	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	75	8	0	40
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	15	78	8	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	78	22	0	9
Planlagt	24	74	3	0	34

**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	44	53	3	0	32	0	9
<b>Køn</b>							
Mand	47	47	6	0	17	0	4
Kvinde	40	60	0	0	15	0	5
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	1
60-79 år	46	50	4	0	26	0	7
80 år eller derover	33	67	0	0	6	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	42	55	3	0	31	0	8
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	41	55	3	0	29	0	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	9
Planlagt	44	53	3	0	32	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	42	0	0	43
<b>Køn</b>					
Mand	55	45	0	0	22
Kvinde	62	38	0	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	59	41	0	0	34
80 år eller derover	50	50	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	40	0	0	40
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	45	0	0	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	67	0	0	9
Planlagt	65	35	0	0	34

**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	71	29	0	0	7	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	67	33	0	0	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	29	0	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	33	0	0	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	83	17	0	0	6	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	51	17	41
<b>Køn</b>				
Mand	33	57	10	21
Kvinde	30	45	25	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	32	50	18	34
80 år eller derover	33	50	17	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	53	16	38
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	26	55	18	38
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	11	78	11	9
Planlagt	38	44	19	32



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	42	19	26
<b>Køn</b>				
Mand	43	50	7	14
Kvinde	33	33	33	12
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	38	42	21	24
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	46	17	24
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	48	22	23
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	17	67	17	6
Planlagt	45	35	20	20

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	48	48	5	0	21	0
<b>Køn</b>						
Mand	54	38	8	0	13	0
Kvinde	38	63	0	0	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	47	47	5	0	19	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	50	5	0	20	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	50	6	0	18	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	80	0	0	5	0
Planlagt	56	38	6	0	16	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	38	59	3	0	37	5
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	0	0	20	2
Kvinde	35	59	6	0	17	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	38	59	3	0	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	59	3	0	34	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	65	3	0	34	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	57	0	0	7	2
Planlagt	37	60	3	0	30	3

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	44
<b>Køn</b>				
Mand	0	100	0	22
Kvinde	0	91	9	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	0	94	6	35
80 år eller derover	0	100	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	41
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	41
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	89	11	9
Planlagt	0	97	3	35

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	33	11
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	16	6
Kvinde	0	94	6	17	5
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	1
60-79 år	0	93	7	28	7
80 år eller derover	0	100	0	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	30	11
Pårørende	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	31	10
Ikke dansk	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	100	0	7	2
Planlagt	0	92	8	26	9

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	56	39	5	0	41	2
<b>Køn</b>						
Mand	57	38	5	0	21	1
Kvinde	55	40	5	0	20	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	56	38	6	0	34	1
80 år eller derover	50	50	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	37	5	0	38	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	38	5	0	39	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	56	0	0	9	0
Planlagt	59	34	6	0	32	2

**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	68	32	0	0	41	3
<b>Køn</b>						
Mand	75	25	0	0	20	2
Kvinde	62	38	0	0	21	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	71	29	0	0	34	1
80 år eller derover	50	50	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	29	0	0	38	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	34	0	0	38	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	44	0	0	9	0
Planlagt	72	28	0	0	32	3

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	72	21	7	0	43	1
<b>Køn</b>						
Mand	71	24	5	0	21	1
Kvinde	73	18	9	0	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	68	26	6	0	34	1
80 år eller derover	88	0	13	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	20	5	0	40	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	23	8	0	40	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	38	38	0	8	1
Planlagt	83	17	0	0	35	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	62	23	10	5	39	5
<b>Køn</b>						
Mand	58	21	11	11	19	3
Kvinde	65	25	10	0	20	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	58	29	6	6	31	4
80 år eller derover	71	0	29	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	22	11	6	36	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	25	11	6	36	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	43	0	14	7	2
Planlagt	66	19	13	3	32	3

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	51	41	8	0	37	6
<b>Køn</b>						
Mand	59	29	12	0	17	5
Kvinde	45	50	5	0	20	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	52	39	10	0	31	4
80 år eller derover	40	60	0	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	38	9	0	34	6
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	44	9	0	34	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	71	0	0	7	2
Planlagt	57	33	10	0	30	4

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	42
<b>Køn</b>			
Mand	86	14	21
Kvinde	95	5	21
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	1
60-79 år	88	12	34
80 år eller derover	100	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	40
Pårørende	-	-	0
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	39
Ikke dansk	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	100	0	9
Planlagt	88	12	33

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	-	-	-	-	3	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	3	1

**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	75	23	3	0	40	2
<b>Køn</b>						
Mand	65	30	5	0	20	1
Kvinde	85	15	0	0	20	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	69	28	3	0	32	2
80 år eller derover	100	0	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	24	0	0	37	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	24	3	0	38	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	86	14	0	0	7	2
Planlagt	73	24	3	0	33	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	35	61	4	0	23	1	18
<b>Køn</b>							
Mand	38	54	8	0	13	1	8
Kvinde	30	70	0	0	10	0	10
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	1
60-79 år	42	53	5	0	19	1	14
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	65	0	0	20	1	18
Pårørende	-	-	-	-	1	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	67	5	0	21	1	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	4	0	5
Planlagt	37	58	5	0	19	1	13

**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	54	38	8	0	39
<b>Køn</b>					
Mand	50	41	9	0	22
Kvinde	59	35	6	0	17
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	56	34	9	0	32
80 år eller derover	50	50	0	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	36	8	0	36
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	39	8	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	75	0	0	8
Planlagt	61	29	10	0	31

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	48	48	5	0	42
<b>Køn</b>					
Mand	52	43	5	0	21
Kvinde	43	52	5	0	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	50	44	6	0	34
80 år eller derover	29	71	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	46	5	0	39
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	51	5	0	39
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	67	0	0	9
Planlagt	52	42	6	0	33



**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	76	24	38	4
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	20	2
Kvinde	78	22	18	2
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	75	25	32	2
80 år eller derover	100	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	35	4
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	35	4
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	71	7	1
Planlagt	87	13	31	3

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	58	3	0	31	2
<b>Køn</b>						
Mand	29	65	6	0	17	2
Kvinde	50	50	0	0	14	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	37	59	4	0	27	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	57	4	0	28	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	64	4	0	28	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	1
Planlagt	43	54	4	0	28	1

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	50	7	0	44
<b>Køn</b>					
Mand	59	27	14	0	22
Kvinde	27	73	0	0	22
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	49	43	9	0	35
80 år eller derover	25	75	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	49	7	0	41
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	54	7	0	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	67	11	0	9
Planlagt	49	46	6	0	35

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	43	14	0	21	1
<b>Køn</b>						
Mand	50	38	13	0	8	0
Kvinde	38	46	15	0	13	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	47	35	18	0	17	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	37	16	0	19	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	45	15	0	20	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	60	40	0	5	0
Planlagt	56	38	6	0	16	1

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	52	10	0	21	22
<b>Køn</b>						
Mand	57	29	14	0	7	15
Kvinde	29	64	7	0	14	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	1
60-79 år	41	53	6	0	17	17
80 år eller derover	-	-	-	-	4	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	58	5	0	19	21
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	58	11	0	19	21
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	6
Planlagt	44	50	6	0	18	16

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	64	36	33	11
<b>Køn</b>				
Mand	76	24	17	5
Kvinde	50	50	16	6
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	67	33	27	8
80 år eller derover	60	40	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	31	10
Pårørende	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	30	11
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	75	8	1
Planlagt	76	24	25	10

**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	69	31	36	8
<b>Køn</b>				
Mand	83	17	18	4
Kvinde	56	44	18	4
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	72	28	29	6
80 år eller derover	67	33	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	30	33	8
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	33	8
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	75	8	1
Planlagt	82	18	28	7

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	66	34	32	12
<b>Køn</b>				
Mand	81	19	16	6
Kvinde	50	50	16	6
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	69	31	26	9
80 år eller derover	60	40	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	33	30	11
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	37	30	11
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	75	8	1
Planlagt	79	21	24	11



**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	74	26	31	13
<b>Køn</b>				
Mand	87	13	15	7
Kvinde	63	38	16	6
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	76	24	25	10
80 år eller derover	60	40	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	29	12
Pårørende	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	29	12
Ikke dansk	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	71	7	2
Planlagt	88	13	24	11

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	32	5	2	44	0
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	5	0	22	0
Kvinde	55	36	5	5	22	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	63	29	6	3	35	0
80 år eller derover	63	38	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	32	5	2	41	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	34	5	2	41	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	78	0	11	9	0
Planlagt	74	20	6	0	35	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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










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

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

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




		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			1
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			3
Pleje			1
Relationer til personale			2
Ventetid			0

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Var blevet opereret på andet sygehus om formiddagen.	Godt
 6	For mange læger involveret i opfølgning og ny diagnose.	Godt
 9	Alt for lang ventetid ([næsten et år]).	Godt
 11	Ingen problemer.	Virkelig godt
 15	Til kontrol for karudvidelse. Derefter akut indlagt.	Godt
 16	Akut indlagt og opereret for en udposning på hovedpulsåren [ ].	Godt
 18	Blev akut indlagt. Fik depotmedicin, som ikke duede til nyrepatient.	Godt
 20	Efter henvisning fra lægepraksis var jeg tilsagt til undersøgelse på røntgen (ultralyd) og dagen efter til CT-scanning og samtale, begge i Viborg. For at få præciseret næste dags aftale, henvendte jeg mig umiddelbart efter ultralydsundersøgelsen på afdelingen medbringende det skriftlige undersøgelsesresultat, som jeg dog ikke var blevet orienteret om. Oplysninger givet ved samtalen med sygeplejersken på afdelingen ændrede takseringen af tilfældet til akut, og jeg blev vidererigeret til andet sygehus. Her blev jeg gjort bekendt med resultatet af ultralydsundersøgelsen, blev CT-scannet og holdt under opsyn indtil tilbagetransport og indlæggelse i Viborg dagen efter. Optakten til indlæggelsen oplevedes således som lidt forvirrende og med enkelte informationsmæssige mangler.	Virkelig godt
 21	Kom ind via Falck efter fald med hofte og var indlagt, da jeg blev overført til anden afdeling.	Godt




## Karkirurgisk afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
	6	Udenfor stuen og forundersøgelse: ok. Inden på stuen: mangelfuld og ingen "omsorg".	God
	7	Jeg blev rigtig godt modtaget af et rart personale.	God
	19	Fagligt og empatisk, samt instruktivt som indvirkede stor tryghed. Alle var informeret om mit behandlingsforløb.	Virkelig god





## Karkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?







	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	6	Operation []: udmærket!  Men: bivirkning i form af voldsomme smerter [i mange dage] [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	9	Antal af dage (to), men blev først indkaldt en enkelt dag. Dette fik jeg rettet telefonisk tre gange, da tidspunktet (datoen) også var forkert.	Godt
	10	Ny operation.	Uoplyst



**Karkirurgisk afdeling****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**






	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Hele behandlingsforløbet var bare ok.	Virkelig godt
	14	Blev udskrevet [sidst på ugen]. [Midt på den næste uge var jeg fysisk aktiv], det var ikke så godt. Jeg ville gerne, at der var lidt information om, hvornår man kan være aktiv. [].	Virkelig godt
	15	Behandling var ikke mulig på grund af [anden] sygdom. Hjemsendt efter et døgn uden meget håb.	Godt
	19	Jeg er meget glad og tryk ved behandlinger på andet sygehus. Atmosfære og faglighed er helt i top. [].	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Hvad med fremtiden? Hvad kan jeg selv gøre? Jeg synes jo, at jeg gør alt rigtigt, f.eks. ingen rygning og fedtfattig kost, og alligevel blev jeg syg.	Godt
 8	Man bør ikke skrive, at man vil ringe patienten op dagen efter udskrivning og en måned senere, når man IKKE gør det.	Virkelig godt
 11	Fik opereret lysken i begge sider.	Virkelig godt
 12	Jeg fik en [operation], som var meget vellykket. Det hjalp mig meget.	Godt
 16	Ingen information/for dårlig information om tiden efter udskrivelsen.	Godt
 22	Med de kundskaber som jeg kan have om omhandlende forløb, så vurderer jeg, at der er overlappende undersøgelser. Først konstaterer min læge, at der er noget galt, og sender mig til yderligere undersøgelse på andet sygehus. Der fastslår man, at min læge har ret, der er noget galt. Herefter sendes jeg til en tredje sygehus, som giver min læge og den andet sygehus ret. "Der er noget galt, som de siger", og ændrer på min medicinliste. Efter nogen tid bliver jeg scannet på tredje sygehus, hvor problemet klarlægges. Herefter går der igen nogen tid, før indlæggelse til endelig behandling. Der bør være større tiltro til min læge og nogle samme sted bør foretages samtidig, herved kunne der spares meget kørsel.	Godt

## Karkirurgisk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Udskrives trods manglende evne til at klæde mig på/gå uden rollator!	Godt
	13	- Min ægtefælle var meget utryk (for tidligt). - Har to gange siden været indlagt, og flere undersøgelser venter. - Eftervirkninger fra operationen.	Virkelig godt
	15	Kunne ønske sig en skriftlig redegørelse over indlæggelsens forløb. Enten ved hjemsendelsen eller senest otte dage efter.	Godt
	16	For tidligt udskrevet. Udskrevet inden maven var kommet ordentlig i gang.	Godt
	19	Virkelig god. Varm og vejledende.	Virkelig godt

**Karkirurgisk afdeling**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Alting.	Virkelig godt
4	Har ikke ondt i venstre ben og er fri for smertestillende tabletter.	Virkelig godt
5	Personalet er virkelig søde og rare. Jeg siger tak for god behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Hygiejne/rengøring var ikke i top! Kost/mad var ikke frisk og appetitlig! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
7	Hvis jeg havde brug for hjælp eller spørgsmål, var personalet flinke til at komme hurtigt, hvis jeg ringede efter dem. P.s. Jeg kan varmt anbefale sygehuset for andre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Foruden denne gang har jeg måttet have hjælp [et andet sted]. Har altid fået en fin behandling. Så tak til personalet for deres måde at være på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
18	Det kunne være meget godt, at sygehusene/lægen havde telefontid i stedet for stuegang. Svært for pårørende at få kontakt. Mangler struktur! (Svært at holde fri flere dage). Handlingsforløb på patienten, så både patient og pårørende kan følge med (patienter kan være fyldt med medicin og derfor have svært ved at huske). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	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 afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

