

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	282
Besvarelser fra afdelingens patienter:	164
Afdelingens svarprocent:	58%

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 test 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 eller har afgivet flere svar, er 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

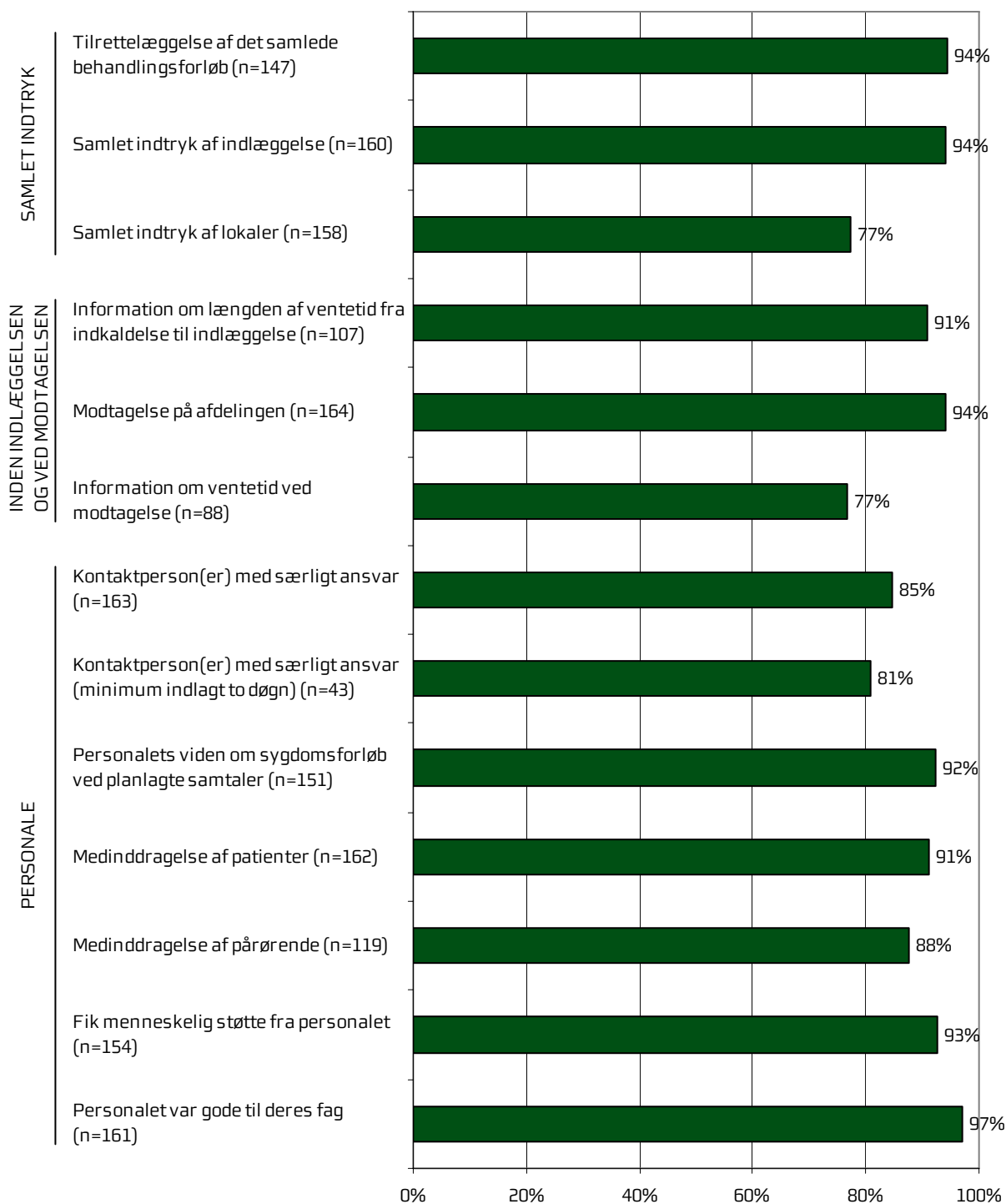
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

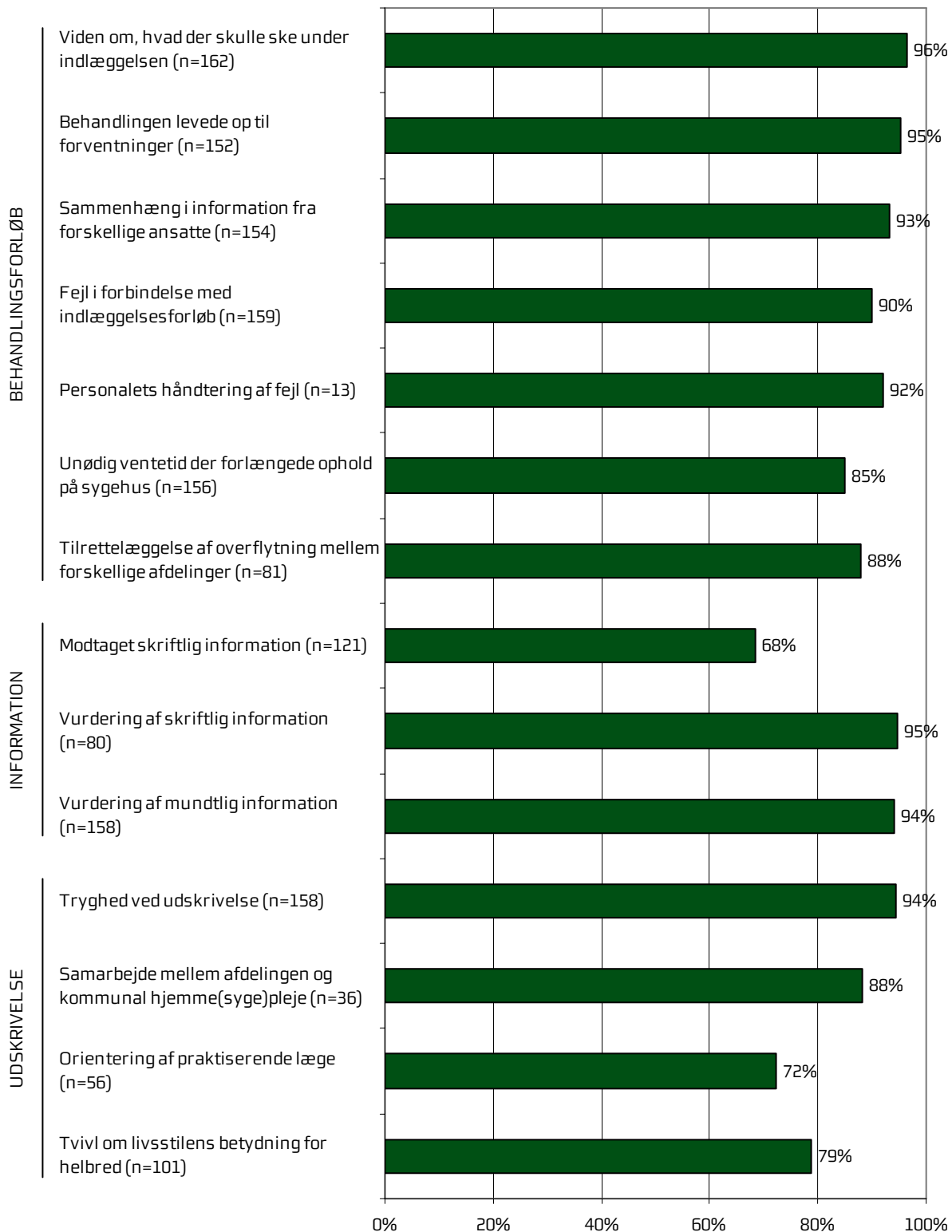
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

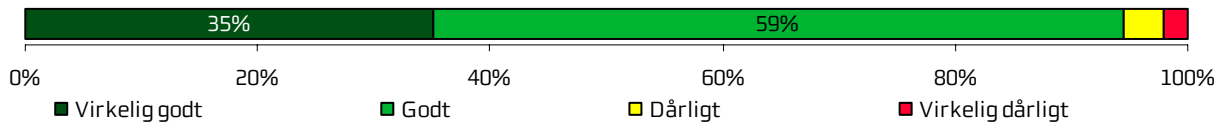
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

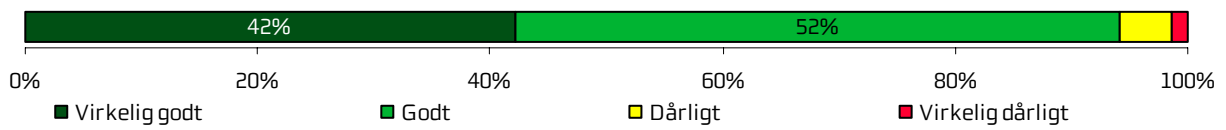
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

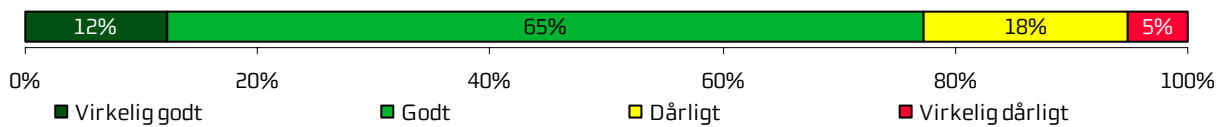
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=147)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=160)



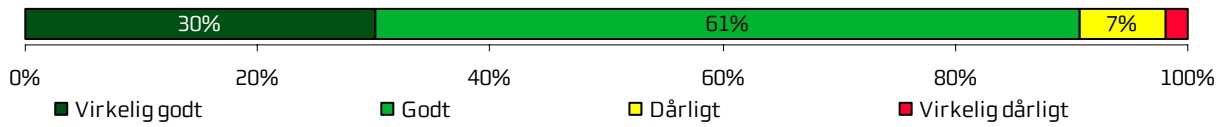
Samlet indtryk af lokaler (n=158)



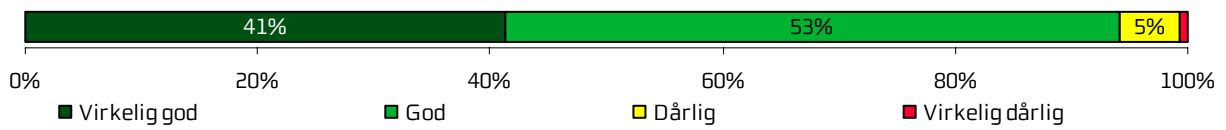
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	87 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	91 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		77 %	79 %	97 % *	74 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

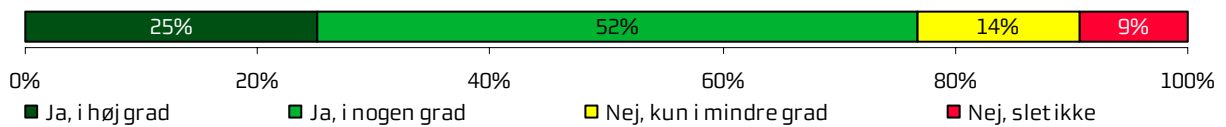
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=107)



Modtagelse på afdelingen (n=164)



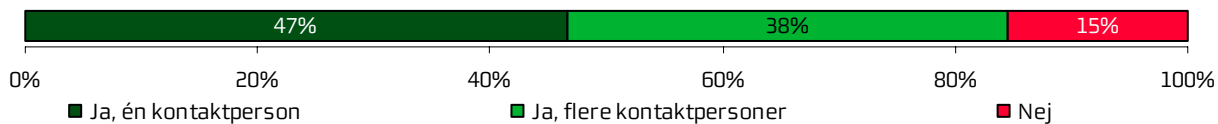
Information om ventetid ved modtagelse (n=88)



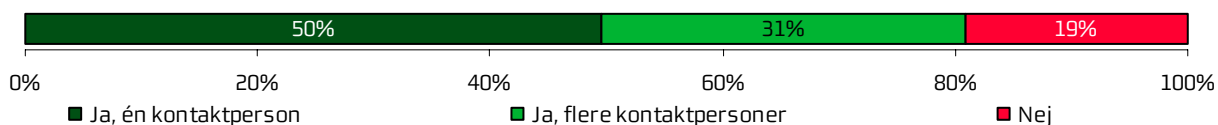
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		91 %	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	92 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		77 %	66 %	87 %	65 %	75 %

Personale

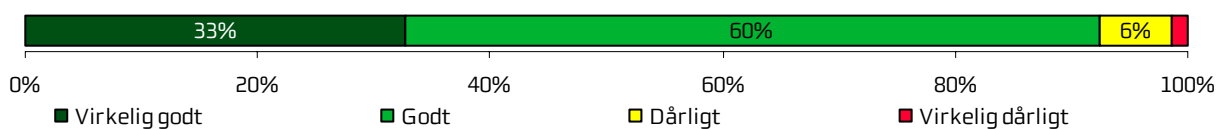
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=163)



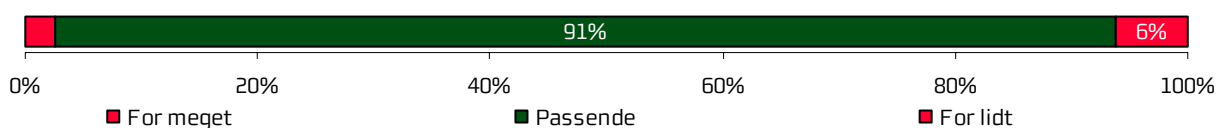
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



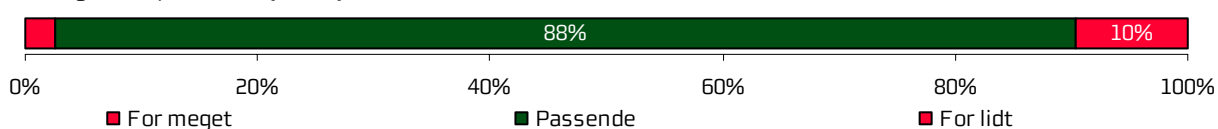
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=162)



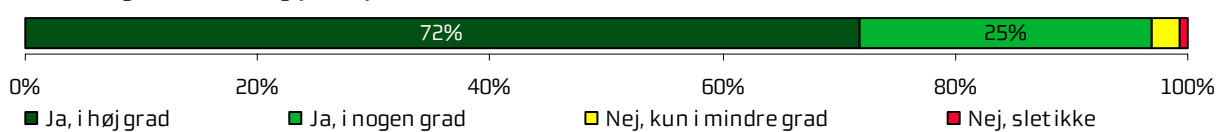
Medinddragelse af pårørende (n=119)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=154)



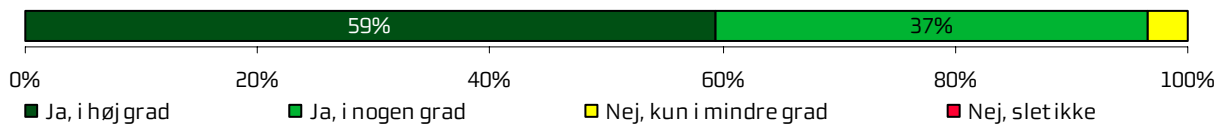
Personalet var gode til deres fag (n=161)



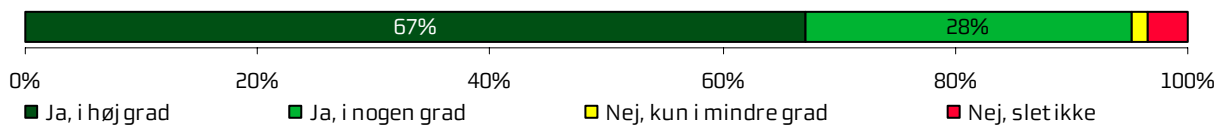
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		85 %	78 %	92 % *	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		81 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	88 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	87 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	81 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	84 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	93 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

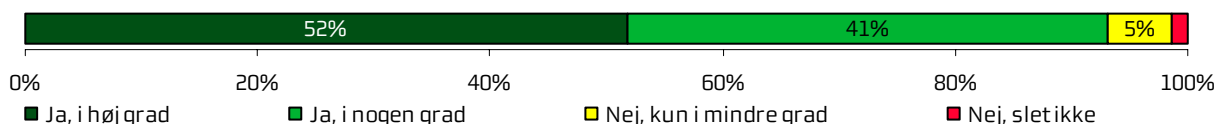
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=162)



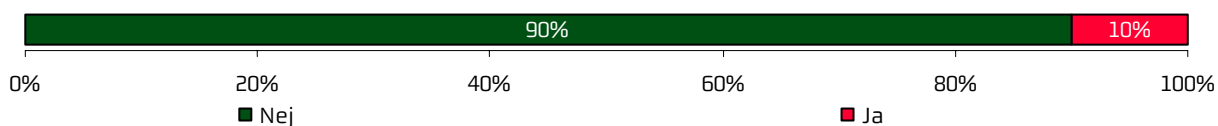
Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



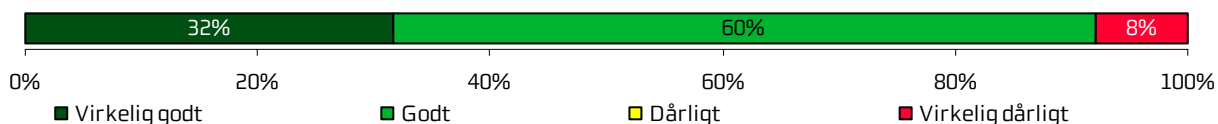
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



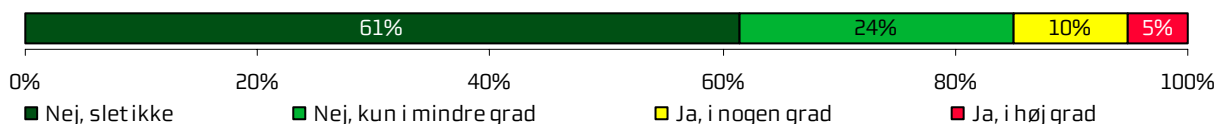
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=159)



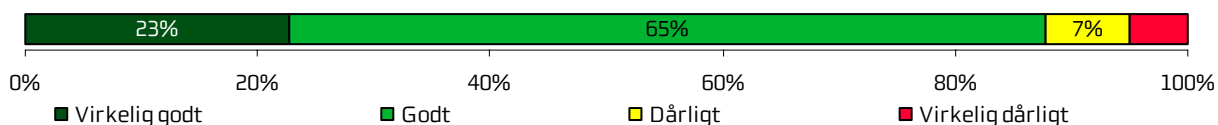
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=156)



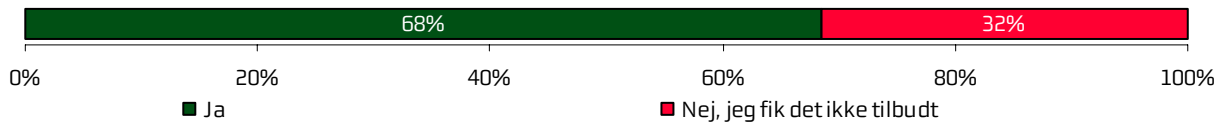
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=81)



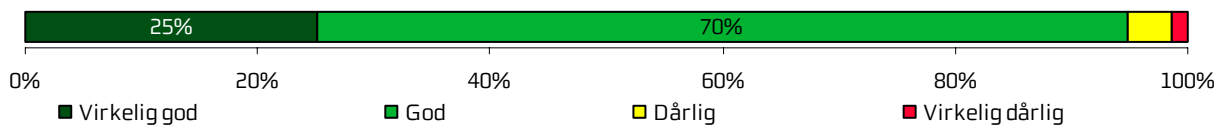
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	86 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	92 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	90 %	98 % *	85 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		92 %	-	87 %	50 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		85 %	83 %	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

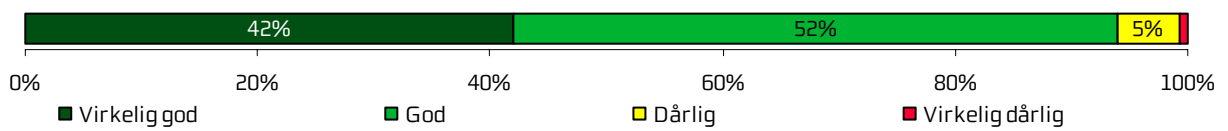
Modtaget skriftlig information (n=121)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



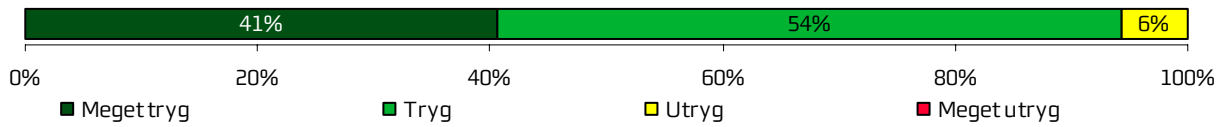
Vurdering af mundtlig information (n=158)



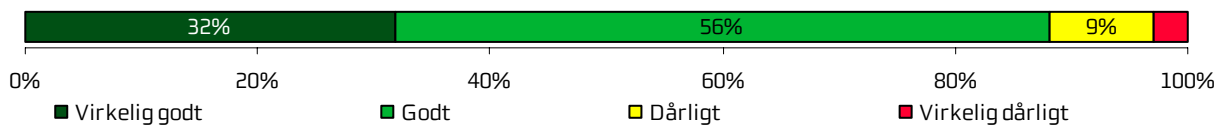
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	82 % *	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	99 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	87 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

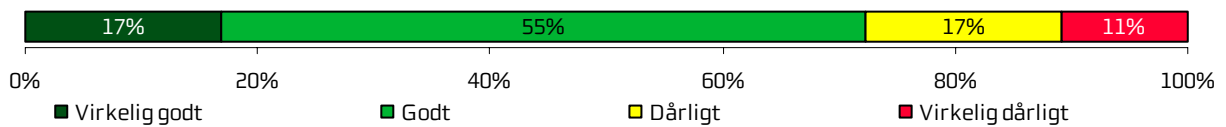
Tryghed ved udskrivelse (n=158)



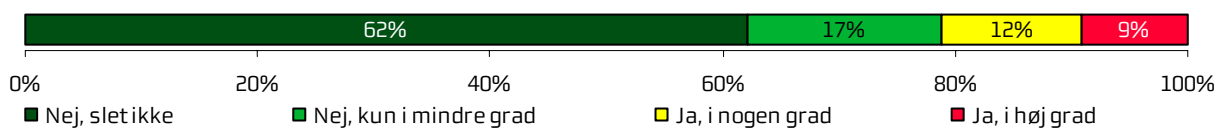
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



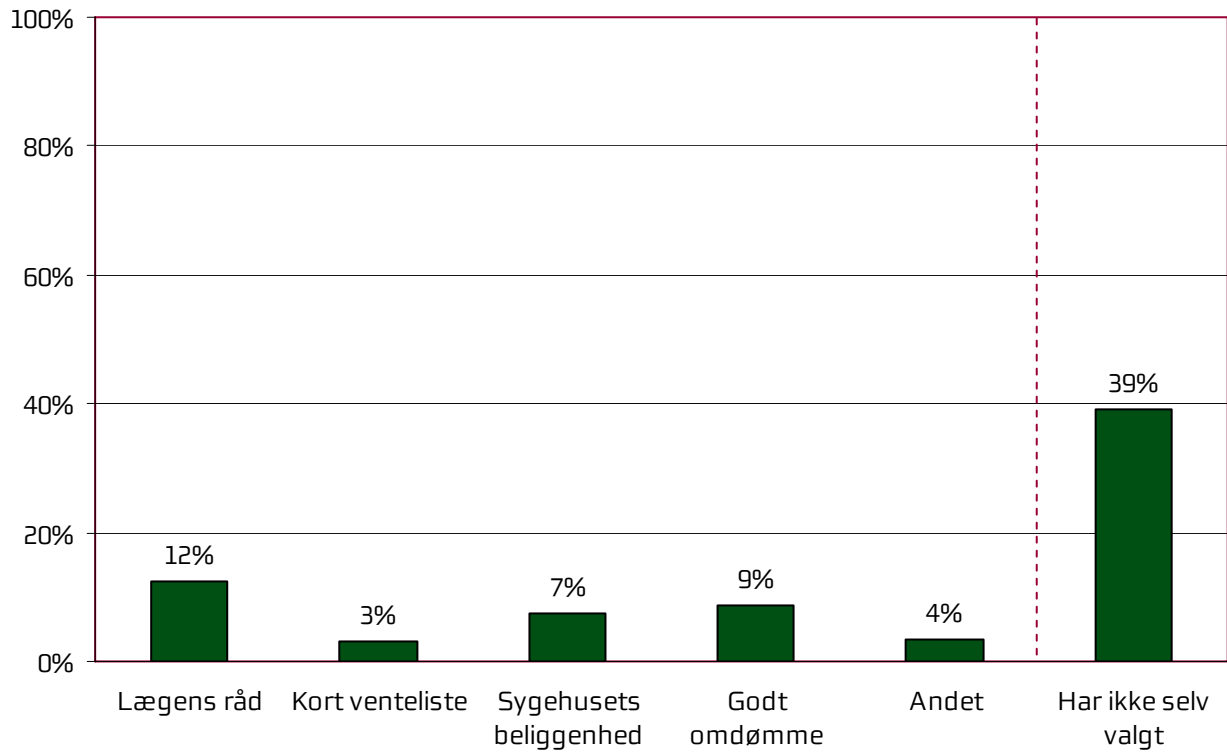
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=101)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	88 %	97 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	88 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		72 %	81 %	99 %	81 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	79 %	81 %	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

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.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. 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?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på
<<Afdeling>>
på <<Sygehus>>**

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. 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"/>	
18. 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"/>	
19. 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"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/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"/>
26. 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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. 23. december 2010**. 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.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

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.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to 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 spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne 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:

- Inden indlæggelse og 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 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene 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 spørgsmålene 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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale 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 patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes 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 23. august-31. oktober 2010 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 afdeling 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 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende 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	58%	100%
Køn		
Mand	54%	51%
Kvinde	45%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	16%	21%
20-39 år	14%	18%
40-59 år	32%	30%
60-79 år	30%	24%
80- år	8%	6%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

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 kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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 t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 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 2010. 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 bedst og dårligst placerede afdelinger
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	164		100%	
Køn				
Mand	89		54%	
Kvinde	75		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	27		16%	
20-39 år	23		14%	
40-59 år	52		32%	
60-79 år	49		30%	
80- år	13		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	124		83%	
Pårørende	25		17%	
Modersmål				
Dansk	148		93%	
Ikke dansk	12		8%	
Indlæggelsesform				
Akut	54		33%	
Planlagt	110		67%	
Afsnit				
Patienthotel H	10		6%	
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	138		84%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16		10%	

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	35	59	3	2	147	12
Køn						
Mand	36	60	3	1	81	7
Kvinde	34	58	5	3	66	5
Aldersgruppe						
0-19 år	34	60	6	0	18	8
20-39 år	27	64	5	5	22	1
40-59 år	39	53	6	2	49	2
60-79 år	34	63	0	2	47	0
80- år	42	58	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	3	2	116	6
Pårørende	27	68	5	0	22	3
Modersmål						
Dansk	36	58	4	2	133	12
Ikke dansk	36	64	0	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	58	5	0	44	8
Planlagt	34	60	3	3	103	4
Afsnit						
Patienthotel H	25	63	13	0	8	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	35	59	3	2	125	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	14	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	52	4	1	160
Køn					
Mand	44	53	2	1	87
Kvinde	40	51	7	1	73
Aldersgruppe					
0-19 år	32	59	8	0	25
20-39 år	40	51	5	5	23
40-59 år	46	46	6	2	51
60-79 år	37	61	2	0	49
80- år	74	26	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	43	51	4	2	123
Pårørende	35	60	4	0	23
Modersmål					
Dansk	43	51	5	1	145
Ikke dansk	36	64	0	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	53	45	2	0	51
Planlagt	37	55	6	2	109
Afsnit					
Patienthotel H	20	70	10	0	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	43	51	4	1	134
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	65	18	5	158
Køn					
Mand	14	59	20	7	87
Kvinde	10	72	14	3	71
Aldersgruppe					
0-19 år	4	49	35	12	25
20-39 år	14	62	24	0	22
40-59 år	16	68	10	6	51
60-79 år	11	72	13	4	48
80- år	16	67	17	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	13	69	14	4	121
Pårørende	13	40	38	9	23
Modersmål					
Dansk	11	66	17	6	143
Ikke dansk	27	41	32	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	14	66	16	4	51
Planlagt	11	64	19	6	107
Afsnit					
Patienthotel H	13	50	25	13	8
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	13	65	17	5	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	73	20	0	15

Tabel 10. 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	30	61	7	2	107	1	55
Køn							
Mand	27	62	10	0	58	1	30
Kvinde	33	58	4	4	49	0	25
Aldersgruppe							
0-19 år	13	81	6	0	15	0	12
20-39 år	22	38	40	0	8	0	14
40-59 år	26	58	11	6	37	0	15
60-79 år	33	67	0	0	39	1	9
80- år	74	26	0	0	8	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	31	59	8	2	86	1	36
Pårørende	20	74	6	0	15	0	10
Modersmål							
Dansk	30	61	7	2	98	1	48
Ikke dansk	15	70	15	0	7	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	54
Planlagt	30	61	7	2	107	1	1
Afsnit							
Patienthotel H	22	44	33	0	9	0	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	29	63	6	2	89	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	1	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	5	1	164
Køn					
Mand	36	58	6	0	89
Kvinde	47	47	4	1	75
Aldersgruppe					
0-19 år	30	62	8	0	27
20-39 år	44	51	5	0	23
40-59 år	36	55	6	2	52
60-79 år	50	46	4	0	49
80- år	47	53	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	43	51	5	1	124
Pårørende	32	60	8	0	25
Modersmål					
Dansk	41	53	5	1	148
Ikke dansk	45	47	9	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	36	64	0	0	54
Planlagt	44	48	8	1	110
Afsnit					
Patienthotel H	30	70	0	0	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	41	52	6	1	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	16

Tabel 12. 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	25	52	14	9	88	5
Køn						
Mand	26	51	14	10	52	2
Kvinde	24	53	14	9	36	3
Aldersgruppe						
0-19 år	6	56	25	13	16	1
20-39 år	22	54	16	8	13	1
40-59 år	27	53	10	10	31	2
60-79 år	32	47	13	8	24	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	51	12	10	68	4
Pårørende	21	60	20	0	15	1
Modersmål						
Dansk	25	49	16	10	79	5
Ikke dansk	26	74	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	56	12	12	25	2
Planlagt	27	50	15	8	63	3
Afsnit						
Patienthotel H	43	29	14	14	7	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	22	54	14	9	76	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 13. 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	47	38	15	163
Køn				
Mand	47	39	15	89
Kvinde	47	37	16	74
Aldersgruppe				
0-19 år	50	35	15	27
20-39 år	35	38	26	23
40-59 år	38	47	15	52
60-79 år	57	30	13	48
80-år	55	37	8	13
Skema udfyldt af				
Patienten	43	39	18	124
Pårørende	59	29	12	25
Modersmål				
Dansk	45	38	17	147
Ikke dansk	59	41	0	12
Indlæggelsesform				
Akut	32	55	14	54
Planlagt	54	30	16	109
Afsnit				
Patienthotel H	60	30	10	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	45	39	16	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	27	13	15

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	31	19	43
Køn				
Mand	50	36	14	22
Kvinde	49	27	24	21
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	55	29	16	13
60-79 år	55	27	18	22
80-år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	47	30	23	36
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	49	31	20	41
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	40	45	16	13
Planlagt	54	26	20	30
Afsnit				
Patienthotel H	-	-	-	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	50	30	20	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 15. 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	33	60	6	1	151	12
Køn						
Mand	33	61	5	1	84	4
Kvinde	32	58	8	2	67	8
Aldersgruppe						
0-19 år	27	69	4	0	26	1
20-39 år	16	61	17	5	20	3
40-59 år	33	57	8	2	49	3
60-79 år	38	59	2	0	44	4
80- år	48	52	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	57	7	2	113	10
Pårørende	29	66	4	0	24	1
Modersmål						
Dansk	32	60	6	2	136	11
Ikke dansk	29	65	6	0	11	1
Indlæggelsesform						
Akut	28	66	7	0	49	5
Planlagt	35	57	6	2	102	7
Afsnit						
Patienthotel H	20	60	20	0	10	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	32	61	5	2	127	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	14	0	14	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	91	6	162
Køn				
Mand	2	91	7	89
Kvinde	3	92	6	73
Aldersgruppe				
0-19 år	4	85	11	27
20-39 år	0	91	9	23
40-59 år	4	92	4	52
60-79 år	0	96	4	47
80- år	8	84	8	13
Skema udfyldt af				
Patienten	3	92	5	122
Pårørende	4	84	12	25
Modersmål				
Dansk	1	92	7	146
Ikke dansk	18	82	0	12
Indlæggelsesform				
Akut	2	96	2	53
Planlagt	3	89	8	109
Afsnit				
Patienthotel H	0	80	20	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	3	91	6	137
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	15

Tabel 17. 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	3	88	10	119	42
Køn					
Mand	3	85	12	70	18
Kvinde	2	91	7	49	24
Aldersgruppe					
0-19 år	0	91	9	23	3
20-39 år	0	93	7	15	7
40-59 år	6	85	9	35	17
60-79 år	0	88	12	36	12
80- år	10	80	10	10	3
Skema udfyldt af					
Patienten	4	89	8	83	39
Pårørende	0	86	14	22	2
Modersmål					
Dansk	2	87	11	105	40
Ikke dansk	9	91	0	11	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	95	5	38	16
Planlagt	4	84	12	81	26
Afsnit					
Patienthotel H	0	100	0	8	2
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	3	86	11	100	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11	5

Tabel 18. 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	57	36	5	2	154	8
Køn						
Mand	62	31	5	1	83	4
Kvinde	51	40	6	3	71	4
Aldersgruppe						
0-19 år	55	33	8	4	27	0
20-39 år	49	42	5	5	23	0
40-59 år	59	30	9	2	47	4
60-79 år	56	42	2	0	47	2
80- år	79	21	0	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	37	5	2	116	7
Pårørende	50	37	9	4	24	0
Modersmål						
Dansk	55	37	6	2	140	6
Ikke dansk	71	29	0	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	51	2
Planlagt	52	37	8	3	103	6
Afsnit						
Patienthotel H	80	10	0	10	10	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	55	38	6	2	128	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	16	0

Tabel 19. 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	72	25	2	1	161	3
Køn						
Mand	73	23	4	1	88	1
Kvinde	71	28	1	0	73	2
Aldersgruppe						
0-19 år	58	38	4	0	26	1
20-39 år	63	30	3	5	23	0
40-59 år	74	24	2	0	51	1
60-79 år	79	19	2	0	49	0
80- år	83	17	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	1	123	1
Pårørende	54	41	4	0	24	1
Modersmål						
Dansk	71	26	2	1	146	2
Ikke dansk	71	23	5	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	17	5	0	53	1
Planlagt	69	29	1	1	108	2
Afsnit						
Patienthotel H	80	20	0	0	10	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	71	26	2	1	135	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	19	6	0	16	0

Tabel 20. 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	59	37	4	0	162	0
Køn						
Mand	57	40	2	0	89	0
Kvinde	62	33	5	0	73	0
Aldersgruppe						
0-19 år	48	48	4	0	27	0
20-39 år	52	35	12	0	23	0
40-59 år	58	40	2	0	51	0
60-79 år	70	28	2	0	48	0
80- år	60	40	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	4	0	123	0
Pårørende	48	48	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	58	39	4	0	146	0
Ikke dansk	68	32	0	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	42	3	0	54	0
Planlagt	62	35	4	0	108	0
Afsnit						
Patienthotel H	33	56	11	0	9	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	59	38	3	0	138	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	13	7	0	15	0

Tabel 21. 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	67	28	1	3	152	11
Køn						
Mand	62	33	3	3	82	7
Kvinde	74	22	0	5	70	4
Aldersgruppe						
0-19 år	63	33	4	0	26	1
20-39 år	70	26	0	5	22	1
40-59 år	58	34	2	6	50	1
60-79 år	78	20	0	2	42	7
80- år	74	26	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	26	1	4	114	9
Pårørende	61	35	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	69	25	2	4	137	10
Ikke dansk	49	51	0	0	11	1
Indlæggelsesform						
Akut	69	25	4	2	51	3
Planlagt	66	29	0	4	101	8
Afsnit						
Patienthotel H	56	44	0	0	9	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	68	27	2	4	127	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	16	0

Tabel 22. 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	52	41	5	1	154	9
Køn						
Mand	48	46	6	0	85	3
Kvinde	56	36	5	3	69	6
Aldersgruppe						
0-19 år	39	53	8	0	26	1
20-39 år	53	33	14	0	23	0
40-59 år	53	41	4	2	49	3
60-79 år	51	44	2	2	46	2
80- år	79	21	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	53	42	5	1	116	7
Pårørende	45	47	8	0	25	0
Modersmål						
Dansk	51	43	5	2	139	8
Ikke dansk	62	29	9	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	35	6	0	51	3
Planlagt	48	44	5	2	103	6
Afsnit						
Patienthotel H	40	60	0	0	10	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	52	40	6	2	129	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	15	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	159
Køn			
Mand	91	9	89
Kvinde	89	11	70
Aldersgruppe			
0-19 år	85	15	27
20-39 år	83	17	23
40-59 år	92	8	52
60-79 år	93	7	44
80- år	92	8	13
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	120
Pårørende	88	12	25
Modersmål			
Dansk	91	9	143
Ikke dansk	86	14	12
Indlæggelsesform			
Akut	93	7	53
Planlagt	88	12	106
Afsnit			
Patienthotel H	80	20	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	90	10	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	14

Tabel 24. 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	32	60	0	8	13	3
Køn						
Mand	0	100	0	0	8	0
Kvinde	80	0	0	20	5	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	49	0	10	10	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	38	53	0	9	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	2
Planlagt	38	53	0	9	11	1
Afsnit						
Patienthotel H	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	36	55	0	9	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 25. 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	61	24	10	5	156	3
Køn						
Mand	61	27	8	3	85	1
Kvinde	62	19	11	7	71	2
Aldersgruppe						
0-19 år	59	22	15	4	26	0
20-39 år	51	12	23	13	23	0
40-59 år	59	31	4	6	50	1
60-79 år	65	26	7	2	46	2
80- år	81	9	9	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	25	7	5	119	2
Pårørende	49	21	25	4	23	0
Modersmål						
Dansk	63	23	8	6	141	2
Ikke dansk	39	32	29	0	11	1
Indlæggelsesform						
Akut	69	15	12	4	52	0
Planlagt	58	28	9	6	104	3
Afsnit						
Patienthotel H	50	0	38	13	8	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	63	23	9	5	134	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14	1

Tabel 26. 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	23	65	7	5	81	1	76
Køn							
Mand	23	66	9	2	45	1	39
Kvinde	22	65	5	8	36	0	37
Aldersgruppe							
0-19 år	22	56	15	6	18	0	7
20-39 år	28	62	0	9	11	0	12
40-59 år	28	63	5	4	23	0	28
60-79 år	16	72	9	4	24	1	24
80- år	20	80	0	0	5	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	23	67	5	5	59	1	61
Pårørende	27	60	13	0	15	0	7
Modersmål							
Dansk	23	65	6	5	75	1	66
Ikke dansk	22	57	22	0	5	0	7
Indlæggelsesform							
Akut	33	63	0	4	24	0	29
Planlagt	18	66	10	5	57	1	47
Afsnit							
Patienthotel H	14	43	29	14	7	0	2
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	22	68	6	4	69	1	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0	10

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt n	Ja til begge n	Nej, jeg fik ikke tilbudt det n	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
	%	%	%	%		
Alle	44	18	6	32	121	36
Køn						
Mand	46	22	5	27	66	20
Kvinde	43	13	7	37	55	16
Aldersgruppe						
0-19 år	39	12	5	44	16	11
20-39 år	17	25	6	52	17	6
40-59 år	50	18	5	27	40	8
60-79 år	50	17	7	26	41	6
80- år	56	15	15	15	7	5
Skema udfyldt af						
Patienten	46	19	6	29	97	21
Pårørende	33	18	5	43	16	9
Modersmål						
Dansk	46	17	6	31	109	33
Ikke dansk	28	28	0	45	8	3
Indlæggelsesform						
Akut	10	37	6	47	33	20
Planlagt	57	11	6	26	88	16
Afsnit						
Patienthotel H	70	10	20	0	10	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	44	19	5	32	100	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	9	9	64	11	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	70	4	1	80	0
Køn						
Mand	23	70	4	2	47	0
Kvinde	28	69	3	0	33	0
Aldersgruppe						
0-19 år	22	55	12	12	9	0
20-39 år	11	89	0	0	8	0
40-59 år	25	71	4	0	29	0
60-79 år	30	67	3	0	30	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	70	3	2	66	0
Pårørende	33	56	12	0	9	0
Modersmål						
Dansk	28	68	3	1	73	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	76	6	0	17	0
Planlagt	27	68	3	2	63	0
Afsnit						
Patienthotel H	22	78	0	0	9	0
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	25	69	4	1	67	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. 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	42	52	5	1	158
Køn					
Mand	47	48	5	0	83
Kvinde	36	57	6	1	75
Aldersgruppe					
0-19 år	45	47	8	0	25
20-39 år	29	61	10	0	22
40-59 år	43	51	6	0	51
60-79 år	46	50	2	2	48
80- år	39	61	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	4	0	121
Pårørende	32	54	14	0	22
Modersmål					
Dansk	41	53	5	1	143
Ikke dansk	53	38	9	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	50	48	2	0	53
Planlagt	38	54	7	1	105
Afsnit					
Patienthotel H	30	70	0	0	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	44	49	6	1	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16

Tabel 30. 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	41	54	6	0	158
Køn					
Mand	45	48	7	0	86
Kvinde	35	61	4	0	72
Aldersgruppe					
0-19 år	43	47	10	0	26
20-39 år	40	55	5	0	23
40-59 år	36	62	2	0	52
60-79 år	39	52	9	0	45
80- år	65	35	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	3	0	121
Pårørende	46	47	8	0	24
Modersmål					
Dansk	40	55	6	0	146
Ikke dansk	47	43	9	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	45	47	8	0	52
Planlagt	39	57	5	0	106
Afsnit					
Patienthotel H	20	60	20	0	10
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	43	52	5	0	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	15

Tabel 31. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	56	9	3	36	3	118
Køn							
Mand	29	56	10	5	21	2	62
Kvinde	36	57	7	0	15	1	56
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	21
20-39 år	-	-	-	-	3	1	19
40-59 år	18	63	18	0	12	0	40
60-79 år	33	50	8	8	12	1	32
80- år	48	52	0	0	6	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	37	51	8	4	28	2	92
Pårørende	18	64	18	0	6	1	15
Modersmål							
Dansk	38	48	11	4	30	3	109
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	50	38	13	0	8	1	43
Planlagt	26	62	8	4	28	2	75
Afsnit							
Patienthotel H	-	-	-	-	3	0	7
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	34	52	10	3	29	3	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	12

Tabel 32. 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	17	55	17	11	56	102
Køn						
Mand	13	54	17	16	31	56
Kvinde	21	57	17	4	25	46
Aldersgruppe						
0-19 år	12	43	24	22	9	17
20-39 år	12	41	24	24	9	13
40-59 år	19	56	13	13	17	34
60-79 år	18	64	18	0	17	30
80- år	-	-	-	-	4	8
Skema udfyldt af						
Patienten	18	58	16	8	40	80
Pårørende	21	38	21	19	10	14
Modersmål						
Dansk	19	56	15	10	49	94
Ikke dansk	0	62	19	19	6	6
Indlæggelsesform						
Akut	19	53	19	9	22	30
Planlagt	16	57	16	12	34	72
Afsnit						
Patienthotel H	-	-	-	-	2	7
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	19	52	19	10	48	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	17	12	9	101	61
Køn						
Mand	67	17	13	4	57	30
Kvinde	56	16	11	17	44	31
Aldersgruppe						
0-19 år	70	0	30	0	9	18
20-39 år	57	32	5	6	18	5
40-59 år	66	6	19	9	34	18
60-79 år	62	17	6	15	34	14
80- år	50	50	0	0	6	6
Skema udfyldt af						
Patienten	67	14	11	8	85	38
Pårørende	39	39	21	0	8	17
Modersmål						
Dansk	65	15	11	9	89	58
Ikke dansk	32	24	32	12	9	3
Indlæggelsesform						
Akut	49	23	17	10	30	24
Planlagt	68	14	10	9	71	37
Afsnit						
Patienthotel H	-	-	-	-	4	5
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	64	16	10	9	87	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	20	30	0	10	6









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.
















Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

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
















ID	Kommentarer - Patienthotel H	Samlet indtryk
 1	Meget kompetente SOSU-assistenten og sygeplejersker. Dog svært med [noget] personale pga. sproget.	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Samlet indtryk godt, MEN blev indkaldt en uge efter til kontrol, troede jeg. Fuldstændig unødvendigt, da det var samtale med [specialist] og læge, som skulle tjekke stemme. Manglende koordination, indkaldt for ingen nytte. Der blev undskyldt, men jeg var syg, havde det dårligt, og kunne derfor ikke køre bil. Gav udgifter til taxa, og så at møde nødvendigt op, det er DÅRLIG intern kommunikation.	Intet svar
 6	Alle var meget søde og fik mig til at være mindre nervøs for operationen. Ventetiden var hård og lang, men det værd, som min læge på Bornholm sagde.	Godt
 7	Fint med en ansvarlig kontaktperson ved indlæggelsen. Dårligt med ventetid og dårlige venteomgivelser i ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
 1	Noget af personalet skal være mere imødekommende (noget af det ældre personale).	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Jeg oplevede en virkelig kvalificeret modtagelse af min demente mor. Særligt at man valgte at "mandsopdække" hende med en medarbejder var godt.	Godt
 8	Når jeg har et særdeles positivt indtryk af min indlæggelse og behandling, hænger det i særlig grad sammen med to forhold: Alle medarbejdere, jeg var i berøring med - læger, sygeplejersker, laboranter, røntgenpersonale, portører, var overordentlig venlige og imødekommende, samtidig med de klart signalerede professionel kompetence. Jeg fik klar og letfattelig information om, hvilke undersøgelser og behandling jeg skulle igennem og hvorfor. I mit liv har jeg ikke tidligere været på hospitalet i forbindelse med sygdom (jeg har kun brugt hospitalsvæsenet i forbindelse med tilskadekomst - sportsskader). Derfor var jeg helt naturligt noget utryk ved det forestående indgreb, men ovennævnte to forhold gjorde, at jeg, da det endelig gik løs, var helt tryk ved situationen. Det synes jeg, afdelingen gjorde særdeles godt og fortjener al mulig ros for. For god ordens skyld vil jeg også oplyse, at selve indgrebet og den efterfølgende helingsproces er forløbet helt perfekt - godt arbejde!	Virkelig godt
 9	Samlet set synes jeg, det er en dårlig afdeling. Personalet er fortravlet og farer forvirret rundt. Kontoret på afdelingen skal man helst ikke henvende sig på, de er ikke til for patienternes skyld. Min nu afdøde mand var indlagt to gange på afdelingen, begge gange var de ligeså forvirrede og fortravlede, som jeg oplevede det denne gang. Personalet gør sit bedste men har ikke tiden, der er noget galt på den afdeling, som jeg ikke har oplevet andre steder. Vil ikke virke sur, derfor svarede jeg ikke første gang, men nu får I alligevel min mening.	Det kan jeg ikke vurdere

-  11 Fagligt dygtigt personale. De har en stressende hverdag. Personalet skal ikke love mere, end de kan holde. Fik ikke skriftlig information om fjernelse af [knuder] i første omgang. Ingen sengeborde begge gange!! Følte mig som et nummer i systemet. Virkelig godt
-  12 Jeg blev modtaget super godt, de var søde. Alle var flinke, men dog synes jeg, at maden var lidt kedelig (aftensmaden). Intet svar
-  13 Ros til sygeplejersker, sosu'er og rengøringspersonale. De første to læger, der behandlede mig virkede meget stressede, og det virkede lidt "hovsa"-agtigt. Den tredje læge virkede meget kompetent og rolig, og jeg var derefter helt tryk ved forløbet. Stor ros til ham. Blev tilset af flere læger i løbet af weekenden, som åbenbart ikke kunne gøre noget. Det virkede underligt og meget frustrerende. Dårligt
-  16 Jeg oplevede at blive behandlet (opereret) af en kompetent læge, der samtidig havde blik og forståelse for det menneskelige aspekt. Det var meget betydningsfuldt. Udmærket pleje på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at der blev tænkt mere over kost og helbredelse - det ville gøre, at man følte, at der blev sat ind på mange områder for hurtigst og bedst muligt at blive frisk/rask. Godt
-  18 Større hensyn til den ro, et barn har brug for om natten. Det vil gøre barnet mere trygt, og sikkert også hjælpe helingsprocessen. Godt
-  21 Jeg skulle benytte fælles toilet/bad med andre patienter og deres pårørende. Godt omdømme, dygtige medarbejdere. Positiv omtale af andre/specialister. Flot arbejde. Godt håndværk/personale. Jeg kan ikke andet end anbefale afdeling H til andre. Virkelig godt
-  21 Patient- og pårørendetoilet var det samme, hvilket er ubehageligt, når man lige er opereret. Kontaktpersonen var god til at vurdere hvor jeg var fysisk og følelsesmæssigt. Virkelig godt
-  22 Som sagt, ros til alle for at reagere hurtigt på mistanken om noget alvorligt. Gerne bedre intern kommunikation, så det ikke er nødvendigt for personalet at spørge os som pårørende for at få information om det videre forløb. Godt
-  23 Jeg synes alle læger og sygeplejersker, ja selv dem som gjorde rent var utrolige venlige, så TAK for det. Virkelig godt
-  24 Arbejde med KOMMUNIKATION, der har PATIENTEN i fokus. Professionel kommunikation, når man har omsorgsrollen. Oplevelse af forvirret og stresset personale. Godt
-  25 Jeg synes den, hele vejen igennem, har været særdeles god. Virkelig godt
-  26 Tilstræbe at samme læge ser patienten under hele forløbet. Vi oplevede, at til forundersøgelserne var det to forskellige læger, en tredje til operationen og en fjerde til stuegang. Stuegang afhænger selvfølgelig af, hvem der er på arbejde, men forundersøgelserne havde været rart, at det var samme læge, så man ikke skal forklare en ny læge sagen hver gang, man kommer. Ellers super rart personale, søde og hjælpsomme. Virkelig godt
-  27 Afdelingen havde sørget for høretolk og det hjalp min far meget, selvom han glemte ind imellem at læse på skærmen. Så det skal afdelingen have tak for. Virkelig godt
-  28 Alt i alt en positiv oplevelse trods sygdom. Alle har være søde og rare og fortalt, hvis der har været spørgsmål. En stor tak til afdeling H1. Virkelig godt











Bilag 5



-  29 Særligt godt: overordnet samme behandlingspersoner gennem forløbet. 100% styr på tingene. Minus: maden var forfærdelig. Virkelig godt
-  29 Super godt med "min egen" læge! Rart og trygt sted at være indlagt. Virkelig godt
-  31 For vores vedkommende er vi rigtig glad for den behandling som min datter fik, da hun blev hasteindlagt med et sår [], og hun kom sig hurtigt efter god behandling på afdelingen. Virkelig godt
-  32 Jeg blev indlagt på Århus kræftafdeling [] på grund af kræft [] for [en del år siden]. Har det godt nu, er kræftfri. Virkelig godt
-  33 Har fået en rigtig god behandling. Alle var søde og hjælpsomme. Virkelig godt
-  34 Glade og smilende. Så er glad på min datters vegne. Det kan jeg ikke vurdere
-  35 Har opgivet den afdeling. Virkelig dårligt
-  36 Alt i alt var det meget venlige læger og personale med et smil på. Og de kunne tåle noget spøg og skæmt. De var hyggelige. Godt
-  39 Når man skal vente en hel dag på to små prøver, kunne man godt have et hyggeligere sted end et bord og små træstole. Der var en utrolig sød rengøringsdame, som kom og tilbød kaffe m.v. Hun var utrolig smilende og positiv, og gjorde, at dagen, ventedagen, ikke blev så træls. Godt
-  42 Eneste ting, jeg måske manglede, var en forklaring på, hvorfor jeg ikke skulle i penicillin-behandling efter udskrivelse. Det blev så desværre nødvendigt, at egen læge startede penicillinbehandling ca. otte dage efter udskrivelse. Ellers kun røde roser til personalet på Århus Sygehus. Godt
-  43 Flere undersøgelsesrum ved indlæggelsen. Godt, at den samme læge var der ved forundersøgelsen og opfølgende kontrolbesøg (samt kommende andet kontrolbesøg). Godt "puf" af sygeplejersken til at komme ud at gå en tur om aftenen efter operationen for at få gang i systemet - følte det trykt at gå sammen med hende. Virkelig godt
-  45 Det var en akut indlæggelse, så der var ingen spørgsmål. Godt
-  46 Jeg vil gerne udtrykke stor tilfredshed med afdelingens sygeplejersker, særligt NN, der var utroligt kompetente, venlige og ikke mindst hjælpsomme grundet min situation med et lille spædbarn. Lægerne, der undersøgte mig, var ligeledes meget forstående over for min situation, og de var meget grundige og omhyggelige med at undersøge mig og vurdere min sygdom. Jeg følte på ingen måde, jeg blev udskrevet før tid, men at det var op til mig også, om jeg var klar. Eneste negative oplevelse var [] lægen, der på et tidspunkt undersøgte mig. Jeg håber, hun havde en dårlig dag. Hun virkede negativ, og man fik følelsen af, at jeg var pivet og nok kun var indlagt, fordi jeg ammede og havde brug for drop!!! Ellers et stort tak til hele afdelingen og sygeplejerske NN. :) Virkelig godt
-  48 Jeg har oplevet indlæggelsen på afdeling H som en god og positiv oplevelse. Et sødt og hjælpsomt personale. Maden var i øvrigt også god. Virkelig godt
-  49 Jeg er blevet rask og det er jeg taknemmelig for. Men lidt mere tid til at tale med de syge ville være Godt

godt, selvom jeg godt kan forstå, der er travlt.

-  50 Stor ros til afdelingen, operation, m.m. Jeg følte, at jeg var i sikre hænder, og at jeg blev passet på. Det føltes rigtig dejligt, at man ikke skulle tænke på det og behandlingen. Jeg var meget tryk ved alle der var omkring mig. Tusind tak. Virkelig godt
-  50 STOR ros til personalet, styr på tingene, søde. Føler at man bliver passet på. TAK. Virkelig godt
-  51 Det er under kritik, at man har inddraget opholdsrum og ikke altid har seng på plads på indlæggelsesdagen. Godt
-  53 Jeg var indlagt sammen med [mit barn]. Jeg mener ikke, at det er særligt hygiejnisk, at jeg (og andre forældre) skal sove på gulvet. Jeg savnede en opholdsstue, da det er koldt at sidde nede på gangen (ved opvågning) og vente (både i forbindelse med narkosetilsyn og under ventetiden i forbindelse med operationen). Vi havde en super god kontaktsygeplejerske, som fik det hele til at glide (i forbindelse med lægesamtaler og undersøgelser). Virkelig godt
-  54 Alt i alt er jeg mest tilfreds med den tidsmæssige effektivitet. Virkelig godt
-  55 Afdelingen er noget slidt, men med det søde og hjælpsomme personale, var det ok. Virkelig godt
-  56 Der var godt tilsyn med mig om natten efter operationen, hvor jeg havde været i narkose. De var gode til at spørge, om jeg havde smerter og jeg fik smertestillende. Godt
-  61 Det er godt med strålerne i Herning. Kuglen er blevet meget mindre, men øjet kan ikke rigtig lukkes endnu, men er glad for det, der er gjort for mig. Glædelig jul og til alle tak. Godt
-  62 Det er under al kritik, at man som forældre til et nyopereret barn skal ligge på gulvet på en madras. En drømmeseng/feltseng havde rent hygiejnisk været at foretrække. Skrev også dette i 2009, intet ændret!!! Godt
-  63 For lang ventetid mellem forundersøgelse og indlæggelse [næsten to år]. Godt
-  64 Efter jeg havde været indlagt, havde jeg en tid på sygehuset. Da jeg tog af sted, sad jeg i venterummet i to og en halv time, og der var ingen, der informerede mig om noget, så jeg tog [en bus]. Det synes jeg er for dårligt - at man kan sidde og vente i så lang tid, selvom man har en tid. Og så når man spørger om, hvor lang tid der går, før man kan komme ind, er der ingen, der kan informere mig om noget. Og jeg har stadig ondt i halsen, og jeg har stadig ikke fået set på det. Godt
-  65 Forsøge at samle et behandlersteam om hver patient, så patienten ikke ustandseligt møder nye behandlere. Godt
-  66 De var behjælpelige med at blive opereret uden blod, fordi andet sygehus ikke ønskede det. Virkelig godt
-  67 Da jeg pga. en operation på halsen skulle barbereg skægget af, fik jeg en engangsskraber uden barbersæbe. Det medførte trods forsøg med håndsæbe, at kun halvdelen af skægget kom af, og det gjorde ondt at barbereg. En information om selv at medbringe disse ting, eller evt. have bedre materialer, ville være en stor fordel. Godt
-  68 Oplevede kun to nætter på afdelingen, stort set uden søvn pga. meget plejkrævende medpatient og deraf næsten konstant uro på sengestuen. Virkelig godt

Bilag 5

-  70 Jeg var fuldt ud tilfreds med forløbet. Virkelig godt
-  71 Når der er patienter, som kommer med til undervisning af lægestuderende, kunne jeg godt have tænkt mig en lidt bedre information, hvis det er muligt. Jeg var til en før og en efter operationen, hvor de kom og hentede mig [om morgenen], så jeg skulle skynde mig at spise min morgenmad trods fjernede mandler. Godt
-  73 At modtagelsen var god, og haft meget gode læger og sygeplejersker i sygehus, men efter operation blev udskrevet med det samme, og der er flere, som skulle opereres og de havde ikke senge, så læger siger mig, at nu er rask og gerne tage hjem. Godt
-  75 Jeg har været indlagt på afdeling H af to gange. [] Begge gang var jeg ammende. Jeg oplevede i høj grad, at jeg blev informeret om sammenhænge mellem amning og den behandling, jeg modtog, samt stor forståelse for, at jeg flere gange var nødt til at forlade afdelingen. Jeg bor tæt på og fik eksempelvis lov til at være indlagt hjemmefra og møde ind til stuegang. Jeg er meget taknemmelig for den fleksibilitet, jeg mødte, og takket være personalets kreativitet lykkedes det at holde amningen i gang! Godt
-  76 Dette var anden gang, jeg var indlagt på afdelingen. [I sommer fik jeg foretaget operation] og var usikker på alting. Denne gang var jeg mere "hjemme" [og skulle have foretaget mindre indgreb]. Bad selv om og fik lov til at blive på opvågningsstuen, til jeg var tryk ved at komme på afdelingen. Der følte man sig virkelig "passet på"! På afdelingen er der meget lang tid imellem at se en sygeplejerske, hvis man ikke lige ringer efter én. Så er de til gengæld søde til at komme, men der var dog én, der huskede mig fra første indlæggelse og var sød til lige at komme en gang imellem. Hun vidste, hvor ensom jeg havde følt mig første gang. Patienthotellets personale er helt eminent! Virkelig godt
-  77 Nu er jeg lidt sur over den behandling, som I gav mig. Det vil selvfølgelig være lettest for jer at se bort fra min besvarelse, hvilket jeg virkelig håber, at I IKKE gør. For I har virkelig et udviklingspotentiale! I skal f... ikke holde en stue lukket, når en nyopereret patient beder om at flytte stue, fordi patienten ikke kan sove. Man er træt og har brug for søvn. Hvis man beder om hjælp, så har man brug for hjælp! Hvad ligner det, at man holder fire stuer lukket og lader en patient sove i et konsultationsrum? Det giver IKKE mening. Jeg håber virkelig, at I begynder at tage jeres patienter alvorligt, at jeres sygeplejersker begynder at kæmpe for patienterne og ikke systemet, og bliver bedre til at se, hvilke patienter, der skal på enestue (og det var ikke mig, men en anden patient, som var meget dårlig). Igennem det sidste år har jeg været indlagt fire steder i godt 14 dage i alt, og jeres afdeling har været den dårligste oplevelse, jeg har haft med det danske sygehusvæsen. Virkelig dårligt
-  78 Alle var så flinke og hjælpsomme. Virkelig godt
-  79 Personalet bør være stille på gangene om natten. Samtaler bør foretages i deres opholdsrum/kontorer. Virkelig godt
-  83 Der var ikke mad til medindlagte forældre. Der er dårlige toiletforhold. Det kan jeg ikke vurdere
-  84 Efter første hjemsendelse begyndte jeg at bløde meget fra halsen, hvor man havde taget en prøve. [Sent om aftenen] ringede jeg til afdelingen, da jeg var meget nervøs. Jeg var meget skuffet over svaret: "Du skal ikke komme herind; alle lægerne ligger hjemme og sover godt, så hvis du synes, kan du tage på skadestuen og se, hvad de kan gøre." Næste dag blev jeg indlagt igen, men havde slet ikke sovet denne nat. Godt






















-  85 Noget, der kan gøres bedre, er, at patient kan have adgang til køleskab, eksempelvis iskøleskab, når man har fået fjernet mandler. Svært at få fat i personale til at hjælpe mht. køkken. Godt
-  87 Når man kommer som ny og skal indlægges, er skiltningen mangelfuld. Man ved ikke helt, hvor man skal gå hen, og hvor man skal henvende sig, og man er derfor nødt til at spørge sig for. Jeg kunne observere, at det var et generelt problem, når de nye patienter kom første gang. De gik ofte forkert og måtte forstyrre personale ved at spørge om vej. Bedre skiltning, der også forstås af dem, der ikke har deres daglige gang i sundhedsvæsenet. Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Læge NN burde måske ikke sidde og snakke i telefon i halvandet minut ud af de to, han brugte på mig, samtidig med at han måske burde bruge et minut til at læse om, hvad der skal ske, og sætte sig ind i journalen inden konsultation af patient. Men resten af "opholdet" virkede meget professionelt. Personalet viste interesse og havde sat sig rigtig godt ind i, hvordan man havde haft det i løbet af dagen. De var alle meget smilende og hjælpsomme. STOR ROS til plejepersonalet... og manden med kniven, som har gjort et godt stykke arbejde. Tak.	Virkelig godt
	3 De har været meget hjælpsomme med at finde plads på patienthotel til pårørende. Støttet de pårørende. Fantastisk humor.	Virkelig godt
	5 Jeg har fået en meget fin behandling og bliver fulgt op med taleundervisning på taleinstitut i Ris-skov, og skal indkaldes til røntgen to måneder efter indlæggelsen []. Jeg har fået en meget fin og professionel behandling både under indlæggelse og opfølgning bagefter.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus



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





ID	Kommentarer - Patienthotel H	Samlet indtryk
1	Vi modtog forkert brev. Men da fejlen blev rettet, gik det fint.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Både god og dårlig information, men ringede jeg selv, var det godt.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
2	Man burde måske have kikket på, hvor jeg kom fra, da det var mit indtryk, at det kom bag på personalet, at det ikke var muligt bare lige at køre hjem efter en kort undersøgelse (ca.20 min.) og så komme i morgen tidlig, ca. 300 km.	Godt
3	Professionelt forløb.	Virkelig godt
7	Jeg udfylder dette skema på vegne af min demente mor, som blev indlagt [akut].	Godt
8	Fra 1. forundersøgelse til indlæggelse gik der ca. 2 år på trods af oplysning om 4-8 måneders ventetid. Det var ubehageligt, men jeg afventede roligt indkaldelsen, da biopsier havde vist, at min knude ikke var ondartet. Jeg ville dog godt være indlagt og opereret tidligere.	Virkelig godt
10	Kort ventetid.	Virkelig godt
15	Jeg blev ikke indkaldt, men måtte selv ringe igen og igen. Og fik til sidst at vide, at jeg var en utålmodig, ung dame. NN har ingen fornemmelse eller forståelse for, at man har et arbejde. Jeg tror ikke, at hun kender ordet "service".	Dårligt
19	Jeg blev akut indlagt uden for normal modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Akut indlæggelse. Næseblod som komplikation til [medicin].	Godt
22	Vi kom af sted lidt i panik, da vores egen læge mente, at patienten fejlede noget alvorligt. Men vi blev taget godt imod på afdelingen.	Godt
23	Ja, jeg var meget bange.	Virkelig godt
25	jeg har kun godt at sige om mit forløb. Det hele gik bare hurtigt, fra jeg blev indkaldt, så en stor tak til afdeling H.	Virkelig godt
26	Bortset fra at scanningsbillederne blev forputtet, så gik alt som det skulle.	Virkelig godt
28	Nej.	Virkelig godt

	31	Blev hasteindlagt og blev taget med det samme.	Virkelig godt
	32	Der er god tid ved indkaldelsen.	Virkelig godt
	33	Blev indlagt [] før tiden. Meget fint.	Virkelig godt
	35	Før meget ventetid.	Virkelig dårligt
	37	Jeg kom med ambulancen fra andet sygehus, da jeg skulle til observation natten over. Så der er ikke så meget at sige til det.	Godt
	40	Fint.	Godt
	41	Jeg fik en akut tid, så der var ikke rigtig nogen ventetid. Bortset fra "køen" ved afdelingen for at komme ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Jeg blev akut indlagt på et sygehus med mistanke om en byld. Kan kun rose personalet for hurtig indlæggelse og effektiv overflyttelse til et andet sygehus.	Godt
	43	Fik at vide, at der var seks ugers ventetid, men i realiteten var den længere (otte til tolv uger). Positivt var dog både, at jeg to gange fik tilbudt akuttider, som jeg dog måtte afvise, og at der blev taget hensyn til mine arbejdsplaner i fastlæggelse af indlæggelsesdatoen.	Virkelig godt
	45	Blev indlagt akut. Hurtig ekspedition.	Godt
	46	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	54	I øvrigt kunne forløbet ikke være gået hurtigere.	Virkelig godt
	55	Jeg blev indlagt akut efter kontakt hos vagtlægen.	Virkelig godt
	56	I venteværelset måtte der gerne være information om ventetiden.	Godt
	58	Blev indlagt akut via praktiserende læge.	Virkelig godt
	60	Der gik et år fra jeg tog kontakt, til jeg blev kaldt ind til undersøgelse, grundet at jeg måtte aflyse den første aftale. Tog igen et år fra undersøgelsen til indlæggelsen, fordi afdelingen måtte aflyse operationen i første omgang. Ville gerne have haft lidt mere information om, at der kunne gå så lang tid.	Godt
	61	Meget glad for hurtig indkaldelse.	Godt
	69	Før mange læger med forskellige meninger, eller slet ingen mening!	Godt
	70	Jeg blev indlagt gennem skadestuen.	Virkelig godt
	74	Akut indlagt fra vagtlæge.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	Jeg er meget imponeret over, hvor hurtigt det er gået. Fra jeg henvendte mig, til jeg blev opereret,	Godt

Bilag 5

gik der en uge og herunder blev jeg undersøgt flere gange, MR-scanning og røntgen.

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 86 | Det tog over en halv time, inden ambulancen kom. Det var lang tid med [] problemer. | Godt |
|  | 87 | Der gik ca. et halvt år fra forundersøgelse, til jeg blev indkaldt til indlæggelse. Jeg havde ikke fået indtryk af, at det ville tage så lang tid. | Godt |





















		ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1		Hurtig behandling plus beslutning om det videre forløb.	Virkelig godt
	3		Lægerne gav sig god tid til at informere og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
	4		Jeg er ikke sikker på, at jeg forstår spørgsmålet rigtigt. Ved forundersøgelsen blev jeg gjort opmærksom på en lang ventetid, som blev meget lang, ca. to år, hvor jeg ikke selv har gjort noget for at rykke eller fremskynde sagen.	Godt
	5		Jeg blev indlagt akut fra skadestuen med ambulance og lægeambulance. Der var ingen ventetid, de stod og ventede på, at jeg ankom. Læge NN blev også, til jeg var undersøgt og min [tilstand] stabiliseret. Jeg fik en virkelig god behandling både hjemme, på skadestuen og efterfølgende på afdelingen.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Patienthotel H	Samlet indtryk
3	Jeg har kun godt at sige om personalet. ALLE var flinke og hjælpsomme. Hvem pokker er NN? Når vi var til undersøgelse, og der var et lille problem, blev der altid sagt, "vi spørger NN". Efter et par dage gik det op for mig, den omtalte var læge NN. Jeg synes, det var jo godt.	Virkelig godt
6	Rigtig søde mennesker, god information.	Godt
7	Der er konsekvent alt for lang ventetid i ambulatoriet/modtagelsen.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
6	Ventetid på læge, der skulle optage journal inden operation, var lang. Kunne det koordineres bedre.	Godt
7	Jeg oplevede, at der blev taget det nødvendige hensyn til min mor.	Godt
8	En utrolig venlig og imødekommende sygeplejerske modtog mig og viste mig rundt på sengeafdelingen. Jeg fik derefter god information om den forestående operation af de læger m.fl., der ville være involveret ved indgrebet.	Virkelig godt
9	Ved aftalt mødetid på afdelingen, blev jeg modtaget af sure miner (da det var kaffepause). Gå ud og sæt dig, så bliver du hentet senere, var svaret på min forsigtige banken på døren for at høre, hvor jeg skulle henvende mig.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Planlagt kontaktperson kommer en time efter fremmøde. Hurtig kontakt til narkose, og først derefter kontaktsygeplejerske. Ingen information om anbringelse på patienthotel; kunne evt. tage hjem og komme til operation dagen efter. Fik dog lov til at blive på afdelingen.	Virkelig godt
14	Afdelingen var under ombygning, så der var lidt kaos over det meste og ingen seng til mig, så hen på eftermiddagen blev jeg sendt på patienthotellet.	Godt
15	Da jeg kender Århus kommune sygehus, var jeg forberedt på det værste. Men sygeplejerske NN var så dygtig og hjalp mig igennem den første dag. NN vidste, hvem jeg var, når hun gik forbi mig og sagde næsten hver gang, hvordan det stod til.	Dårligt
20	Høj grad af velvillighed. Orientering mod løsning. Kompetence og venlighed.	Godt
21	Professionelt personale med varme.	Virkelig godt
25	Den var god, jeg blev passet og plejet. Søde medarbejdere.	Virkelig godt
26	Halvanden times forsinkelse er lige i overkanten, når man står med et fastende barn. Det er lidt nemmere for voksne at forstå.	Virkelig godt




Bilag 5

	33	Blev modtaget meget venligt og kærligt.	Virkelig godt
	35	Ventetid. Ventetid. Ventetid. Håber aldrig, jeg skal derop mere.	Virkelig dårligt
	38	Fuld tilfredsstillende.	Godt
	39	Alle var søde, men meget travle.	Godt
	40	Ok.	Godt
	42	Det var meget beroligende at møde et så velforberedt, forstående og smilende personale.	Godt
	43	Meget fin og åbensindet modtagelse af personalet. Dårligt, at vi måtte sidde på gangen og gennemføre samtalen.	Virkelig godt
	44	Havde følelsen af, at jeg var ventet, og der var en, der var koblet til mig.	Godt
	45	Fin modtagelse.	Godt
	46	Jeg havde en fantastisk sygeplejerske, der sørgede for en enestue, da jeg på det tidspunkt havde en [spæd] baby.	Virkelig godt
	49	Ingen plads på afdelingen den første dag. På operationsdagen var alt kaos, for den var rykket frem, så der var ikke tid til at snakke med mig.	Godt
	55	De var meget venlige og hjælpsomme. Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
	56	Afdelingens håndtering var præget af megen information om, hvad der skulle ske. Det er meget positivt!	Godt
	60	Var svært lige at se, hvor man skulle henvende sig. Men da man fandt det, var det rart, at der var en sygeplejerske, som blev knyttet til en, som man kunne spørge om div. ting.	Godt
	61	God behandling.	Godt
	67	Lidt ventetid, ellers alt godt.	Godt
	69	Meget lidt informativ og hjælpsom, morgentræt sygeplejerske.	Godt
	71	God, trods en plads på gangen inden kørsel til operationen.	Godt
	72	Trods travlhed og overfyldt afdeling stod personalet smilende klar, både med "enkeltværelse" på en undersøgelsesstue, mad og drikke hvis jeg ønskede dette og super information om, hvad der skulle ske.	Godt
	77	Modtagelsen på [et sted] var ganske fin, men jeg har aldrig oplevet så dårlig en modtagelse eller behandling, som jeg fik, da jeg var indlagt [andet sted]. Jeg har været indlagt mange steder, men indlæggelsen hos jer har KLART været den dårligste. Sygeplejersken var på systemets side og ikke patienternes!!!	Virkelig dårligt

	82	En rar modtagelse.	Godt
	85	De har været meget forvirret.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

	1	Venlig, rar og meget professionel.	Virkelig godt
	3	Omsorgsfuld, forklarende, serviceminded, professionel modtagelse.	Virkelig godt
	5	Den var helt i orden. Jeg blev indlagt om natten og jeg følte, at de tog sig god tid til at informere og overvågede min vejrtrækning resten af natten.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Patienthotel H	Håndtering af fejl
1	Fejl i brev med indkaldelse, samt i information omkring udskrivelsen.	Godt
2	Første gang fik jeg forkert medicin.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Håndtering af fejl
2	Lammelse af det ene stemmebånd.	Godt
5	Ingen.	Intet svar
15	Den dato, jeg kendte til angående min operation, var kun til en forundersøgelse, og det fik stor betydning for mig. Forundersøgelse torsdag, opereres fredag og igen mandag. Mandag kendte jeg ikke til, og det viste sig, at det gjorde NN. Hvorfor fik jeg ikke alle datoer? Min kæreste havde fået fri fredag, og ikke også mandag.	Virkelig dårligt
32	Ingen.	Intet svar
34	Den læge, der skulle tage blodprøve på min datter, skulle aldrig mere have lov til at tage blodprøver på børn mere. Det vil være meget uacceptabelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Jeg blev glemt. Ingen kommunikation mellem læge/afdeling. [Om eftermiddagen] spurgte jeg, om jeg var glemt. Sygeplejersken blev lidt forvirret, ja, jeg var glemt.	Intet svar
52	Der var taget fejl af samtaleforløbet, da operationspersonalet ikke var informeret om, at jeg skulle i fuld narkose.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Afventede, og undlod at operere. Hvilket blev kritiseret to dage senere ved kontrol. Herefter operation samt antibiotisk behandling.	Godt
59	Ikke en såkaldt fejl, men sygeplejerske blev ved med at forsikre mig om, at alt var ok, selvom jeg følte, at drænet og noget ved operationen var forkert. Helt op til ti minutter, før jeg fik besked fra en læge, om jeg skulle opereres igen pga. [komplikationer], fortalte sygeplejerskerne, at alt er ok, og jeg skulle hjem. Lidt træls, når jeg selv kunne føle og se, der var noget galt.	Virkelig godt
71	En [tand] blev beskadiget, men personalet kom og fortalte, at de var uheldige under operationen og beskadigede min ene [tand], og at sygehuset nok skulle betale for skaden.	Godt
75	Jeg blev efter operationen indkaldt til samtale omkring prøvesvar. Desværre var det ikke mine prøver.	Virkelig godt












✎	78 Berøring af stemmebånd med efterfølgende hæshed (måske ingen fejl).	Virkelig godt
✎	87 Fik infektion i operationssåret, så jeg måtte genindlægges efter udskrivelse.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
✎	6 Jeg blev stukket forkert af en praktikant, og det var forgæves, fordi den ikke blev brugt til noget. Ca. ti dage efter indlæggelsen havde jeg ondt i min hånd, der er blevet blå mærke. Jeg bemærkede selv på grund af smerten. Da jeg bad om at tage den af, en sygeplejerske fik jeg vide, at den kunne bruges til noget. Hvordan!!! Hvis den gør ondt, når man får saltvand. Hun har taget den af, efter jeg sagde, at hvis det bliver nødvendigt, så bliver jeg stukket igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?










ID	Kommentarer - Patienthotel H	Samlet indtryk
5	Jeg blev udskrevet til patienthotellet få timer efter, at jeg havde været knap to timer i narkose. Jeg skulle have en person omkring mig, hvilket ikke var blevet tydeliggjort. Jeg var ligeledes nødt til at få min mand til at komme og følge mig, da jeg var meget svimmel og havde kvalme. Jeg kunne have haft brug for at have være indlagt natten over, så jeg ikke havde været nødt til at skulle ud at gå så langt under givende omstændigheder. Ligeledes skulle jeg møde op i ambulatoriet næste morgen. Her sad jeg i venteværelset i over en time, hvor jeg havde det rigtig skidt med svimmelhed og kvalme.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
1	Mener ikke, det kan være rigtigt at skulle flyttes rundt på tre forskellige stuer og slet ikke ved midnatstid!!!	Det kan jeg ikke vurdere
2	Den udskrivende læge havde sat sig for dårligt ind i min sag, og mange af mine spørgsmål kom ligesom bag på den pågældende.	Godt
3	Fra [en afdeling] ingen problemer. Henvisning afsendt samme dag, men for lang ekspeditionstid på [anden afdeling].	Virkelig godt
4	Behandlingsforløbet var rimelig okay. Bortset fra, at jeg stadig oplever problemer med min hals. Især når jeg synker, er det stadig som om, der sidder noget i halsrøret, som giver et lille knæk, hver gang jeg synker noget.	Godt
8	Jeg følte mig godt og professionelt behandlet.	Virkelig godt
11	Manglende information vedrørende daglig rutine på afdelingen som sengeliggende. Ingen personlig pleje. Information efter operation til ægtefælle udeblev på trods af, at dette var lovet. Måtte selv ringe.	Virkelig godt
12	Det gik hurtigt, og de gjorde mig hurtigt rask.	Intet svar
13	Blev opereret en fredag. En operation uden effekt. Pga. lægemangel i weekenden blev jeg først opereret igen mandag, hvilket betød tre dage med flere og flere smerter. Et helt igennem rædselsfuldt forløb. Da mandagen oprandt, var den faste læge tilbage, og jeg blev opereret igen, hvilket havde effekt umiddelbart efter. Efter dette et godt og positivt forløb.	Dårligt
17	Der var lidt uoverensstemmelser mellem de forskellige læger omkring mit forløb.	Godt
20	Kun ros for forløbet fra A-Z.	Godt
21	1. Indlæggelse aflyst tre dage før. Ny tide fire dage efter. 2. Indlæggelse aflyst en time efter panlagt operation. 3. Indkaldelse/indlæggelse - havde jeg troet, forkert dato, men kom ind alligevel. Har	Virkelig godt

aldrig mødt operationslæge under nogen af indlæggelserne, før jeg bad om det på operationsstuen.

-  21 Forventet operationstid passede ikke til det oplyste. Pårørende kunne vente i uvisheden i halvanden timer mere end oplyst. En tidligere medarbejder så, min kone gik på operationsstuen og kom tilbage med meddelelsen, at jeg kom i løbet af en halv time. Virkelig godt
-  22 Først stor ros til personalet for at håndtere forløbet rigtig godt. Alle skønnede, at [patienten] fejlede noget alvorligt, og handlede omgående efter det. Det viste sig, at han ikke fejlede noget alvorligt alligevel, og derfor ikke havde behøvet at gennemgå en operation, men vi er meget taknemmelige og har stor respekt for, at lægerne handlede på deres mistanke. Dog tænker vi tilbage på to mislyde i forbindelse med vores ophold. Den ene, da en læge efter operationen siger, at det var godt, det havde vist sig, at det ikke var værre, for så var de fri for at "mejsle" i knoglen. Ordet "mejsle" er måske et fagudtryk, men i vores ører lød det rimelig voldsomt, og det gav nogle ubehagelige associationer, også selvom vi vidste, at det ikke var sket i vores tilfælde. Den anden mislyd kom, da vi kom tilbage på stuen fra opvågningen. Her blev vi modtaget af en sygeplejerske, der spurgte os, hvor vi skulle hen, nu hvor det ikke var en [] sygdom, Rasmus led af, men en infektion []. Vi svarede, at det vidste vi ikke, vi havde ikke hørt andet, end at det ikke var så alvorligt som først antaget. Svaret fra sygeplejersken var, at det måtte vi finde ud af om morgenen (klokken var omkring midnat), for vi kunne jo ikke blive hér på afdelingen - "vi er jo kirurger", som hun sagde. Hun lagde som sådan ansvaret for at informere om det videre forløb på vores skuldre, vel at mærke efter en operation, en opvågning, mange timers bekymring og lige før sengetid. Ellers som sagt stor ros til personalet. Godt
-  25 Den har været super. Virkelig godt
-  28 Flot, at alt gik så hurtigt, fra jeg fik besked om sygdommen, til jeg kom i behandling. Virkelig godt
-  39 Jeg fik taget et røntgenfoto, tog fem minutter, og talte med læge NN, tog ti minutter. Og der sad jeg så hele dagen, hvor jeg fik kaffe og mad. Mad og kaffe kunne man have sparet, hvis det var mere struktureret. Godt
-  40 Kunne have ønsket et døgn længere, grundet blodtab. Godt
-  45 Følte mig i gode hænder, der vidste, hvad de gjorde. Godt
-  46 Jeg havde en læge, der ved en undersøgelse kom med en misvisende kommentar: "Jeg håber ikke, du har herpesvirus, da det kan være meget ubehageligt". Ikke mere blev der sagt, og to dage efter fik jeg konstateret herpesvirus. Så ikke mere til den læge, som virkede negativ. Alle andre læger var super professionelle. Men hendes kommentar hæftede jeg mig ved, særligt da det var det, jeg fejlede. Virkelig godt
-  52 Føler, at lægerne ikke taler sammen om forløbet. Virkelig dårligt
-  56 Jeg måtte faste 18 timer, før det blev min tur til operation. Der var travlt. Godt
-  60 Jeg ville gerne have talt med operationslægen inden operationen og ikke på operationsbordet, hvilket jeg også havde fået at vide, at jeg ville. Måtte også godt være noget bedre information om, hvornår operationen vil finde sted. Mødte ind [om morgenen] og vidste, jeg var nummer to i køen og kom først til over [middag]. Fik at vide et par gange, at det snart var mig. Information fra en

Bilag 5

sygeplejerske eller læge om, at der ville komme til at gå længere tid, ville have været rart.

	65	Der blev skiftet operatør, og jeg blev først gjort bekendt med det, da jeg umiddelbart før operationen ventede på operationsgangen. Det er naturligvis fagligt forsvarligt, men som patient opleves det som at komme på fabrik og være et nummer.	Godt
	67	En aftale med kæbekirurgisk ambulatorium kiksede helt.	Godt
	68	Manglende information om stærkt nedsat spyttproduktion i forbindelse med operation af ørespytkirtel.	Virkelig godt
	69	Ventede ca. fire timer på læge NN, som aldrig kom. Og ca. ti minutter før operationen næste morgen viste det sig, at det var en helt anden læge, som skulle operere!	Godt
	77	Jeg er glad for, at I sender dette spørgeskema, da jeg faktisk har overvejet at klage over jeres afdeling. Jeg måtte overnatte på en lægestue, selvom der var fire stuer fri. Da jeg kom på stue, [var det] med en, som havde det meget dårligt og derfor jamrede, snorkede mm. hele natten. Efter at man er blevet opereret, har man lyst til at sove, og det gav I mig ikke muligheden for. Sygeplejerskerne var på systemets side og ikke patienternes. Jeg har været indlagt en del steder, og det var klart værst hos Jer.	Virkelig dårligt
	80	Var hos vagtlæge [om formiddagen i efteråret] med ondt i halsen. Henvist til øre-, næse-, halslæge. Ankom [til middag samme dag], undersøgt [efter tre kvarter], indlagt [efter ca. en time]. Til scanning [derefter] og opereret [samme aften i halsen]. Hjemsendt [dagen efter om eftermiddagen]. Professionelt hele vejen. Det er svært for mig, at finde noget som helst at klage over.	Virkelig godt
	81	Når børn er fastende, synes jeg, der skal tages særligt hensyn, da bør ventetiden ikke være så lang.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Personalet har en fantastisk arbejdsglæde, og forener profession og omsorg.	Virkelig godt
	5	Det var i [weekenden] og røntgenpersonale blev tilkaldt for at tage røntgen af lungerne.	Virkelig godt


Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Patienthotel H	Samlet indtryk
6	Man ringede til min egen ørelæge, der havde henvist mig.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
4	[Symptomerne] får mig til at tvivle på, om jeg egentlig er okay med halsen.	Godt
6	Uklarhed om forventningen til mig, [angående] hvornår jeg skulle forlade sengen.	Godt
21	I pjecen står der, jeg ville møde operationslægen dagen før operationen, hvilket ikke skete. Bad selv om det, inden jeg blev bedøvet og opereret. Pjece og virkelighed passede ikke sammen.	Virkelig godt
26	Vil lige nævne, at grunden til, vi var lidt utrygge ved udskrivelse, var, at der opstod komplikationer ved operationen, og såret stadig sivede lidt. Hospitalet var helt trygge ved at sende os hjem, men som forældre får man selvfølgelig først helt ro på, når man ved, det heler, som det skal, og allerede følgende morgen var sivningen ophørt, så det var helt super.	Virkelig godt
27	Tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
30	Jeg SAVNER EN AFSLUTTENDE samtale med læge NN.	Intet svar
40	Gerne et døgn længere indlæggelse grundet blodtab.	Godt
44	De har ikke sluppet mig, skal til scanning og mener, de vil følge mig et stykke tid.	Godt
47	Overført til sygehus nærmere hjemmet og udskrevet derfra senere.	Godt
49	1. Fik frataget specialmaden for tidligt. 2. Blev måske sendt for tidligt hjem? 3. Dette betød indlæggelse på hospital og specialmad i 14 dage mere.	Godt
52	Er meget utilfreds med at sygehusets læge opfordrede mig til [at vælge] sonde. Forløbet bliver et helt andet, selvom lægen siger, jeg er meget underernæret. Frygter for mit helbred! Føler ikke, lægerne taler sammen.	Virkelig dårligt
54	Set i bagklogskabens lys burde jeg måske være tilbudt støtte hjemme, da jeg bor alene. Men jeg bragte det heller ikke på bane selv.	Virkelig godt
55	Jeg har fået de bedste behandlinger på de afdelinger, jeg har været på under mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
56	Jeg havde noget ondt i spiserøret nogle uger efter. Det skyldtes måske [omstændigheder i forbindelse med behandlingen]. Ellers gik det fint.	Godt
65	Jeg havde tre væsentlige spørgsmål til den [] udskrivende læge, og han kunne ikke svare fyldestgø-	Godt

Bilag 5

rende på nogle af dem!!

 77 Det var dejligt at komme væk fra jeres afdeling!


Virkelig
dårligt

 83 Egen læge måtte rykke for beskrivelse fra afdeling.


Det kan jeg
ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Nej.

Godt

 5 Lægen ringede to dage efter udskrivelsen, at jeg ville blive indkaldt til ekstra røntgen, og er efterfølgende indkaldt på ambulatoriet og talepædagogisk afdeling. Kort ventetid. Jeg er meget godt tilfreds med opfølgningen og synes, det er gået meget hurtigt med efterundersøgelse.

Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved 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 beregningen af afdelingens 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, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens 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. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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.