

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Brystkirurgisk Klinik
Hospitalsenheden Vest**



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.....	78
	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:	24
Besvarelser fra afdelingens patienter:	22
Afdelingens svarprocent:	92%

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

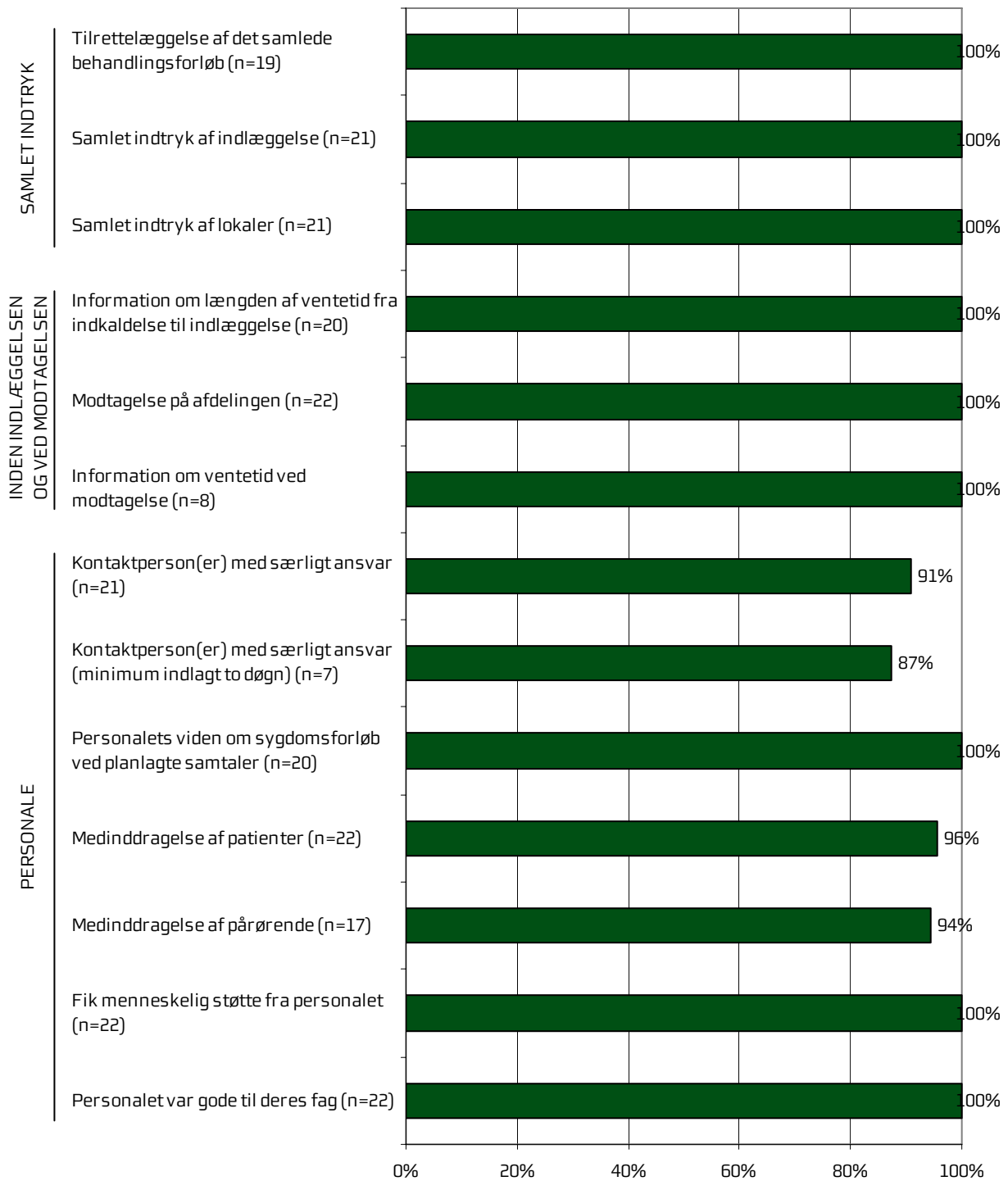
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

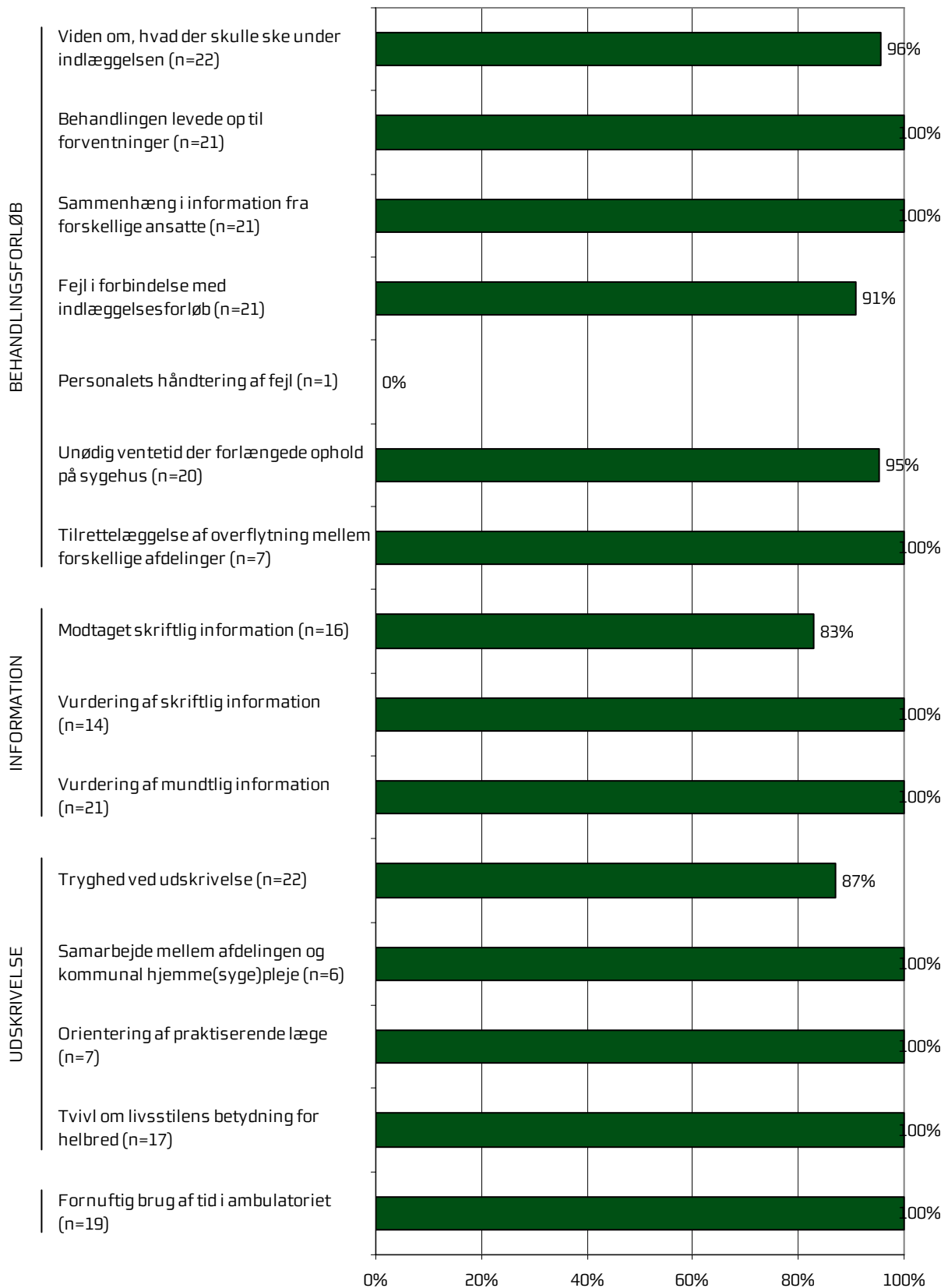
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

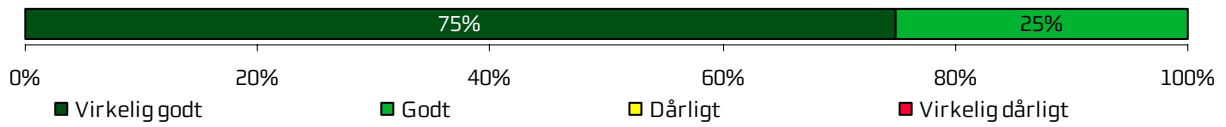
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

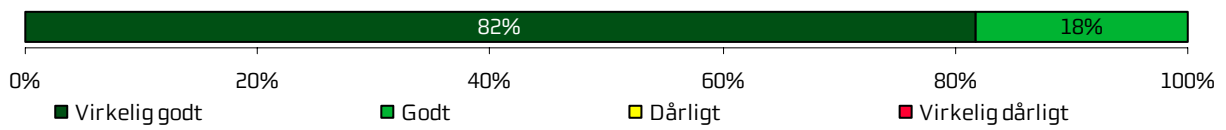
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

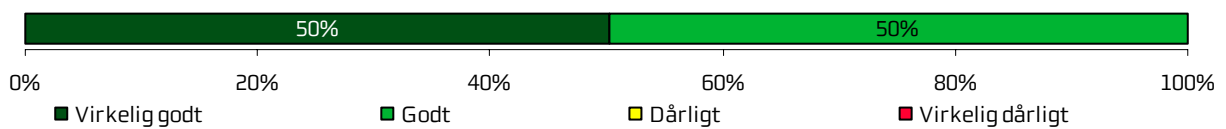
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=19)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=21)



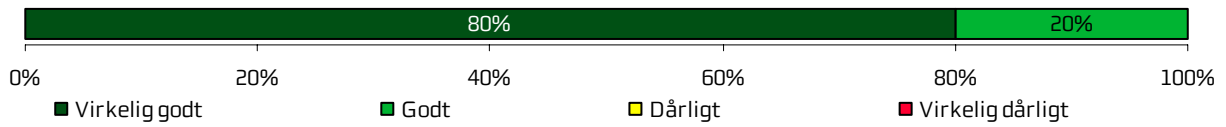
Samlet indtryk af lokaler (n=21)



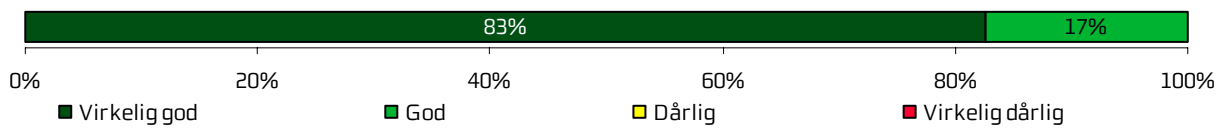
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	-	98 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		100 %	-	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		100 %	-	100 %	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

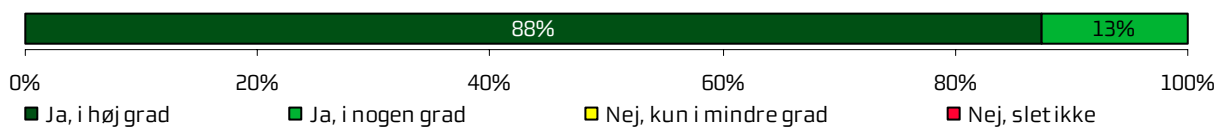
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=20)



Modtagelse på afdelingen (n=22)



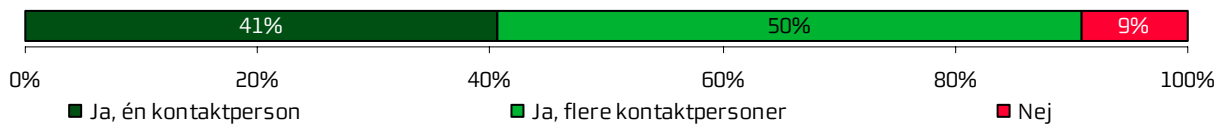
Information om ventetid ved modtagelse (n=8)



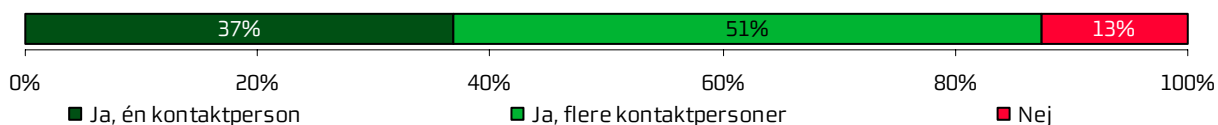
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	-	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		100 %	-	82 %	65 %	74 %

Personale

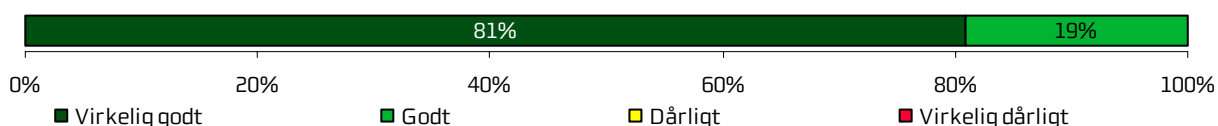
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=21)



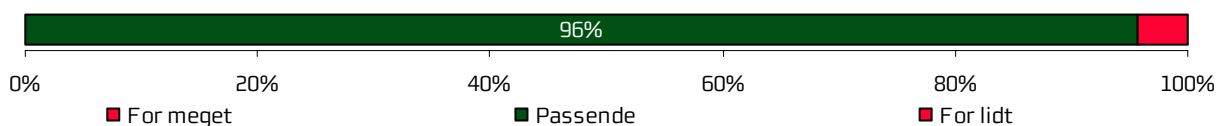
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=7)



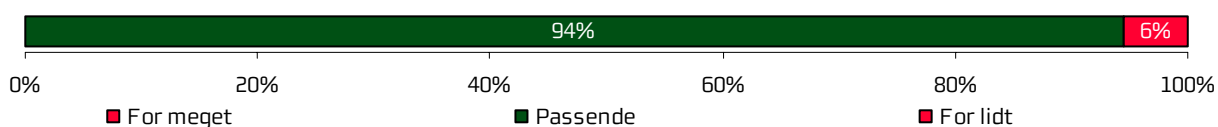
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=20)



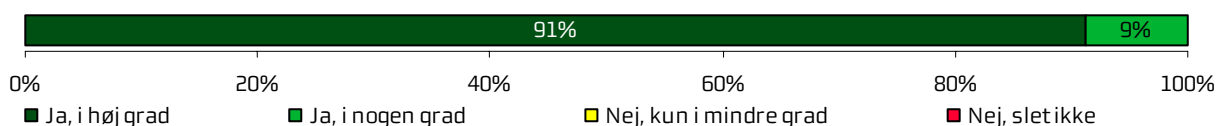
Medinddragelse af patienter (n=22)



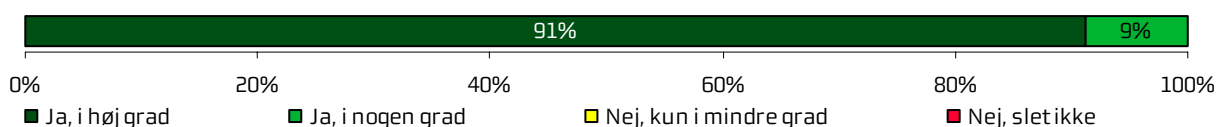
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=22)



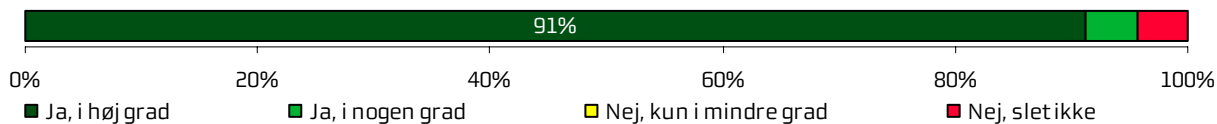
Personalet var gode til deres fag (n=22)



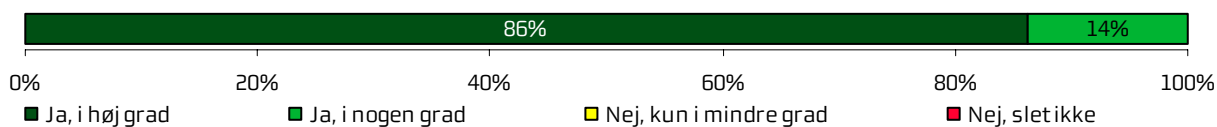
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	-	89 %	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		87 %	-	88 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	-	96 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	-	95 %	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	-	94 %	80 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		100 %	-	97 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	-	99 %	94 %	97 %

Behandlingsforløb

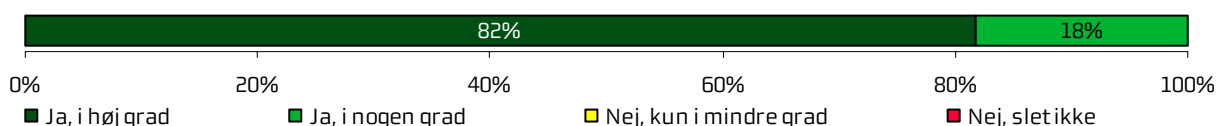
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=22)



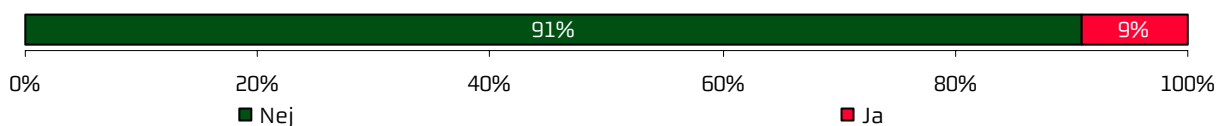
Behandlingen levede op til forventninger (n=21)



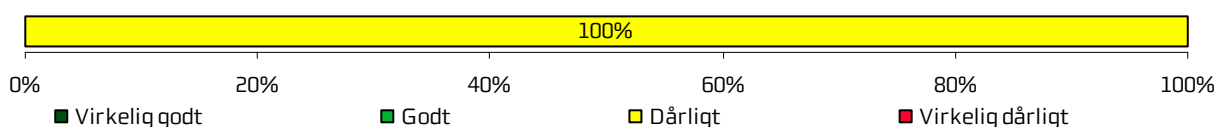
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=21)



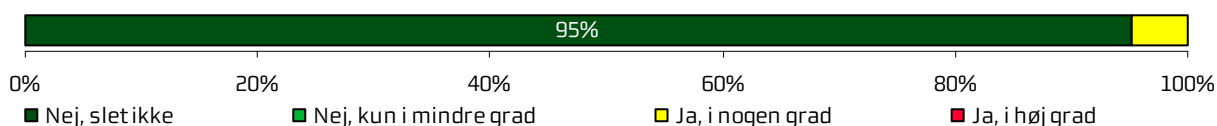
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=21)



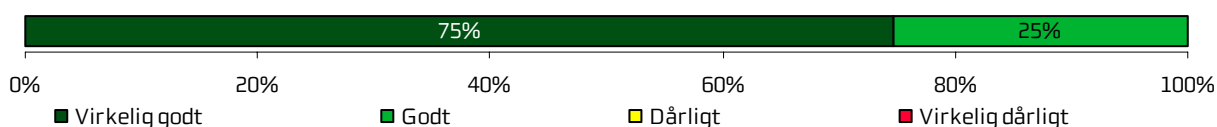
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=20)



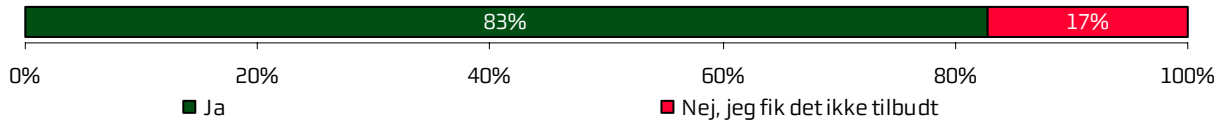
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=7)



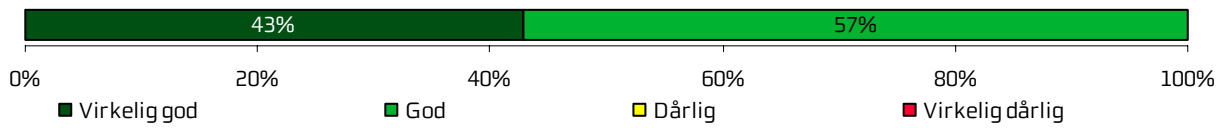
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	-	96 %	75 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		100 %	-	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		100 %	-	94 %	86 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	77 %	61 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		95 %	-	90 %	73 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	97 %	87 %	92 %

Information

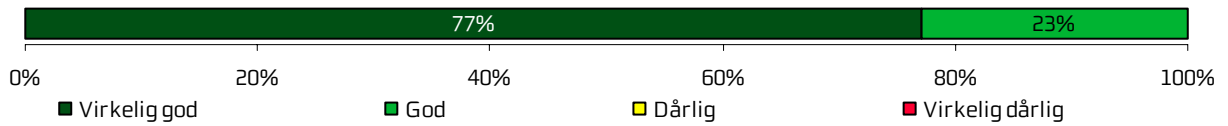
Modtaget skriftlig information (n=16)



Vurdering af skriftlig information (n=14)



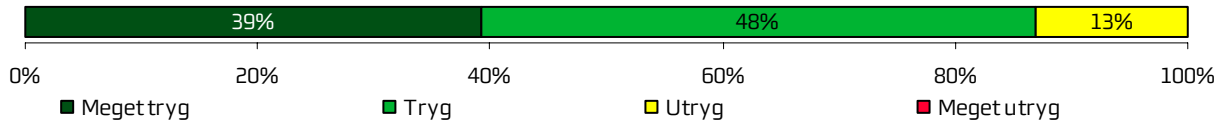
Vurdering af mundtlig information (n=21)



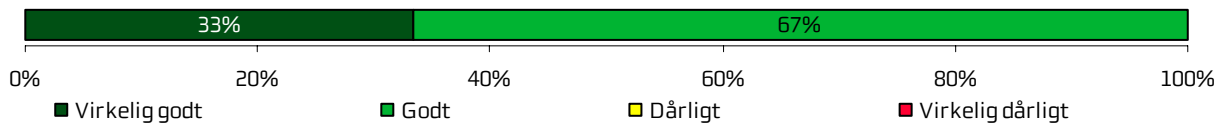
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		83 %	-	88 %	48 %	61 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	-	97 %	86 %	93 %

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=22)



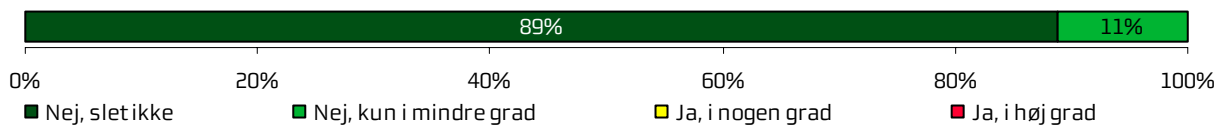
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=7)



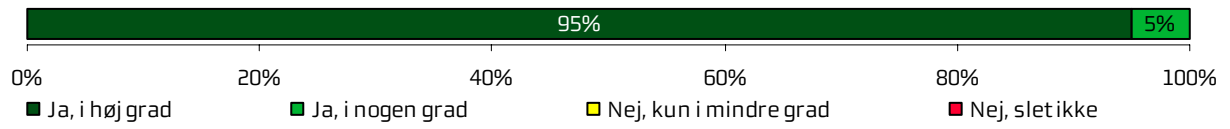
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=17)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		87 %	-	95 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	-	96 %	89 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	-	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		100 %	-	77 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=19)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		100 %	-	97 %	84 %	91 %

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
8. I hvilket omfang blev du 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"/>		
9. 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"/>	

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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <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) 92 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	92%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	36%	33%
60-79 år	59%	63%
80- år	5%	4%

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		22		100%
Køn				
Mand		0		0%
Kvinde		22		100%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		0		0%
40-59 år		8		36%
60-79 år		13		59%
80- år		1		5%
Skema udfyldt af				
Patienten		22		100%
Pårørende		0		0%
Modersmål				
Dansk		21		100%
Ikke dansk		0		0%
Indlæggelsesform				
Akut		1		5%
Planlagt		21		95%
Afsnit				
Brystkirurgisk afsnit		21		95%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		5%

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	75	25	0	0	19	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	25	0	0	19	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	78	22	0	0	8	0
60-79 år	73	27	0	0	11	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	25	0	0	19	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	75	25	0	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	72	28	0	0	18	1
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	72	28	0	0	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	82	18	0	0	21
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	82	18	0	0	21
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	78	22	0	0	8
60-79 år	92	8	0	0	12
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	82	18	0	0	21
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	82	18	0	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	80	20	0	0	20
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	80	20	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	50	0	0	21
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	50	50	0	0	21
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	34	66	0	0	8
60-79 år	62	38	0	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	50	0	0	21
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	53	47	0	0	20
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	55	45	0	0	20
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	55	45	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	80	20	0	0	20	1	1
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	80	20	0	0	20	1	1
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	71	29	0	0	7	0	1
60-79 år	92	8	0	0	12	1	0
80- år	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	80	20	0	0	20	1	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	80	20	0	0	20	0	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	1
Planlagt	80	20	0	0	20	1	0
Afsnit							
Brystkirurgisk afsnit	80	20	0	0	20	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	83	17	0	0	22
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	83	17	0	0	22
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	78	22	0	0	8
60-79 år	92	8	0	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	83	17	0	0	22
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	86	14	0	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	81	19	0	0	21
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	81	19	0	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	88	13	0	0	8	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	88	13	0	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	80	20	0	0	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	88	13	0	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	88	13	0	0	8	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	88	13	0	0	8	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	41	50	9	21
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	41	50	9	21
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	49	51	0	7
60-79 år	38	54	8	13
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	41	50	9	21
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	43	48	10	20
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	35	55	10	20
Afsnit				
Brystkirurgisk afsnit	35	55	10	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	37	51	13	7
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	37	51	13	7
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	37	51	13	7
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	37	51	13	7
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	17	67	17	6
Afsnit				
Brystkirurgisk afsnit	17	67	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	81	19	0	0	20	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	81	19	0	0	20	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	78	22	0	0	8	0
60-79 år	83	17	0	0	12	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	20	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	79	21	0	0	19	1
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	79	21	0	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	96	4	22
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	0	96	4	22
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	0	100	0	8
60-79 år	0	100	0	13
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	22
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	0	95	5	21
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	0	95	5	21
Afsnit				
Brystkirurgisk afsnit	0	95	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	5
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	0	94	6	17	5
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	4	4
60-79 år	0	100	0	12	1
80- år	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	17	5
Pårørende	-	-	-	0	0
Modersmål					
Dansk	0	94	6	16	5
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	1	0
Planlagt	0	94	6	16	5
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	0	94	6	16	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

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	91	9	0	0	22	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	91	9	0	0	22	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	11	0	0	8	0
60-79 år	100	0	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	91	9	0	0	22	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	91	9	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	90	10	0	0	21	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	90	10	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	91	9	0	0	22	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	91	9	0	0	22	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	11	0	0	8	0
60-79 år	100	0	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	91	9	0	0	22	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	91	9	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	90	10	0	0	21	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	90	10	0	0	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	91	4	0	4	22	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	91	4	0	4	22	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	100	0	0	0	8	0
60-79 år	92	8	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	91	4	0	4	22	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	95	0	0	5	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	90	5	0	5	21	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	90	5	0	5	21	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	86	14	0	0	21	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	86	14	0	0	21	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	11	0	0	8	0
60-79 år	85	15	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	86	14	0	0	21	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	90	10	0	0	20	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	85	15	0	0	20	1
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	85	15	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	82	18	0	0	21	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	82	18	0	0	21	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	78	22	0	0	8	0
60-79 år	85	15	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	21	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	80	20	0	0	20	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	80	20	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	21
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	91	9	21
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	0
40-59 år	89	11	8
60-79 år	92	8	12
80- år	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	21
Pårørende	-	-	0
Modersmål			
Dansk	91	9	21
Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	1
Planlagt	90	10	20
Afsnit			
Brystkirurgisk afsnit	90	10	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	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	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	95	0	5	0	20	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	95	0	5	0	20	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	0	11	0	8	0
60-79 år	100	0	0	0	12	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	95	0	5	0	20	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	95	0	5	0	19	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	95	0	5	0	19	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	95	0	5	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	75	25	0	0	7	0	12
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	75	25	0	0	7	0	12
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0	4
60-79 år	-	-	-	-	3	0	8
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	75	25	0	0	7	0	12
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	75	25	0	0	7	0	12
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	0
Planlagt	67	33	0	0	6	0	12
Afsnit							
Brystkirurgisk afsnit	67	33	0	0	6	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0

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	47	18	18	17	16	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	47	18	18	17	16	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	34	22	22	21	8	0
60-79 år	63	13	13	13	8	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	18	18	17	16	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	44	19	19	18	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	53	20	20	7	15	3
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	53	20	20	7	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	43	57	0	0	14	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	43	57	0	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	14	86	0	0	7	0
60-79 år	71	29	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	14	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	43	57	0	0	14	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	43	57	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	77	23	0	0	21
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	77	23	0	0	21
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	66	34	0	0	8
60-79 år	85	15	0	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	77	23	0	0	21
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	81	19	0	0	20
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	75	25	0	0	20
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	75	25	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	39	48	13	0	22
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	39	48	13	0	22
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	11	78	11	0	8
60-79 år	62	31	8	0	13
80- år	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	39	48	13	0	22
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	41	50	9	0	21
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	43	43	14	0	21
Afsnit					
Brystkirurgisk afsnit	43	43	14	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	33	67	0	0	6	2	11
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	33	67	0	0	6	2	11
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0	3
60-79 år	-	-	-	-	3	1	8
80- år	-	-	-	-	0	1	0
Skema udfyldt af							
Patienten	33	67	0	0	6	2	11
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	33	67	0	0	6	2	10
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	0
Planlagt	33	67	0	0	6	2	11
Afsnit							
Brystkirurgisk afsnit	33	67	0	0	6	2	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	0

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	49	51	0	0	7	15
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	49	51	0	0	7	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	5
60-79 år	-	-	-	-	4	9
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	51	0	0	7	15
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	49	51	0	0	7	14
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	33	67	0	0	6	15
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	33	67	0	0	6	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	89	11	0	0	17	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	89	11	0	0	17	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	87	13	0	0	7	0
60-79 år	90	10	0	0	10	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	89	11	0	0	17	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	88	12	0	0	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	88	13	0	0	16	3
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	88	13	0	0	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	95	5	0	0	19	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	95	5	0	0	19	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	100	0	0	0	7	0
60-79 år	92	8	0	0	12	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	95	5	0	0	19	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	95	5	0	0	19	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	94	6	0	0	18	0
Afsnit						
Brystkirurgisk afsnit	94	6	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0











Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest

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








ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Samlet indtryk
 1	Man føler sig rigtig godt tilpas på afdelingen.	Virkelig godt
 3	Jeg synes, det er en helt fantastisk afdeling med det mest kompetente personale, man kan forestille sig. Lægen fortalte om sygdommen inden operationen og ligeledes efterfølgende og sørgede for, at jeg fik alle nødvendige undersøgelser, mens jeg alligevel var indlagt. Sygeplejerskerne var altid parate til at fortælle om sygdommen og har en fantastisk viden om emnet. De var også gode til at få én til at føle, at man var i virkelig gode hænder. Jeg mødte fire sygeplejersker og en læge i løbet af ca. ti dages indlæggelse. Efterfølgende var det de samme jeg mødte i ambulatoriet - fantastisk godt planlagt. Besøgene til mig snakkede om et umoderne badeværelse, men det er overhovedet ikke vigtigt for mig. Det der betyder noget er personalet og snakken. Jeg skal lige huske at nævne det øvrige personale, såsom rengøring og maduddelere. De havde et smittende godt humør og var også altid parate til en snak. SUPER afdeling.	Virkelig godt
 4	Har brug for et rygerum. Har været indlagt på [andet sygehus], hvor der var dette, og der var et udluftningsanlæg, så selv ikkerygere, også de krakilske, IKKE var generet af lugt eller røg. Så jeg VED, det kan lade sig gøre. Ved, stram rygepolitik, men selv rygere, der ikke kan holde oppe f.eks. af psykiske årsager som jeg, har ikke godt af at skulle stå ude i alt vejr med betændelse og åbne sår. Cigaretter er min last, rødvin eller andet måske jeres!! I må gerne sidde på stuerne og i fælleslokaler og nyde jeres last, ikke!!	Godt
 5	Jeg fik en ualmindelig god behandling af personalet, som var søde og venlige. Der var en lys og venlig stemning. Tak for det.	Virkelig godt
 6	Meget tilfreds med hele forløbet. Alle var meget gode til at forklare, hvad der skulle ske, hvilket giver stor tryghed.	Virkelig godt
 7	Alle skulle have højeste præmie for seriøs og professionel behandling.	Virkelig godt
 7	Det var rart at opleve, at alle var nærværende, lige fra læge NN til servicepersonale. Omsorgen for os indlagte var helt i verdensklasse. Tak for det. Jeg kommer med jeres hjælp, stærkt ud på den anden side af min [operation].	Virkelig godt
 8	Information og personalets venlighed og omsorg var fantastisk. Det gælder for alle - lige fra portører, plejepersonale, læger [].	Virkelig godt
 11	Alle var søde, venlige, opmærksomme og imødekommende, det var en positiv oplevelse, at være i kontakt med []kirurgisk klinik!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Jeg oplevede læger, sygeplejersker og øvrige personale, som virkelig kompetente og professionelle, og så oplevede jeg en stor tryghed ved at have en yderst kompetent kontaktsygeplejerske. Men	Virkelig godt

Bilag 5

ikke nok med det, så var der en meget stor menneskelig forståelse for mit sygdomsforløb. Så alt i alt en meget fantastisk behandling.

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Samlet indtryk
 2	Virkelig god ved første indlæggelse. MEN før anden indlæggelse, ventede jeg [cirka en måned], inden jeg fik en tid til efter-scanning.	Godt
 3	I mit tilfælde ([]kræft) har jeg fået en super professionel behandling inden indlæggelsen, og alt er gået så hurtigt, som det kunne. Jeg fik beskeden om sygdommen den ene dag og blev opereret den næste. Jeg havde inden operationen fået besked af lægen på, hvad der skulle ske, så jeg var ikke i tvivl om noget.	Virkelig godt
 4	En lille fodnote af praktisk karakter: Synes at det skal bedre informeres til gæster, at blomster som "gave" helst ikke ses af hygiejniske grunde. Vi patienter er jo "sarte" for bakterier ect.	Godt
 6	Fra jeg fik konstateret [kræft] og til jeg blev opereret gik der [ca. en uge], hvilket for mig var meget passende. Så kunne jeg lige mentalt forberede mig selv og mine folk omkring mig på operationen og det videre forløb.	Virkelig godt
 7	Der var ingen ventetid. Da jeg var til orienterende samtale var der bestilt tid til operation ugen efter. Genialt.	Virkelig godt
 7	Meget hurtigt, kun otte dage.	Virkelig godt
 12	Jeg fik en brochure om ventetider, men har ikke følt, at jeg har ventet. Der gik kort tid mellem undersøgelse og første operation, og [på få uger var jeg opereret to gange].	Virkelig godt

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?








	ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Samlet indtryk
	2	Meget venligt personale.	Godt
	3	Imødekommenhed lige fra starten. Jeg fik hurtigt anvist min stue/seng af en af sygeplejerskerne. Dagen i forvejen var jeg blevet forberedt på, hvad der skulle ske, og det var så den plan, der blev fulgt.	Virkelig godt
	4	Ros: Hurtig kontakt til én person, der var der hele tiden ved behov. Roligt, og balance mellem personalet - særligt dagholdet. Hver person virkede, som om at de nøjagtigt kendte deres ansvarsområde. ALLE personaler (på nær 2 []) fik jeg et smil fra. Eneste mangel var måske, at da jeg var alene på en firemandsstue, kunne jeg have valgt sengeplads selv, men det er en biting. Personale NN var også kanon. Rolige, og behagelig og personlig omsorg vil I stå for. Der var en enkelt sygeplejerske, der troede, hun vidste bedre end alle andre, men det kan tages som: 'Det var det!!'.	Godt
	6	Modtagelsen var god, oplevede dog flere forskellige, som skulle være min kontaktperson.	Virkelig godt
	7	Der er virkelig åbne og forstående, faglige dygtige menneskekendere. Alt mulig ros skal gives herfor.	Virkelig godt
	7	Kærlig omsorg overalt.	Virkelig godt
	8	Venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
	9	Jeg følte, at jeg blev modtaget rigtig godt, og jeg fik at vide, hvad der skulle ske :-).	Virkelig godt
	12	Personalet havde tid til den enkelte patient. Havde tid til at lytte, og var meget omsorgsfulde.	Virkelig godt

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Håndtering af fejl
✎ 2	Ved operationen fjernede man IKKE den knude, som var i [kropsdel]. Først ved næste operation fik man den fjernet.	Intet svar
✎ 4	VENTETID på skemalagt doseringsmedicin (ikke godt, øgede smerter). Skal have mulighed for selv at styre sin medicin. På Sygehus NN er medicinen hos patienten. I by NN og by NN bliver patienten frataget dette - føles som et overgreb. Patienten klarer det jo selv hjemme! Hvis tyveri er en risiko kan patienten få et aflåst skab til medicin, penge, smykker etc. Så er problemet løst. Klart, NOGLE FÅ KAN IKKE SELV - men det er personalet jo helt bevidste om!	Dårligt

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Samlet indtryk
	3	Jeg var indlagt og opereret i to omgange. Begge gange oplevede jeg en super professionel behandling. Alle nødvendige undersøgelser kunne lade sig gøre i løbet af de to indlæggelser, hvilket betød, at jeg var rolig og afklaret, da jeg skulle udskrives.	Virkelig godt
	4	Skulle vente fra planlagt indgreb [om morgenen] til [over middag]. Den tid var ubehagelig, da jeg havde brug for mere beroligende medicin og mere "trøstende" kontakt fra min kontaktperson eller en anden. Mit barn fik ikke at vide løbende under operationen, hvor langt jeg var, og hvordan det forløb. Særlig da den forventede tid [blev meget længere], var hun bange og havde haft meget brug for en person. Bare små kontakter med rimelige intervaller. Hun var jo MEGET urolig, da det trak ud.	Godt
	6	Det var ønskeligt, hvis man havde samtaler med den samme læge og ikke, som i mit tilfælde, tre forskellige læger.	Virkelig godt
	7	En bragende professionel personalestab, fra læge NN til servicepersonale.	Virkelig godt
	7	Faglig dygtighed og stor omsorg.	Virkelig godt
	8	Jeg har kun ros til alle, jeg kom i berøring med.	Virkelig godt
	12	Jeg fik al relevant oplysning om forløbet og følte mig hele vejen meget tryk.	Virkelig godt

Brystkirurgisk Klinik, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk afsnit	Samlet indtryk
✎ 3	Inden udskrivelsen fik jeg først en snak med lægen og derefter med sygeplejersken. Jeg fik meget information om sygdommen og evt. komplikationer. Jeg blev også informeret om mine muligheder og rettigheder og fik i det hele taget mange gode råd med på vejen. Jeg vidste stort set også, hvordan det videre forløb skulle komme til at se ud. Det var godt.	Virkelig godt
✎ 4	Gik for stærkt. Kontakten til personalet blev for hurtigt "kappet". Lang ventetid på transport. Den skulle have været BESTILT fra morgenen af, og ikke op omkring middag. Læge NN havde jo ikke givet mig en chance for at blive bare ét døgn mere, som jeg havde meget brug for, da jeg jo bor alene [med barn].	Godt
✎ 7	Samtale med sygeplejerske samt fysioterapeutbehandling er helt fremragende. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg synes, at det var for tidligt, jeg blev udskrevet. Tre dage efter en [operation], og det flød meget efter, at jeg kom hjem. Jeg bor helt alene.	Intet svar

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.