



Patienter fra akutmodtagelsernes oplevelser:

Regionshospitalet Randers - Region Midtjylland

- Spørgeskemaet er udsendt til i alt 400 patienter, som har haft en ambulant kontakt uden efterfølgende indlæggelse i perioden 24. august til 13. september 2018.
- 189 patienter (47%) har svaret på spørgeskemaet.

INDHOLD

1. OVERBLIK.....	3
Oversigtsfigur	3
Resultat i forhold til sidste år	5
Resultat i forhold til landsresultatet	7
2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE	9
Gennemsnitsscore/andel	9
Udvikling over tid	11
I forhold til landsresultatet (OUG)	12
3. TEMAVISE AFSNIT	13
Modtagelse og information om ventetid	14
Personalet og informationen under besøget	22
Praktiske forhold og smertelindring	28
Hjemsendelse.....	31
Samlet indtryk	34
4. BILAG.....	37
Yderligere materiale og inspiration til det videre arbejde	37
Spørgeskemaet.....	38

Find yderligere materiale her: www.patientoplevelser.dk/lupakmod18/materiale

Hvor du fra uge 46 i 2018 kan finde:

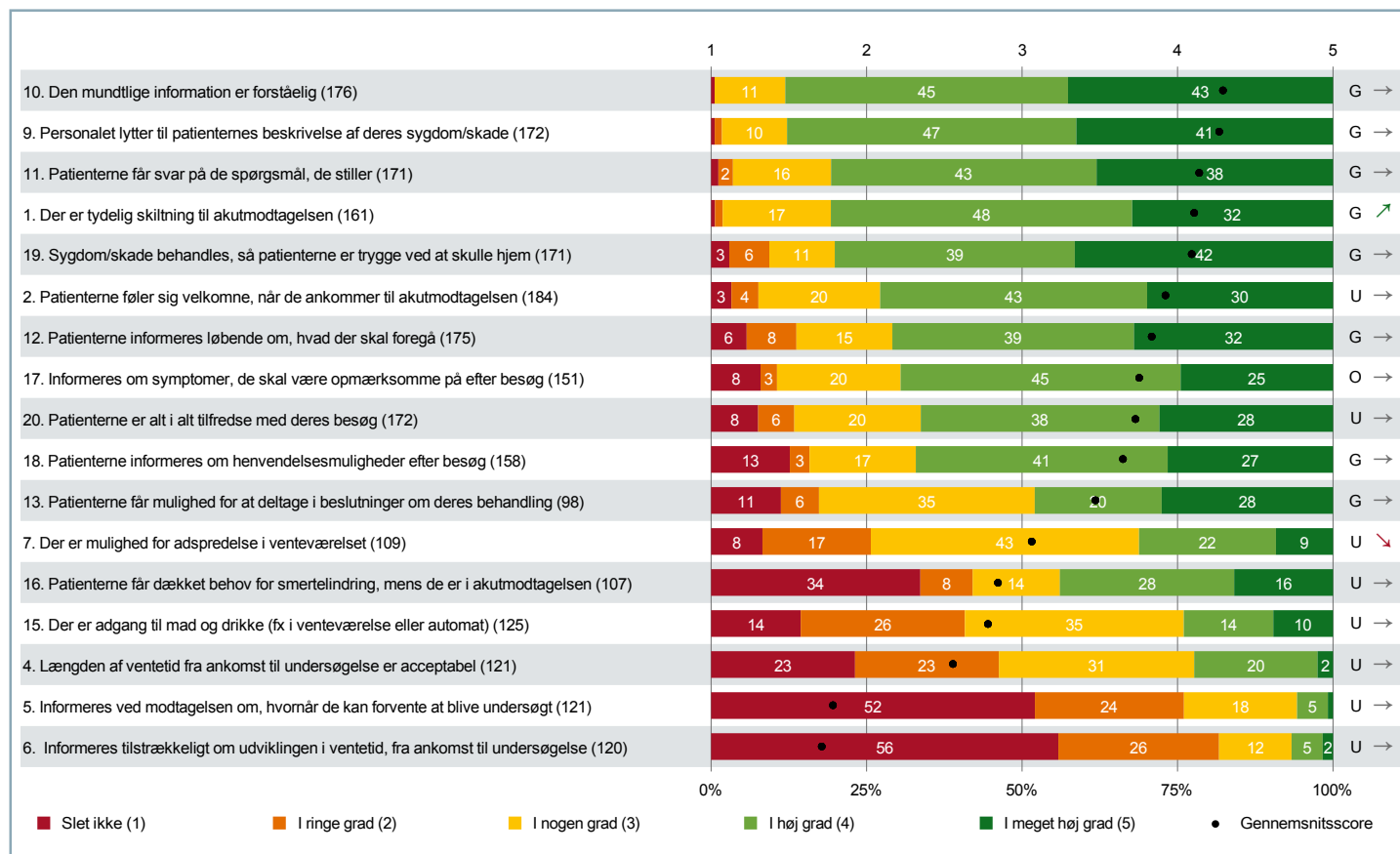
- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2018
- En faktrapport med uddybende information om metode og baggrund
- En FAQ, der svarer på de oftest stillede spørgsmål om LUP'erne

Fra uge 2 i 2019 kan du yderligere finde:

- Enhedsrapporter med resultater på afdelings-/afsnits-, sygehus-, regions- og landsniveau

1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



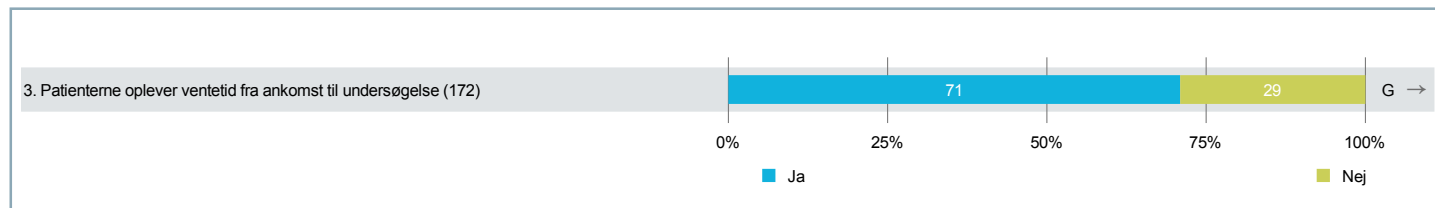
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmålet.

For **figurer og tabeller** i denne rapport gælder det, at

- Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Den er beregnet på baggrund af svarskalaen, der går fra 1 til 5, hvor 1 er den dårligste og 5 den bedste vurdering. Den ønskværdige værdi bruges, når vi ser på ja/nej-spørgsmål.
- Antal svar er i en parentes til venstre for søjlen.
- Placeringer i forhold til landsresultatet er til højre for søjlerne angivet som over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- Pile viser, om sygehuset klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til sidste år.
- I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til sygehusets eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

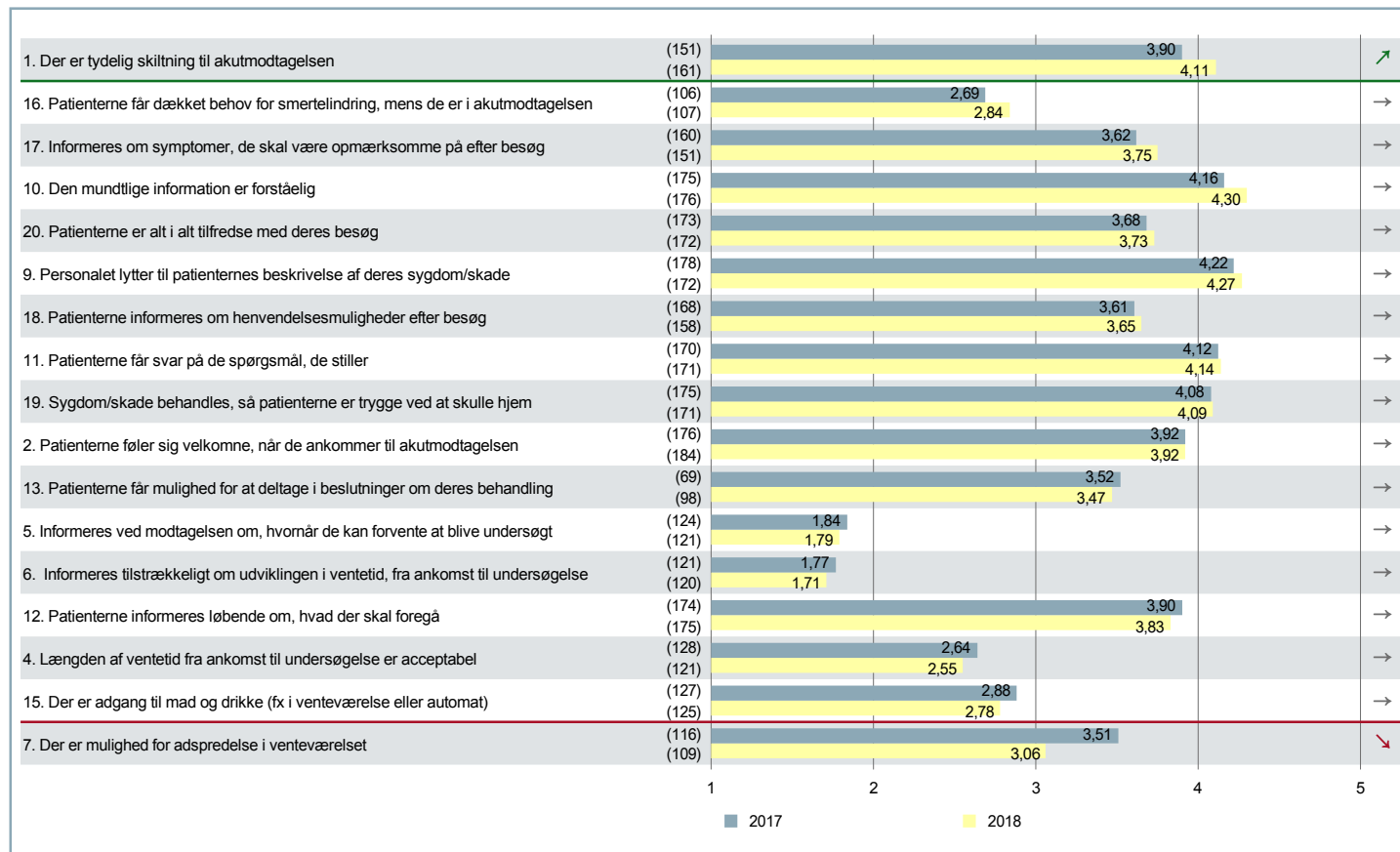
1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål



1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

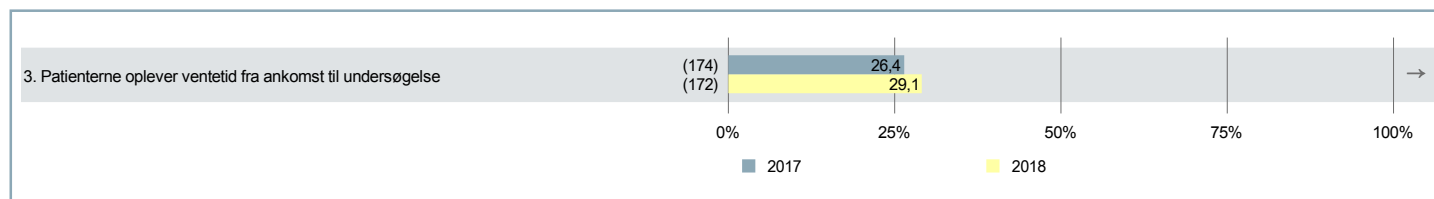


Øverst i figuren er spørgsmål med fremgang og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end sidste år.

Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmålet.

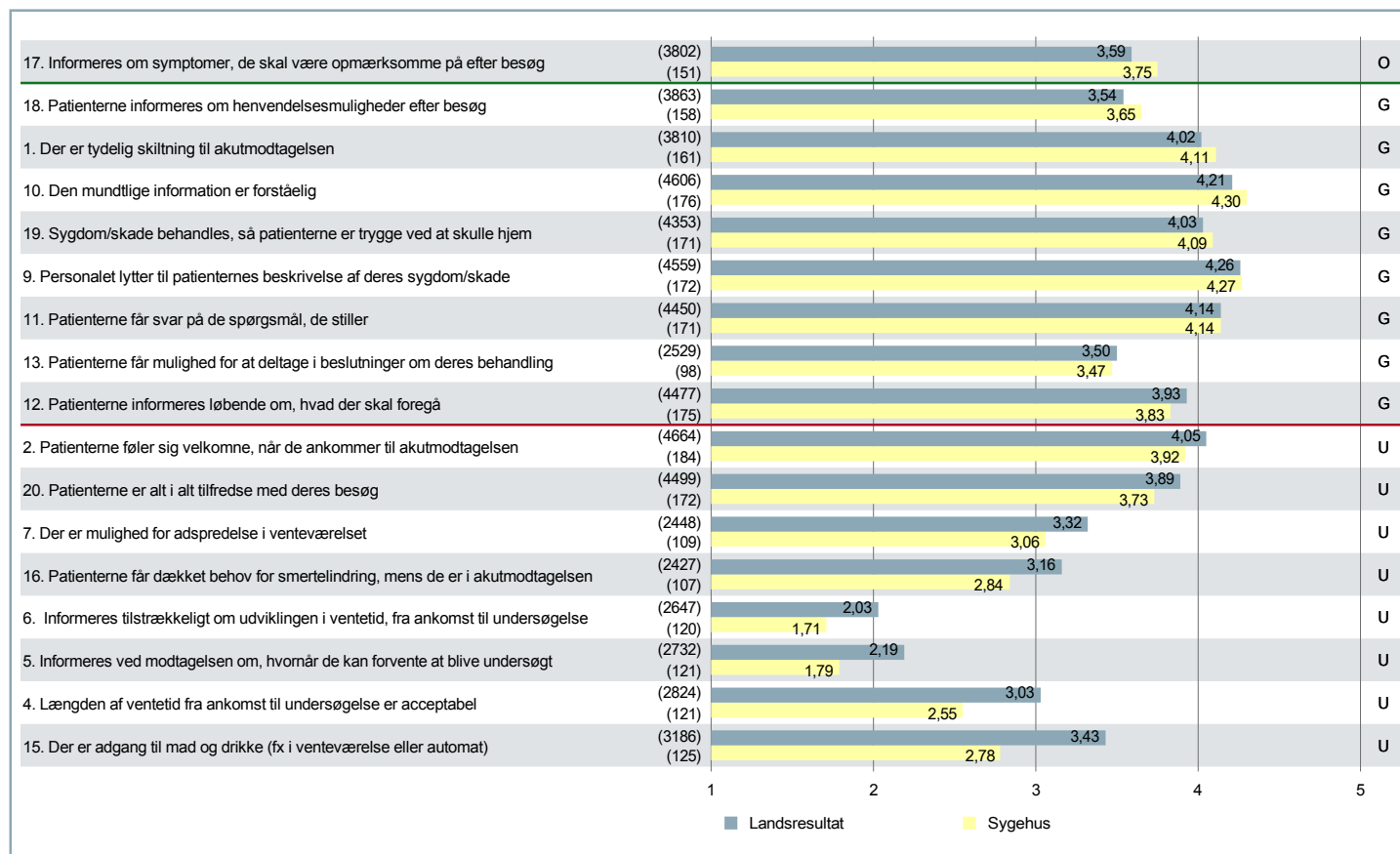
1. OVERBLIK - Resultat i forhold til sidste år (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

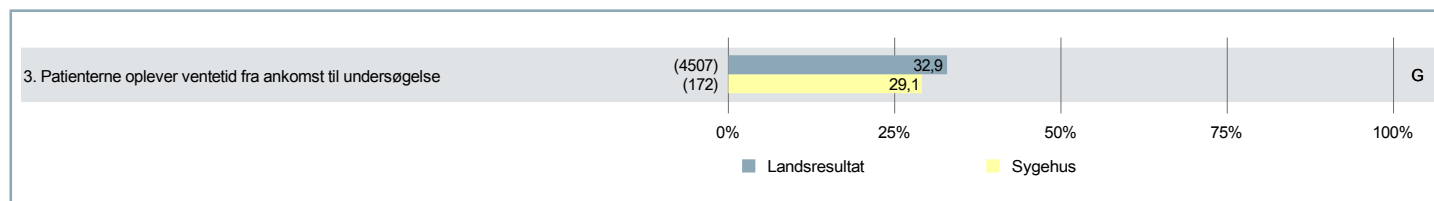


Øverst i figuren er spørgsmål med et bedre resultat end landsresultatet og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end landsresultatet.

Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmålet.

1. OVERBLIK - Resultat i forhold til landsresultatet (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer																		
	1	2	4	5	6	7	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20		
Land	4,02	4,05	3,03	2,19	2,03	3,32	4,26	4,21	4,14	3,93	3,50	3,43	3,16	3,59	3,54	4,03	3,89		
Region Midtjylland	3,89	4,10	3,04	2,19	2,14	3,26	4,35	4,30	4,24	4,05	3,55	3,29	3,32	3,66	3,51	4,12	3,95		
Regionshospitalet Randers	4,11	3,92	2,55	1,79	1,71	3,06	4,27	4,30	4,14	3,83	3,47	2,78	2,84	3,75	3,65	4,09	3,73		
Akutfdeling (Randers)	4,11	3,92	2,55	1,79	1,71	3,06	4,27	4,30	4,14	3,83	3,47	2,78	2,84	3,75	3,65	4,09	3,73		

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Gennemsnitsscore/andel (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Spørgsmaalsnummer
	3
Land	32,9%
Region Midtjylland	32,7%
Regionshospitalet Randers	29,1%
Akutfdeling (Randers)	29,1%

2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - Udvikling over tid

			Spørgsmålsnummer																	
	Total antal		1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20
Total antal for afdelingerne: - bedre end 2017 - ikke forskellig fra 2017 - dårligere end 2017	↗		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	→		0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	↘		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regionshospitalet Randers	1	16	1	↗	→	→	→	→	↘	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	
Akutfdeling (Randers)	1	16	1	↗	→	→	→	→	↘	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	

Alle spørgsmål indgår i denne tabel uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering bedre, dårligere eller ikke forskelligt fra sidste års resultat, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringen kan vi dog godt sammenholde.

Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge tidssammenligningen for sygehuset og den enkelte afdeling. Følger du en række fra venstre mod højre, finder du først enhedsnavnet, dernæst i hvor mange tilfælde resultatet er bedre, ikke forskelligt fra eller dårligere end i 2017. Endelig finder du resultaterne for hvert enkelt spørgsmål.
- Undersøge tidssammenligningen for hvert enkelt spørgsmål. Følger du en kolonne under kolonneoverskriften 'spørgsmålsnumre', finder du først en optælling af de tilfælde, hvor sygehusets afdelinger har bedre, ikke forskellige fra eller dårligere resultater end i 2017. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater. Sygehusets resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over afdelingernes resultater.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

2. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE - I forhold til landsresultatet (OUG)

			Spørgsmålsnummer																	
	Total antal		1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20
Total antal for afdelingerne: - over landsresultat (O) - gennemsnitlige (G) - under landsresultat (U)	O		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	G		1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
	U		0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Regionshospitalet Randers	1	9	8	G	U	G	U	U	U	U	G	G	G	G	U	U	O	G	G	U
Akutfdeling (Randers)	1	9	8	G	U	G	U	U	U	G	G	G	G	G	U	U	O	G	G	U

Alle spørgsmål indgår i denne tabeltype uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering over, under eller ikke forskelligt fra landsresultatet, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringen kan vi dog godt sammenholde.

Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge OUG'ere for sygehuset og den enkelte afdeling. Følger du en række fra venstre mod højre, finder du først enhedsnavnet, dernæst hvor mange O, G og U'ere denne enhed har fået, og endelig de konkrete resultater i forhold til landsresultatet på hvert enkelt spørgsmål.
- Undersøge OUG'ere for hvert enkelt spørgsmål. Følger du en kolonne under kolonneoverskriften 'spørgsmålsnumre' finder du først en optælling af O, G og U'ere, som sygehusets afdelinger har opnået på dette spørgsmål. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater i forhold til landsresultatet for dette spørgsmål. Sygehusets resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over afdelingernes resultater.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

2. TEMAVISE AFSNIT – Introduktion

Der er et temaafsnit pr. tema i spørgeskemaet. Hvert temaafsnit består af en eller flere temafigurer med temaets spørgsmål og en tabel pr. spørgsmål i temaet.

TEMAFIGUR

Temafigurerne ligner oversigtsfiguren i figurrapporten. Den væsentligste forskel er, at den kun indeholder spørgsmål, der vedrører temaet, og at spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer. Fordelen ved denne type figur er, at det er let at se, om der er enkelte spørgsmål inden for et tema, der skiller sig ud i gennemsnitsscoren eller svarfordelingen, eller om alle spørgsmål generelt ligger godt eller dårligt. Det gør det lettere at finde ud af, om det blot er et enkelt spørgsmål og dermed et delområde, der skal arbejdes med, eller om det er hele området, der har brug for et løft.

TABEL PR. SPØRGSMÅL I TEMAET

Spørgsmålstabellerne uddyber resultaterne for ét spørgsmål ad gangen. I tabellerne gengives resultatet for landsplanet, regionen, sygehuset selv og dets afdelinger. Resultaterne er opdelt i to hovedtyper; resultater og antal svar.

Hovedtypen ”resultater” indeholder tre kolonner, der viser:

1. Gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskala eller den ønskværdige værdi for ja/nej-spørgsmål.
2. Om resultatet er bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskellig (→) i forhold til sidste år.
3. Om resultatet er over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.

I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at sammenligninger med eget resultat det foregående år og med landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

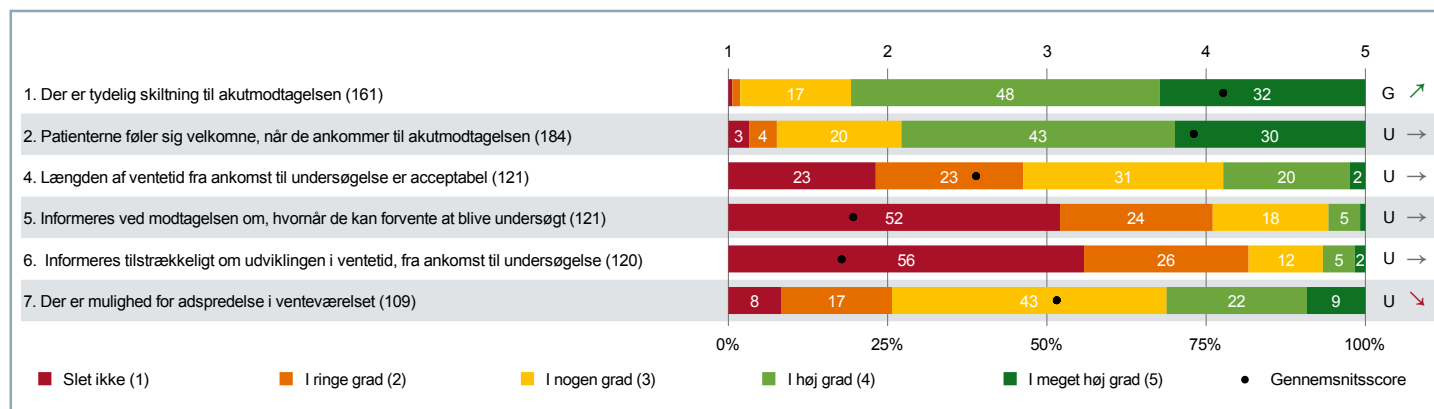
Hvis der ikke eksisterer et resultat, er det markeret med en streg (-). Det kan eksempelvis ske, når sammenligning med sidste års resultat ikke er mulig.

Også under hovedtypen ”antal svar” er der tre kolonner, der viser:

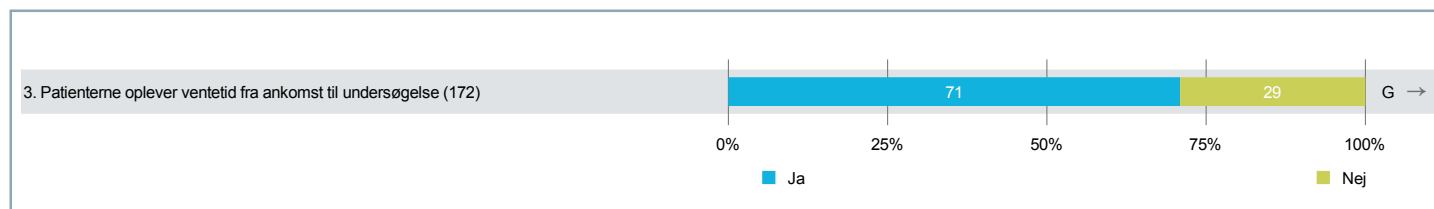
1. ”Vurderingskategorier” er en samlet betegnelse for svar fra følgende svarkategorier
 - Almindelig fempunktsskala: ”slet ikke (1)” til ”i meget høj grad (5)”
 - Ja/nej-spørgsmål: ”ja” og ”nej”.
2. ”Ikke relevant”: Svar i ”ikke relevant for mig”.
3. ”Ved ikke”: Svar i ”ved ikke”.

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



Figur for ja/nej-spørgsmål



3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

1. Var der tydelig skiltning til akutmodtagelsen?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,02	→	-	3810	711	297
Region Midtjylland	3,89	→	U	834	159	68
Regionshospitalet Randers	4,11	↗	G	161	18	7
Akutfdeling (Randers)	4,11	↗	G	161	18	7

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

2. Følte du dig velkommen, da du ankom til akutmodtagelsen?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,05	→	-	4664	72	89
Region Midtjylland	4,10	→	G	1035	20	16
Regionshospitalet Randers	3,92	→	U	184	3	0
Akutfdeling (Randers)	3,92	→	U	184	3	0

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

3. Oplevede du ventetid, fra du ankom til akutmodtagelsen, til du blev undersøgt?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	32,9%	→	-	4507	153	98
Region Midtjylland	32,7%	→	G	997	41	21
Regionshospitalet Randers	29,1%	→	G	172	11	1
Akutfdeling (Randers)	29,1%	→	G	172	11	1

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

4. Var længden af ventetiden, fra du ankom til du blev undersøgt, acceptabel? (Omfatter kun patienter, der har oplevet ventetid)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,03	→	-	2824	10	20
Region Midtjylland	3,04	→	G	651	2	4
Regionshospitalet Randers	2,55	→	U	121	0	0
Akutfdeling (Randers)	2,55	→	U	121	0	0

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

5. Blev du ved modtagelsen informeret om, hvornår du kunne forvente at blive undersøgt? (Omfatter kun patienter, der har oplevet ventetid)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	2,19	→	-	2732	32	85
Region Midtjylland	2,19	→	G	639	4	15
Regionshospitalet Randers	1,79	→	U	121	0	1
Akutfdeling (Randers)	1,79	→	U	121	0	1

3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

6. Blev du tilstrækkeligt informeret om udviklingen i ventetiden, fra du ankom, til du blev undersøgt? (Omfatter kun patienter, der har oplevet ventetid)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	2,03	→	-	2647	119	79
Region Midtjylland	2,14	↗	G	614	25	18
Regionshospitalet Randers	1,71	→	U	120	1	1
Akutfdeling (Randers)	1,71	→	U	120	1	1

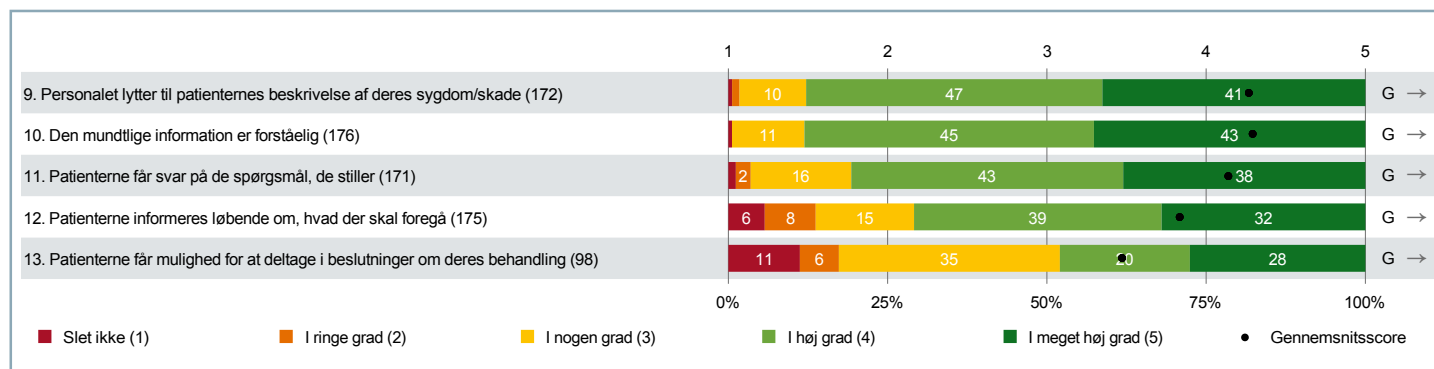
3. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

7. Var der mulighed for adspredelse i venteværelset (fx se TV, læse blade, legetøj til børn, trådløst internet)? (Omfatter kun patienter, der har oplevet ventetid)

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,32	→	-	2448	233	164
Region Midtjylland	3,26	→	G	577	37	40
Regionshospitalet Randers	3,06	↘	U	109	3	7
Akutfdeling (Randers)	3,06	↘	U	109	3	7

3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

9. Lyttede personalet til din beskrivelse af din sygdom/skade?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,26	→	-	4559	88	57
Region Midtjylland	4,35	→	O	998	20	12
Regionshospitalet Randers	4,27	→	G	172	4	1
Akutfdeling (Randers)	4,27	→	G	172	4	1

3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

10. Var den mundtlige information, du fik under dit besøg, forståelig?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,21	→	-	4606	47	46
Region Midtjylland	4,30	↗	O	1018	7	5
Regionshospitalet Randers	4,30	→	G	176	1	0
Akutfdeling (Randers)	4,30	→	G	176	1	0

3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

11. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede under dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,14	→	-	4450	166	71
Region Midtjylland	4,24	→	O	983	37	11
Regionshospitalet Randers	4,14	→	G	171	5	1
Akutfdeling (Randers)	4,14	→	G	171	5	1

3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

12. Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,93	→	-	4477	153	52
Region Midtjylland	4,05	↗	O	1002	17	9
Regionshospitalet Randers	3,83	→	G	175	1	0
Akutfdeling (Randers)	3,83	→	G	175	1	0

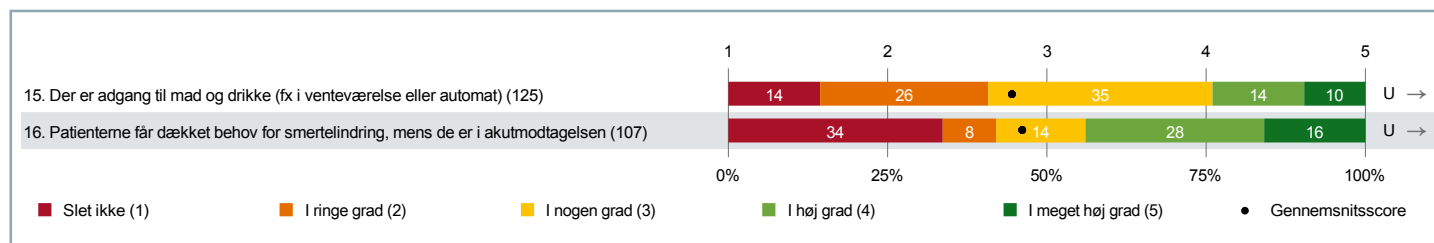
3. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

13. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,50	→	-	2529	1901	189
Region Midtjylland	3,55	→	G	567	405	44
Regionshospitalet Randers	3,47	→	G	98	72	5
Akutfdeling (Randers)	3,47	→	G	98	72	5

3. TEMAVISE AFSNIT – Praktiske forhold og smertelindring

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



3. TEMAVISE AFSNIT – Praktiske forhold og smertelindring (fortsat)

15. Var der adgang til mad og drikke (fx i venteværelse eller automat)?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,43	↗	-	3186	791	656
Region Midtjylland	3,29	→	U	695	149	169
Regionshospitalet Randers	2,78	→	U	125	21	26
Akutfdeling (Randers)	2,78	→	U	125	21	26

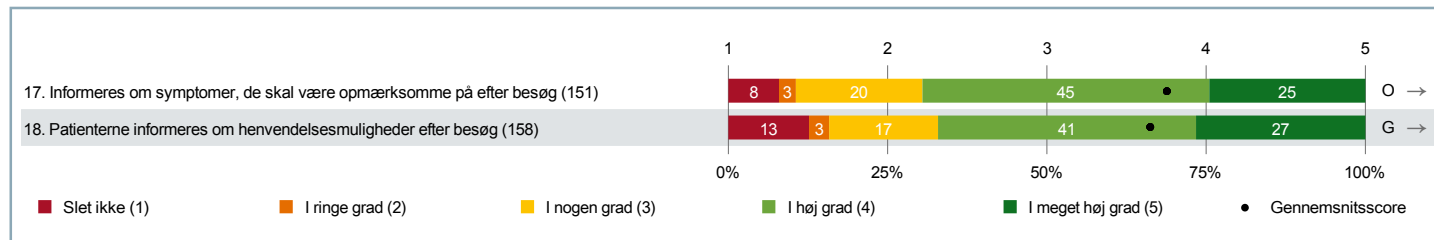
3. TEMAVISE AFSNIT – Praktiske forhold og smertelindring (fortsat)

16. Fik du dækket dit behov for smertelindring, mens du var i akutmodtagelsen?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,16	→	-	2427	2035	148
Region Midtjylland	3,32	→	O	613	371	25
Regionshospitalet Randers	2,84	→	U	107	62	4
Akutfdeling (Randers)	2,84	→	U	107	62	4

3. TEMAVISE AFSNIT – Hjemsendelse

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



3. TEMAVISE AFSNIT – Hjemsendelse (fortsat)

17. Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,59	→	-	3802	653	107
Region Midtjylland	3,66	→	G	844	125	28
Regionshospitalet Randers	3,75	→	O	151	19	5
Akutfdeling (Randers)	3,75	→	O	151	19	5

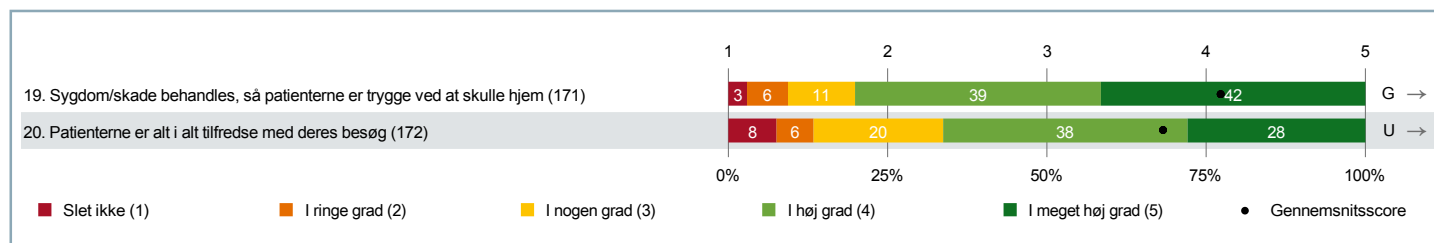
3. TEMAVISE AFSNIT – Hjemsendelse (fortsat)

18. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/skade efter dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,54	→	-	3863	550	143
Region Midtjylland	3,51	→	G	870	100	27
Regionshospitalet Randers	3,65	→	G	158	13	4
Akutfdeling (Randers)	3,65	→	G	158	13	4

3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet indtryk

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet indtryk (fortsat)

19. Blev din sygdom/skade behandlet på en måde, så du var tryk ved at skulle hjem?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	4,03	→	-	4353	169	39
Region Midtjylland	4,12	→	O	958	43	7
Regionshospitalet Randers	4,09	→	G	171	3	0
Akutfdeling (Randers)	4,09	→	G	171	3	0

3. TEMAVISE AFSNIT – Samlet indtryk (fortsat)

20. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg?

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2017	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultatet	3,89	→	-	4499	37	31
Region Midtjylland	3,95	→	G	988	11	7
Regionshospitalet Randers	3,73	→	U	172	0	1
Akutfdeling (Randers)	3,73	→	U	172	0	1

4. BILAG – Yderligere materiale og inspiration til det videre arbejde

Den nationale rapport for LUP Akutmodtagelse 2018 offentliggøres i uge 2 i 2019 på:
www.patientoplevelser.dk/lupakmod18

Find yderligere materiale om LUP Akutmodtagelse på:
www.patientoplevelser.dk/lupakmod18/materiale

Hvor du fra uge 46 i 2018 kan finde:

- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2018
- En fakta rapport med uddybende information om metode og baggrund
- En FAQ, der svarer på de oftest stillede spørgsmål om LUP'erne

Fra uge 2 i 2019 kan du yderligere finde:

- Enhedsrapporter med resultater på afdelings-/afsnits-, sygehus-, regions- og landsniveau

Inspiration til det videre arbejde med jeres resultater fra LUP Akutmodtagelse:

www.patientoplevelser.dk/trin-for-trin - På Kompetencecenter for Patientoplevelsers hjemmeside finder du en "trin for trin guide" til at arbejde med LUP-resultaterne for at forbedre den patientoplevede kvalitet.

www.vibis.dk - Nationalt videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet. Centret indsamler og formidler viden om inddragelse af patienter og pårørende i sundhedsvæsenet. På hjemmesiden kan du blandt andet finde metoder og værktøjer til inddragelse. Videnscentret er etableret af paraplyorganisationen Danske Patienter.

<https://danskepatienter.dk/vibis/om-brugerinddragelse/brugerinddragelse-i-danmark> - Projektdatabase for brugerinddragelse i sundhedsvæsenet under Videnscenter for Brugerinddragelse under Danske Patienter.

www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration - Her kan du hente inspiration og litteratur om metoder til brugerinddragelse. Siden administreres af Kompetencecenter for Patientoplevelser.

www.patientsikkerhed.dk - Her kan du finde viden, projekter og redskaber, som kan anvendes i dit arbejde med at forbedre patientsikkerheden. Siden tilhører Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Patientinddragelsesguiden

www.patientinddragelsesguiden.dk - En hjemmeside om brugerinddragelse i sundhedsvæsenet, hvor fokus er på hvorfor og hvordan du som leder og medarbejder kan anvende forskellige metoder til at inddrage patienter og pårørende i udviklingen af en afdeling, en ydelse eller lignende. På hjemmesiden kan du finde videoer og praksisnære "trin-for-trin guides" på 12 forskellige metoder til organisatorisk brugerinddragelse. Patientinddragelsesguiden er udviklet på baggrund af observationer og interview med over 300 patienter, pårørende og personale fra de fem regioner i Danmark om deres konkrete erfaringer med metoder til organisatorisk brugerinddragelse. Hjemmesiden er udviklet af Kompetencecenter for Patientoplevelser.

4. BILAG – Spørgeskemaet (side 1)

Spørgeskema om dit besøg i [AFDNAVN_BREV] på [SGHNAVN_BREV]



DIN MODTAGELSE OG INFORMATION OM VENTETID I [AKMOD]

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
1. Var der tydelig skiltning til [akmod]?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Følte du dig velkommen, da du <u>ankom</u> til [akmod]?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	Ja		Nej		Ved ikke	
3. Oplevede du ventetid, fra du ankom til [akmod], til du blev undersøgt?	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 8	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 4		<input type="checkbox"/> Gå til spm. 8		<input type="checkbox"/> Gå til spm. 8	
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
4. Var længden af ventetiden, fra du ankom til du blev undersøgt, acceptabel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Blev du ved modtagelsen informeret om, <u>hvornår du kunne forvente</u> at blive undersøgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Blev du tilstrækkeligt informeret om <u>udviklingen</u> i ventetiden, fra du ankom, til du blev undersøgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Var der mulighed for adspredelse i venteværelset (fx se TV, læse blade, legetøj til børn, trådløst internet)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen, din oplevelse af ventetiden og/eller forslag til forbedringer:							

PERSONALET OG INFORMATIONEN UNDER DIT BESØG I [AKMOD]

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
9. Lyttede personalet til din beskrivelse af din sygdom/skade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Var den mundtlige information, du fik under dit besøg, forståelig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede under dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. BILAG – Spørgeskemaet (side 2)

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
13. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? <i>Hvis du ikke havde behov for at deltage i beslutninger, skal du svare "ikke relevant".</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Skriv venligst her, hvis der var nogen beslutninger om din undersøgelse/behandling, som du savnede at deltage i, eller som du var særligt glad for at deltage i:							

PRAKTISKE FORHOLD OG SMERTELINDRING UNDER DIT BESØG I [AKMOD]

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
15. Var der adgang til mad og drikke (fx i venteværelse eller automat)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Fik du dækket dit behov for smertelindring, mens du var i [akmod]?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIN HJEMSENDELSE FRA [AKMOD]

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
17. Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/skade efter dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIT SAMLEDE INDTRYK AF DIT BESØG I [AKMOD]

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
19. Blev din sygdom/skade behandlet på en måde, så du var tryk ved at skulle hjem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Skriv venligst her, hvis du synes, at [akmod] gjorde noget særligt godt, og/eller hvis du synes, at [akmod] kunne gøre noget bedre:							

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