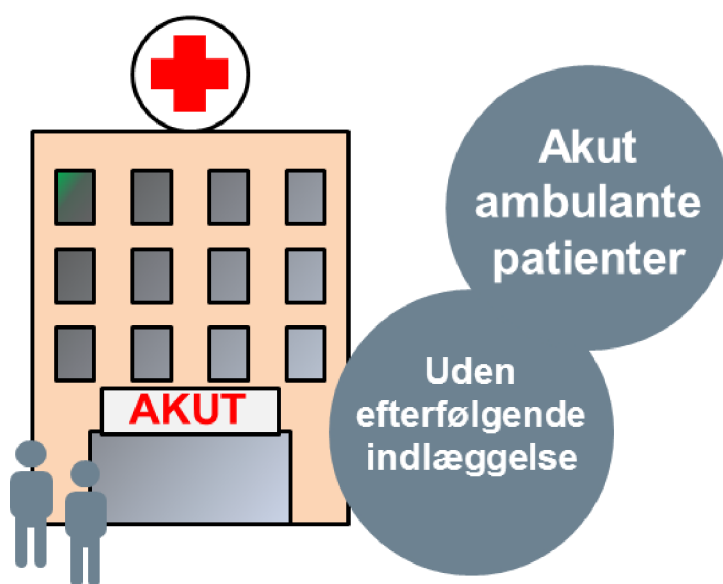




Patienter fra akutmodtagelsernes oplevelser:

Region Midtjylland



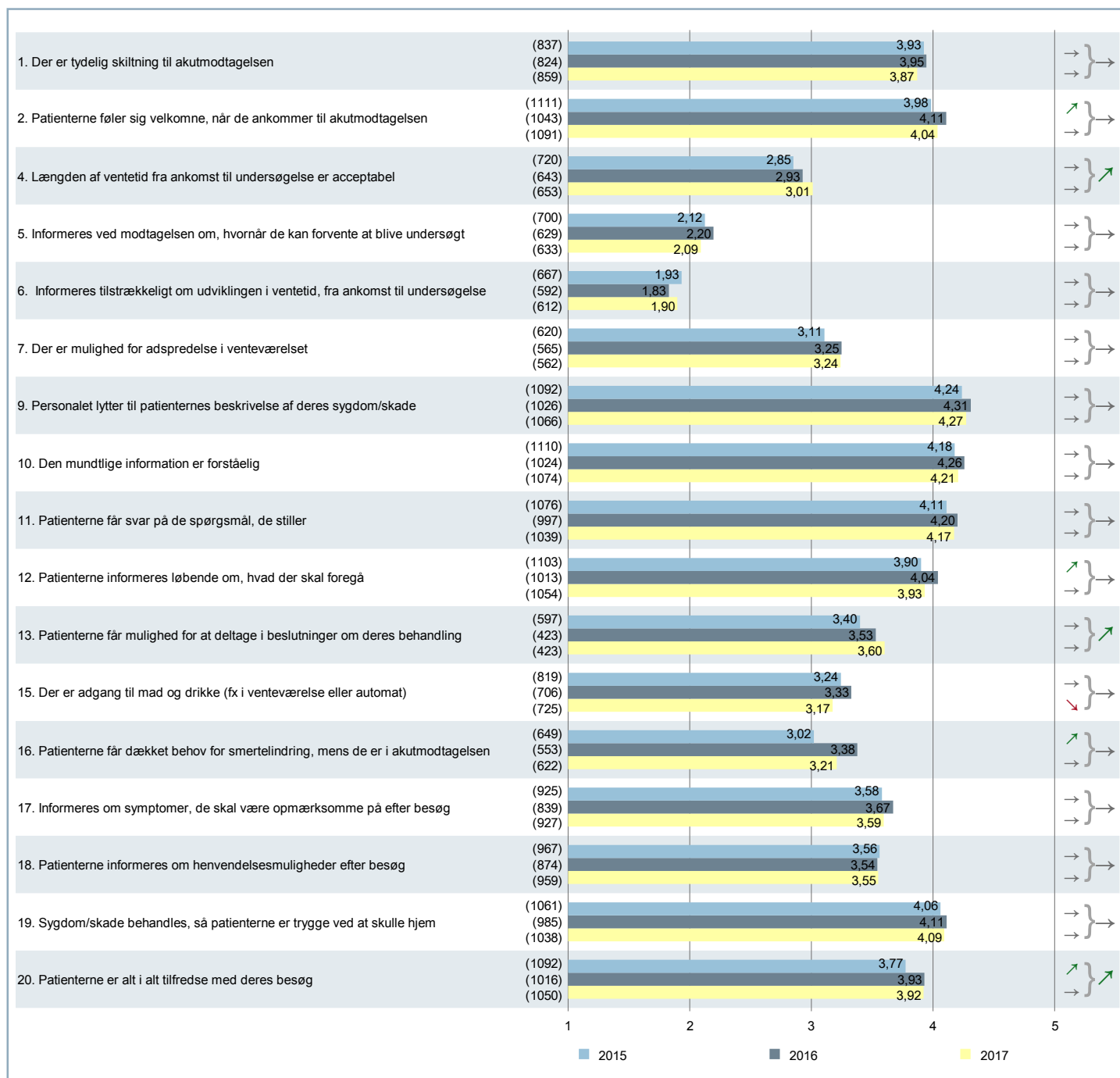
- Spørgeskemaet er udsendt til i alt 2.385 patienter fra akutmodtagelserne, som har været der i perioden 23. august til 12. september 2017.
- 1.147 patienter (48%) svarede på spørgeskemaet.
- Du kan finde svar på de oftest stillede spørgsmål om LUP-undersøgelserne her: www.patientoplevelser.dk/lup/faq

INDHOLD

| | |
|--|-----------|
| 1. OVERBLIK..... | 3 |
| Resultat i forhold til to år tidligere | 3 |
| Oversigtsfigur | 4 |
| Resultat i forhold til sidste år | 6 |
| Resultat i forhold til landsresultatet | 8 |
| 2. KORT OM RAPPORTEN | 10 |
| 3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR SYGEHUSENE | 14 |
| Gennemsnitsscore/andel | 14 |
| Udvikling over tid | 16 |
| I forhold til landsresultatet (OUG) | 17 |
| 4. TEMAVISE AFSNIT | 18 |
| Modtagelse og information om ventetid | 18 |
| Personalet og informationen under besøget | 26 |
| Praktiske forhold og smertelindring | 32 |
| Hjemsendelse..... | 35 |
| Samlet indtryk | 38 |
| 5. BILAG..... | 41 |
| Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde | 41 |
| Spørgeskemaet..... | 42 |

NY FIGUR

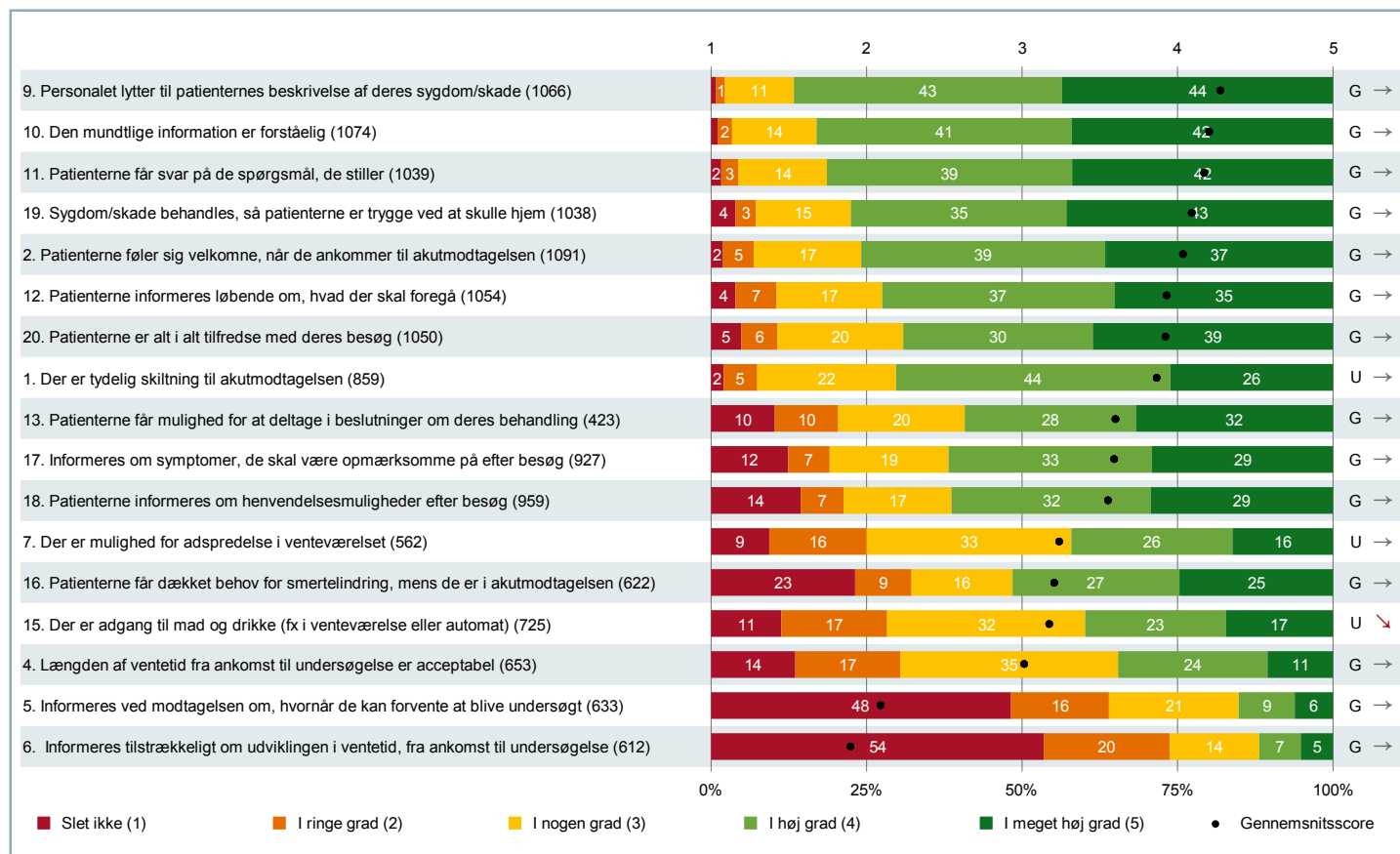
1. OVERBLIK – Resultat i forhold til to år tidligere



Figuren viser udviklingen i resultaterne over de sidste to år. Pilen længst til højre viser, om der er sket en signifikant positiv (pil op) eller negativ (pil ned) udvikling fra 2015 til 2017. De to mindre pile viser udviklingen mellem de enkelte år.

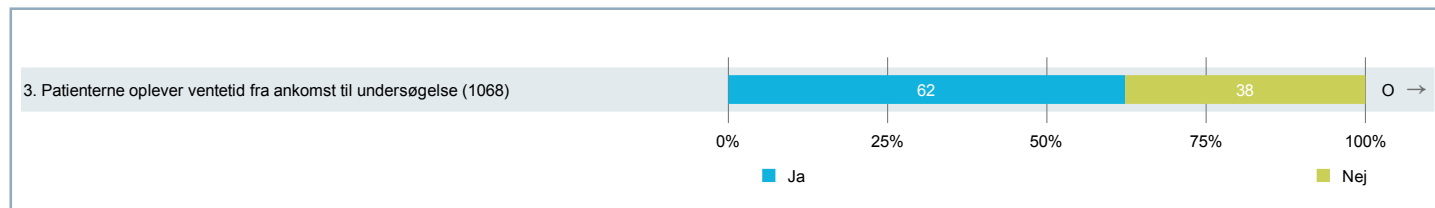
1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



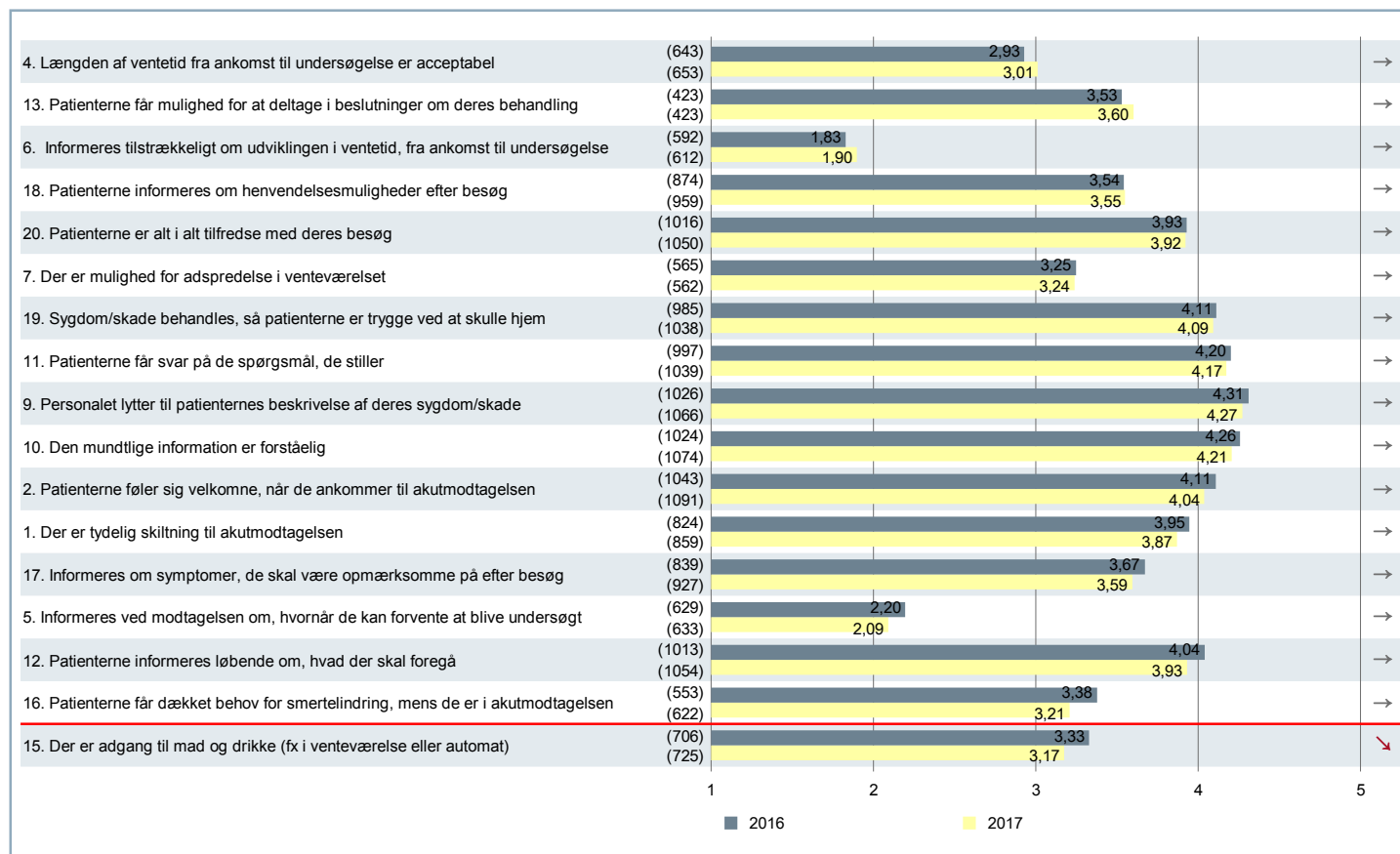
1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål



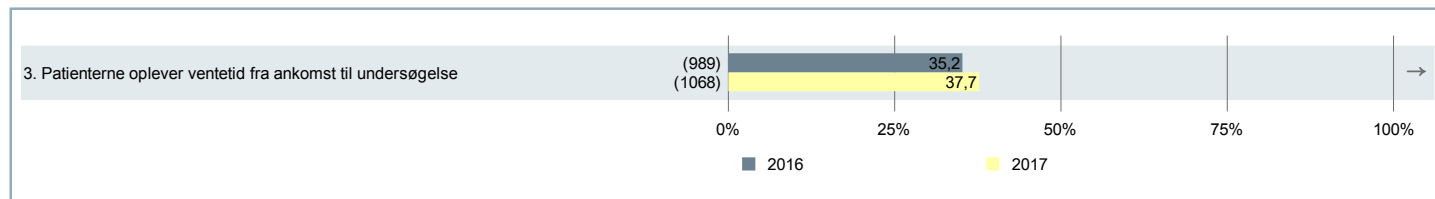
1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)



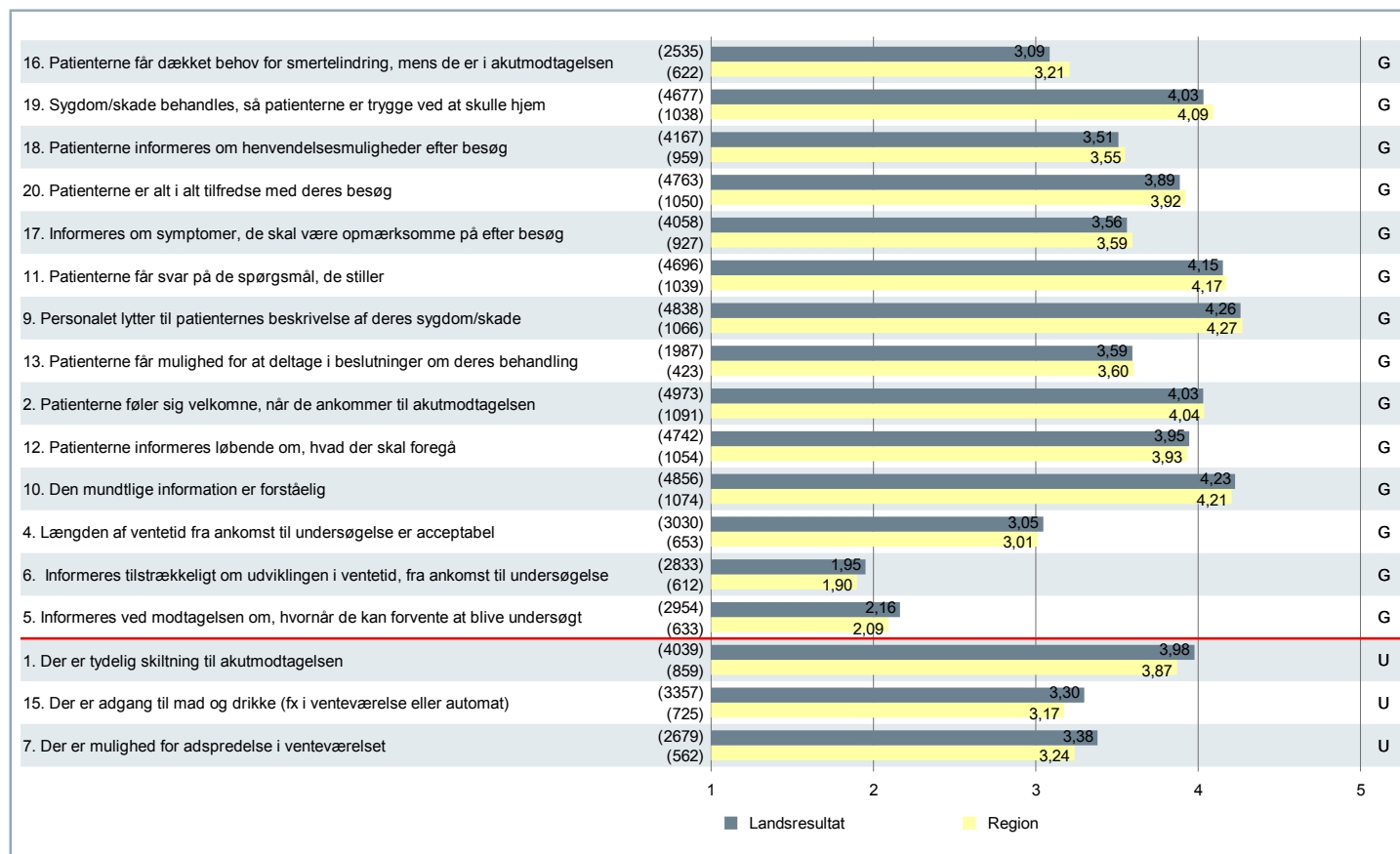
1. OVERBLIK - Resultat i forhold til sidste år (fortsat)

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



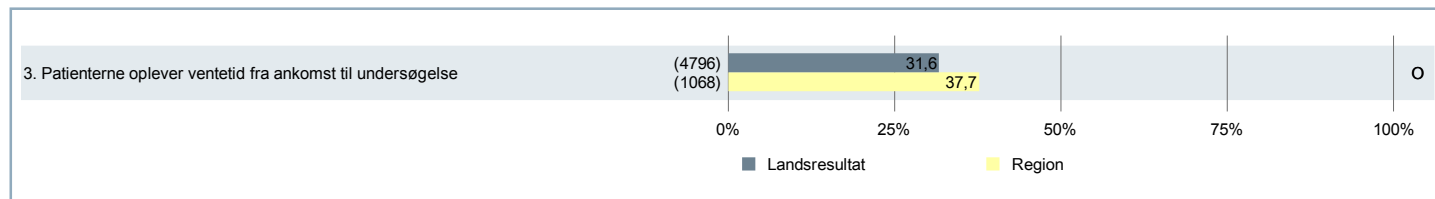
1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)



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

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



2. KORT OM RAPPORTEN

Dette kapitel er en inspiration til, hvad de enkelte elementer i denne rapport kan bruges til.

BEMÆRK Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er ja/nej-spørgsmål. De fleste af figur- og tabeltyperne har en version for hver af de to typer af spørgsmål.

KLIK Hvis du har åbnet denne rapport elektronisk, kan du klikke på illustrationen for at komme hen til det ønskede punkt i rapporten. Alternativt kan du følge sidehenvisningen lige neden for illustrationen.



- En egentlig læsevejledning med en detaljeret beskrivelse af figurene og tabeller kan findes her: www.patientoplevelser.dk/lupakmod17/vejledning
- Hvis du har brug for at få afklaret den metodiske baggrund for undersøgelsen, findes den i faktaberapporten her: www.patientoplevelser.dk/lupakmod17/fakta

2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)

"Hvor kan jeg se spørgeskemaet?"



Spørgeskema

Gå til spørgeskemaet, der starter på side 42 >>

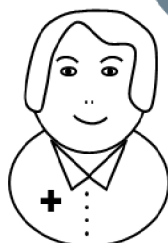
"Er der særlige udfordringer på ét sygehus?"



Tabel med sygehusresultater

Gå til tabellerne, der starter på side 14 >>

"Hvor ser jeg, om det er bestemte temaer, vi er udfordret på?"



Gå til de temavise afsnit, der starter på side 18 >>

2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)

"På hvilke spørgsmål klarer vi os godt i forhold til landsresultatet?"



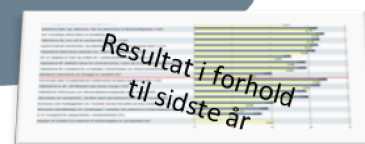
Gå til figurene, der starter på side 8 >>

"Hvordan klarer vores sygehuse sig i forhold til landsresultatet?"



Gå til tabellen på side 17 >>

"Hvordan klarer vi os i forhold til sidste år?"



Gå til figurene, der starter på side 6 >>

2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)



”Hvordan klarer vores sygehuse sig i forhold til sidste år?”

A screenshot of a data table with a grid of colored cells (green, red, yellow) representing performance metrics over time. The text 'Tabel med udviklingen over tid' is overlaid on the table.

Tabel med udviklingen over tid

Gå til tabellen på side 16 >>

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR SYGEHUSENE - 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 | 3,98 | 4,03 | 3,05 | 2,16 | 1,95 | 3,38 | 4,26 | 4,23 | 4,15 | 3,95 | 3,59 | 3,30 | 3,09 | 3,56 | 3,51 | 4,03 | 3,89 | | |
| Region Midtjylland | 3,87 | 4,04 | 3,01 | 2,09 | 1,90 | 3,24 | 4,27 | 4,21 | 4,17 | 3,93 | 3,60 | 3,17 | 3,21 | 3,59 | 3,55 | 4,09 | 3,92 | | |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,52 | 3,84 | 2,89 | 2,21 | 2,05 | 3,15 | 4,28 | 4,24 | 4,20 | 3,86 | 3,52 | 3,24 | 2,93 | 3,81 | 3,62 | 4,21 | 3,88 | | |
| Aarhus universitetshospital | 3,92 | 4,13 | 3,35 | 2,21 | 1,74 | 3,19 | 4,32 | 4,22 | 4,19 | 3,94 | 3,61 | 3,22 | 3,38 | 3,52 | 3,41 | 4,10 | 3,98 | | |
| Hospitalsenhed Midt | 3,92 | 4,27 | 3,28 | 2,41 | 2,49 | 3,10 | 4,37 | 4,37 | 4,36 | 4,21 | 3,89 | 3,19 | 3,68 | 3,80 | 3,56 | 4,26 | 4,29 | | |
| Hospitalsenheden Vest | 3,99 | 4,00 | 2,85 | 1,97 | 1,92 | 3,23 | 4,19 | 4,13 | 4,11 | 3,89 | 3,60 | 3,23 | 3,28 | 3,49 | 3,65 | 3,97 | 3,87 | | |
| Regionshospitalet Randers | 3,90 | 3,92 | 2,64 | 1,84 | 1,77 | 3,51 | 4,22 | 4,16 | 4,12 | 3,90 | 3,52 | 2,88 | 2,69 | 3,62 | 3,61 | 4,08 | 3,68 | | |

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.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR SYGEHUSENE - Gennemsnitsscore/andel (fortsat)

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

| | Spørgsmålsnummer |
|-----------------------------|------------------|
| | 3. |
| Land | 31,6% |
| Region Midtjylland | 37,7% |
| Hospitalsenheden Horsens | 26,1% |
| Aarhus universitetshospital | 46,2% |
| Hospitalsenhed Midt | 53,7% |
| Hospitalsenheden Vest | 33,1% |
| Regionshospitalet Randers | 26,4% |

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.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR SYGEHUSENE - 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 sygehusene: - bedre end 2016 - ikke forskellig fra 2016 - dårligere end 2016 | ↗ | | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | → | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | ↘ | | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Region Midtjylland | 0 | 17 | 1 | → | → | → | → | → | → | → | → | → | → | → | ↘ | → | → | → | → | |
| Hospitalsenheden Horsens | 2 | 12 | 4 | ↘ | ↘ | → | → | → | → | ↘ | → | → | → | → | → | ↘ | ↗ | ↗ | → | |
| Aarhus universitetshospital | 1 | 17 | 0 | → | → | → | ↗ | → | → | → | → | → | → | → | → | → | → | → | → | |
| Hospitalsenhed Midt | 5 | 12 | 1 | → | → | ↗ | ↗ | → | ↗ | → | → | → | → | → | ↘ | → | → | → | ↗ | |
| Hospitalsenheden Vest | 0 | 12 | 6 | → | → | → | → | ↘ | → | → | ↘ | ↘ | ↘ | → | → | → | ↘ | → | ↘ | |
| Regionshospitalet Randers | 0 | 16 | 2 | → | → | → | → | → | → | → | → | ↘ | → | → | → | ↘ | → | → | → | |

Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge tidssammenligningen for regionen og det enkelte sygehus. 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 2016. 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 regionens sygehuse har bedre, ikke forskellige fra eller dårligere resultater end i 2016. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater. Regionens resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over sygehusenes 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.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR SYGEHUSENE - 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 sygehusene: | O | | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | | |
| - over landsresultat (O) | | G | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| - gennemsnitlige (G) | | U | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| - under landsresultat (U) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Region Midtjylland | 1 | 14 | 3 | U | G | O | G | G | G | U | G | G | G | G | U | G | G | G | G | G | | |
| Hospitalsenheden Horsens | 2 | 13 | 3 | U | U | G | G | G | G | U | G | G | G | G | G | G | O | G | O | G | | |
| Aarhus universitetshospital | 2 | 16 | 0 | G | G | O | O | G | G | G | G | G | G | G | G | G | G | G | G | G | | |
| Hospitalsenhed Midt | 14 | 3 | 1 | G | O | O | O | O | O | U | O | O | O | O | G | O | O | G | O | O | | |
| Hospitalsenheden Vest | 2 | 13 | 3 | G | G | G | U | U | G | G | G | U | G | G | G | G | O | G | O | G | | |
| Regionshospitalet Randers | 0 | 12 | 6 | G | G | G | U | U | U | G | G | G | G | G | U | U | G | G | G | U | | |

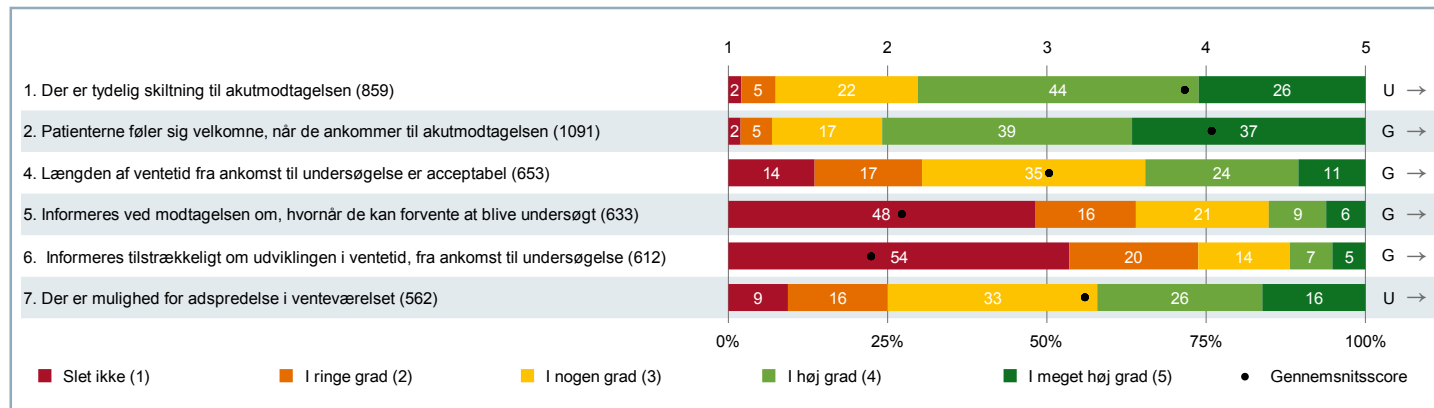
Tabellen kan bruges på to måder:

- Undersøge OUG'ere for regionen og det enkelte sygehus. 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 landresultatet 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 regionens sygehuse har opnået på dette spørgsmål. Dernæst kan du se de enkelte enheders resultater i forhold til landsresultatet for dette spørgsmål. Regionens resultat indgår ikke i optællingen, da det er meningen, det skal give overblik over sygehusenes resultater.

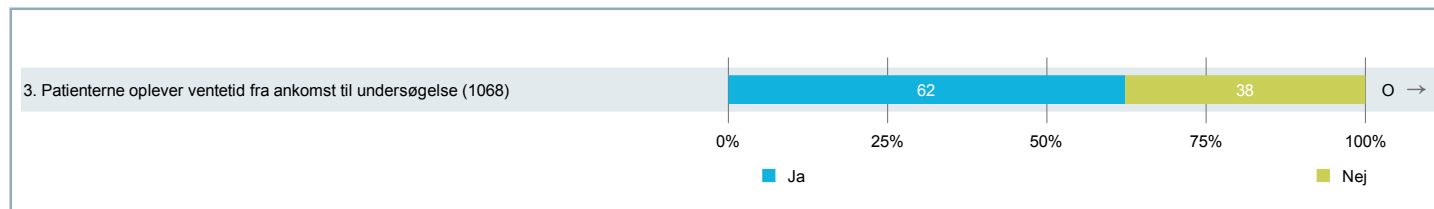
Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Enkelte enhedsnavne er forkortet, da de er for lange til at kunne være i kolonnen. Den fulde enhedstekst kan du finde i de temavise tabeller senere i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

4. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



Figur for ja/nej-spørgsmål



4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,98 | ↗ | - | 4039 | 713 | 329 |
| Region Midtjylland | 3,87 | → | U | 859 | 174 | 85 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,52 | ↘ | U | 145 | 16 | 8 |
| Aarhus universitetshospital | 3,92 | → | G | 131 | 31 | 14 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,92 | → | G | 139 | 38 | 17 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,99 | → | G | 293 | 69 | 36 |
| Regionshospitalet Randers | 3,90 | → | G | 151 | 20 | 10 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 4,03 | ↗ | - | 4973 | 55 | 63 |
| Region Midtjylland | 4,04 | → | G | 1091 | 13 | 10 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,84 | ↘ | U | 166 | 1 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 4,13 | → | G | 172 | 3 | 2 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,27 | → | O | 191 | 0 | 0 |
| Hospitalsenheden Vest | 4,00 | → | G | 386 | 6 | 4 |
| Regionshospitalet Randers | 3,92 | → | G | 176 | 3 | 1 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (ja og nej) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 31,6% | → | - | 4796 | 145 | 77 |
| Region Midtjylland | 37,7% | → | O | 1068 | 24 | 17 |
| Hospitalsenheden Horsens | 26,1% | → | G | 161 | 1 | 4 |
| Aarhus universitetshospital | 46,2% | → | O | 173 | 1 | 2 |
| Hospitalsenhed Midt | 53,7% | ↗ | O | 175 | 10 | 2 |
| Hospitalsenheden Vest | 33,1% | → | G | 385 | 7 | 6 |
| Regionshospitalet Randers | 26,4% | → | G | 174 | 5 | 3 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,05 | ↗ | - | 3030 | 9 | 25 |
| Region Midtjylland | 3,01 | → | G | 653 | 3 | 5 |
| Hospitalsenheden Horsens | 2,89 | → | G | 114 | 1 | 2 |
| Aarhus universitetshospital | 3,35 | ↗ | O | 92 | 0 | 0 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,28 | ↗ | O | 80 | 0 | 0 |
| Hospitalsenheden Vest | 2,85 | → | U | 239 | 2 | 3 |
| Regionshospitalet Randers | 2,64 | → | U | 128 | 0 | 0 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 2,16 | → | - | 2954 | 32 | 65 |
| Region Midtjylland | 2,09 | → | G | 633 | 5 | 20 |
| Hospitalsenheden Horsens | 2,21 | → | G | 113 | 2 | 2 |
| Aarhus universitetshospital | 2,21 | → | G | 87 | 1 | 3 |
| Hospitalsenhed Midt | 2,41 | → | O | 74 | 0 | 6 |
| Hospitalsenheden Vest | 1,97 | ↘ | U | 235 | 2 | 6 |
| Regionshospitalet Randers | 1,84 | → | U | 124 | 0 | 3 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 1,95 | ↗ | - | 2833 | 124 | 79 |
| Region Midtjylland | 1,90 | → | G | 612 | 23 | 20 |
| Hospitalsenheden Horsens | 2,05 | → | G | 111 | 5 | 1 |
| Aarhus universitetshospital | 1,74 | → | G | 80 | 6 | 6 |
| Hospitalsenhed Midt | 2,49 | ↗ | O | 70 | 5 | 5 |
| Hospitalsenheden Vest | 1,92 | → | G | 230 | 5 | 4 |
| Regionshospitalet Randers | 1,77 | → | U | 121 | 2 | 4 |

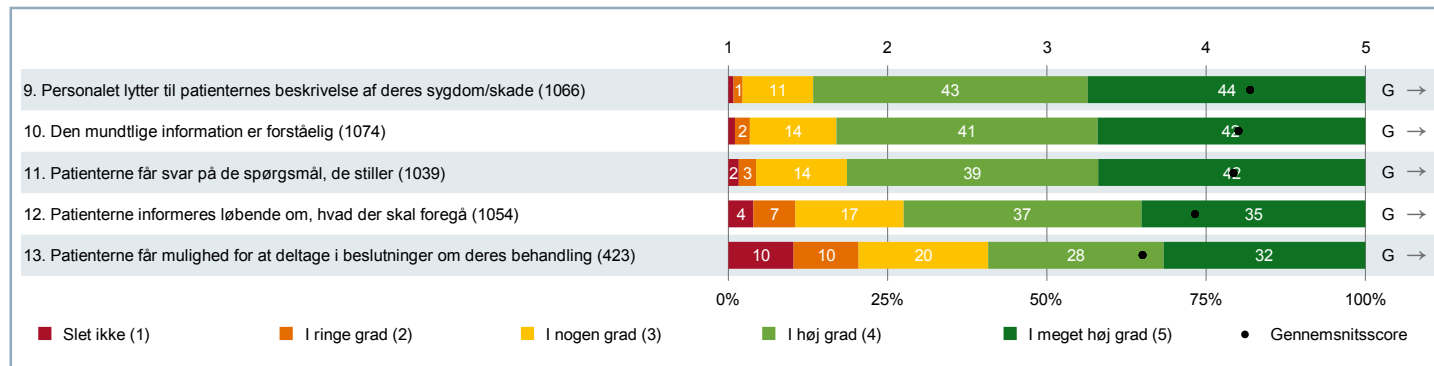
4. TEMAVISE AFSNIT – Modtagelse og information om ventetid (fortsat)

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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,38 | ↗ | - | 2679 | 218 | 148 |
| Region Midtjylland | 3,24 | → | U | 562 | 57 | 36 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,15 | ↘ | U | 103 | 11 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 3,19 | → | G | 81 | 4 | 6 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,10 | → | U | 58 | 15 | 7 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,23 | → | G | 204 | 20 | 15 |
| Regionshospitalet Randers | 3,51 | → | G | 116 | 7 | 5 |

4. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 4,26 | ↗ | - | 4838 | 76 | 58 |
| Region Midtjylland | 4,27 | → | G | 1066 | 20 | 7 |
| Hospitalsenheden Horsens | 4,28 | → | G | 158 | 3 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 4,32 | → | G | 167 | 3 | 0 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,37 | → | O | 184 | 3 | 2 |
| Hospitalsenheden Vest | 4,19 | ↘ | G | 379 | 9 | 1 |
| Regionshospitalet Randers | 4,22 | → | G | 178 | 2 | 1 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 4,23 | ↗ | - | 4856 | 50 | 53 |
| Region Midtjylland | 4,21 | → | G | 1074 | 9 | 10 |
| Hospitalsenheden Horsens | 4,24 | → | G | 160 | 1 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 4,22 | → | G | 169 | 0 | 1 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,37 | → | O | 188 | 0 | 2 |
| Hospitalsenheden Vest | 4,13 | ↘ | U | 382 | 5 | 3 |
| Regionshospitalet Randers | 4,16 | ↘ | G | 175 | 3 | 1 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 4,15 | ↗ | - | 4696 | 164 | 83 |
| Region Midtjylland | 4,17 | → | G | 1039 | 35 | 19 |
| Hospitalsenheden Horsens | 4,20 | → | G | 157 | 5 | 2 |
| Aarhus universitetshospital | 4,19 | → | G | 160 | 5 | 5 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,36 | → | O | 183 | 4 | 3 |
| Hospitalsenheden Vest | 4,11 | ↘ | G | 369 | 13 | 7 |
| Regionshospitalet Randers | 4,12 | → | G | 170 | 8 | 2 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,95 | ↗ | - | 4742 | 132 | 64 |
| Region Midtjylland | 3,93 | → | G | 1054 | 23 | 9 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,86 | → | G | 155 | 4 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 3,94 | → | G | 164 | 1 | 2 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,21 | → | O | 183 | 6 | 1 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,89 | → | G | 378 | 9 | 2 |
| Regionshospitalet Randers | 3,90 | → | G | 174 | 3 | 1 |

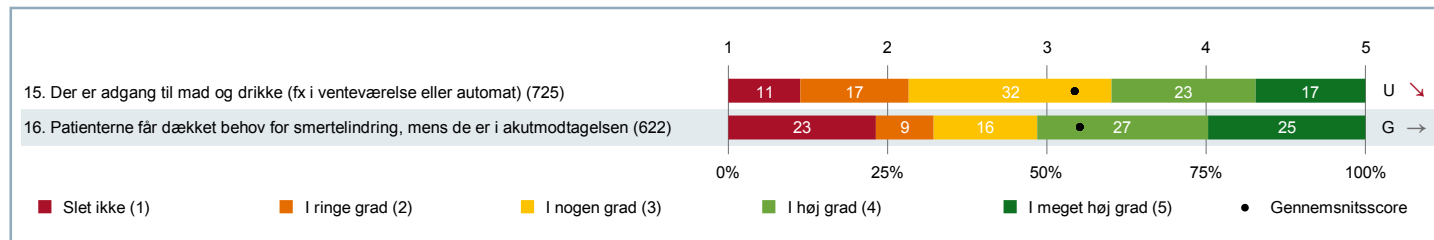
4. TEMAVISE AFSNIT – Personalet og informationen under besøget (fortsat)

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

| | RESULTATER | | | ANTAL SVAR | | |
|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|---------------|----------|
| | Gennemsnitsscore (1-5) | Resultat i forhold til 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,59 | ↗ | - | 1987 | 2680 | 177 |
| Region Midtjylland | 3,60 | → | G | 423 | 608 | 29 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,52 | → | G | 63 | 92 | 4 |
| Aarhus universitetshospital | 3,61 | → | G | 69 | 92 | 1 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,89 | → | O | 64 | 114 | 6 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,60 | → | G | 158 | 209 | 13 |
| Regionshospitalet Randers | 3,52 | → | G | 69 | 101 | 5 |

4. TEMAVISE AFSNIT – Praktiske forhold og smertelindring

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,30 | → | - | 3357 | 790 | 749 |
| Region Midtjylland | 3,17 | ↘ | U | 725 | 177 | 170 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,24 | → | G | 123 | 20 | 19 |
| Aarhus universitetshospital | 3,22 | → | G | 94 | 37 | 34 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,19 | ↘ | G | 113 | 43 | 31 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,23 | → | G | 268 | 57 | 57 |
| Regionshospitalet Randers | 2,88 | → | U | 127 | 20 | 29 |

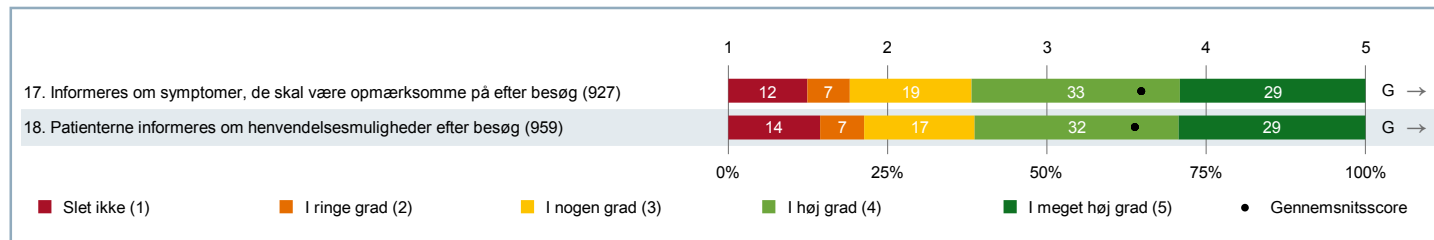
4. TEMAVISE AFSNIT – Praktiske forhold og smertelindring (fortsat)

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

| | RESULTATER | | | ANTAL SVAR | | |
|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|---------------|----------|
| | Gennemsnitsscore (1-5) | Resultat i forhold til 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,09 | → | - | 2535 | 2212 | 131 |
| Region Midtjylland | 3,21 | → | G | 622 | 438 | 17 |
| Hospitalsenheden Horsens | 2,93 | ↘ | G | 90 | 68 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 3,38 | → | G | 73 | 86 | 8 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,68 | → | O | 117 | 69 | 2 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,28 | → | O | 236 | 144 | 4 |
| Regionshospitalet Randers | 2,69 | ↘ | U | 106 | 71 | 0 |

4. TEMAVISE AFSNIT – Hjemsendelse

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,56 | → | - | 4058 | 658 | 106 |
| Region Midtjylland | 3,59 | → | G | 927 | 117 | 20 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,81 | ↗ | O | 141 | 16 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 3,52 | → | G | 138 | 21 | 4 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,80 | → | O | 161 | 24 | 2 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,49 | ↘ | G | 327 | 46 | 7 |
| Regionshospitalet Randers | 3,62 | → | G | 160 | 10 | 4 |

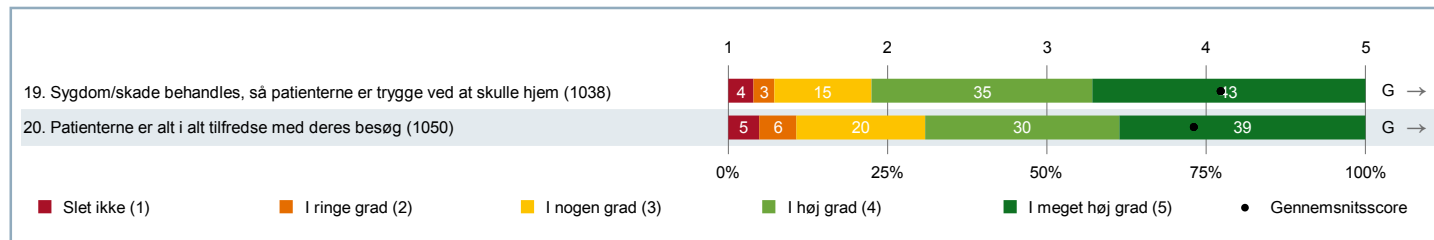
4. TEMAVISE AFSNIT – Hjemsendelse (fortsat)

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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,51 | → | - | 4167 | 486 | 158 |
| Region Midtjylland | 3,55 | → | G | 959 | 78 | 23 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,62 | ↗ | G | 145 | 13 | 2 |
| Aarhus universitetshospital | 3,41 | → | G | 137 | 17 | 9 |
| Hospitalsenhed Midt | 3,56 | → | G | 168 | 13 | 5 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,65 | → | O | 341 | 32 | 6 |
| Regionshospitalet Randers | 3,61 | → | G | 168 | 3 | 1 |

4. TEMAVISE AFSNIT – Samlet indtryk

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 4,03 | → | - | 4677 | 118 | 54 |
| Region Midtjylland | 4,09 | → | G | 1038 | 19 | 12 |
| Hospitalsenheden Horsens | 4,21 | → | O | 154 | 3 | 2 |
| Aarhus universitetshospital | 4,10 | → | G | 161 | 2 | 2 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,26 | ↗ | O | 182 | 2 | 1 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,97 | ↘ | G | 366 | 10 | 7 |
| Regionshospitalet Randers | 4,08 | → | G | 175 | 2 | 0 |

4. 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 2016 | Resultat i forhold til landsresultatet | Vurderingskategorier (1-5) | Ikke relevant | Ved ikke |
| Landsresultatet | 3,89 | ↗ | - | 4763 | 26 | 56 |
| Region Midtjylland | 3,92 | → | G | 1050 | 2 | 12 |
| Hospitalsenheden Horsens | 3,88 | → | G | 157 | 0 | 3 |
| Aarhus universitetshospital | 3,98 | → | G | 162 | 0 | 2 |
| Hospitalsenhed Midt | 4,29 | ↗ | O | 183 | 0 | 1 |
| Hospitalsenheden Vest | 3,87 | → | G | 375 | 2 | 4 |
| Regionshospitalet Randers | 3,68 | → | U | 173 | 0 | 2 |

5. BILAG – Materiale om LUP Akutmodtagelse og inspiration til det videre arbejde

Den nationale rapport for LUP Akutmodtagelse 2017 offentliggøres i uge 2 i 2018 på:
www.patientoplevelser.dk/lupakmod17

Find yderligere materiale om LUP Akutmodtagelse på:
www.patientoplevelser.dk/lupakmod17/materiale

Hvor du fra uge 46 i 2017 kan finde:

- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2017
- 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 2018 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.vis.dk - Forum for vidensspredning i sundhedsvæsenet. Her kan alle, der arbejder professionelt med eller i sundhedsvæsenet udveksle erfaringer og gode idéer. Målet er at skabe bedre kvalitet i behandlingerne og mere tilfredse patienter. ViS drives af Danske Regioner.

www.vibis.dk - Videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet. Er Danmarks center for indsamling og udvikling af viden om inddragelse af patienter og pårørende i sundhedsvæsenet. Videnscentret er etableret af paraplyorganisationen Danske Patienter.

www.vibis.dk/viden/projektdatabase - 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.

5. 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"/> |

5. 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!