

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-, næse- og halsklinik
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	77
	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:	33
Besvarelser fra afdelingens patienter:	22
Afdelingens svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

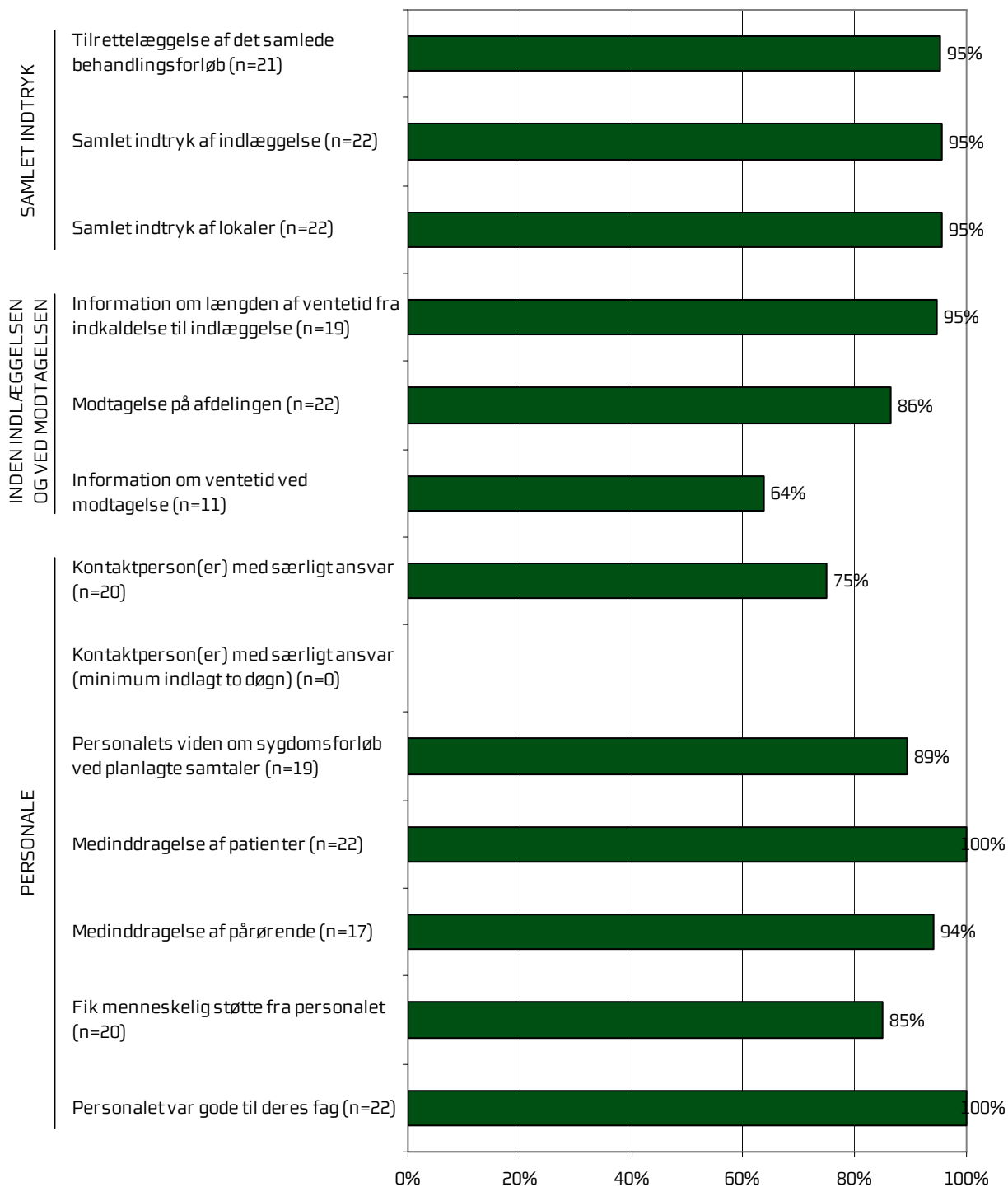
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

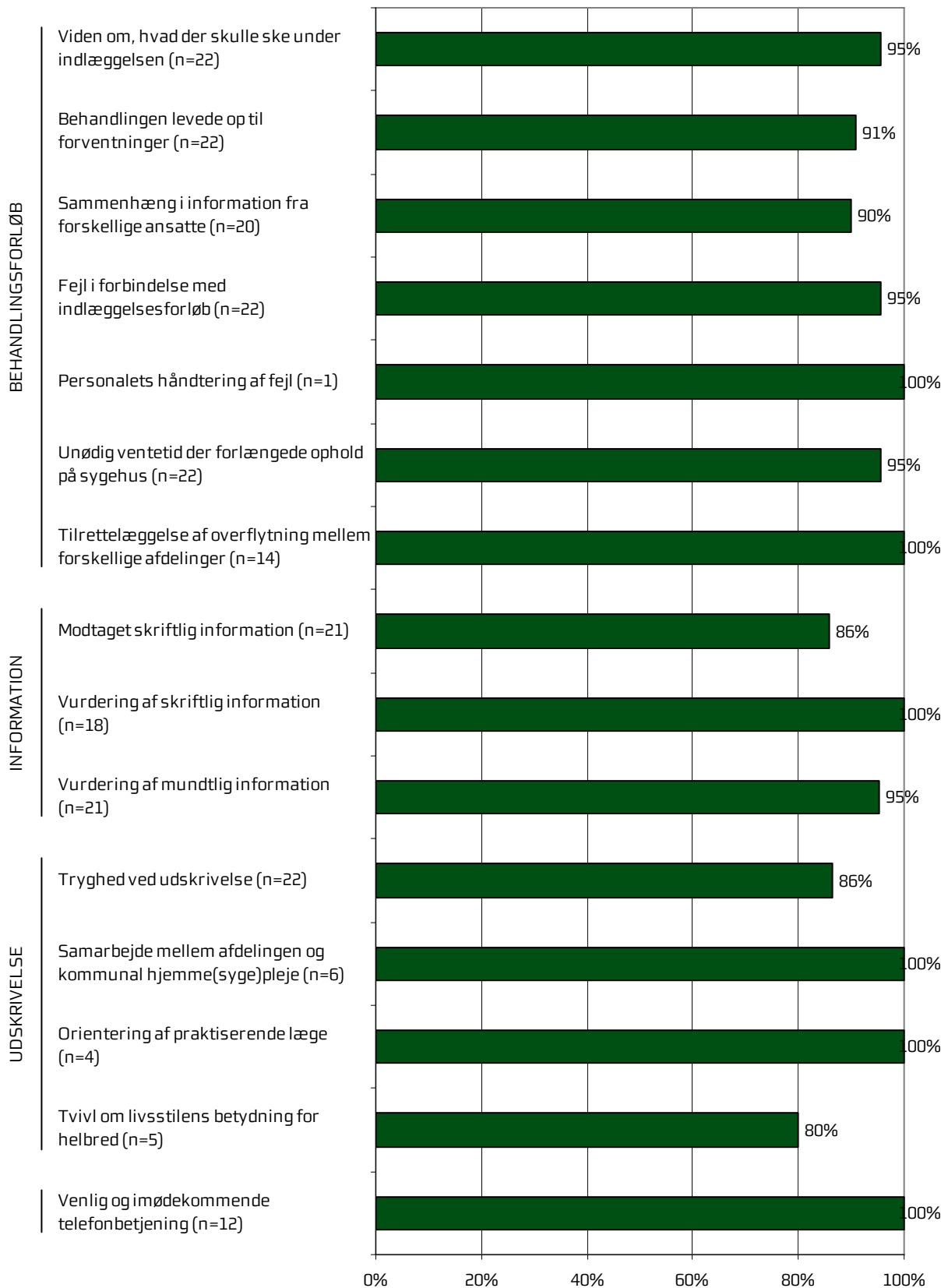
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

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

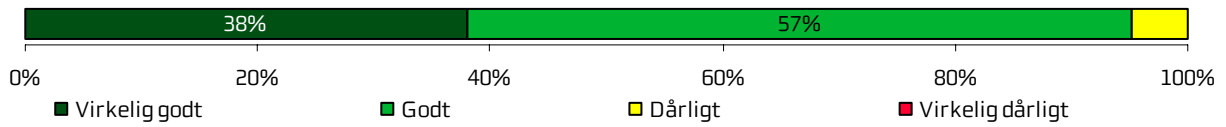
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

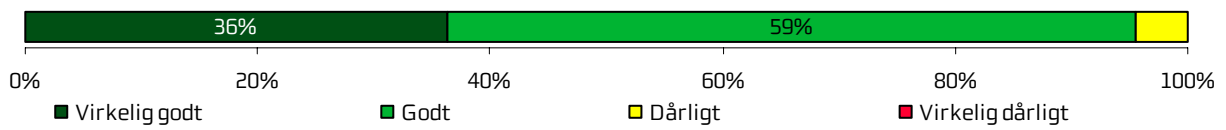
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

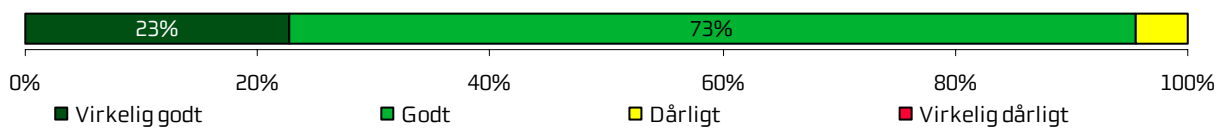
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=21)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=22)



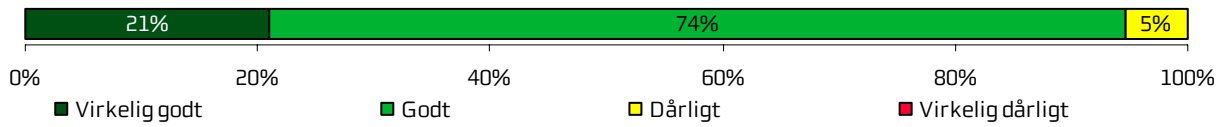
Samlet indtryk af lokaler (n=22)



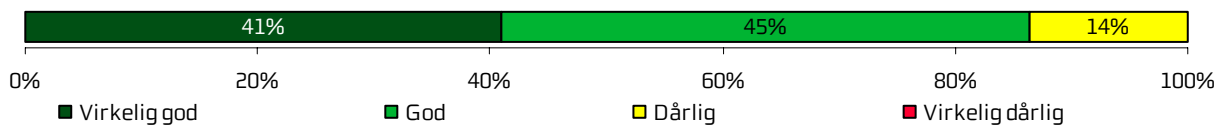
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	100 %	99 %	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	100 %	98 %	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	93 %	98 %	89 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

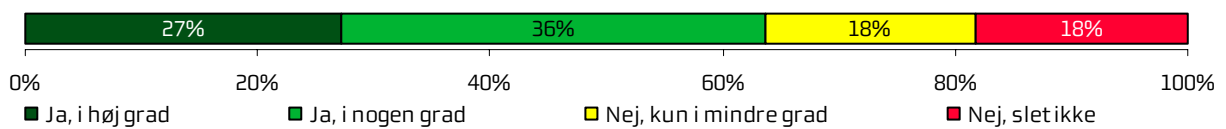
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=19)



Modtagelse på afdelingen (n=22)



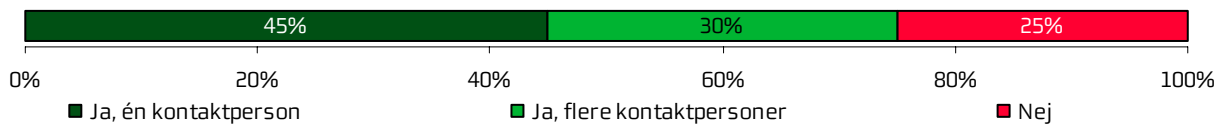
Information om ventetid ved modtagelse (n=11)



	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?		95 %	-	99 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		86 %	100 %	99 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		64 %	85 %	82 %	60 %	69 %

Personale

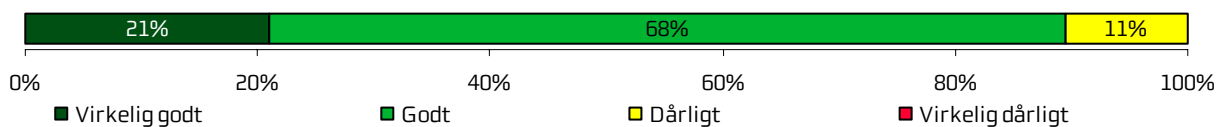
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=20)



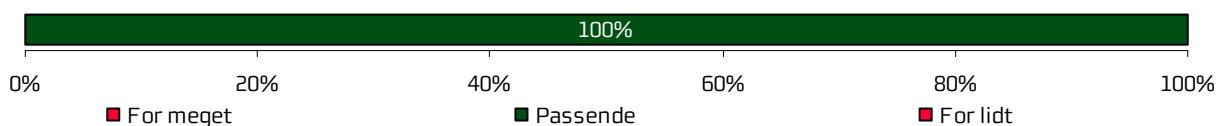
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



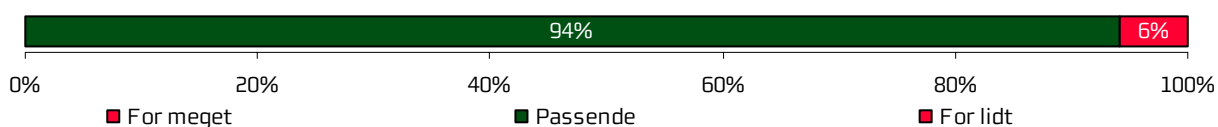
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=19)



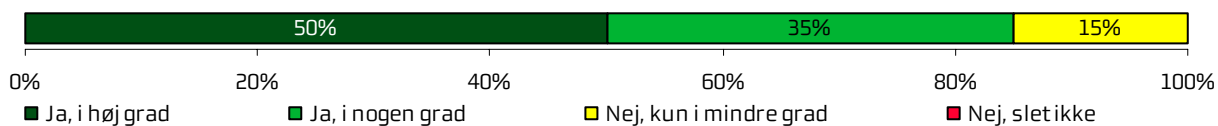
Medinddragelse af patienter (n=22)



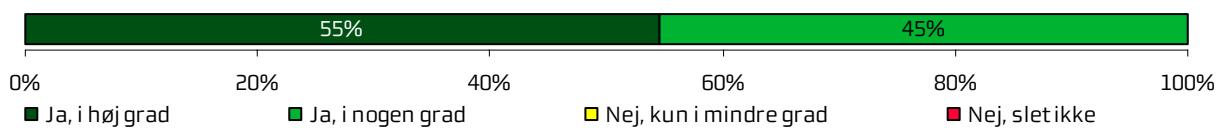
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=20)



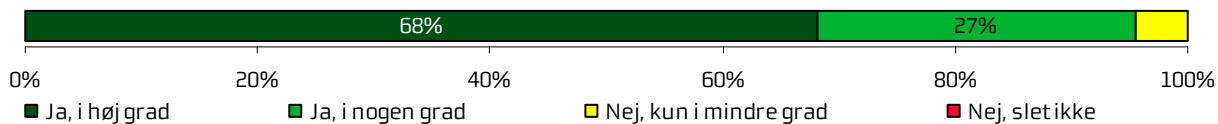
Personalet var gode til deres fag (n=22)



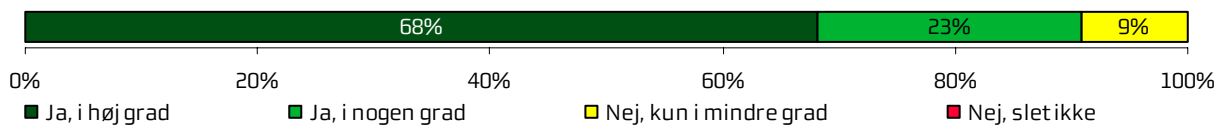
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	77 %	91 % *	69 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		-	-	92 %	66 %	70 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	100 %	97 %	87 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		100 %	90 %	93 %	81 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	97 %	92 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		85 %	95 %	94 %	87 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	99 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=22)



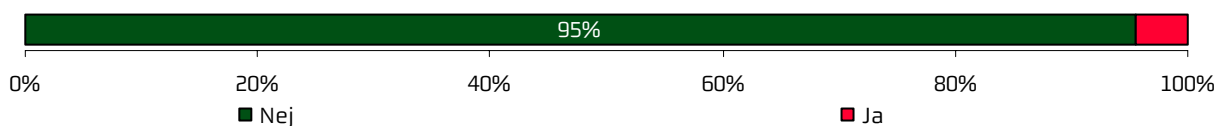
Behandlingen levede op til forventninger (n=22)



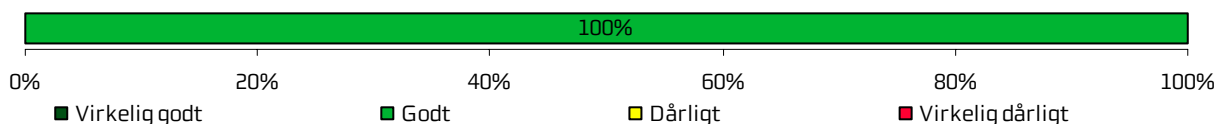
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=20)



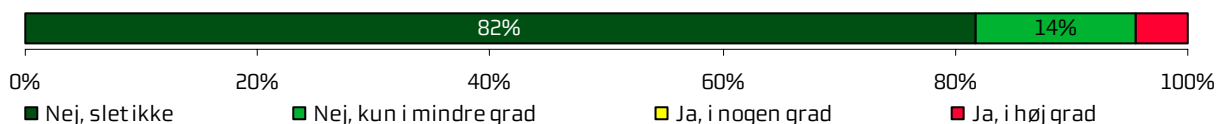
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=22)



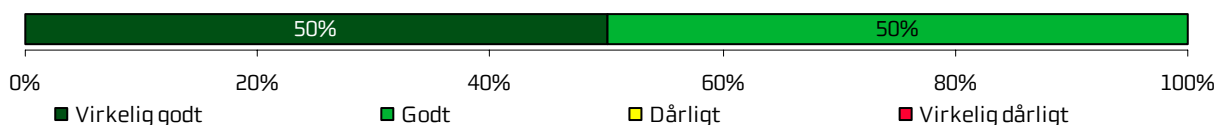
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=22)



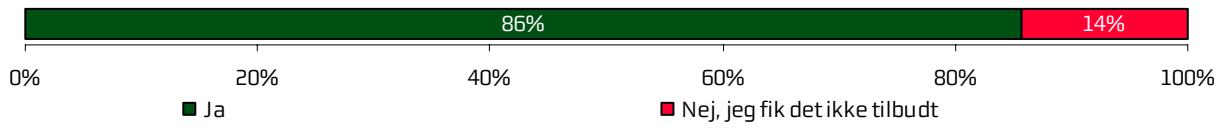
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=14)



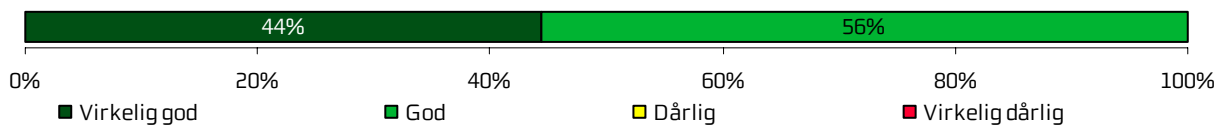
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	98 %	91 %	72 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	92 %	97 %	82 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	95 %	97 %	84 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		95 %	-	92 %	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	64 %	54 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		95 %	84 %	86 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	99 %	87 %	91 %

Information

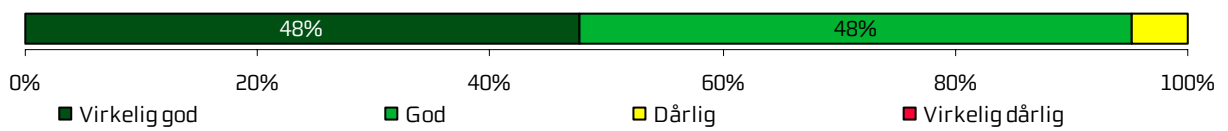
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



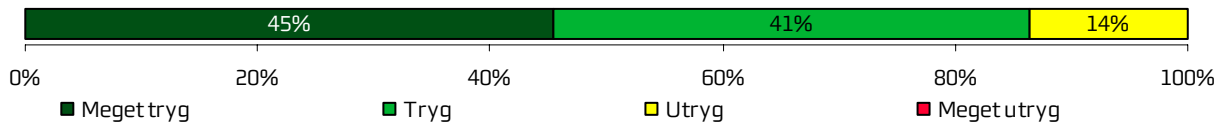
Vurdering af mundtlig information (n=21)



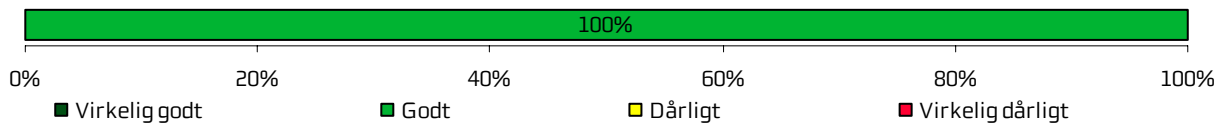
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		86 %	-	76 %	39 %	55 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	98 %	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

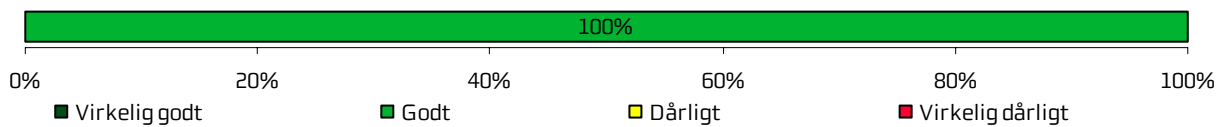
Tryghed ved udskrivelse (n=22)



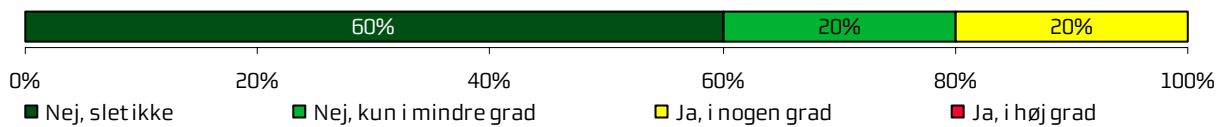
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=4)



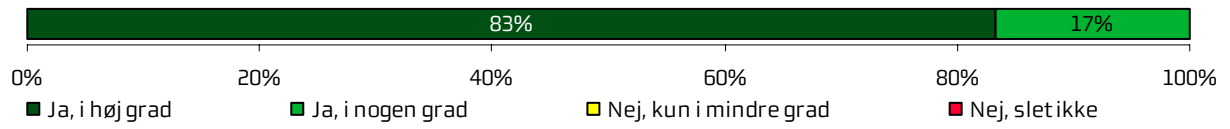
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=5)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	95 %	93 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	85 %	91 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	100 %	90 %	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	94 %	81 %	63 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=12)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	100 %	99 %	95 %	97 %

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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
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	
6. 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

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. 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"/>	
9. 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"/>		

10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. 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"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. 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 24	Gå til spørgsmål 24	
23. 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"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. 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"/>		
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. 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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

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

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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	67%	100%
Køn		
Mand	50%	45%
Kvinde	50%	55%
Aldersgruppe		
0-19 år	73%	67%
20-39 år	9%	18%
40-59 år	5%	3%
60-79 år	14%	9%
80- år	0%	3%

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 sygdoms karakter.

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		22		100%
Køn				
Mand		11		50%
Kvinde		11		50%
Aldersgruppe				
0-19 år		16		73%
20-39 år		2		9%
40-59 år		1		5%
60-79 år		3		14%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		10		48%
Pårørende		11		52%
Modersmål				
Dansk		21		95%
Ikke dansk		1		5%
Indlæggelsesform				
Akut		2		9%
Planlagt		20		91%

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	38	57	5	0	21	1
Køn						
Mand	60	30	10	0	10	1
Kvinde	18	82	0	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	44	50	6	0	16	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	56	0	0	9	1
Pårørende	36	55	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	40	55	5	0	20	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	40	55	5	0	20	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	36	59	5	0	22
Køn					
Mand	55	36	9	0	11
Kvinde	18	82	0	0	11
Aldersgruppe					
0-19 år	44	50	6	0	16
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	10
Pårørende	36	55	9	0	11
Modersmål					
Dansk	38	57	5	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	40	55	5	0	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	73	5	0	22
Køn					
Mand	18	82	0	0	11
Kvinde	27	64	9	0	11
Aldersgruppe					
0-19 år	25	75	0	0	16
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	20	70	10	0	10
Pårørende	18	82	0	0	11
Modersmål					
Dansk	24	71	5	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	25	70	5	0	20

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	21	74	5	0	19	1	2
Køn							
Mand	25	75	0	0	8	1	2
Kvinde	18	73	9	0	11	0	0
Aldersgruppe							
0-19 år	21	79	0	0	14	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	22	67	11	0	9	0	1
Pårørende	22	78	0	0	9	1	1
Modersmål							
Dansk	22	72	6	0	18	1	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	2
Planlagt	21	74	5	0	19	1	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	45	14	0	22
Køn					
Mand	36	45	18	0	11
Kvinde	45	45	9	0	11
Aldersgruppe					
0-19 år	44	38	19	0	16
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	10
Pårørende	36	36	27	0	11
Modersmål					
Dansk	43	43	14	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	40	45	15	0	20

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	27	36	18	18	11	1
Køn						
Mand	33	33	17	17	6	0
Kvinde	20	40	20	20	5	1
Aldersgruppe						
0-19 år	33	50	0	17	6	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	43	29	14	7	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	27	36	18	18	11	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	33	33	11	22	9	1

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	45	30	25	20
Køn				
Mand	55	27	18	11
Kvinde	33	33	33	9
Aldersgruppe				
0-19 år	40	33	27	15
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	56	22	22	9
Pårørende	40	40	20	10
Modersmål				
Dansk	42	32	26	19
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	39	33	28	18

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	-	-	-	0
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	-	-	-	0
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	0
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	0
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	0
Planlagt	-	-	-	0

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	21	68	11	0	19	2
Køn						
Mand	20	60	20	0	10	1
Kvinde	22	78	0	0	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	21	64	14	0	14	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	88	0	0	8	2
Pårørende	30	50	20	0	10	0
Modersmål						
Dansk	22	67	11	0	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	17	72	11	0	18	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	100	0	22
Køn				
Mand	0	100	0	11
Kvinde	0	100	0	11
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	16
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	10
Pårørende	0	100	0	11
Modersmål				
Dansk	0	100	0	21
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	0	100	0	20

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	0	94	6	17	4
Køn					
Mand	0	100	0	9	2
Kvinde	0	88	13	8	2
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	14	1
20-39 år	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	0	1
60-79 år	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	86	14	7	3
Pårørende	0	100	0	9	1
Modersmål					
Dansk	0	94	6	16	4
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	1	1
Planlagt	0	94	6	16	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	50	35	15	0	20	1
Køn						
Mand	70	20	10	0	10	0
Kvinde	30	50	20	0	10	1
Aldersgruppe						
0-19 år	57	29	14	0	14	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	33	11	0	9	0
Pårørende	40	40	20	0	10	1
Modersmål						
Dansk	47	37	16	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	50	33	17	0	18	1

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	55	45	0	0	22	0
Køn						
Mand	64	36	0	0	11	0
Kvinde	45	55	0	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	63	38	0	0	16	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	10	0
Pårørende	55	45	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	57	43	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	55	45	0	0	20	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	68	27	5	0	22	0
Køn						
Mand	73	27	0	0	11	0
Kvinde	64	27	9	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	69	25	6	0	16	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	10	0	10	0
Pårørende	82	18	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	67	29	5	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	75	20	5	0	20	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	68	23	9	0	22	0
Køn						
Mand	91	9	0	0	11	0
Kvinde	45	36	18	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	75	13	13	0	16	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	10	0	10	0
Pårørende	73	18	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	67	24	10	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	70	20	10	0	20	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	65	25	10	0	20	1
Køn						
Mand	73	18	9	0	11	0
Kvinde	56	33	11	0	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	80	13	7	0	15	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	33	11	0	9	0
Pårørende	73	18	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	68	21	11	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	67	28	6	0	18	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	22
Køn			
Mand	91	9	11
Kvinde	100	0	11
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	16
20-39 år	-	-	2
40-59 år	-	-	1
60-79 år	-	-	3
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	10
Pårørende	100	0	11
Modersmål			
Dansk	95	5	21
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	2
Planlagt	100	0	20

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	-	-	-	-	1	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	1	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	0	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	82	14	0	5	22	0
Køn						
Mand	91	0	0	9	11	0
Kvinde	73	27	0	0	11	0
Aldersgruppe						
0-19 år	94	0	0	6	16	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	0	10	10	0
Pårørende	100	0	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	81	14	0	5	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	80	15	0	5	20	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	50	50	0	0	14	0	7
Køn							
Mand	50	50	0	0	8	0	3
Kvinde	50	50	0	0	6	0	4
Aldersgruppe							
0-19 år	50	50	0	0	12	0	4
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0	1
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	67	33	0	0	6	0	3
Pårørende	38	63	0	0	8	0	3
Modersmål							
Dansk	54	46	0	0	13	0	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	1
Planlagt	54	46	0	0	13	0	6

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	86	0	0	14	21	0
Køn						
Mand	82	0	0	18	11	0
Kvinde	90	0	0	10	10	0
Aldersgruppe						
0-19 år	88	0	0	13	16	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	0	0	22	9	0
Pårørende	91	0	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	85	0	0	15	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	95	0	0	5	19	0

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	44	56	0	0	18	0
Køn						
Mand	44	56	0	0	9	0
Kvinde	44	56	0	0	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	36	64	0	0	14	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	29	0	0	7	0
Pårørende	30	70	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	47	53	0	0	17	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	44	56	0	0	18	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	48	48	5	0	21
Køn					
Mand	60	30	10	0	10
Kvinde	36	64	0	0	11
Aldersgruppe					
0-19 år	50	44	6	0	16
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	56	44	0	0	9
Pårørende	45	45	9	0	11
Modersmål					
Dansk	50	45	5	0	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	45	50	5	0	20

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	45	41	14	0	22
Køn					
Mand	64	27	9	0	11
Kvinde	27	55	18	0	11
Aldersgruppe					
0-19 år	50	38	13	0	16
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	3
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	40	10	0	10
Pårørende	45	36	18	0	11
Modersmål					
Dansk	48	38	14	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	45	45	10	0	20

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	0	100	0	0	6	0	16
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	0	8
Kvinde	-	-	-	-	3	0	8
Aldersgruppe							
0-19 år	0	100	0	0	5	0	11
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0	3
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	8
Pårørende	-	-	-	-	4	0	7
Modersmål							
Dansk	0	100	0	0	5	0	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	2
Planlagt	0	100	0	0	6	0	14

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	-	-	-	-	4	18
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	9
Kvinde	-	-	-	-	2	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	14
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	7
Pårørende	-	-	-	-	1	10
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	2
Planlagt	-	-	-	-	4	16

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	60	20	20	0	5	17
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	9
Kvinde	-	-	-	-	3	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	13
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	0	1
60-79 år	-	-	-	-	1	2
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	7
Pårørende	-	-	-	-	2	9
Modersmål						
Dansk	60	20	20	0	5	16
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	2
Planlagt	60	20	20	0	5	15

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	83	17	0	0	12	7	1
Køn							
Mand	86	14	0	0	7	4	0
Kvinde	80	20	0	0	5	3	1
Aldersgruppe							
0-19 år	80	20	0	0	10	5	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	4	0
Pårørende	71	29	0	0	7	3	1
Modersmål							
Dansk	83	17	0	0	12	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	1	0
Planlagt	91	9	0	0	11	6	1

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.



Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
✎ 1	[Behandlingen] var simpelthen forfærdelig for hende. Hun gik nærmest i panik hver gang, og tre gange i løbet af et døgn er meget. Tror, at alle børn ville have det sådan. Kunne man finde en anden løsning?	Godt
✎ 2	Havde en oplevelse af, at man var overladt til sig selv, og enkelte ansatte virkede til at synes, man var til besvær. Dårlig information om måltider og lignende. Fagligt var alt i orden.	Godt
✎ 3	Lidt mere klar udmelding i deres informationer, samt hvad de undersøgte for.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 4	Jeg følte, at kontrol af oprindeligt problem var slemt.	Dårligt
✎ 5	Jeg synes, de gør det godt - især legetøjsafdelingen.	Godt
✎ 6	Min mor var indlagt med mig. Nogle gange var vi i tvivl om, hvem vi skulle spørge. Tror de lod os få fred. Meget fint værelse. Alle var hjælpsomme/kompetente. Jeg fik [komplikationer] og havde det meget dårligt [nogle uger] efter, men selve operationen gik meget fint. Ingen blødning. Meget sød læge.	Godt
✎ 7	Alle tiders personale!	Virkelig godt
✎ 8	Kun én af de fire sygeplejersker vi mødte, formåede at sætte sig ned på vores søns niveau og tale til ham, som man taler til en nervøs tre-årig.	Godt




Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
	3	Jeg blev henvist af lægen til øre, næse og halsafdelingen. Der var lang ventetid, ca. tre timer fra jeg ankom, til jeg blev undersøgt. Lægen havde ringet og informeret/talt med afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Jeg synes bare, at det hele gik stille og roligt for sig, jeg fik at vide alt om forløbet, og så fik jeg en tid.	Godt


Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
	2	Man følte lidt, man var til besvær.	Godt
	5	Det gik fint. Venligt personale.	Godt
	8	Set i forhold til, at det var en [lille barn], der blev indlagt, gjorde personalet ikke meget for at forklare, hvad der skulle ske, og for at [få patienten til] at føle sig tryk.	Godt

Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	
3	Jeg aftalte med lægen, at indlæggelse var ok, og at [behandling] skulle opstarte. Sygeplejerskerne havde også fået at vide, at behandlingen skulle opstarte, men lægen havde skrevet noget andet i papirerne, og jeg fik nogle piller i stedet. [Behandling] opstartede dagen efter.	Godt



Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
3	Jeg havde indtryk af, at de havde svært ved at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Sygeplejersker havde ikke læst tilbage i journalen og set, hvorfor vi/[patienten] [blev opereret]. Jeg (moderen) måtte selv bede om/insistere på en kontrol af det oprindelige problem [], der virkede som et glemt problem.	Dårligt

Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
	1	[Patienten] var meget dårlig, da vi forlod sygehuset. En dag mere ville have været godt.	Godt
	4	Vi fik specielle smertestillende piller og måtte kun få med til nogle få dage. Det betød, at vi [flere] gange måtte på afdelingen (en times kørsel hver vej) for at hente ekstra (kan ikke fås på apoteket) - meget besværligt.	Dårligt

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

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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

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

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