

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Plastikkirurgisk Afdeling Z
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.....	80
	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:	117
Besvarelser fra afdelingens patienter:	92
Afdelingens svarprocent:	79%

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

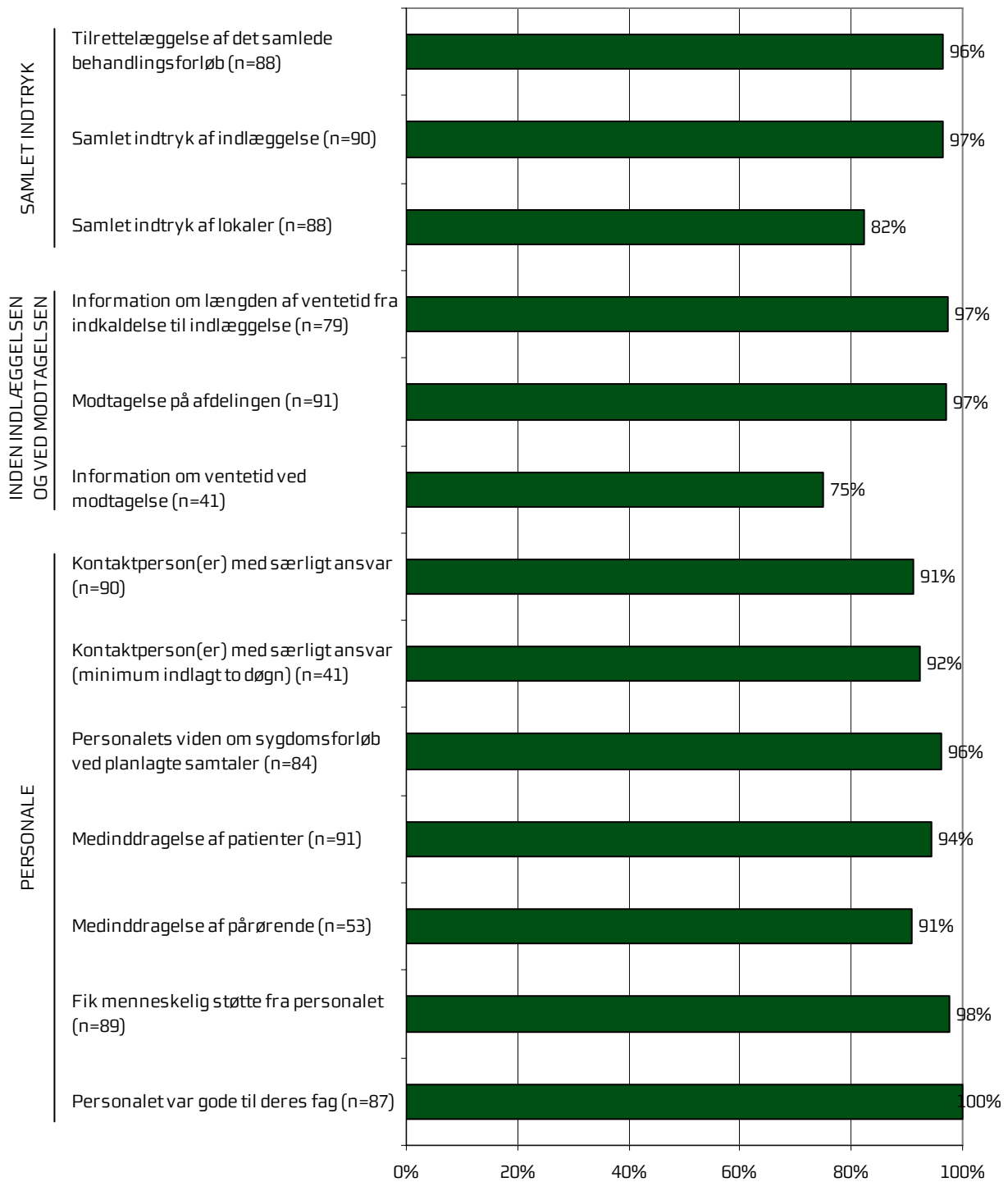
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

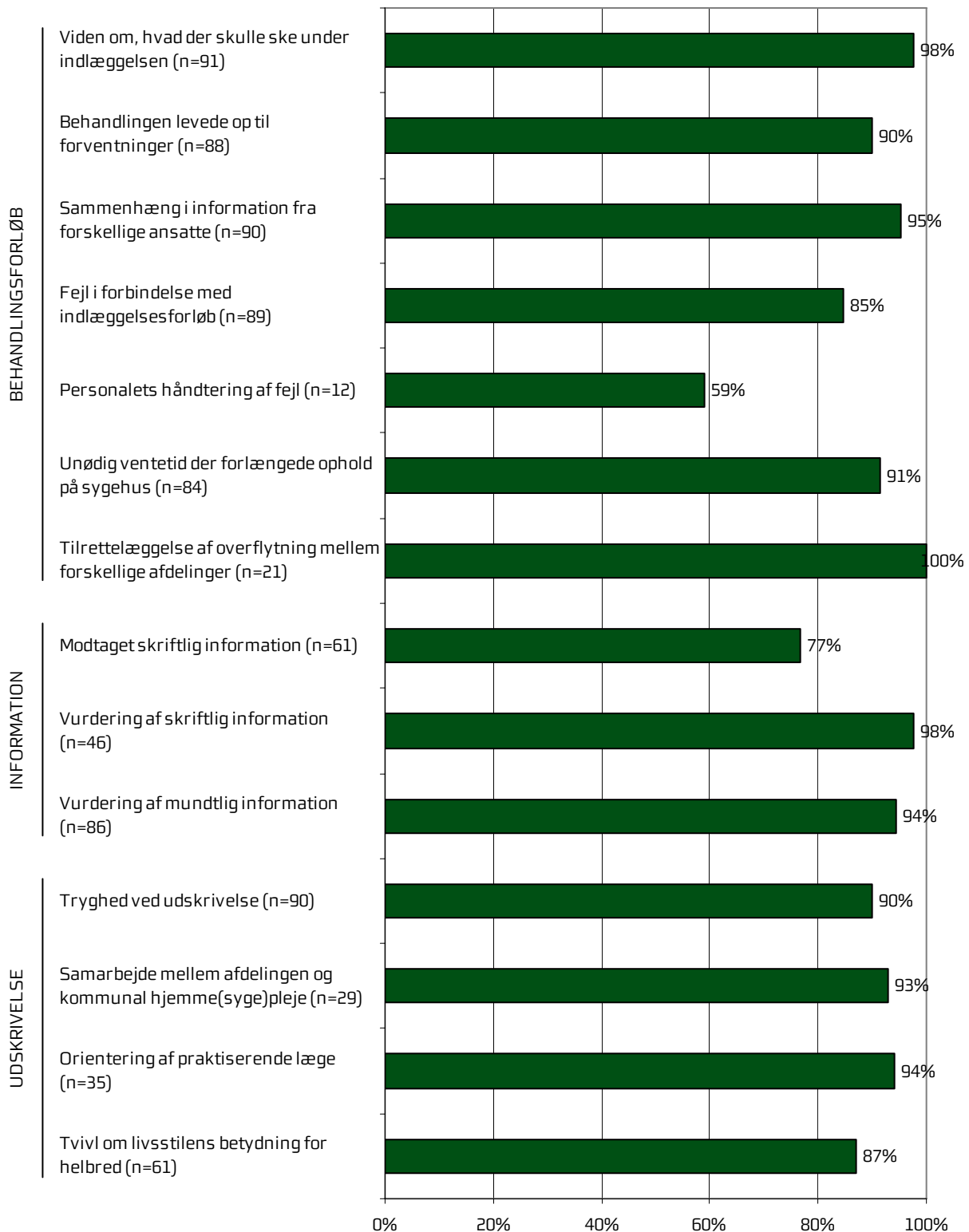
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

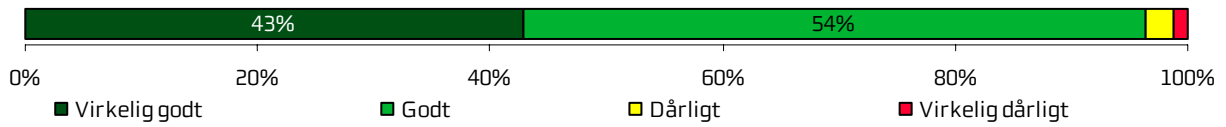
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

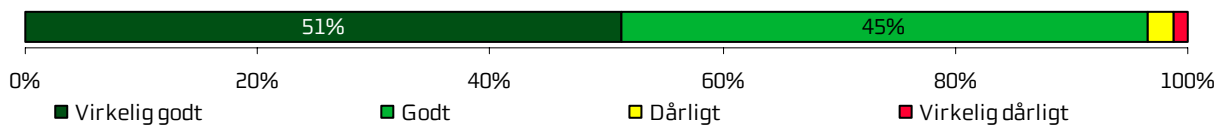
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

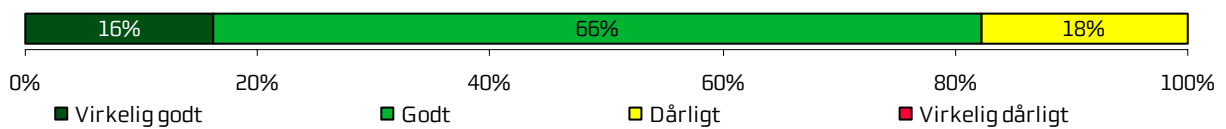
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=88)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=90)



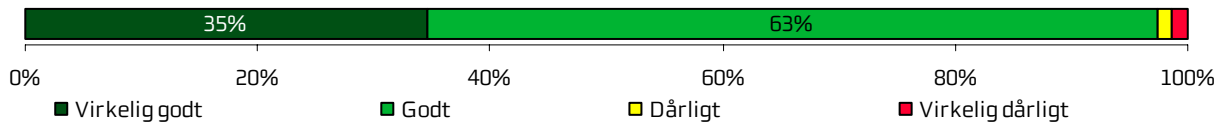
Samlet indtryk af lokaler (n=88)



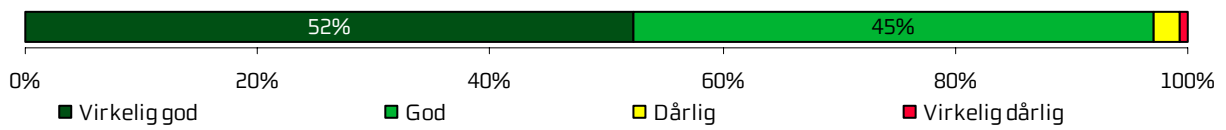
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	99 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		82 %	88 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

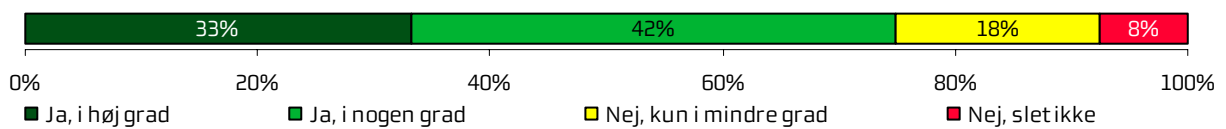
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=79)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



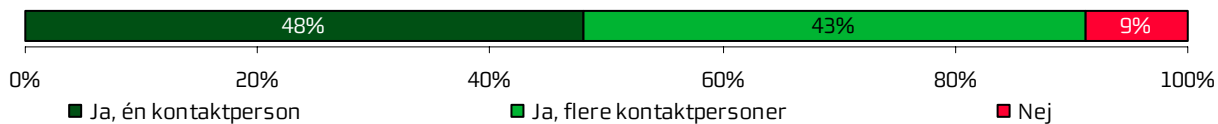
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



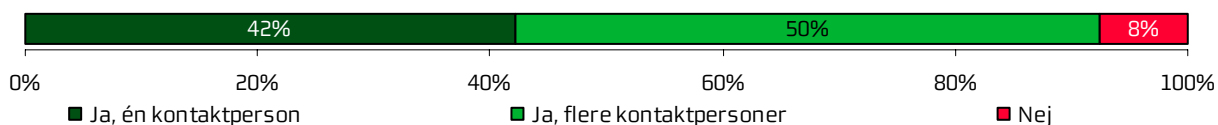
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	97 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	67 %	87 %	65 %	75 %

Personale

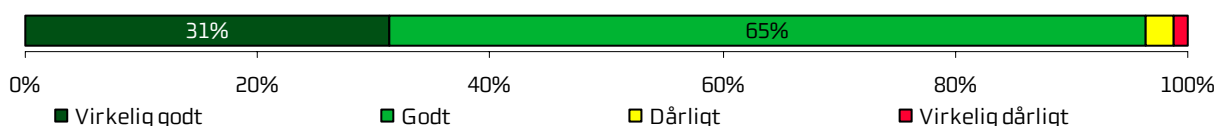
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



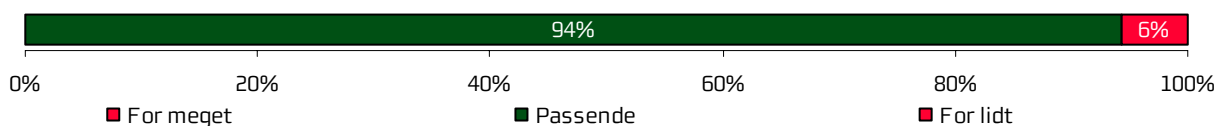
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



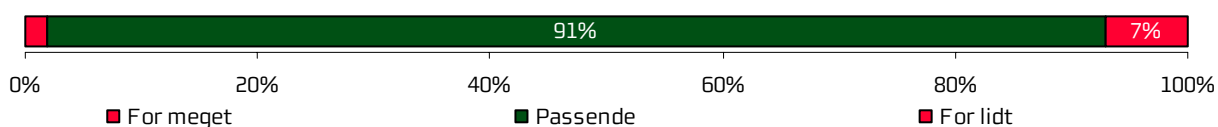
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=84)



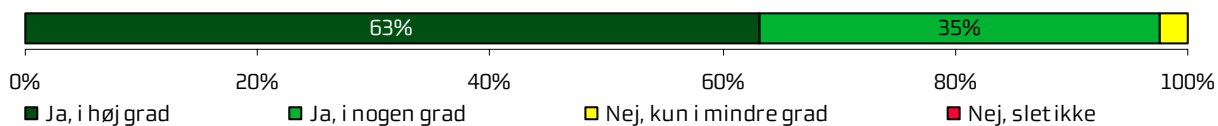
Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=89)



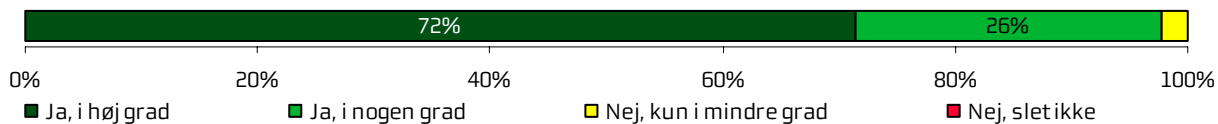
Personalet var gode til deres fag (n=87)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	89 %	92 %	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		92 %	-	93 %	76 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	95 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	88 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	87 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	92 %	98 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

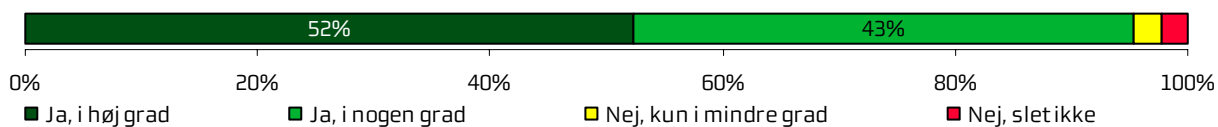
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



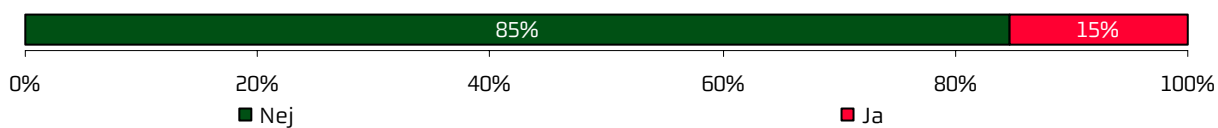
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



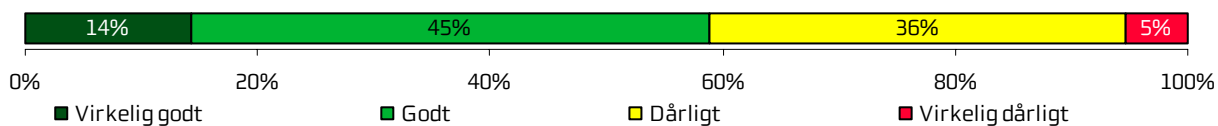
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



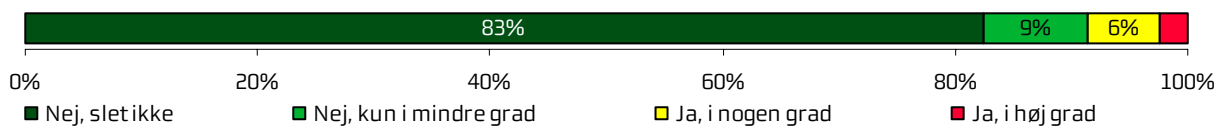
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



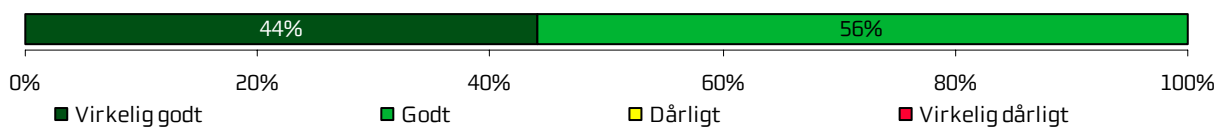
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



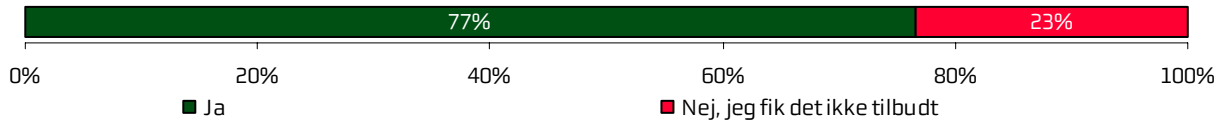
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=21)



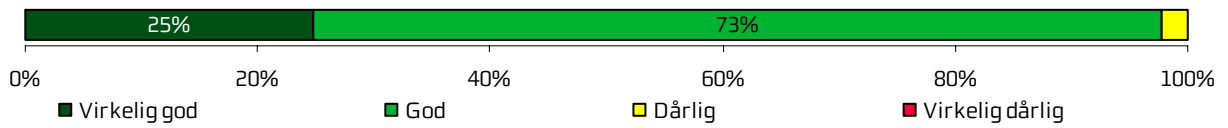
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	100 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	93 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	91 %	98 %	85 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		85 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		59 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		91 %	92 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	95 %	86 %	91 %

Information

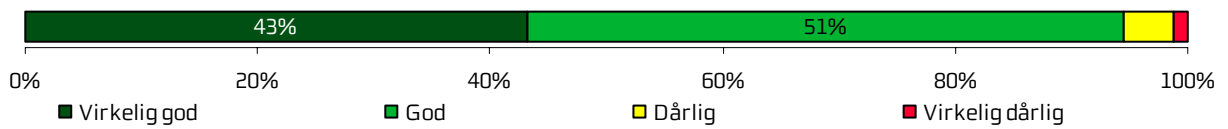
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=46)



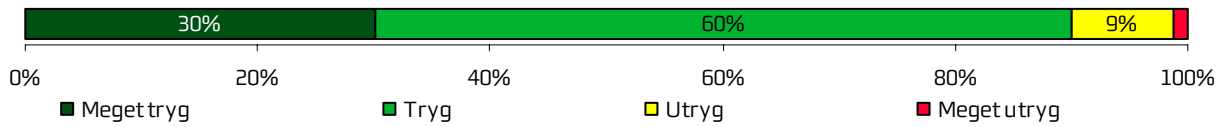
Vurdering af mundtlig information (n=86)



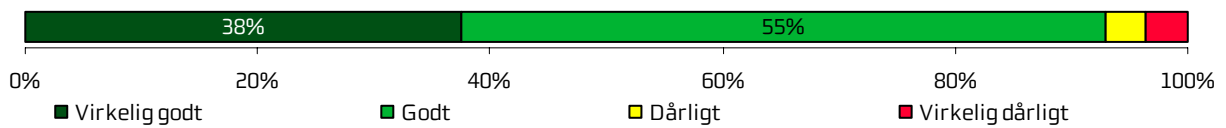
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	97 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

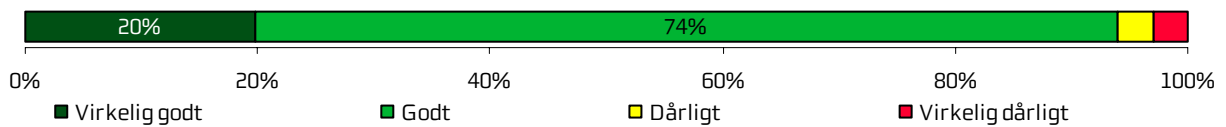
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



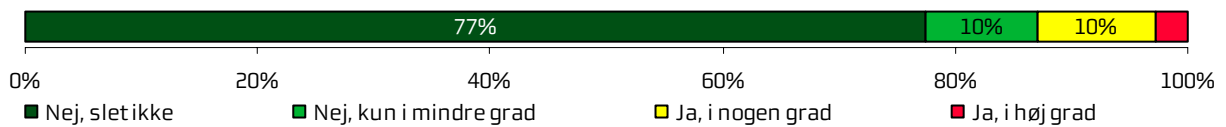
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



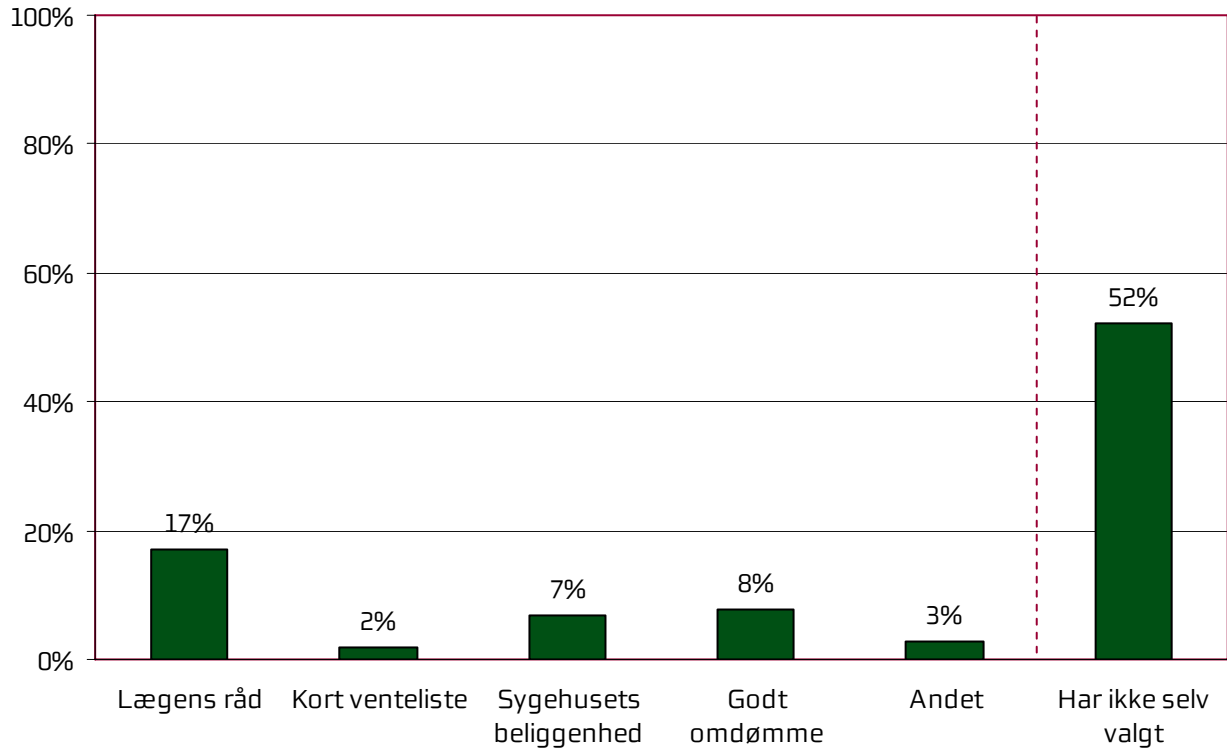
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	92 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		93 %	94 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	85 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	63 %	78 %	64 %	71 %

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. Porto 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) 79 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	79%	100%
Køn		
Mand	29%	27%
Kvinde	71%	73%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	9%	9%
40-59 år	29%	33%
60-79 år	48%	44%
80- år	12%	9%

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		92		100%
Køn				
Mand		27		29%
Kvinde		65		71%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		2%
20-39 år		8		9%
40-59 år		27		29%
60-79 år		44		48%
80- år		11		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		81		93%
Pårørende		6		7%
Modersmål				
Dansk		86		97%
Ikke dansk		3		3%
Indlæggelsesform				
Akut		6		7%
Planlagt		86		93%
Afsnit				
Plastikkirurgisk Afdeling Z		84		91%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		8		9%

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	43	54	2	1	88	1
Køn						
Mand	53	40	4	4	27	0
Kvinde	38	60	2	0	61	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	8	0	14	8	0
40-59 år	42	58	0	0	26	0
60-79 år	32	66	3	0	41	1
80- år	62	28	9	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	1	1	79	1
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	43	54	1	1	83	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	41	55	2	1	84	0
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	43	54	3	1	80	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	45	2	1	90
Køn					
Mand	63	30	4	4	26
Kvinde	47	52	2	0	64
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	64	22	0	14	8
40-59 år	60	36	4	0	26
60-79 år	41	59	0	0	43
80- år	62	28	9	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	53	44	1	1	81
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	51	47	1	1	85
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	40	60	0	0	5
Planlagt	52	44	2	1	85
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	50	46	2	1	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	66	18	0	88
Køn					
Mand	12	73	16	0	26
Kvinde	18	63	19	0	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	8	78	14	0	8
40-59 år	17	66	17	0	25
60-79 år	12	63	25	0	42
80- år	19	81	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	14	67	18	0	79
Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål					
Dansk	16	65	19	0	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	0	5
Planlagt	17	64	19	0	83
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	15	66	19	0	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8

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	35	63	1	1	79	5	6
Køn							
Mand	53	47	0	0	27	0	0
Kvinde	25	71	2	2	52	5	6
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	58	42	0	0	8	0	0
40-59 år	44	50	6	0	18	5	4
60-79 år	28	69	0	3	40	0	2
80- år	24	76	0	0	11	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	35	62	2	2	69	5	5
Pårørende	33	67	0	0	6	0	0
Modersmål							
Dansk	35	63	1	1	76	4	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	6
Planlagt	35	63	1	1	79	5	0
Afsnit							
Plastikkirurgisk Afdeling Z	33	64	1	1	72	5	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	45	2	1	91
Køn					
Mand	53	44	4	0	27
Kvinde	52	45	2	1	64
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	72	14	14	0	8
40-59 år	52	44	4	0	26
60-79 år	48	50	0	1	44
80- år	57	43	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	51	45	3	1	81
Pårørende	83	17	0	0	6
Modersmål					
Dansk	52	45	2	1	86
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	5
Planlagt	52	45	2	1	86
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	52	46	2	0	83
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	0	13	8

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	33	42	18	8	41	5
Køn						
Mand	22	44	33	0	9	2
Kvinde	36	41	13	10	32	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	50	42	0	8	12	1
60-79 år	29	36	31	5	20	3
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	40	16	8	38	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	30	44	19	8	39	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	1
Planlagt	30	44	19	8	39	4
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	32	42	18	8	38	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	48	43	9	90
Køn				
Mand	51	37	12	26
Kvinde	47	46	8	64
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	64	29	7	25
60-79 år	47	46	7	44
80- år	47	24	28	11
Skema udfyldt af				
Patienten	49	44	7	80
Pårørende	33	50	17	6
Modersmål				
Dansk	47	45	8	85
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	20	80	0	5
Planlagt	50	41	9	85
Afsnit				
Plastikkirurgisk Afdeling Z	50	41	9	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	8

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	42	50	8	41
Køn				
Mand	30	70	0	7
Kvinde	45	46	9	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	52	41	7	15
60-79 år	38	52	10	22
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	43	49	8	38
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	42	50	8	39
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	20	80	0	5
Planlagt	45	46	9	36
Afsnit				
Plastikkirurgisk Afdeling Z	43	49	8	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	31	65	2	1	84	6
Køn						
Mand	41	55	0	4	25	2
Kvinde	27	69	4	0	59	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	72	14	0	14	8	0
40-59 år	36	60	4	0	25	0
60-79 år	21	76	3	0	39	5
80- år	37	63	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	1	75	5
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	29	67	3	1	79	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	29	67	3	1	80	5
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	30	66	3	1	77	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	1

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	0	94	6	91
Køn				
Mand	0	100	0	27
Kvinde	0	92	8	64
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	0	96	4	26
60-79 år	0	91	9	44
80-år	0	100	0	11
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	81
Pårørende	0	100	0	6
Modersmål				
Dansk	0	94	6	86
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	5
Planlagt	0	94	6	86
Afsnit				
Plastikkirurgisk Afdeling Z	0	94	6	83
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8

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	2	91	7	53	36
Køn					
Mand	0	94	6	17	9
Kvinde	3	89	8	36	27
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	4	4
40-59 år	6	88	6	18	8
60-79 år	0	89	11	23	19
80- år	0	100	0	6	5
Skema udfyldt af					
Patienten	2	92	6	46	34
Pårørende	0	100	0	5	1
Modersmål					
Dansk	0	93	7	50	34
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	4	1
Planlagt	2	90	8	49	35
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	2	92	6	48	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	5	3

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	63	35	2	0	89	2
Køn						
Mand	77	23	0	0	26	1
Kvinde	57	39	3	0	63	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	86	14	0	0	8	0
40-59 år	52	44	4	0	26	0
60-79 år	69	28	2	0	42	2
80- år	53	47	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	3	0	80	1
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	66	32	2	0	84	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	63	34	2	0	84	2
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	62	36	2	0	81	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	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	77	23	0	0	87	3
Køn						
Mand	87	13	0	0	24	3
Kvinde	72	28	0	0	63	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	74	26	0	0	7	1
40-59 år	75	25	0	0	25	0
60-79 år	76	24	0	0	43	1
80- år	79	21	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	77	3
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	79	21	0	0	82	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	78	22	0	0	82	3
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	76	24	0	0	79	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	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	72	26	2	0	91	0
Køn						
Mand	70	26	4	0	27	0
Kvinde	72	26	2	0	64	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	86	0	14	0	8	0
40-59 år	68	28	4	0	26	0
60-79 år	72	28	0	0	44	0
80- år	81	19	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	3	0	81	0
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	72	25	2	0	86	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	72	25	2	0	86	0
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	70	28	2	0	83	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	8	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	65	25	5	5	88	3
Køn						
Mand	66	22	0	12	26	1
Kvinde	64	26	8	2	62	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	64	14	8	14	8	0
40-59 år	70	30	0	0	26	0
60-79 år	58	27	10	5	41	3
80- år	81	9	0	9	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	23	6	1	78	3
Pårørende	33	50	0	17	6	0
Modersmål						
Dansk	66	24	6	4	83	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	64	25	6	5	84	2
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	65	25	5	5	80	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	8	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	43	2	2	90	1
Køn						
Mand	49	36	8	8	27	0
Kvinde	54	46	0	0	63	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	8	0	14	8	0
40-59 år	44	56	0	0	25	1
60-79 år	48	47	5	0	44	0
80- år	62	28	0	9	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	43	1	1	80	1
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	52	44	2	1	86	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	5	0
Planlagt	54	41	2	2	85	1
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	52	43	2	2	82	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	89
Køn			
Mand	81	19	27
Kvinde	86	14	62
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	78	22	8
40-59 år	85	15	25
60-79 år	84	16	44
80- år	91	9	11
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	80
Pårørende	80	20	5
Modersmål			
Dansk	85	15	84
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	5
Planlagt	85	15	84
Afsnit			
Plastikkirurgisk Afdeling Z	85	15	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8

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	14	45	36	5	12	2
Køn						
Mand	0	40	60	0	5	0
Kvinde	26	48	16	10	7	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	0	67	33	0	6	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	49	24	7	9	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	16	49	29	6	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	6	49	39	6	11	2
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	10	50	40	0	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	83	9	6	2	84	2
Køn						
Mand	73	8	12	8	26	1
Kvinde	87	9	4	0	58	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	86	0	0	14	8	0
40-59 år	80	16	4	0	23	0
60-79 år	83	7	10	0	41	2
80- år	79	10	0	10	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	7	6	1	75	2
Pårørende	60	40	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	84	8	7	1	79	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	5	0
Planlagt	81	9	7	3	79	2
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	83	8	6	3	77	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

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	44	56	0	0	21	3	62
Køn							
Mand	72	28	0	0	6	2	19
Kvinde	32	68	0	0	15	1	43
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0	4
40-59 år	54	46	0	0	6	1	17
60-79 år	42	58	0	0	7	2	32
80- år	-	-	-	-	3	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	49	51	0	0	19	3	55
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	37	63	0	0	19	2	60
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	0	2
Planlagt	46	54	0	0	18	3	60
Afsnit							
Plastikkirurgisk Afdeling Z	47	53	0	0	15	3	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0	1

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 indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	16	7	23	61	27
Køn						
Mand	65	12	6	18	17	8
Kvinde	48	18	8	26	44	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	26	32	10	32	7	1
40-59 år	45	19	10	26	20	6
60-79 år	65	11	4	21	28	16
80- år	54	18	11	18	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	18	8	23	57	22
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	53	17	7	22	59	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	55	16	8	21	57	26
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	54	17	6	24	54	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	14	29	14	7	1

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	73	2	0	46	0
Køn						
Mand	29	71	0	0	14	0
Kvinde	23	74	3	0	32	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	24	76	0	0	5	0
40-59 år	25	68	7	0	15	0
60-79 år	27	73	0	0	21	0
80- år	13	87	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	76	2	0	43	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	25	72	2	0	45	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	26	72	2	0	44	0
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	23	75	3	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	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	43	51	4	1	86
Køn					
Mand	59	37	0	4	26
Kvinde	36	57	6	0	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	42	36	8	14	8
40-59 år	40	56	4	0	25
60-79 år	38	57	5	0	42
80- år	69	31	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	5	1	79
Pårørende	80	20	0	0	5
Modersmål					
Dansk	44	51	3	1	82
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	20	80	0	0	5
Planlagt	45	49	5	1	81
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	44	51	4	1	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8

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	30	60	9	1	90
Køn					
Mand	31	61	8	0	26
Kvinde	30	59	9	2	64
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	56	22	22	0	8
40-59 år	28	64	8	0	26
60-79 år	28	63	7	2	43
80- år	24	66	9	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	33	57	10	0	80
Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål					
Dansk	32	57	9	1	85
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	0	5
Planlagt	32	59	8	1	85
Afsnit					
Plastikkirurgisk Afdeling Z	30	60	9	1	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8

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	38	55	4	4	29	2	58
Køn							
Mand	42	48	10	0	10	1	16
Kvinde	35	59	0	5	19	1	42
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	7
40-59 år	0	100	0	0	5	1	19
60-79 år	27	59	7	7	15	1	27
80- år	74	26	0	0	8	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	37	59	4	0	24	1	54
Pårørende	-	-	-	-	3	1	2
Modersmål							
Dansk	40	52	4	4	27	1	56
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	0	2
Planlagt	42	50	4	4	26	2	56
Afsnit							
Plastikkirurgisk Afdeling Z	37	56	4	4	27	2	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	5

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	20	74	3	3	35	54
Køn						
Mand	25	63	0	13	8	18
Kvinde	18	78	4	0	27	36
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	21	69	10	0	10	16
60-79 år	7	93	0	0	15	28
80- år	36	46	0	18	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	22	75	3	0	32	47
Pårørende	-	-	-	-	2	4
Modersmål						
Dansk	22	75	3	0	32	53
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	3
Planlagt	21	73	3	3	33	51
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	19	74	3	3	31	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	4

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	77	10	10	3	61	30
Køn						
Mand	79	14	0	7	15	12
Kvinde	77	8	14	1	46	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	82	18	0	0	6	2
40-59 år	76	5	10	8	20	6
60-79 år	74	12	14	0	30	14
80- år	-	-	-	-	4	7
Skema udfyldt af						
Patienten	79	9	9	3	56	25
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	78	10	9	3	58	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	0	20	0	5	0
Planlagt	77	10	9	3	56	30
Afsnit						
Plastikkirurgisk Afdeling Z	78	9	11	2	55	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	0	17	6	2













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.

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus







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

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
	1	Det har virkelig været en positiv oplevelse, (når nu det skulle være). Og det er ikke personalets skyld, at det er gammelt sygehus med toilet og bad på gangen.	Virkelig godt
	1	Jeg synes, afdelingen gør et rigtig godt stykke arbejde, og det er alle lige fra SOSU-eleven til kirurgen. Personalet kan jo ikke gøre for, at det er en gammel bygning med toilet på gangen og utætte vinduer. Alt i alt havde jeg en positiv oplevelse, som jeg gerne vil takke for her.	Virkelig godt
	2	Plejepersonalet var fantastisk kompetente og omsorgsfulde på en god måde. Afdelingen var præget af slitage på bygningen, ombygning og mangel på opholds-/besøgsrum. Jeg mener også at lægerne gjorde, hvad de kunne i situationen, men jeg føler, at forundersøgelsen måske kunne have været grundigere.	Godt
	3	Indlagt på Århus Sygehus. Det var afslutning af tidligere behandling på samme afdeling.	Godt
	4	Jeg synes, det er et fantastisk engageret personale, som tager sig tid til at behandle patienterne utroligt godt. De er imødekommende, serviceminded og gør alt, hvad de kan for, at patienterne skal føle sig godt tilpas. Uanset om jeg har været indlagt eller til ambulans behandling, er det ti stjerner ud ad ti. Jeg er imponeret hver gang! 1000 tak for god behandling.	Virkelig godt
	5	Den subjektive oplevelse af at være indlagt for første gang nogensinde var helt i top. Personalet var generelt enestående og forsøgte konstant at gøre alt så godt som overhovedet muligt.	Virkelig godt
	8	Der opstod misforståelser og ALT for lang ventetid og omstillinger til forskellige personer, der først skulle sætte sig ind i min situation - da jeg skulle have svar på min mikroskopi efter operationen.	Godt
	10	Der manglede en opholdsstue. Der var for mange patienter om toilettet, der både var til herrer og damer. Der burde være et toilet pr. to-personersstue.	Godt
	11	Jeg har [] haft en særdeles positiv oplevelse. Stor taknemmelighed over den gode behandling jeg har fået. Samtidig må jeg udtrykke min beundring for et personale, der, på trods af travlhed, kan udvise så megen venlighed!	Godt
	12	Mangler venteværelse. Trist og forvirrende at vente op til flere timer på gangen, hvor der er livlig aktivitet af forskellig art. SØDT OG VENLIGT PERSONALE. RIGTIG GOD FORPLEJNING. Kedelig sengestue, fælles toilet og bad på gangen. Savnede en opholdsstue. Patienterne er henvist til at vandre op og ned ad gangene, hvis man ikke ønsker at opholde sig på stuen. ALT I ALT ET GODT OPHOLD, på nær sidste dag (udskrivning), hvor der opstod forskellige brister i kommunikationen.	Godt
	13	Jeg synes, personalet er meget søde, smilende og imødekommende. :)	Virkelig godt
	14	Min oplevelse er ikke noget nyt for sygehusvæsenet. Hovedfejlen ligger ikke i pengemangel, men dårlig lægeuddannelse og lægeoverenskomsten fra 1981 og dens følger. Sygeplejerskeroverenskomsten virker ofte blokerende - nok her også. Du må gerne med navns nævnelse lade denne	Dårligt

besvarelse gå til afdelingen.





- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 15 | Særdeles god mad og servering af dette. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 | Jeg mindes ikke, at afdelingen havde en egentlig opholdsstue/venteværelse. Man sad på gangene, hvis man ikke skulle være på sengestuerne. | Godt |
| ✎ | 17 | Jeg var vidne til, at andre patienter, end mig selv, ikke fik mundtlig information om deres operationer og ikke fik en samtale med kirurgen, før de blev sendt på operationsstuen. Det var endda på trods af, at de gentagne gange havde efterspurgt det, og gentagende gange var blevet lovet det. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 18 | Personalet er venlige - alle inklusive. Her menes også de faste ved madvognen/rengøring - service. Men jeg havde blot en forventning om en lovet behandlingsgang, som ikke blev indfriet, hvad jeg er lidt skuffet over. Hvis en anden læge tager over, forventer jeg, at det lovede bliver udført, ikke ændret under "narkosen", hvor man er uden indflydelse. | Intet svar |
| ✎ | 20 | Før indlæggelsen var informationen god. Efterforløbet er virkelig dårligt. Der er taget kontakt til et FORKERT lokalcenter. Der gik en måned, før jeg fik hjælp. Jeg blev lovet et ophold på patienthotellet, men det skete IKKE. | Intet svar |
| ✎ | 21 | Der mangler en fast procedure, som sikrer, at man får udbetalt transportgodtgørelse, når man er berettiget til det. I mit tilfælde bad jeg om det ved modtagelsen, men fik at vide, at det kunne ordnes, når jeg blev udskrevet, men dette skete en lørdag formiddag, hvor ingen øjensynligt kunne løse opgaven. Efterfølgende er det umuligt at få ordnet. Jeg har været indlagt på Århus Sygehus [], flere gange end jeg bryder mig om, men jeg har altid oplevet stor omsorg og kvaliteten af min behandling og pleje har altid været helt i top. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Afdelingen var under ombygning under min indlæggelse []. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Alle har virket rigtig søde og kompetente. God stemning, god energi :) | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Jeg synes at Århus sygehus har gjort noget stort for mig, og det var, at jeg fik lov til at blive opereret i jeres sygehus efter andre hospitaler sagde "NEJ". | Godt |
| ✎ | 27 | Afdelingen er virkelig velfungerende, ligesom jeg også har oplevet de behandlinger, jeg har fået på onkologisk afdeling, fantastisk sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | 1000 tak til personalet på afdeling Z for god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | De fysiske rammer er jo, som de er. Det fungerede til trods for byggerod. Det er ikke let at [] være patient. Jeg havde flere oplevelser, hvor jeg tænkte, hvor er nærheden, basisplejen og gehøret for patientens udtryk for behov. Andre fik jeg indtryk af, at de kendte mine behov, næsten før end jeg selv gjorde. Jeg fik megen information, men kun en enkelt tog sig god tid til at sætte sig ned og give mig en sammenhængende opfølgning og info. Ellers blev der løbende informeret og flere gange lovet skriftligt materiale, som aldrig blev udleveret, og det, jeg fik, var (noget af det) mangelfulde og ikke specielt relevant. | Godt |
| ✎ | 34 | Lægen skal lytte til patienten. | Godt |
| ✎ | 35 | Afdelingen var under ombygning. Parkeringsforhold helt utålelige!!! | Virkelig godt |

Bilag 5

-  36 Personalet var venlige og flinke til at hjælpe en, så jeg er tilfreds med mit ophold på hospitalet. Godt
-  38 Alle var så søde, og de får i høj grad patienten til at føle sig tryk og godt tilpas, og altid med et smil på læben, selvom de jo løber stærkt hele tiden. Så vil sige et stort tak for en behagelig indlæggelse. Virkelig godt
-  39 Manglende rengøring. Godt
-  41 Min besvarelse handler om min indlæggelse [for nylig], og som drejer sig om to gange en dags indlæggelse. Da jeg gennemgik en større operation [for nogle år siden] med [] af lyske savnede jeg i høj grad interesse for og sparring omkring efterforløbet. Mit ben havde dengang og fortsat i dag lymfødeme (i dag kun i mild grad), og den eneste hjælp, jeg modtog, var udskrivelse med et par støt-tebuksestrømper, som en sød sygeplejerske foranledigede lidt "på trods" af afdelingens rutine. Efterfølgende har det været op til mig selv at søge hjælp for lymfødeme-reducerende foranstaltninger. For mig at se, synes det mærkeligt, at ingen interesserer sig for bivirkningerne ved en behandling.
-  42 Når der ses bort fra udskrivelsen fra den første indlæggelse (jeg var indlagt [flere] ganget), har det været en MEGET god oplevelse at være indlagt på afdeling Z. Personalet har været meget venlige og omsorgsfulde, og det gælder alle personalegrupper. Jeg blev opereret [flere] gange. Hver gang var den måde, jeg blev fulgt til operationsstuen på, tryk. Jeg har flere gange måttet kontakte afdelingen telefonisk efter indlæggelserne på grund af problemer med såret, og hver gang er jeg blevet venligt betjent. Jeg går fortsat til behandling på anden afdeling. Også der bliver jeg godt betjent. Generelt har jeg ikke oplevet ventetider. De aftalte tider overholdes. STOR ros til afdeling Z!
-  43 Jeg synes, at der skal være et sted, hvor man kan sidde og spise sin mad. Vi var flere, der ikke kunne komme ind på stuen og måtte derfor sidde ude på stole med maden på skødet og spise. Vi fik ikke anvist steder til spisning, hvis der ellers findes nogen. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Som det fremgår, er det samlede indtryk positivt. Det gælder behandlingen, men så sandelig også INDLOGERINGEN PÅ PATIENTHOTELLET. Men noget glippede: I forbindelse med forundersøgelsen skrev jeg under på, at ville deltage i et forskningsprojekt. Jeg havde udfyldt et omfattende spørgeskema, som jeg medbragte. Desværre kunne jeg ikke komme af med skemaet. Ingen ville modtage. Skemaet endte med at blive låst inde sammen med mit tøj. Det medførte at prøverne til projektet ikke blev taget. Da jeg efterfølgende spurgte til det, fik jeg at vide, at papiret med min underskrift ikke fandtes i min journal. Hvorfor aktivere noget, der ikke bliver taget seriøst? Virkelig godt
-  3 Personalet meget dygtige, både fagligt og med stor empati! Arbejder hårdt, men havde alligevel altid tid til én. Følte nærvær og tryk! Store roser til ALLE :-)
-  5 Den dag, jeg fik at vide, at der var konstateret [sygdom], havde både læge og sygeplejerske god tid til at tale med mig. Det er jeg meget taknemmelig for. Virkelig godt
-  7 Både læger og sygeplejersker var generelt meget lydhøre og gav sig god tid til at besvare mine spørgsmål. Jeg har følt mig i meget trykke hænder i hele forløbet og har kun mødt et meget kompetent, venligt og imødekommende sundhedspersonale hele vejen igennem. Godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
2	Indlægges [om sommeren], og operation aflyses om aftenen. Fik oplyst, at der ikke var plads til operation på hverken det ene eller andet hospital, men at jeg nok kunne blive opereret [en bestemt dag et par måneder senere]. Jeg måtte selv ringe og presse på for at blive opereret [den bestemte dag]. Privathospital kunne der ikke henvises til.	Godt
4	Personalet var meget imødekommende, da jeg kontaktede afdelingen pr. telefon med et spørgsmål.	Virkelig godt
5	Det gik meget stærkt. Følte, jeg havde 100 procent prioritet.	Virkelig godt
7	Var til samtale fredag kl. 14.00 og skulle indlægges mandag morgen kl. 8.00, hvilket ikke er optimalt i forhold til at give min arbejdsplads besked på, hvad der skulle ske.	Godt
23	Min første operation blev aflyst, da jeg var på afdelingen. Måtte selv rykke flere gange før jeg fik en ny tid.	Godt
28	Ventetiden, synes jeg, var for lang.	Virkelig godt
29	Jeg var til samtale med P og to speciallæger i 2009. Der ytrede jeg ønske om først at få en operationsdato [sommeren året efter], da jeg havde behov for at have pasning af min yngste på plads og helt have hende gående, så en operationstid [i efteråret] passede mig fint. Så jeg mærkede intet til ventetid, jeg fik det til fulde som ønsket.	Godt
42	[Sommeren] 2010 fik jeg at vide, at jeg skulle opereres. Det var min og min ledsagers opfattelse, at operationen ville foregå ret hurtigt. Jeg skulle dog først indlægges [over en måned senere]. Det var lang ventetid til en så ubehagelig og alvorlig operation.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Informationen var korrekt. Lægen NN sagde kræft allerede i [sommeren]. Jeg blev opereret [ca. to måneder efter]. Før indlæggelsen fik jeg en mindre [psykisk lidelse] og allerede [nogle dage] efter hjemkomst slås jeg stadig med en svær [psykisk lidelse]. MÅSKE de [to måneders] ventetid har en del af skylden.	Godt
3	Meget hurtigt efter diagnose, endda med en uges fremrykning!	Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
1	Alle var venlige og svarede på de spørgsmål, der blev stillet, og der var stor forståelse for ens nervøsitet.	Virkelig godt
2	Der var lange ventetider mellem de forskellige samtaler, hvor jeg sad på dårlig stol. Intet venteværelse, hvor der er mulighed for at sidde og drikke en kop kaffe og læse avis. Fik serveret frokost.	Godt
5	Afd. Z har to lokationer. Den ene kaldes Ambulatorium den anden Sengeafsnit. Men der er skilte med teksten Ambulatorium begge steder, plus at jeg er blevet behandlet ambulatant begge steder. Ventede derfor det forkerte sted, og oplevede andre gøre det samme. Det er noget dumt ikke fjerne/udskifte skilte.	Virkelig godt
12	Skulle møde [om morgenen]. Ventede halvanden time på gangen, hvor ventesalen findes, inden jeg blev kontaktet af min kontaktperson NN. Fik at vide, at jeg først skulle opereres næste dag, som nummer to. Fik et skema over de forskellige kontakter og undersøgelser, der skulle foretages. Ventede til sidst på at få taget blodprøve (ca. halvanden time), hvorefter jeg kontaktede personalet. Fik besked på, at det skulle jeg slet ikke have taget. Lidt utilfreds kunne jeg så gå en tur, da min seng ikke var klar.	Godt
13	Jeg synes, der var en del forskellige sygeplejersker involveret i min modtagelse, men det var ikke noget problem som sådan. Tænker bare, at én i teorien kunne have været nok. Til gengæld ville det være dejligt, hvis den første sygeplejerske, som så, jeg var barberet optimalt i skridtet, sagde dette videre, så der ikke skulle være tre, der tjekkede dette.	Virkelig godt
17	Der var stor forvirring blandt personalet omkring, hvorvidt jeg skulle opereres den pågældende dag eller ej. Der var også forvirring om, hvornår jeg skulle møde i afdelingen. Det var endda på trods af, at jeg dagen før havde ringet ind for at få bekræftet mødetiden. Jeg fik målt blodtryk to gange af to forskellige personer, der ikke vidste, at de hver især foretog det. En mindre detalje, men stadig med til at give et uprofessionelt image, hvilket ikke er betryggende for en patient [].	Virkelig dårligt
21	Ved modtagelsen burde personalet gøre mig opmærksom på reglerne for kørselsgodtgørelse, og udlevere det relevante ansøgningspapir til mig.	Virkelig godt
22	Den var god.	Virkelig godt
23	Det er utroligt, at man ved første dag/indlæggelse, ALLE bliver indkaldt til at møde på samme tid, vist nok 8.30. Herefter går der halvanden time, før der sker noget. Jeg kunne have brugt tiden anderledes.	Godt
26	Jeg blev godt informeret om, hvordan forskellige prøver skulle foregå. Sygeplejersken, der har givet informationer, var meget professionel og venlig.	Godt
27	Rigtig god modtagelse, virkelig søde læger og sygeplejersker.	Virkelig godt

✎	41 Når man bliver bedt om at møde et bestemt tidspunkt - for mit vedkommende 9.30, så fattes det underligt, at INGEN, udover sekretæren, som man henvender sig til, siger goddag, førend det er ens tur. I mit tilfælde [nogle timer senere].	Godt
✎	42 Sådan en dag før en stor operation, hvor man skal gå fra det ene til det andet samt ventetid, er ubehagelig, men dagen kan ikke være anderledes, når der er forskellige personalegrupper involveret.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	1 Jeg skulle møde [om morgenen]. Der var simpelthen ingen til at tage imod. Det var usikkert at sidde og vente, uden at nogen vidste, at man var kommet, især når tiden var langt overskredet. Da der endelig dukkede personale op, gik alt fint, bl.a. blev jeg orienteret om, at læge NN ville komme [senere].	Virkelig godt
✎	3 Særdeles informativ.	Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus












Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Håndtering af fejl
2	Jeg har fået oplyst af min mand, at der skulle være sket teknisk fejl ved første operation, hvor jeg [var] i narkose i 16 timer. Oprindeligt skulle operationen vare mellem seks og ti timer.	Godt
5	Kun småting omkring fjernelse af sutur. Om blærebetændelse, som følge af kateter, kan betegnes som fejl, ved jeg ikke. Samme gælder blærer på huden, som følge af elastikplaster (flere gange).	Godt
9	Jeg blev smittet med stafylokokker.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Ved ikke, hvad der gik galt, måtte desværre gennem tre operationer indenfor samme døgn grundet blødning. Føler, at jeg blev behandlet af meget kyndige og kompetente læger samt plejepersonale under mit ophold. Er utilfreds med at der ikke blev fulgt op på den ultralydsscanning, der blev foretaget i [foråret], hvor jeg fik suget væske, der kom med det samme igen.	Godt
13	Afdelingspersonale var ikke informeret om/glemte, at jeg skulle have isposer på, og at de skulle udskiftes hver anden time. Dette oplyste jeg dem om, og mindede dem om det, når de glemte at komme med nye.	Intet svar
14	Jeg møder til ambulans operation [i efteråret] for [kræfttumor]. Den fjernes [om formiddagen], og fire timer senere skal der transplanteres en hudlap på. Det udsættes to timer, da en akut skade er kommet til behandling. [Om eftermiddagen] oplyser en yngre læge mig om, at det ikke kan lade sig gøre i dag, men kom igen i morgen [eftermiddag], så transplanterer de på såret. Jeg anker over risikoen ved dette, dels infektion og dels øget blødningsrisiko. DET AFVISER HUN. EFTER FORBINDELING KØRER JEG HJEM, BEKYMRET OVER DEN FAGLIGE DISPOSITION. Jeg får det åbne sår dækket 28 timer efter, at hudtumor er fjernet.	Dårligt
17	Da jeg lå på operationsbordet, var man ved at gå i gang med at operere noget andet end planlagt. Jeg måtte selv skride ind for at stoppe fejlprocessen. Før operationen fik jeg ingen information om indgrebet og ingen samtale med kirurgen, selvom det var blevet lovet. Derfor var der heller ikke sikret "informeret samtykke".	Dårligt
18	Måske ikke fejl som sådan, men jeg fik ikke den lovede/aftalte operation. Havde lavet en aftale om forløb med en læge, men en anden læge tog over og ændrede aftalen/behandlingen.	Dårligt
30	Jeg oplevede, at der på opvågning var for lidt opsyn, så det endte med [alvorlig komplikation], som skal genopereres. Er indgivet til patientklagenævn.	Dårligt
31	Vi fik at vide, at det var vigtigt, vi var hos hende, da hun vågnede fra narkosen, men kom først ind bagefter.	Intet svar
33	Blev misforstået.	Godt


✎	34 Operationen gik ikke, som jeg havde ventet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	37 Det var fredag, og jeg fik et stort stykke hud m.m. fjernet fra [legemsdel]. Dernæst blev jeg sendt hjem med et stort hul, da der ikke var tid til at sy hullet sammen igen. Det var en meget dårlig og ubehagelig oplevelse at gå med et åbent, væskende sår weekenden over.	Godt
✎	40 På indlæggelsesdagen fik jeg IKKE en samtale med den læge, der skulle foretage min operation. For mig den absolut vigtigste af alle! Meget skuffende.	Intet svar
✎	42 Jeg tror ikke, det var en fejl, men der forekom komplikation, idet der opstod dødt væv i operations- såret med stort besvær til følge.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Håndtering af fejl
✎	4 Der er sket noget med min ene arm, venter med videre forløb.	Virkelig godt
✎	6 Forkert information om, hvornår sting skulle fjernes ved udskrivelse.	Virkelig dårligt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?


		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	
	2 Det kunne have hjulpet på oplevelsen, at der blev undersøgt hvorvidt den åre/vene, der var brug for, var at finde inden der blev opereret i min venstre overarm. Jeg er meget overrasket over, at der er lavet et ca. 10. cm. Langt snit.	Godt
	5 Kom på patienthotel på enkeltværelse. Oplevede det deprimerende i første omgang. Senere dobbeltværelse af bedre kvalitet sammen med min kone, det var til gengæld rigtig fint!	Virkelig godt
	6 Jeg var kun indlagt et døgn (efter eget ønske).	Godt
	12 Hvis der var blevet fulgt op efter scanningen, havde jeg formentlig været fri for at gå med den store udposning [] i næsten et halvt år. Det var som at gå med en sten []. Jeg fik at vide, det ville forsvinde af sig selv. Nu blev det sagt, at det aldrig ville være sket, da det havde indkapslet sig i en tyk hinde.	Godt
	14 Dagen efter operationen kommer jeg til skiftning, og der er punktformede blødninger i sårkanten. Det bekymrer sygeplejersken noget, og selvfølgelig mig også. Ny skiftning på femtedagen efter viser en noget mørk hudlap. Jeg tror ikke, den overlever, men samme sygeplejerske siger: "Kom igen 12. dag". 12. dag kommer jeg til skiftning, og hudpartiet er sort. Det er dødt og ikke "groet" til. Den nye sygeplejerske giver mig delvis ret, men en læge skal nu se på det. Der kommer en yngre læge, der benægter, at hudlappen er død. Jeg ønsker at afslutte, og det ACCEPTERES.	Dårligt
	18 Blev skuffet over, at den læge jeg havde lavet aftale med, ikke skulle operere mig, men en anden patient på dagen, men især over, at det lovede behandlingsforløb blev ændret til et, for mig, dårligere resultat/[].	Intet svar
	19 Et helt igennem professionelt personale. Smilende, venlige, imødekommende god humor. Helt i top!	Virkelig godt
	22 Det var rigtig god behandling, og plejen var super.	Virkelig godt
	26 Det eneste, som jeg synes, at det ikke var særlig godt i forhold til min indlæggelse var, at jeg havde ondt [], og [så] kom en af personalet og ville give mig [stærk smertestillende medicin] med det samme, i stedet for at spørge, hvor ondt jeg havde. Men på samme tid kom en anden og sagde, at jeg skulle ikke have [det stærke præparat] så tidligt og i stedet for fik jeg [et mildere], og det gik godt.	Godt
	27 Jeg er behandlet på afdelingen tre gange og har været MEGET tilfreds alle gange. Første gang fik jeg en infektion og måtte derfor opereres året efter igen. Men under alle forløb, og en uges indlæggelse hver gang, har jeg været meget tilfreds, og det har mine pårørende også. :-)	Virkelig godt
	32 Fik morfinlignende præparat, selvom jeg havde skrevet og sagt, at jeg ikke kunne tåle det. Der gik [flere] dage, før det blev opdaget, hvor jeg kastede op hele tiden.	Godt

 42 Jeg blev behandlet virkelig godt under mine [] indlæggelser. Alle personalegrupper var meget venlige. Det eneste, jeg vil bemærke, er, at jeg var indlagt med en kræftsygdom, og det blev overhovedet ikke berørt, f.eks. blev Kræftens Bekæmpelse ikke nævnt. Den psykiske del blev slet ikke berørt. Virkelig godt

 43 Jeg var ikke tilfreds med, at jeg ikke kom til at tale med den læge, som skulle operere mig, før jeg lå på operationsstuen og FORLANGTE at tale med lægen, så vi var enige om, hvad det drejede sig om. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

 1 På grund af blødninger blev behandlingsforløbet forlænget flere gange. Det blev klaret på fornemste vis. Nye undersøgelser blev klaret af samme læge. Dog på forskellige afdelinger. Stor ros til hende. Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
2	Blandede følelser pga., at anden patient skulle have min stue. Jeg blev henvist til et opbevaringsrum, men jeg skulle selvfølgelig også kun hvile på sengen, til jeg blev hentet. Alligevel synes jeg, at det var en sær måde at forlade afdelingen på.	Godt
5	Lidt dårlig information.	Virkelig godt
7	Jeg kunne godt ønske, at der blev udleveret noget skriftligt (især som information til familien), som kunne oplyse mig om, hvad der var blevet lavet, og hvordan det var gået, hvad den videre behandling skulle bestå af, samt hvad skal de efterfølgende kontrolbesøg gå ud på.	Godt
12	Meget rodet. Fik divergerende oplysninger. Det var en helt "ny" sygeplejerske, som slet ikke havde været på stuen under hele forløbet. Efter at være blevet plejet og passet til UG under hele forløbet, var det en meget kedelig og frustrerende afslutning!	Godt
14	☐ Jeg beder sekretæren om et udskrivningskort. Hun sender mig en kopi af min journal. Nu bliver jeg rigtig vred. Notatet [fra efteråret] noterer ikke realiteterne, kun "at man kan fjerne nekrosen". Ingen erkendelse på dagen, og ingen beklagelse. God gammel lærdom: En hudsår, skade eller operativt, skal LUKKES mindst seks-otte timer efter, at huden er åben. En specialafdeling, der arbejder med hud. Jeg klager ikke, det hører ikke til mit temperament, men lægerne skal holde fagligheden høj og i orden.	Dårligt
17	Dagen efter operationen blev jeg bedt om at vente på afdelingen for at få en samtale med kirurgen. Efter adskillige timers venten blev samtalen aflyst og jeg blev sendt hjem uden samtale med kirurgen. På eget initiativ fik jeg fat i en reservelæge, der kunne læse operationsbeskrivelsen op. Dette ændrede dog ikke ved, at jeg blev sendt hjem med en masse ubesvarede spørgsmål, da reservelægen ikke kunne svare på andet, end hvad der stod i operationsbeskrivelsen.	Virkelig dårligt
22	Afdelingen er super flinke, søde og rare. Jeg har fået en super behandling.	Virkelig godt
26	Jeg fik ikke information om, hvordan jeg skulle forholde mig i hjemmet. Jeg skulle selv spørge om næsten det hele.	Godt
42	Min udskrivelse var virkelig dårlig og slog fuldstændig benene væk under mig. Det var så ærgerligt med den afslutning af en ellers god indlæggelse. Jeg var blevet stillet i udsigt, at en bestemt læge skulle gå stuegang den dag, jeg skulle udskrives. Jeg havde nogle spørgsmål til ham. Om morgenen den pågældende dag kom en af de læger, som jeg tit var blevet tilset af. Jeg troede hun bare ville sige farvel. Det viste sig senere at det var stuegangen, men det vidste jeg ikke og fik ikke spurgt om f.eks. hvad jeg skulle gøre med hensyn til smertestillende medicin. Under indlæggelsen havde jeg fået al den smertestillende medicin, jeg havde behov for. Nu skulle jeg udskrives og anede ikke, hvad jeg skulle stille op, hvis jeg fik ondt. Det var en SOSU-assistent der udskrev mig, og hun vidste ikke noget om medicin. End ikke en sygeplejerske var til stede. Det blev en MEGET dårlig oplevelse. Jeg var meget utryk og MEGET ked af det, da jeg tog hjem. Endvidere ville sekretæren ikke ringe efter en Taxa, så jeg måtte slæbe tung bagage, selvom jeg ikke måtte bære.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3 Blev ikke udskrevet før alt var ok!	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 uforholdsvis 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.