

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-/næse-/halsklinik H
Regionshospitalet Randers
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	81
Besvarelser fra afdelingens patienter:	40
Afdelingens svarprocent:	49%

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

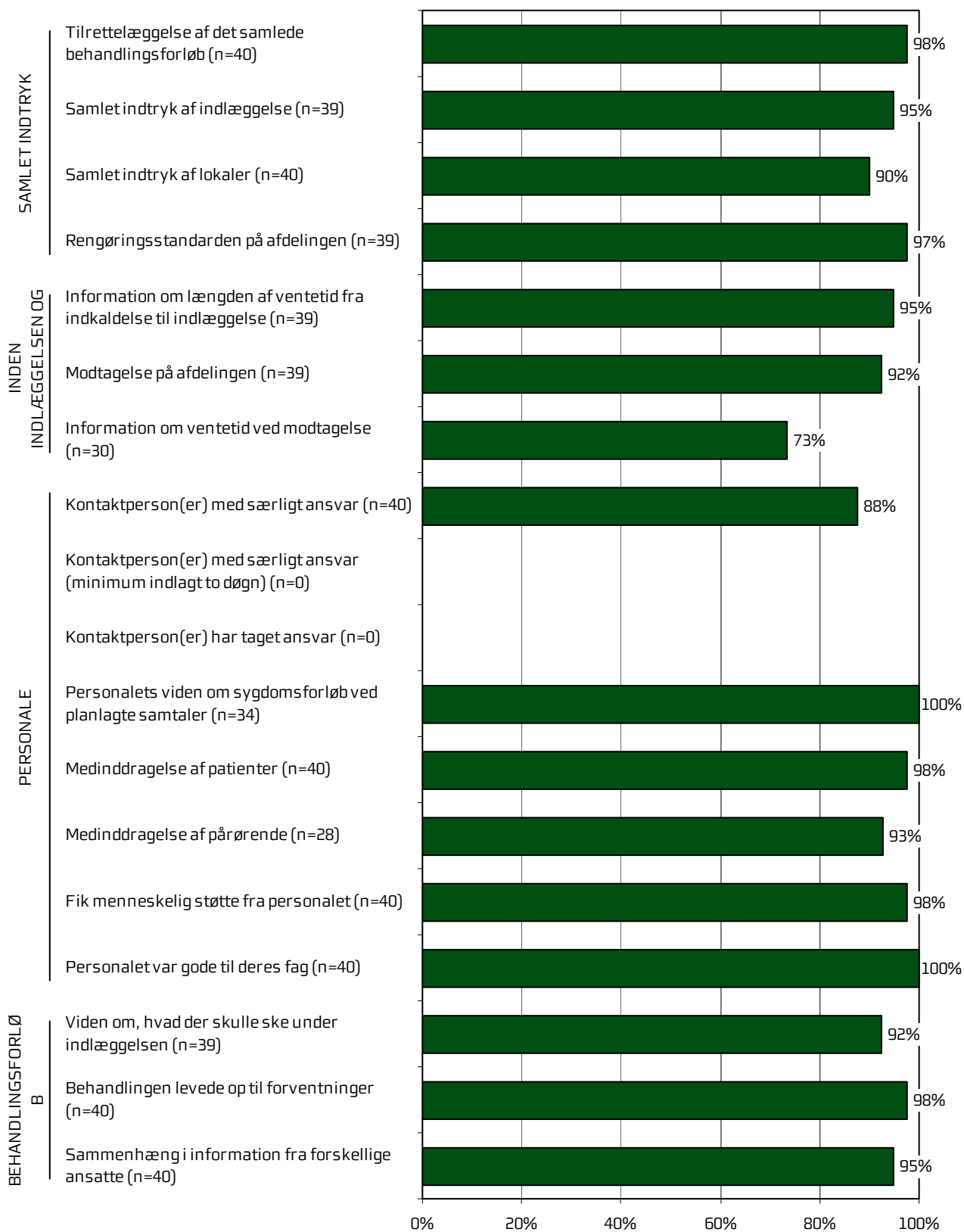
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

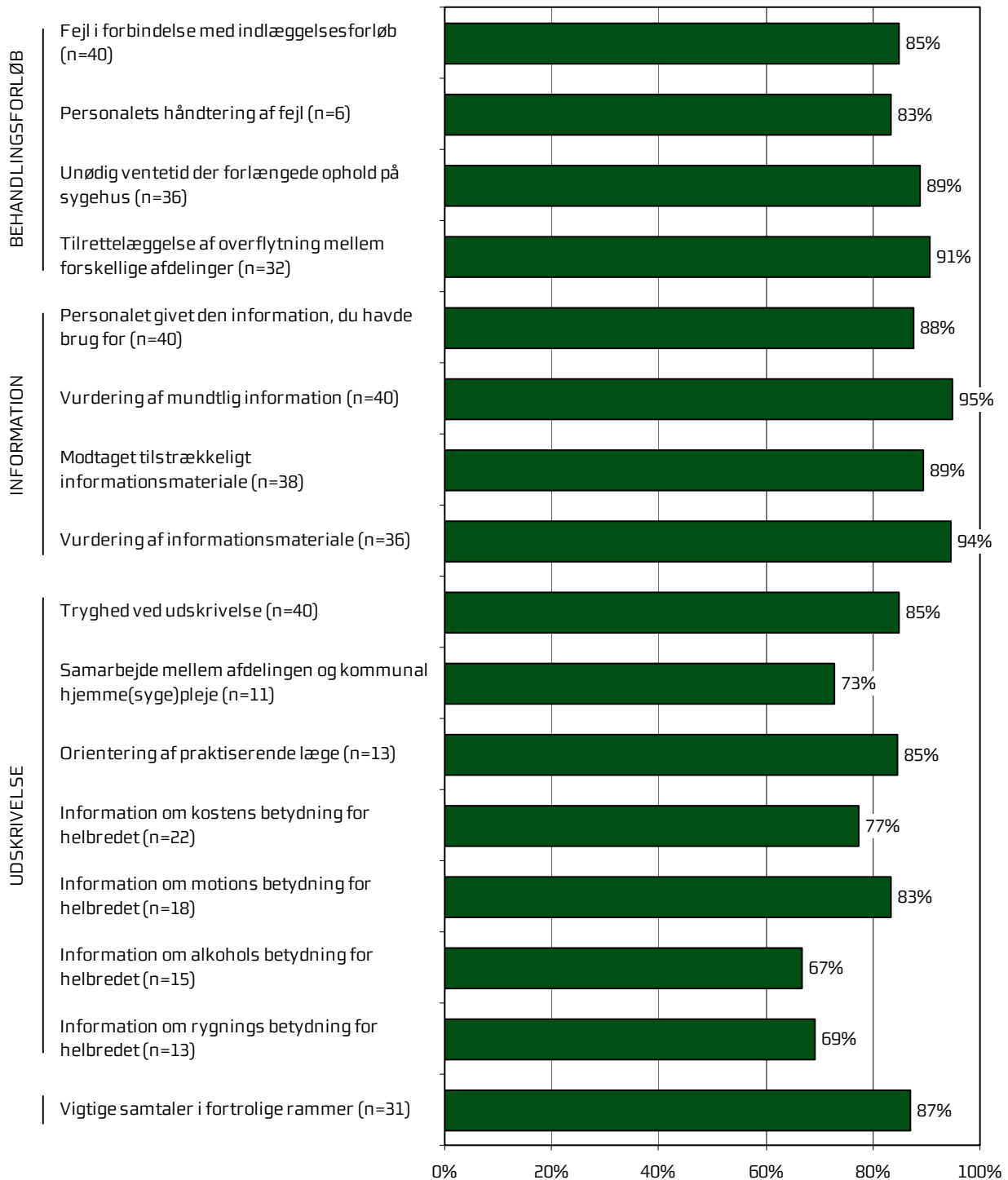
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

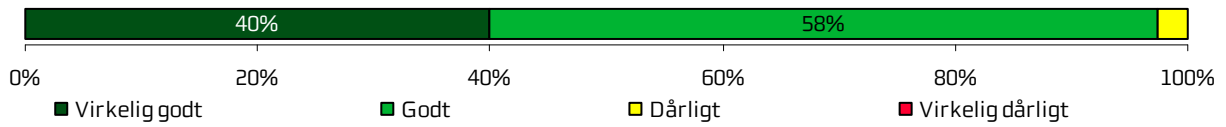
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

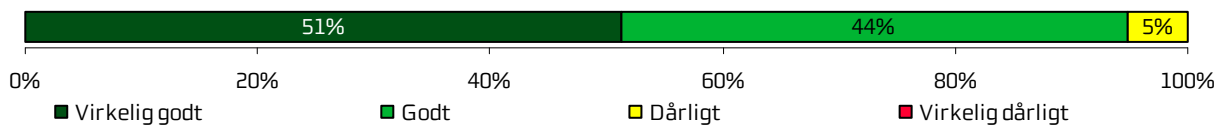
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

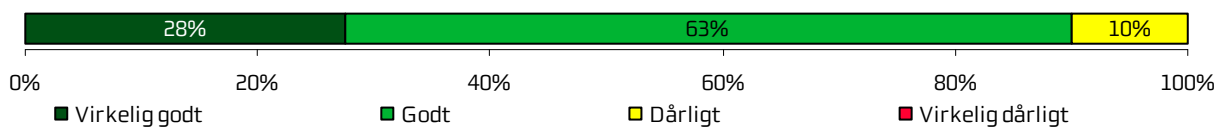
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=40)



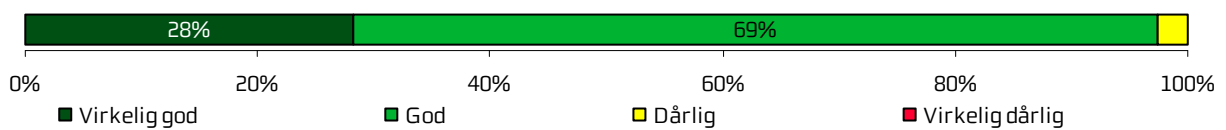
Samlet indtryk af indlæggelse (n=39)



Samlet indtryk af lokaler (n=40)



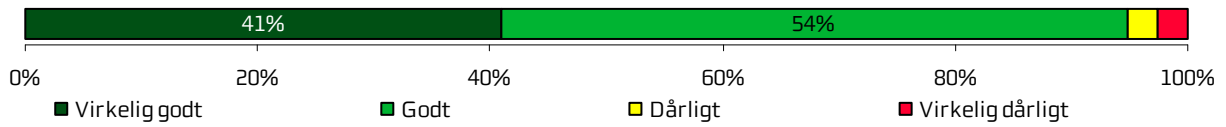
Rengøringsstandard på afdelingen (n=39)



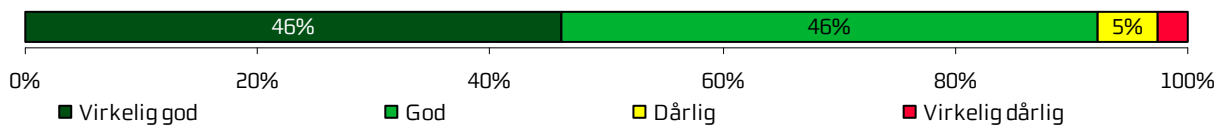
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	93 %	82 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	-	-	96 %	85 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	-	-	94 %	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	94 %	88 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

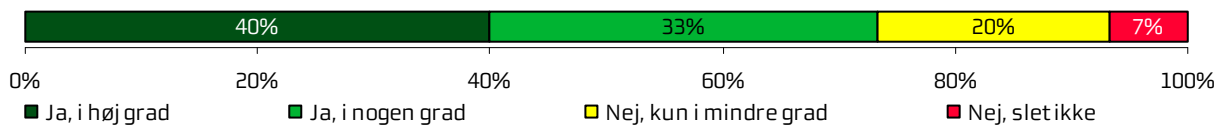
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=39)



Modtagelse på afdelingen (n=39)



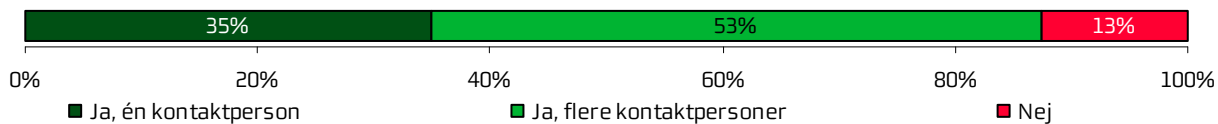
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	-	-	100 %	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	-	-	99 %	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	-	-	67 %	60 %	63 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=40)



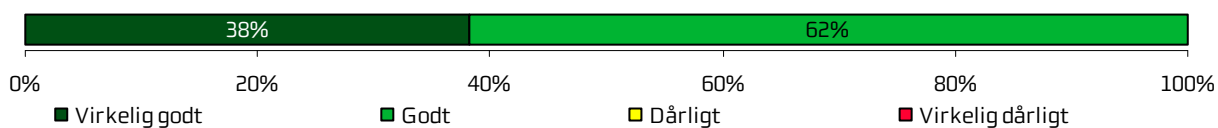
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



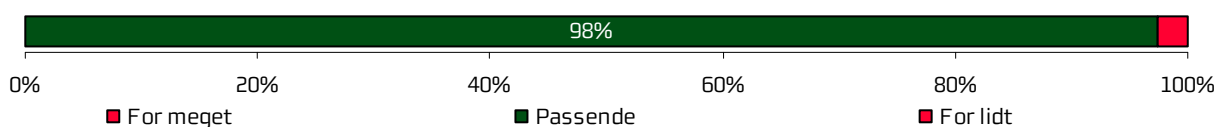
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=0)



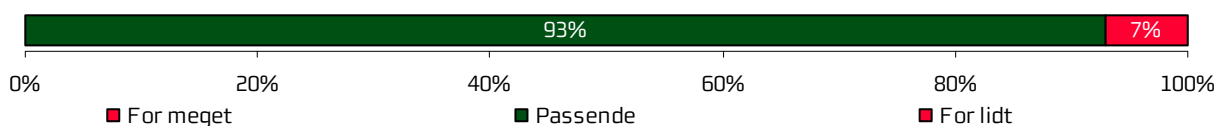
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=34)



Medinddragelse af patienter (n=40)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



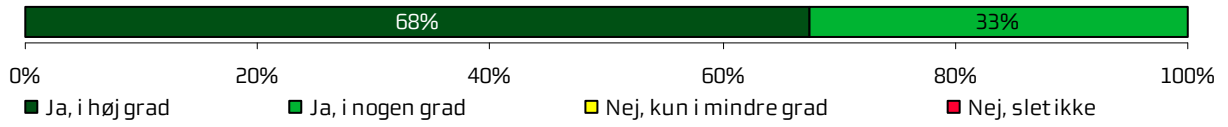
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=40)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	-	-	81 %	74 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	-	-	-	79 %	68 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	-	-	96 %	84 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	-	-	90 % *	76 % *	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	-	-	93 %	70 % *	75 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	-	-	91 % *	82 % *	87 % *

Personale (fortsat)

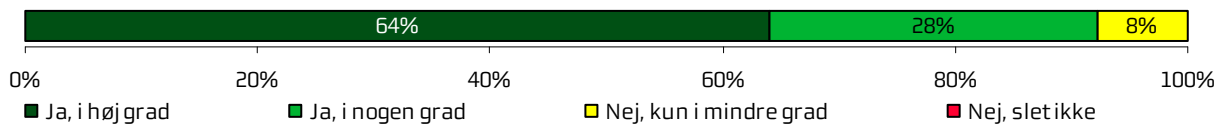
Personalet var gode til deres fag (n=40)



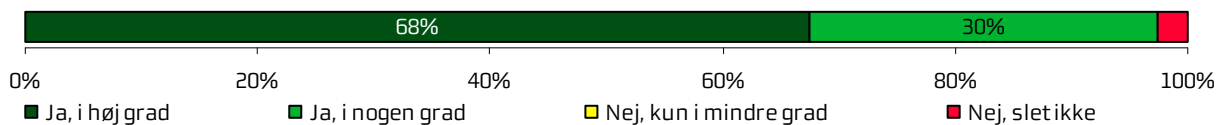
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	98 % *	92 % *	95 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=39)



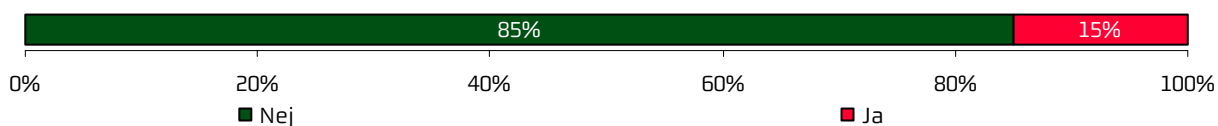
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



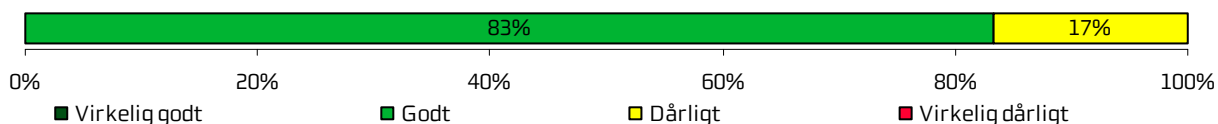
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=40)



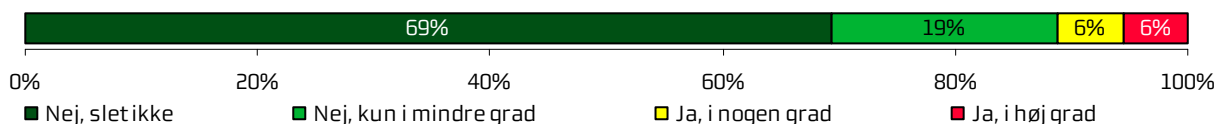
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=40)



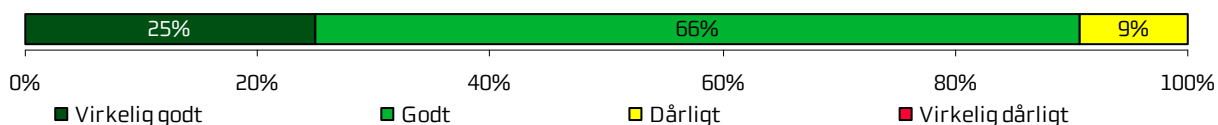
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=36)



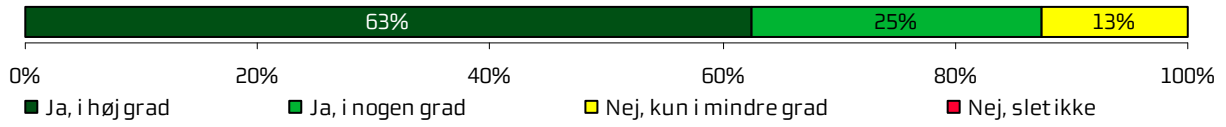
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=32)



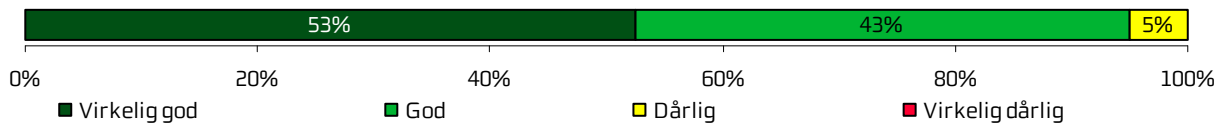
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	-	-	94 %	71 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	-	-	90 % *	84 % *	87 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	-	-	88 %	78 % *	84 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	-	-	91 %	81 %	85 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	62 %	47 %	50 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	-	-	85 %	69 % *	78 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	96 %	91 %	94 %

Information

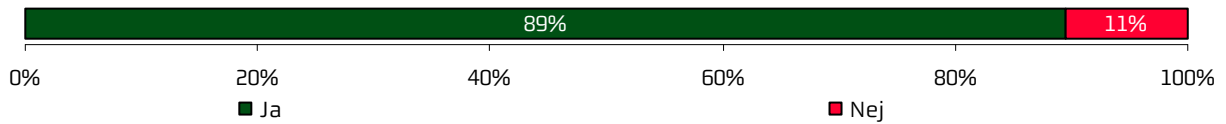
Personalet givet den information, du havde brug for (n=40)



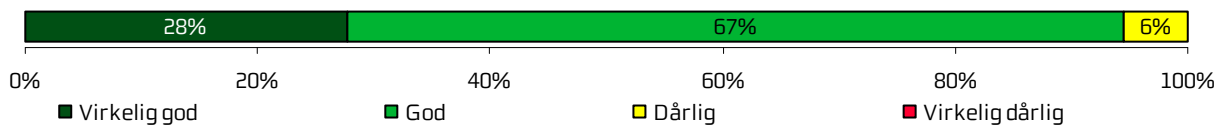
Vurdering af mundtlig information (n=40)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=38)



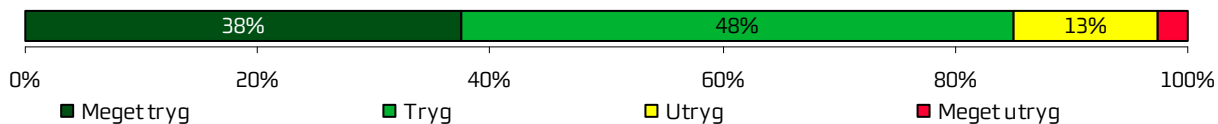
Vurdering af informationsmateriale (n=36)



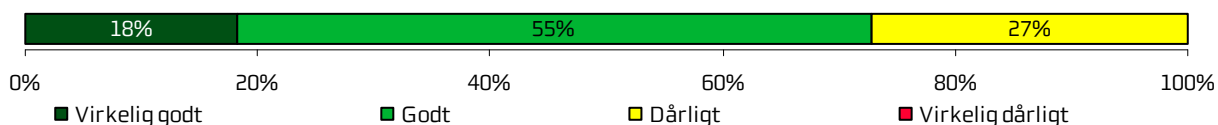
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	94 %	79 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	-	-	96 %	83 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	85 %	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	93 %	89 %	91 %

Udskrivelse

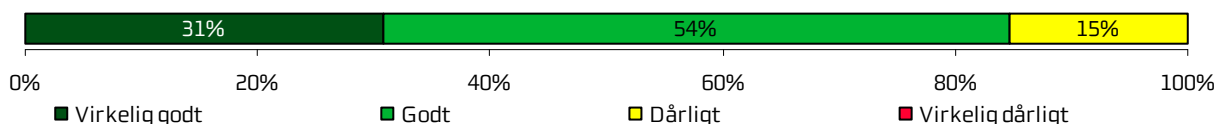
Tryghed ved udskrivelse (n=40)



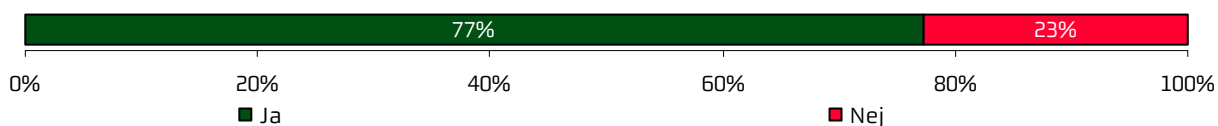
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



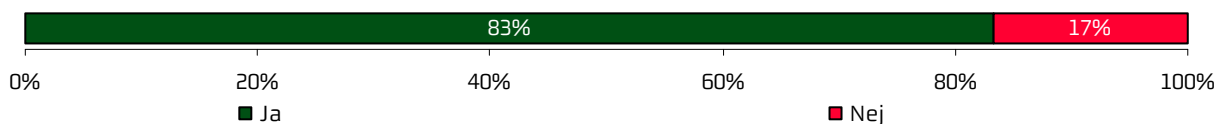
Orientering af praktiserende læge (n=13)



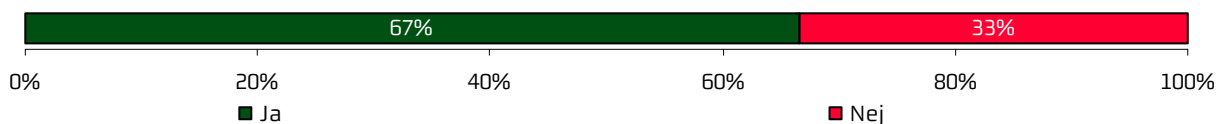
Information om kostens betydning for helbredet (n=22)



Information om motions betydning for helbredet (n=18)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=15)



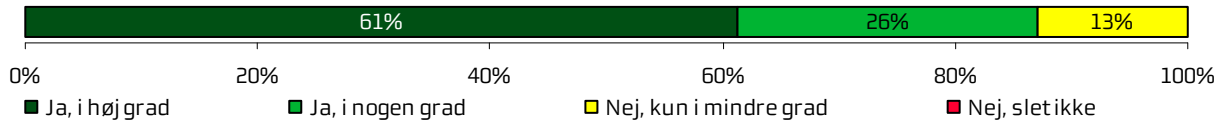
Information om rygningens betydning for helbredet (n=13)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	-	-	91 %	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	73 %	-	-	90 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	-	-	93 %	87 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	73 %	42 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	83 %	-	-	83 %	50 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	66 %	50 %	58 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	68 %	51 %	61 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	87 %	-	-	90 %	73 % *	77 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 9	
8. 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"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

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

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 49 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	49%	100%
Køn		
Mand	33%	35%
Kvinde	68%	65%
Aldersgruppe		
Under 20 år	48%	49%
20-39 år	35%	37%
40-59 år	13%	9%
60-79 år	3%	4%
80 år eller derover	3%	1%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		40		100%
Køn				
Mand		13		33%
Kvinde		27		68%
Aldersgruppe				
Under 20 år		19		48%
20-39 år		14		35%
40-59 år		5		13%
60-79 år		1		3%
80 år eller derover		1		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		27		69%
Pårørende		12		31%
Modersmål				
Dansk		36		90%
Ikke dansk		4		10%
Indlæggelsesform				
Akut		1		3%
Planlagt		39		98%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	58	3	0	40	0
Køn						
Mand	54	38	8	0	13	0
Kvinde	33	67	0	0	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	47	0	0	19	0
20-39 år	21	71	7	0	14	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	4	0	27	0
Pårørende	58	42	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	33	64	3	0	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	41	56	3	0	39	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	44	5	0	39
Køn					
Mand	69	23	8	0	13
Kvinde	42	54	4	0	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	39	6	0	18
20-39 år	50	43	7	0	14
40-59 år	40	60	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	42	50	8	0	26
Pårørende	67	33	0	0	12
Modersmål					
Dansk	46	49	6	0	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	53	42	5	0	38

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	63	10	0	40
Køn					
Mand	38	54	8	0	13
Kvinde	22	67	11	0	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	53	11	0	19
20-39 år	14	71	14	0	14
40-59 år	20	80	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	19	67	15	0	27
Pårørende	42	58	0	0	12
Modersmål					
Dansk	28	64	8	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	28	62	10	0	39

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	28	69	3	0	39
Køn					
Mand	23	77	0	0	13
Kvinde	31	65	4	0	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	68	0	0	19
20-39 år	31	69	0	0	13
40-59 år	20	60	20	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	4	0	26
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	29	69	3	0	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	29	71	0	0	38

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	41	54	3	3	39	0	1
Køn							
Mand	54	38	8	0	13	0	0
Kvinde	35	62	0	4	26	0	1
Aldersgruppe							
Under 20 år	53	42	5	0	19	0	0
20-39 år	21	71	0	7	14	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	31	65	0	4	26	0	1
Pårørende	58	33	8	0	12	0	0
Modersmål							
Dansk	40	54	3	3	35	0	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	1
Planlagt	41	54	3	3	39	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	46	5	3	39
Køn					
Mand	62	38	0	0	13
Kvinde	38	50	8	4	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	67	28	6	0	18
20-39 år	14	71	7	7	14
40-59 år	40	60	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	31	58	8	4	26
Pårørende	75	25	0	0	12
Modersmål					
Dansk	43	49	6	3	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	47	45	5	3	38

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	40	33	20	7	30	0
Køn						
Mand	63	25	13	0	8	0
Kvinde	32	36	23	9	22	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	43	14	0	14	0
20-39 år	50	25	8	17	12	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	29	24	10	21	0
Pårørende	38	50	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	37	37	19	7	27	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	41	34	17	7	29	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	53	13	40
Køn				
Mand	46	46	8	13
Kvinde	30	56	15	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	47	42	11	19
20-39 år	21	71	7	14
40-59 år	20	40	40	5
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	22	59	19	27
Pårørende	58	42	0	12
Modersmål				
Dansk	31	56	14	36
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	36	54	10	39

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

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	62	0	0	34	6
Køn						
Mand	33	67	0	0	12	1
Kvinde	41	59	0	0	22	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	63	0	0	16	3
20-39 år	33	67	0	0	12	2
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	21	6
Pårørende	33	67	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	33	67	0	0	30	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	39	61	0	0	33	6

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	3	40
Køn				
Mand	0	92	8	13
Kvinde	0	100	0	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	95	5	19
20-39 år	0	100	0	14
40-59 år	0	100	0	5
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	27
Pårørende	0	92	8	12
Modersmål				
Dansk	0	97	3	36
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	0	97	3	39

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	93	7	28	12
Køn					
Mand	0	100	0	9	4
Kvinde	0	89	11	19	8
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	94	6	18	1
20-39 år	0	100	0	6	8
40-59 år	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	13	16	11
Pårørende	0	100	0	11	1
Modersmål					
Dansk	0	92	8	24	12
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	1	0
Planlagt	0	93	7	27	12

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	60	38	0	3	40	0
Køn						
Mand	77	23	0	0	13	0
Kvinde	52	44	0	4	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	37	0	5	19	0
20-39 år	71	29	0	0	14	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	41	0	4	27	0
Pårørende	67	33	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	56	42	0	3	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	62	36	0	3	39	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	33	0	0	40	0
Køn						
Mand	77	23	0	0	13	0
Kvinde	63	37	0	0	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	19	0
20-39 år	71	29	0	0	14	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	41	0	0	27	0
Pårørende	83	17	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	64	36	0	0	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	69	31	0	0	39	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	28	8	0	39	1
Køn						
Mand	62	31	8	0	13	0
Kvinde	65	27	8	0	26	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	16	5	0	19	0
20-39 år	38	46	15	0	13	1
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	31	12	0	26	1
Pårørende	75	25	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	63	29	9	0	35	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	63	29	8	0	38	1

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	68	30	0	3	40	0
Køn						
Mand	77	23	0	0	13	0
Kvinde	63	33	0	4	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	16	0	5	19	0
20-39 år	50	50	0	0	14	0
40-59 år	80	20	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	41	0	4	27	0
Pårørende	92	8	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	64	33	0	3	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	67	31	0	3	39	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	25	0	5	40	0
Køn						
Mand	69	15	0	15	13	0
Kvinde	70	30	0	0	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	16	0	5	19	0
20-39 år	71	21	0	7	14	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	0	4	27	0
Pårørende	75	17	0	8	12	0
Modersmål						
Dansk	72	22	0	6	36	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	69	26	0	5	39	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	40
Køn			
Mand	85	15	13
Kvinde	85	15	27
Aldersgruppe			
Under 20 år	84	16	19
20-39 år	79	21	14
40-59 år	100	0	5
60-79 år	-	-	1
80 år eller derover	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	81	19	27
Pårørende	92	8	12
Modersmål			
Dansk	83	17	36
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	1
Planlagt	85	15	39

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	0	83	17	0	6	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	80	20	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	0	83	17	0	6	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	0	83	17	0	6	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	19	6	6	36	2
Køn						
Mand	67	17	8	8	12	0
Kvinde	71	21	4	4	24	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	12	12	0	17	0
20-39 år	54	38	0	8	13	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	24	4	8	25	2
Pårørende	80	10	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	75	19	3	3	32	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	69	20	6	6	35	2

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	25	66	9	0	32	1	5
Køn							
Mand	36	64	0	0	11	0	1
Kvinde	19	67	14	0	21	1	4
Aldersgruppe							
Under 20 år	29	57	14	0	14	0	3
20-39 år	8	83	8	0	12	0	2
40-59 år	-	-	-	-	4	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	22	70	9	0	23	1	3
Pårørende	33	56	11	0	9	0	1
Modersmål							
Dansk	21	68	11	0	28	1	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	0
Planlagt	26	65	10	0	31	1	5

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	63	25	13	0	40
Køn					
Mand	69	8	23	0	13
Kvinde	59	33	7	0	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	68	26	5	0	19
20-39 år	50	21	29	0	14
40-59 år	60	40	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	56	30	15	0	27
Pårørende	75	17	8	0	12
Modersmål					
Dansk	58	28	14	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	64	23	13	0	39

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	53	43	5	0	40
Køn					
Mand	69	23	8	0	13
Kvinde	44	52	4	0	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	63	37	0	0	19
20-39 år	36	50	14	0	14
40-59 år	40	60	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	7	0	27
Pårørende	75	25	0	0	12
Modersmål					
Dansk	47	47	6	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	54	41	5	0	39

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	89	11	38	2
Køn				
Mand	92	8	12	1
Kvinde	88	12	26	1
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	18	1
20-39 år	79	21	14	0
40-59 år	100	0	5	0
60-79 år	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	1	0
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	26	1
Pårørende	100	0	11	1
Modersmål				
Dansk	89	11	35	1
Ikke dansk	-	-	3	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	1	0
Planlagt	89	11	37	2

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	28	67	6	0	36	1
Køn						
Mand	17	67	17	0	12	0
Kvinde	33	67	0	0	24	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	71	0	0	17	1
20-39 år	15	69	15	0	13	0
40-59 år	40	60	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	63	8	0	24	1
Pårørende	27	73	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	27	70	3	0	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	29	66	6	0	35	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	38	48	13	3	40
Køn					
Mand	46	46	8	0	13
Kvinde	33	48	15	4	27
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	53	11	0	19
20-39 år	36	43	21	0	14
40-59 år	20	60	0	20	5
60-79 år	-	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	33	44	19	4	27
Pårørende	50	50	0	0	12
Modersmål					
Dansk	36	50	14	0	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	38	46	13	3	39

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	18	55	27	0	11	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	22	56	22	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	60	40	0	5	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	38	38	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	11	67	22	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	18	55	27	0	11	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	31	54	15	0	13	26
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	9
Kvinde	33	56	11	0	9	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	14
20-39 år	-	-	-	-	3	11
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	45	18	0	11	15
Pårørende	-	-	-	-	2	10
Modersmål						
Dansk	18	64	18	0	11	24
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	33	50	17	0	12	26

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	77	23	22	18
Køn				
Mand	60	40	5	8
Kvinde	82	18	17	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	89	11	9	10
20-39 år	70	30	10	4
40-59 år	-	-	3	2
60-79 år	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	0	1
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	17	10
Pårørende	-	-	4	8
Modersmål				
Dansk	75	25	20	16
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	0	1
Planlagt	77	23	22	17

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	83	17	18	22
Køn				
Mand	-	-	4	9
Kvinde	93	7	14	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	7	12
20-39 år	86	14	7	7
40-59 år	-	-	3	2
60-79 år	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	1	0
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	15	12
Pårørende	-	-	2	10
Modersmål				
Dansk	81	19	16	20
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	0	1
Planlagt	83	17	18	21

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	67	33	15	25
Køn				
Mand	-	-	4	9
Kvinde	64	36	11	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	60	5	14
20-39 år	83	17	6	8
40-59 år	-	-	3	2
60-79 år	-	-	0	1
80 år eller derover	-	-	1	0
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	13	14
Pårørende	-	-	2	10
Modersmål				
Dansk	62	38	13	23
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	0	1
Planlagt	67	33	15	24

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	69	31	13	27
Køn				
Mand	-	-	2	11
Kvinde	73	27	11	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	15
20-39 år	100	0	5	9
40-59 år	-	-	3	2
60-79 år	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	0	1
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	11	16
Pårørende	-	-	2	10
Modersmål				
Dansk	64	36	11	25
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	0	1
Planlagt	69	31	13	26

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	61	26	13	0	31	9	0
Køn							
Mand	55	27	18	0	11	2	0
Kvinde	65	25	10	0	20	7	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	75	19	6	0	16	3	0
20-39 år	25	38	38	0	8	6	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	53	32	16	0	19	8	0
Pårørende	73	18	9	0	11	1	0
Modersmål							
Dansk	63	22	15	0	27	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	0
Planlagt	60	27	13	0	30	9	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			2
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			5
Pleje			5
Relationer til personale			4
Ventetid			2

Øre-/næse-/halsklinik H

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







ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Kun positive oplevelser.	Virkelig godt
3	Nej.	Uoplyst
15	Generelt godt. Men der er mangel på information og for lang ventetid. [Man blev først eksperteret fire timer efter, man mødte ind].	Godt
17	Generelt er jeg ikke specielt glad for min proces. Jeg havde halsbetændelse næsten uafbrudt [i en længere periode], hvor jeg selvfølgelig var på penicillin. Jeg blev indlagt grundet mistanke om byld [], udskrevet dagen efter med beskeden: "Tag du 10 dage mere på penicillin, og så kan vi se." Fik en tid på andet sygehus til et tjek med beskeden om, at jeg kunne få fjernet mine mandler tre måneder efter. Hvilket ville sige jeg formentlig skulle være på penicillin yderligere tre måneder. Utrolig der så alligevel var en tid til operation [før], bare fordi jeg protesterede og brokkede mig lidt. Den mulighed skulle have været der med det samme, uden jeg havde behøvet forklare lægen, at jeg ikke ville være på penicillin tre måneder mere!	Godt
20	Vi ankom [om morgenen] som aftalt, og vi fik hurtigt vores dreng i det udlevede operationstøj, og så ventede vi ellers. Der kom en dreng mere, og han kom videre med det samme. Da vi havde ventet [noget tid], spurgte vi i receptionen/modtagelsen og fik at vide, der var lidt ventetid. [Senere] kom vi videre ned på en anden stue, hvor vi ventede yderligere [et stykke tid].	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Der var tvivl om, hvilken afdeling og klokkeslæt, jeg skulle møde på, da jeg ikke blev ringet op dagen i forvejen, som indkaldelsesbrevet ellers skrev. Men receptionen var hjælpsom, og problemet blev hurtigt løst.	Dårlig
2	Positivt.	Virkelig god
3	Den var forvirrende.	Uoplyst
10	Glad personale som tog sig godt af min søn. Det var ham, der stod i fokus hele tiden.	Virkelig god
13	Sad først i venterummet i flere timer, inden jeg blev kaldt op. Blev så ført ind i et rum, hvor jeg skulle skifte tøj. Så fik jeg lov til at sidde i flere timer endnu og vente. Så blev jeg hentet. Fik at vide, at jeg skulle lægge mine ting i en pose, som så kom op på en anden afdeling, hvor jeg skulle være. I løbet af tiden i rummet kom der fire-fem personer ind.	Virkelig dårlig
17	Ventetiden var lang. Jeg fik besked på at komme [om morgenen]. [Over en time efter] kaldte de mit navn op, dog viste sygeplejersken ikke, hvor jeg skulle ligge, og det viste sig senere, at de ikke engang havde en seng til mig endnu.	God
19	De informerer ikke af sig selv vedrørende ventetid, men svarede, da vi spurgte.	God
20	Vi fik en fin modtagelse, hvilket ikke havde noget med ventetiden at gøre. God information og fin måde at sige tingene på.	God

Øre-/næse-/halsklinik H**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	4	Kommunikationsfejl mellem afdelinger omkring, hvor jeg skulle være efter operationen.	Godt
	10	Ingen.	Uoplyst
	12	Ikke fejl som sådan. Men der var forskellige holdninger til, hvor meget og hvor lidt smertestillende, der måtte gives. Og når man kommer hjem og ringer på afdelingen, er ens kontaktperson gået hjem, hvilket besværliggør den proces, som skulle være "nem", [fordi] man havde én person, der kendte til ens forløb!	Godt
	13	Der blev byttet rundt på medicinen.	Godt
	16	Utrolig lang ventetid. Indkaldt til kl. syv kom først til omkring kl. 15.	Dårligt
	21	Havde informeret sygeplejersken, at jeg ville kaste op af morfin (tidligere erfaring). Men hun valgte at give mig først en kvalmestillende pille og derefter forsøge med morfin, hvilket resulterede i opkast og kvalme.	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede til tider lang ventetid ved tryk på panik-/alarmknappen, men forstår godt, at der er mange patienter til lidt personale.	Godt
2	Alt forløb virkeligt fint, jeg kan slet ikke forstå, at så mange klager over sygehusvæsenet.	Virkelig godt
7	Da min datter [] skulle fra operationsstuen til opvågning, vågnede hun allerede før de ankom til opvågningen. Hun var skræmt fra vid og sans over, at jeg ikke var der. Enten bør en forældre være uden for operationsstuen, når barnet vågner, eller barnet må fortsat være sovende, når de kører til opvågningen!	Virkelig godt
13	Det havde været rart nok at vide, at man ville vågne op på anden afdeling end den, man mødte op på/ blev opereret på. Det var svært for pårørende at finde frem, da man selv var ude af stand til at sige, hvor man var, grundet narkose/morfin.	Godt
20	Min dreng fik en god behandling og var rigtig godt dækket ind med smertestillende. God oplevelse for alle.	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Den tvivl, jeg havde efter min hjemsendelse, blev hurtigt og præcist besvaret ved telefonisk kontakt med min kontaktperson.	Godt
2	Alt er positivt, langt bedre end jeg havde ventet.	Virkelig godt
5	Der var ikke så meget information om EFTER indlæggelsen. Ingen opfølgende ting.	Virkelig godt
8	Jeg fik [] fjernet mine mandler. Jeg var blevet forberedt på, at jeg ville være sygemeldt "nogle dage", men endte med at være sygemeldt ca. tre uger. Det materiale jeg modtog, var helt tydeligt til børn eller teenagere.	Virkelig godt
9	Det informationsmateriale (skriftligt) var ikke på et tilstrækkelig detaljeret niveau. F.eks. var der ingen oplysning om, at man skal have hjemmesko og nattøj med eller ej.	Virkelig godt
11	Jeg forstod ikke, hvad min læge NN sagde til mig og følte ikke, han tog mig seriøst. Han kiggede på mig og sagde, at jeg ville have ondt i 14 dage, og så gik han. Han var meget arrogant. Plejepersonalet på afdelingen var rigtig søde!	Virkelig godt
13	Fik en masse mundtlig, men intet på skrift, hvilket havde været rart, da man ikke kunne huske det hele, og da jeg havde fået fjernet mandler, havde jeg svært ved at ringe til nogen for at få svar på spørgsmål.	Godt
14	Jeg synes, det kunne have været dejligt med et kontroltjek efter ca. 14 dage/tre uger. Mest bare lige for at få det tjekket og at alt var, som det skulle være.	Virkelig godt
15	Kunne tænke mig en almindelig, dansk version. For mange faglige, latinske ord, som er svære for mig at forstå eller huske, hvad lægen lige har fortalt!	Godt
17	Jeg fik som sagt fjernet mine mandler, og jeg kunne godt have brugt noget mere information. Jeg kom ikke til en forundersøgelse, hvor jeg fik lov at snakke med en læge NN. Læge NN snakkede jeg med ti minutter, inden jeg skulle opereres. Ikke super sjovt, eftersom det var første gang, jeg skulle i narkose. Derudover var personalet ikke specielt interesseret i at fortælle mig om mit forløb ugerne efter min operation. Jeg kunne jo bare læse det hæfte, jeg havde fået.	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Det ville være hensigtsmæssigt at få mere information om, hvilken kost man må få på hvilke tidspunkter af forløbet.	Virkelig godt
9	Det var lidt mærkeligt. Jeg snakkede kun med lægen om det, lidt efter tog jeg tøj på og så gik jeg hjem. Ingen kigger på, at patienter går væk.	Virkelig godt
20	Hurtigt og nemt!	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Kun godt.	Virkelig godt
3	Træt af at jeg som [ung] pige skulle dele stue med en [yngre] dreng, som var meget syg. Desuden burde der have været valgmuligheder i form af mad, når man som jeg, har fået fjernet mandler. [Pleje]	Uoplyst
6	Jeg synes, at alt har været godt, men jeg kunne godt have ønsket mig et sidste tjek (to måneder efter operation), for at sikre at alt er, som det skal være. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Alt i alt et rigtigt godt ophold. Noget mere information fra lægen inden udskrivelsen ville være nyttigt (husk på, at man ikke er særlig snakkesalig, når man er blevet opereret i halsen :-). Ros for professionel og venlig pleje. Selvom der var travlt, blev det ikke brugt som argument eller retorik over for patienterne. Det høje serviceniveau var bedre end forventet! [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
9	Et dejligt behandlingsforløb med pleje i et super professionelt niveau. Et stort problem med støj på Kirurgisk Afdeling. Fx skal patienter ikke have mulighed for at se fjernsyn i sengestuen efter kl. 22, og personale og besøgende skal have indskærpet, at de skal holde lydniveauet nede. Det kunne virkelig forbedre patienternes oplevelse at få sovet ordentligt. Skabene står for tæt på sengene. Det generer meget, når personale går frem og tilbage til at trække plastre, bandager og andre ting fra skabet, der står lige ved sengen, hvor man prøver at slappe af efter operationen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
10	Der var rum og plads til børnenes forskellighed og deres behov. Personalet tog hensyn til barnets behov. [Pleje]	Virkelig godt
11	Alle var generelt utroligt søde og gode til at spørge til en, når de var inde ved en anden patient. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Det virkede til, at Halsafdelingen var under ombygning, og at dette medførte den lange ventetid samt den forvirring, jeg oplevede. Kunne dog have været rart om et opkald omkring de mange timers (over fem timer) forsinkelse i god tid, sådan man kunne have brugt dem på andet end at stirre ind i en væg :-). [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
16	Utrolig lang ventetid, der blev rykket hele tiden. [Ventetid]	Dårligt
17	Jeg har generelt kommet med en masse kritik, men når alt kommer til alt, er jeg godt tilfreds med selve min operation! Jeg har det godt i dag. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	De skal have ros for hurtigt at reagere, da jeg henvendte mig efter to døgn pga. min søns smerter efter operationen stadig var kraftige. Vi havde "kun" fået medicin med hjem til to dage, og det var ikke nok. Vi fik hurtigt via vagtlægen og børneafdelingen udleveret noget mere. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	- Det er et gammelt hospital, men sådan er det jo. - Lidt forvirring fra [medarbejdere], som spurgte om ting, men aldrig fulgte op eller kom tilbage med de ting (mad/drikke), som de sagde, at de ville. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
20	Vi fik en rigtig god behandling og alle på afdelingen var søde og behagelige at snakke med.	Godt

Jeg var dog meget utilfreds med, at skulle dele stue med en anden mor med barn. Stuen var simpelthen for lille til fire senge, og vi havde det meget varmt. Det var dog kun for [kort tid], så det gik lige :-).

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 21 | Alt i alt et imødekommende og kompetent personale!
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Eftersom, at det at få fjernet mandler ikke er et nær så omfattende indgreb som visse andre, synes opmærksomheden på mig som patient derfor er nedprioriteret. Det gav en følelse af utryghed, eftersom at man ikke havde pårørende i nærheden.
[Pleje] | Dårligt |

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

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

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

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

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

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

