

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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.....	84
	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:	233
Besvarelser fra afdelingens patienter:	138
Afdelingens svarprocent:	59%

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

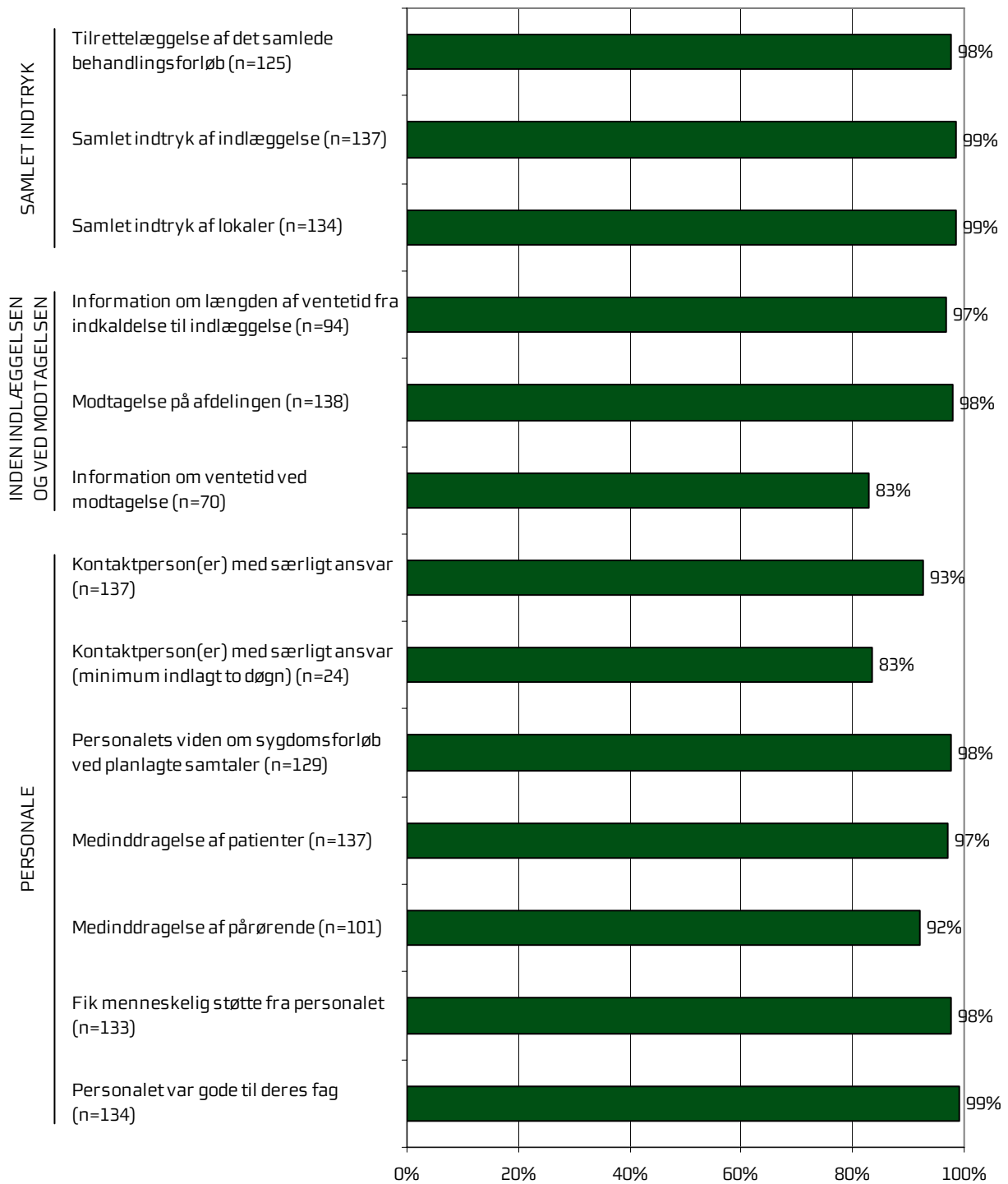
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

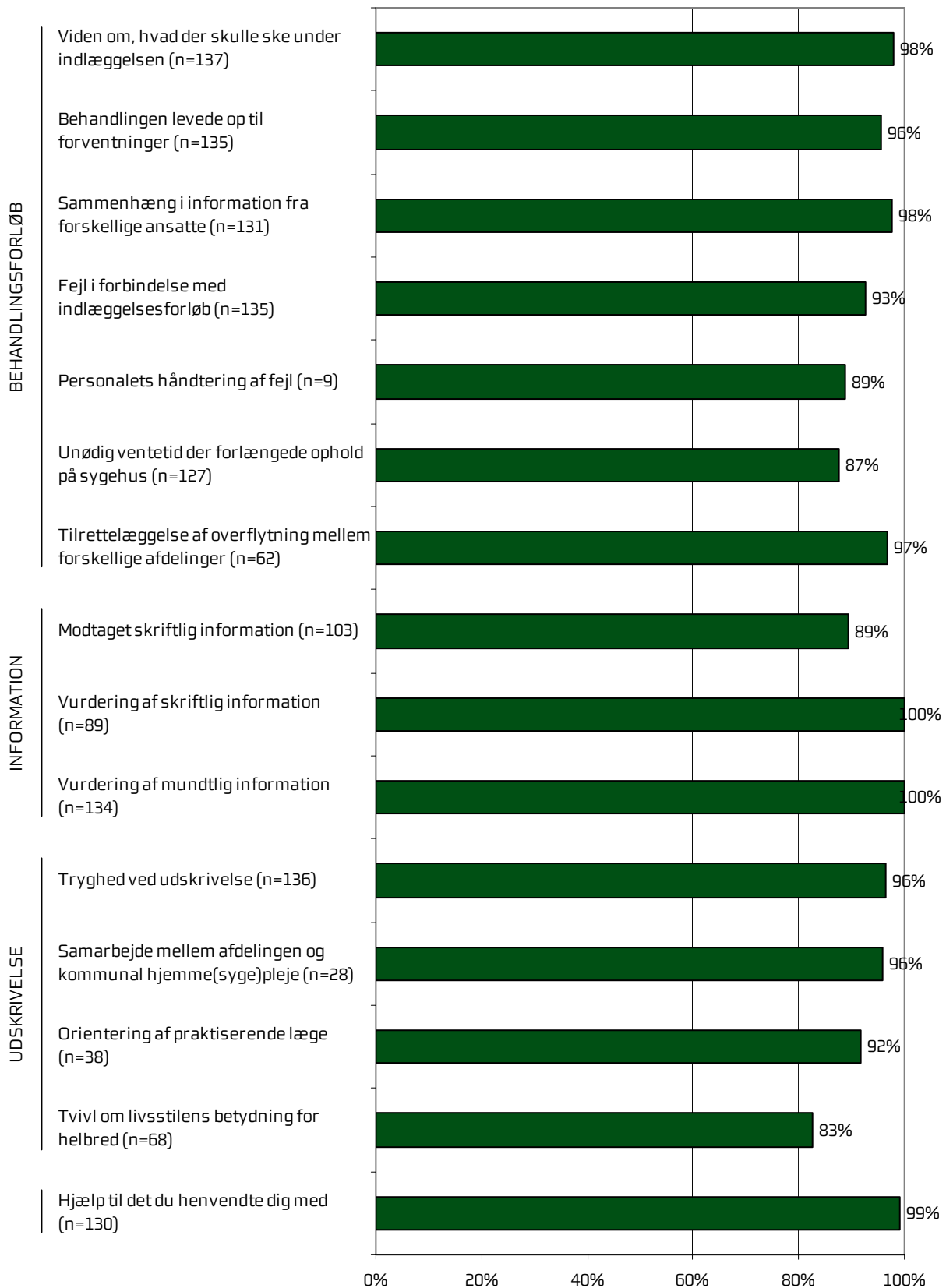
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

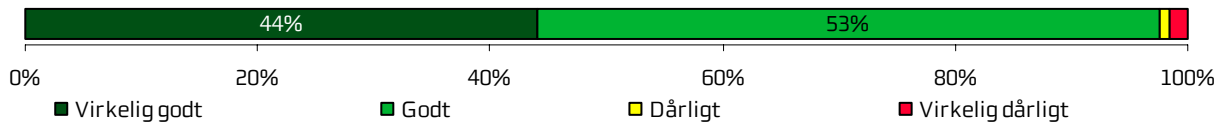
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

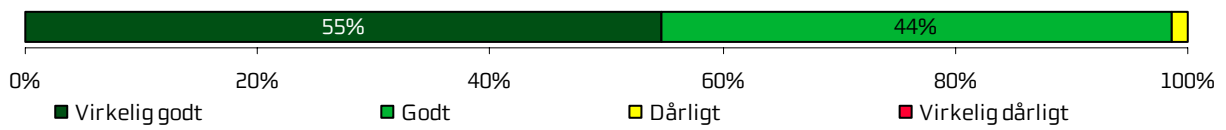
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

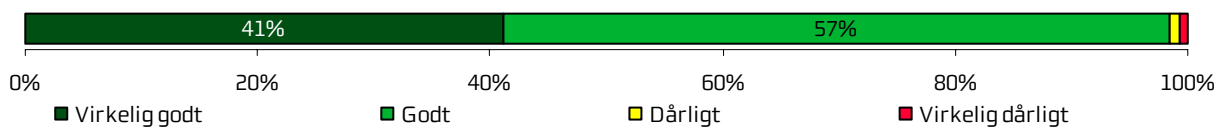
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=125)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=137)



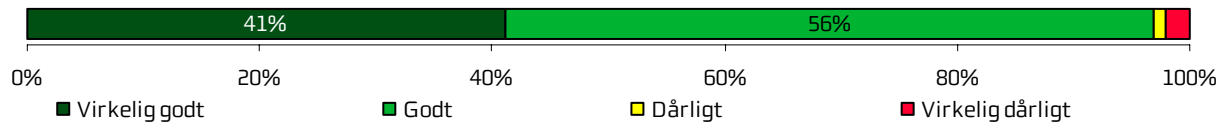
Samlet indtryk af lokaler (n=134)



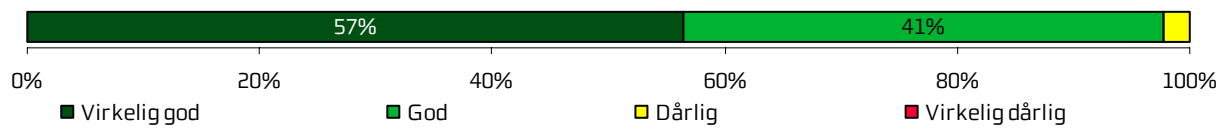
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	98 %	98 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	98 %	98 %	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		99 %	93 %	98 %	90 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

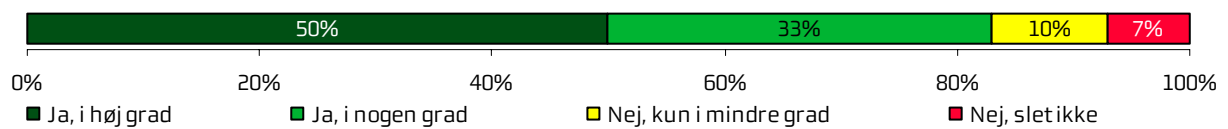
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=94)



Modtagelse på afdelingen (n=138)



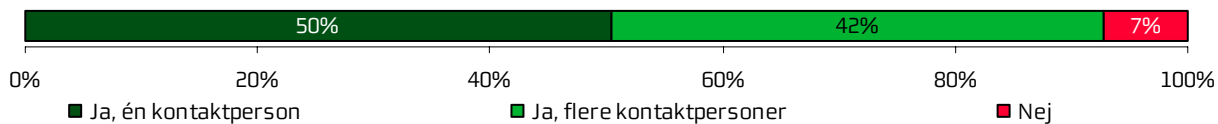
Information om ventetid ved modtagelse (n=70)



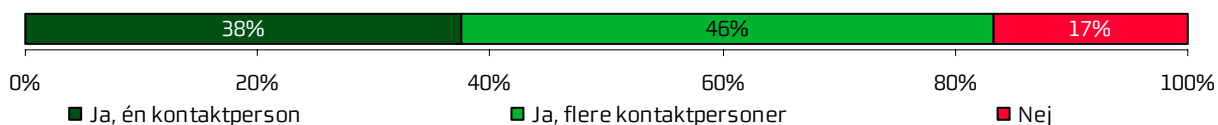
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	85 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	99 %	100 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		83 %	76 %	75 %	59 %	71 %

Personale

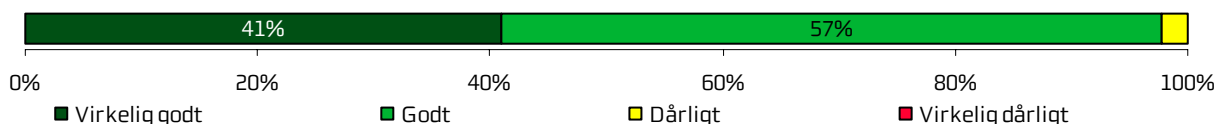
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=137)



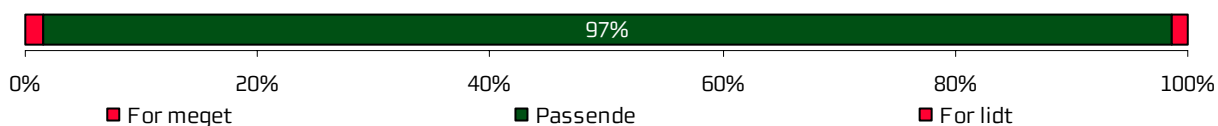
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



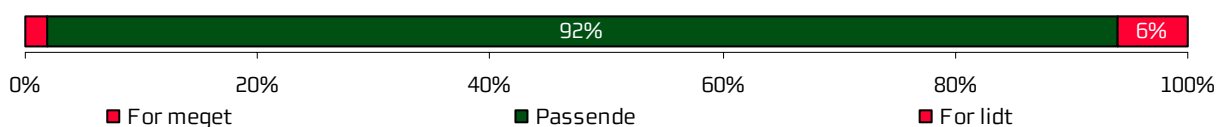
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=129)



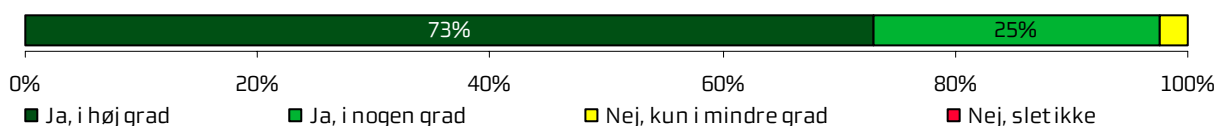
Medinddragelse af patienter (n=137)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=133)



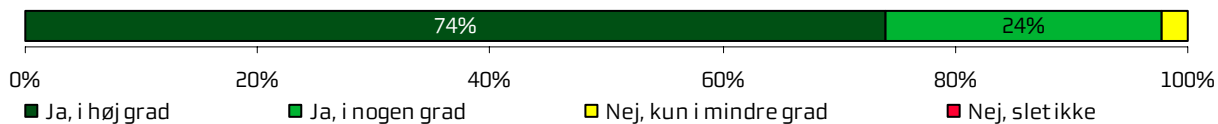
Personalet var gode til deres fag (n=134)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		93 %	87 %	88 %	74 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		83 %	-	87 %	74 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	98 %	95 %	86 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		97 %	97 %	94 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	93 %	90 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	98 %	97 %	88 %	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	98 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

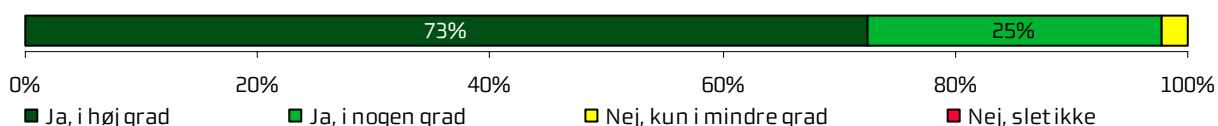
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=137)



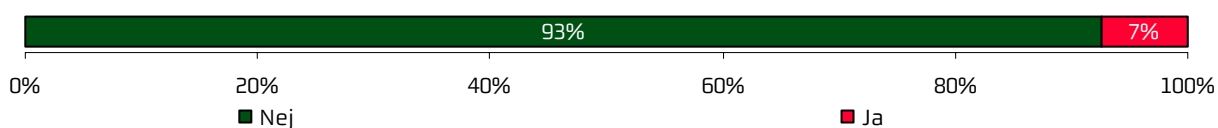
Behandlingen levede op til forventninger (n=135)



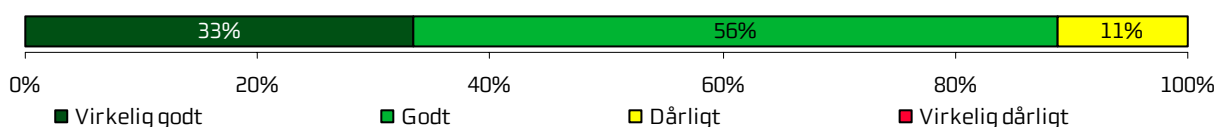
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



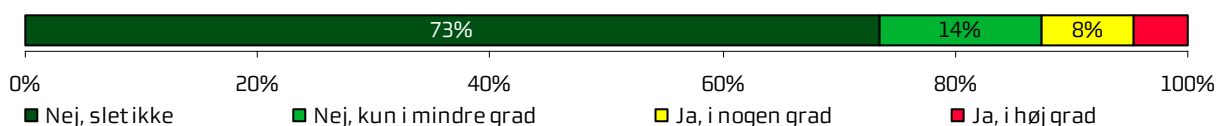
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=135)



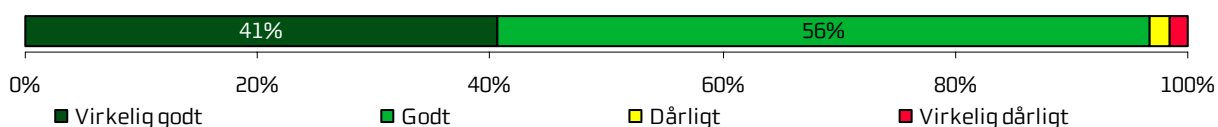
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=127)



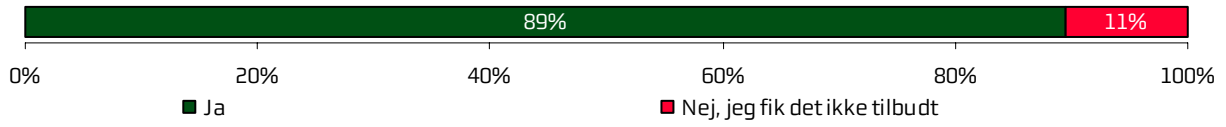
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=62)



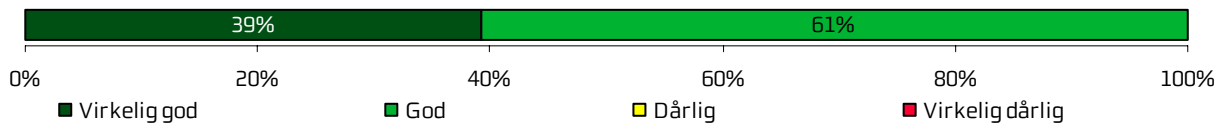
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	97 %	96 %	76 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	95 %	93 %	84 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		98 %	98 %	96 %	83 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	90 %	84 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	78 %	56 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	88 %	92 %	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	96 %	84 %	90 %

Information

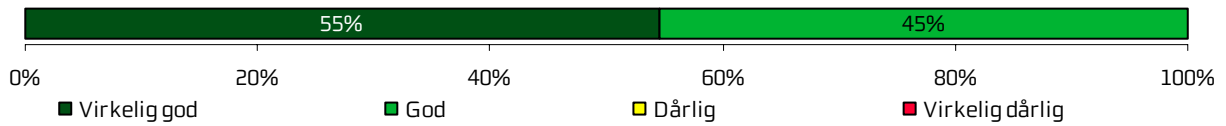
Modtaget skriftlig information (n=103)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



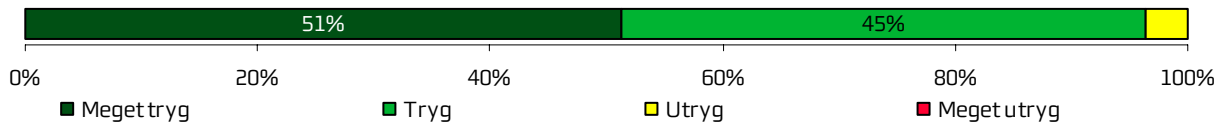
Vurdering af mundtlig information (n=134)



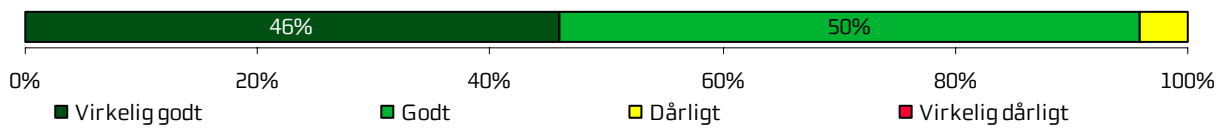
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		89 %	-	75 %	46 %	59 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	98 %	95 %	88 %	91 %

Udskrivelse

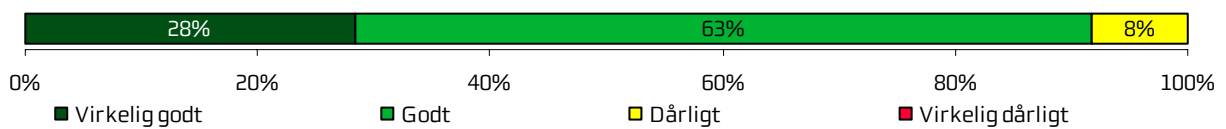
Tryghed ved udskrivelse (n=136)



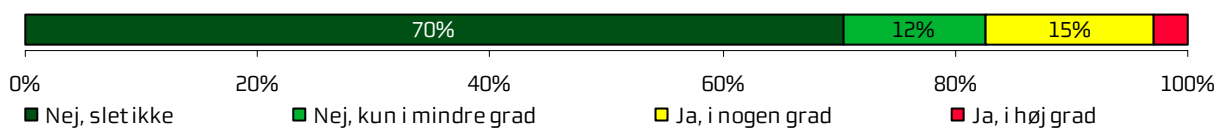
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



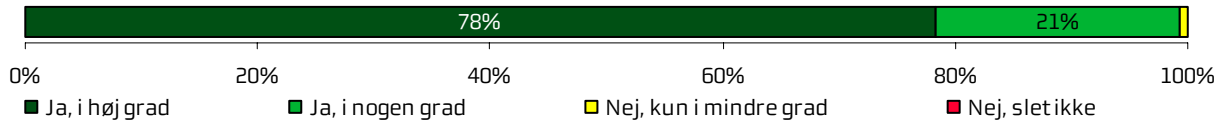
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	94 %	91 %	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	95 %	93 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	79 %	92 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		83 %	78 %	76 %	67 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=130)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		99 %	97 %	96 %	92 %	93 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

12. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
13. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	54%	54%
Kvinde	46%	46%
Aldersgruppe		
0-19 år	36%	36%
20-39 år	20%	23%
40-59 år	19%	19%
60-79 år	23%	18%
80- år	3%	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 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		138		100%
Køn				
Mand		74		54%
Kvinde		64		46%
Aldersgruppe				
0-19 år		49		36%
20-39 år		27		20%
40-59 år		26		19%
60-79 år		32		23%
80- år		4		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		106		81%
Pårørende		25		19%
Modersmål				
Dansk		133		97%
Ikke dansk		4		3%
Indlæggelsesform				
Akut		39		28%
Planlagt		99		72%
Afsnit				
Afsnit Ø05		131		95%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		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	44	53	1	2	125	9
Køn						
Mand	47	51	0	1	68	5
Kvinde	40	56	2	2	57	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	63	2	2	46	1
20-39 år	37	59	0	4	24	3
40-59 år	42	58	0	0	24	2
60-79 år	68	32	0	0	28	2
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	49	0	1	95	8
Pårørende	29	67	0	4	24	1
Modersmål						
Dansk	46	52	1	2	121	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	55	0	0	31	7
Planlagt	44	53	1	2	94	2
Afsnit						
Afsnit Ø05	43	54	1	2	118	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	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	55	44	1	0	137
Køn					
Mand	56	43	1	0	74
Kvinde	54	45	2	0	63
Aldersgruppe					
0-19 år	43	55	2	0	49
20-39 år	51	45	4	0	27
40-59 år	54	46	0	0	26
60-79 år	74	26	0	0	31
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	105
Pårørende	40	56	4	0	25
Modersmål					
Dansk	56	42	2	0	132
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	39
Planlagt	52	46	2	0	98
Afsnit					
Afsnit Ø05	55	44	2	0	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	1	1	134
Køn					
Mand	54	45	0	1	73
Kvinde	26	72	2	0	61
Aldersgruppe					
0-19 år	36	60	2	2	48
20-39 år	19	81	0	0	26
40-59 år	54	46	0	0	26
60-79 år	53	47	0	0	30
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	52	0	1	103
Pårørende	21	75	4	0	24
Modersmål					
Dansk	40	59	1	1	129
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	38
Planlagt	36	62	1	1	96
Afsnit					
Afsnit Ø05	40	58	1	1	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	41	56	1	2	94	3	39
Køn							
Mand	43	54	2	0	48	1	25
Kvinde	39	57	0	4	46	2	14
Aldersgruppe							
0-19 år	29	65	0	6	34	3	11
20-39 år	27	73	0	0	18	0	9
40-59 år	42	53	5	0	19	0	6
60-79 år	75	25	0	0	20	0	12
80- år	-	-	-	-	3	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	43	55	1	0	71	0	33
Pårørende	33	61	0	6	18	2	5
Modersmål							
Dansk	42	54	1	2	91	3	37
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	39
Planlagt	41	56	1	2	94	3	0
Afsnit							
Afsnit Ø05	44	53	1	2	87	3	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	41	2	0	138
Køn					
Mand	60	38	3	0	74
Kvinde	53	45	2	0	64
Aldersgruppe					
0-19 år	47	49	4	0	49
20-39 år	51	45	4	0	27
40-59 år	47	53	0	0	26
60-79 år	81	19	0	0	32
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	106
Pårørende	48	44	8	0	25
Modersmål					
Dansk	56	41	2	0	133
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	64	36	0	0	39
Planlagt	54	43	3	0	99
Afsnit					
Afsnit Ø05	56	41	2	0	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	50	33	10	7	70	5
Køn						
Mand	53	32	8	8	38	4
Kvinde	47	35	12	6	32	1
Aldersgruppe						
0-19 år	34	38	17	10	29	3
20-39 år	47	42	5	5	19	1
40-59 år	75	25	0	0	12	1
60-79 år	67	11	11	11	9	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	34	6	4	50	5
Pårørende	33	33	13	20	15	0
Modersmål						
Dansk	51	33	9	7	67	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	23	15	8	13	2
Planlagt	49	35	9	7	57	3
Afsnit						
Afsnit Ø05	51	31	10	7	67	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	42	7	137
Køn				
Mand	49	45	7	74
Kvinde	53	40	8	63
Aldersgruppe				
0-19 år	43	39	18	49
20-39 år	37	63	0	27
40-59 år	62	34	4	26
60-79 år	64	36	0	31
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	54	44	2	105
Pårørende	40	36	24	25
Modersmål				
Dansk	50	42	8	132
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	41	51	8	39
Planlagt	54	39	7	98
Afsnit				
Afsnit Ø05	50	42	8	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	7

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	38	46	17	24
Køn				
Mand	27	53	20	15
Kvinde	56	33	11	9
Aldersgruppe				
0-19 år	22	33	44	9
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	56	44	0	9
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	47	53	0	17
Pårørende	17	17	67	6
Modersmål				
Dansk	36	45	18	22
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	22	56	22	9
Planlagt	47	40	13	15
Afsnit				
Afsnit Ø05	38	46	17	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	41	57	2	0	129	8
Køn						
Mand	40	59	1	0	68	6
Kvinde	43	54	3	0	61	2
Aldersgruppe						
0-19 år	44	52	4	0	48	1
20-39 år	38	62	0	0	26	1
40-59 år	35	61	4	0	23	3
60-79 år	43	57	0	0	28	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	58	1	0	98	7
Pårørende	38	54	8	0	24	1
Modersmål						
Dansk	40	57	2	0	124	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	53	0	0	34	5
Planlagt	39	58	3	0	95	3
Afsnit						
Afsnit Ø05	42	56	2	0	122	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	2	97	1	137
Køn				
Mand	1	97	1	74
Kvinde	2	97	2	63
Aldersgruppe				
0-19 år	2	96	2	49
20-39 år	4	92	4	27
40-59 år	0	100	0	26
60-79 år	0	100	0	31
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	2	97	1	105
Pårørende	0	96	4	25
Modersmål				
Dansk	2	97	2	132
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	97	3	39
Planlagt	2	97	1	98
Afsnit				
Afsnit Ø05	1	98	2	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	7

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	92	6	101	35
Køn					
Mand	2	95	4	54	19
Kvinde	2	89	9	47	16
Aldersgruppe					
0-19 år	4	91	5	46	3
20-39 år	0	94	6	17	10
40-59 år	0	94	6	16	10
60-79 år	0	95	5	18	12
80- år	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	7	71	33
Pårørende	0	96	4	24	1
Modersmål					
Dansk	2	92	6	97	34
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	26	12
Planlagt	3	89	8	75	23
Afsnit					
Afsnit Ø05	2	93	5	95	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	6	1

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	73	25	2	0	133	3
Køn						
Mand	71	26	3	0	71	3
Kvinde	75	23	2	0	62	0
Aldersgruppe						
0-19 år	57	38	4	0	49	0
20-39 år	79	21	0	0	25	2
40-59 år	68	28	4	0	25	1
60-79 år	93	7	0	0	30	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	101	3
Pårørende	56	40	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	128	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	18	0	0	38	1
Planlagt	70	27	3	0	95	2
Afsnit						
Afsnit Ø05	73	25	2	0	126	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	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	83	16	1	0	134	3
Køn						
Mand	81	19	0	0	72	2
Kvinde	86	13	2	0	62	1
Aldersgruppe						
0-19 år	77	23	0	0	48	1
20-39 år	85	15	0	0	27	0
40-59 år	80	20	0	0	25	1
60-79 år	93	7	0	0	30	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	13	1	0	103	2
Pårørende	71	29	0	0	24	1
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	129	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	18	0	0	39	0
Planlagt	83	16	1	0	95	3
Afsnit						
Afsnit Ø05	82	17	1	0	127	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	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	74	24	2	0	137	0
Køn						
Mand	73	25	1	0	74	0
Kvinde	75	22	3	0	63	0
Aldersgruppe						
0-19 år	68	32	0	0	49	0
20-39 år	82	15	4	0	27	0
40-59 år	69	31	0	0	26	0
60-79 år	84	13	3	0	31	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	3	0	105	0
Pårørende	56	44	0	0	25	0
Modersmål						
Dansk	74	23	2	0	132	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	28	5	0	39	0
Planlagt	77	22	1	0	98	0
Afsnit						
Afsnit Ø05	72	25	2	0	130	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	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	73	23	4	0	135	2
Køn						
Mand	67	26	7	0	73	1
Kvinde	79	19	2	0	62	1
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	49	0
20-39 år	77	15	8	0	26	1
40-59 år	69	27	4	0	26	0
60-79 år	77	20	3	0	30	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	22	6	0	103	2
Pårørende	76	24	0	0	25	0
Modersmål						
Dansk	72	23	5	0	130	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	16	5	0	37	2
Planlagt	71	25	4	0	98	0
Afsnit						
Afsnit Ø05	72	23	5	0	128	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	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	73	25	2	0	131	6
Køn						
Mand	66	31	3	0	70	4
Kvinde	80	18	2	0	61	2
Aldersgruppe						
0-19 år	63	35	2	0	48	1
20-39 år	81	11	8	0	26	1
40-59 år	75	25	0	0	24	2
60-79 år	79	21	0	0	29	2
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	99	6
Pårørende	56	40	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	126	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	24	3	0	37	2
Planlagt	72	26	2	0	94	4
Afsnit						
Afsnit Ø05	73	25	2	0	124	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	135
Køn			
Mand	97	3	73
Kvinde	87	13	62
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	49
20-39 år	93	7	27
40-59 år	88	12	25
60-79 år	93	7	30
80- år	-	-	4
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	103
Pårørende	92	8	25
Modersmål			
Dansk	92	8	130
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	97	3	38
Planlagt	91	9	97
Afsnit			
Afsnit Ø05	92	8	128
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

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	33	56	11	0	9	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	43	43	14	0	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	67	17	0	6	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	33	56	11	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	25	63	13	0	8	1
Afsnit						
Afsnit Ø05	33	56	11	0	9	1
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	73	14	8	5	127	7
Køn						
Mand	78	13	4	4	67	6
Kvinde	68	15	12	5	60	1
Aldersgruppe						
0-19 år	68	11	13	8	47	1
20-39 år	63	25	8	4	24	2
40-59 år	77	14	9	0	22	4
60-79 år	90	10	0	0	30	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	14	6	3	96	7
Pårørende	72	12	8	8	25	0
Modersmål						
Dansk	75	13	8	4	123	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	17	6	3	36	3
Planlagt	73	13	9	5	91	4
Afsnit						
Afsnit Ø05	72	15	8	5	122	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	41	56	2	2	62	6	61
Køn							
Mand	44	50	3	3	30	3	37
Kvinde	38	63	0	0	32	3	24
Aldersgruppe							
0-19 år	33	60	3	3	30	3	15
20-39 år	18	82	0	0	11	2	13
40-59 år	63	37	0	0	8	1	16
60-79 år	67	33	0	0	12	0	16
80- år	-	-	-	-	1	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	46	54	0	0	39	4	55
Pårørende	32	58	5	5	19	1	5
Modersmål							
Dansk	41	56	2	2	59	6	61
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	23	69	8	0	13	1	22
Planlagt	45	53	0	2	49	5	39
Afsnit							
Afsnit Ø05	39	58	2	2	59	6	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	3

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	61	18	10	11	103	28
Køn						
Mand	56	24	9	11	54	18
Kvinde	67	12	11	10	49	10
Aldersgruppe						
0-19 år	69	19	10	2	43	5
20-39 år	59	17	12	12	24	3
40-59 år	56	16	5	22	18	7
60-79 år	51	25	12	12	16	12
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	21	11	13	76	24
Pårørende	81	10	10	0	21	4
Modersmål						
Dansk	62	17	10	11	99	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	18	59	5	18	22	14
Planlagt	73	8	11	9	81	14
Afsnit						
Afsnit Ø05	61	19	9	11	97	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	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	39	61	0	0	89	0
Køn						
Mand	39	61	0	0	46	0
Kvinde	40	60	0	0	43	0
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	42	0
20-39 år	53	47	0	0	21	0
40-59 år	23	77	0	0	13	0
60-79 år	54	46	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	63	0
Pårørende	48	52	0	0	21	0
Modersmål						
Dansk	41	59	0	0	85	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	56	0	0	18	0
Planlagt	38	62	0	0	71	0
Afsnit						
Afsnit Ø05	40	60	0	0	83	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	45	0	0	134
Køn					
Mand	49	51	0	0	73
Kvinde	61	39	0	0	61
Aldersgruppe					
0-19 år	51	49	0	0	47
20-39 år	60	40	0	0	27
40-59 år	36	64	0	0	25
60-79 år	74	26	0	0	31
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	55	45	0	0	104
Pårørende	58	42	0	0	24
Modersmål					
Dansk	55	45	0	0	129
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	61	39	0	0	38
Planlagt	52	48	0	0	96
Afsnit					
Afsnit Ø05	54	46	0	0	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	51	45	4	0	136
Køn					
Mand	54	43	3	0	74
Kvinde	48	47	5	0	62
Aldersgruppe					
0-19 år	49	49	2	0	49
20-39 år	48	45	7	0	27
40-59 år	50	47	4	0	26
60-79 år	64	32	3	0	31
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	48	47	5	0	104
Pårørende	68	32	0	0	25
Modersmål					
Dansk	52	45	4	0	131
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	53	39	8	0	38
Planlagt	51	47	2	0	98
Afsnit					
Afsnit Ø05	53	43	4	0	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

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	46	50	4	0	28	2	102
Køn							
Mand	47	53	0	0	15	0	55
Kvinde	45	46	9	0	13	2	47
Aldersgruppe							
0-19 år	32	58	10	0	12	1	35
20-39 år	49	51	0	0	8	1	18
40-59 år	-	-	-	-	3	0	22
60-79 år	-	-	-	-	3	0	26
80- år	-	-	-	-	2	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	51	44	5	0	23	1	77
Pårørende	-	-	-	-	3	0	22
Modersmål							
Dansk	51	44	5	0	25	2	101
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	67	33	0	0	6	0	30
Planlagt	40	54	5	0	22	2	72
Afsnit							
Afsnit Ø05	50	50	0	0	24	2	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	2

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	28	63	8	0	38	95
Køn						
Mand	35	54	12	0	17	54
Kvinde	23	71	6	0	21	41
Aldersgruppe						
0-19 år	28	64	8	0	14	34
20-39 år	-	-	-	-	4	23
40-59 år	22	67	11	0	9	17
60-79 år	33	67	0	0	9	20
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	64	10	0	30	72
Pårørende	50	50	0	0	6	19
Modersmål						
Dansk	31	60	9	0	35	94
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	36	57	7	0	14	22
Planlagt	24	67	9	0	24	73
Afsnit						
Afsnit Ø05	32	62	6	0	34	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

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	70	12	15	3	68	64
Køn						
Mand	58	19	18	5	38	32
Kvinde	87	3	10	0	30	32
Aldersgruppe						
0-19 år	70	21	10	0	20	28
20-39 år	84	11	0	5	18	9
40-59 år	46	14	33	7	15	11
60-79 år	85	0	15	0	13	15
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	13	17	3	57	44
Pårørende	100	0	0	0	6	19
Modersmål						
Dansk	70	13	15	3	66	62
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	71	6	24	0	17	21
Planlagt	70	14	12	4	51	43
Afsnit						
Afsnit Ø05	71	10	16	3	63	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	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	78	21	1	0	130	5
Køn						
Mand	74	24	1	0	70	4
Kvinde	83	17	0	0	60	1
Aldersgruppe						
0-19 år	69	29	2	0	49	0
20-39 år	73	27	0	0	26	1
40-59 år	88	12	0	0	24	2
60-79 år	93	7	0	0	27	2
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	98	5
Pårørende	68	28	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	79	20	1	0	125	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	26	0	0	38	1
Planlagt	80	19	1	0	92	4
Afsnit						
Afsnit Ø05	79	20	1	0	124	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	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.


















Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive















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

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Kørte til Viborg for at få fjernet stingene, og fordi lægen gerne ville se det, men lægen var der ikke. Så kørte vi til Viborg til rutinetjek, så var lægen der heller ikke. Så måtte vi køre igen, og endelig var han der.	Godt
3	Perfekt. Alt. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
4	Alt i alt en god oplevelse, hvor alt gik mere roligt end forventet. Personalet var god til at tage over og være dem, der bestemte, at de trælse ting skulle overstås!, når drengen helt var fri...	Godt
5	Der kunne godt være to TV på stuen til fire senge.	Godt
6	Efter et halvt års sygdom med flere besøg hos egen læge besluttes fjernelse af meget store mandler. Henvist til lokal speciallæge. Han henviste til operation hos Jer. Vi fik brev om undersøgelses- og operationsforløb. Ved forundersøgelsen udsættes operation et par måneder - de vil se, om min datter herefter stadig er syg i mandlerne (seks måneder med dårlig trivsel var altså ikke nok!). Da de så hende igen, fik vi så hurtig tid til operation. Det er for dårligt, at lokal speciallæges vurdering ikke tages alvorligt. Fire børn plus fire forældre på én stue er ALT for mange.	Godt
7	Jeg synes, afdelingen er super god med mange søde og dedikerede medarbejdere, uanset stilling. De faste kontaktpersoner yder en umådelig god "patientservice", som ligger over, hvad jeg normalt har mødt. Alle var/er så motiverede og engagerede. Alle tager "ejerskab" for den enkelte og udstråler dermed det, som enhver patient drømmer om. Man følte, man betød noget for den enkelte medarbejder. DET giver en god helhedsoplevelse. Så tusind tak for det:-)	Virkelig godt
8	Personalet der var tilstede på afdelingen gjorde det fint, men nogle virkede stressede og deraf uengagerede. Personalet på afdelingen kunne intet stille op med ventetiden, som vi oplevede var spild af tid og sygehusvæsenets ressourcer (mad, toiletbesøg osv.).	Virkelig dårligt
9	Kedede mig en del, men det er en mindre detalje.	Godt
11	Det var dejligt, de kom og tjekkede, selvom min mor var med, det synes mor også.	Virkelig godt
12	Jeg synes hele afdelingen var særdeles god.	Virkelig godt
13	Der var hurtig hjælp, da jeg blev dårlig. Det vil jeg gerne sige tak for.	Godt
14	Jeg synes, at ventetiden fra ankomst til sygehuset og til operation var for lang. Det er for lang tid for et barn at vente syv timer, inden at det skal opereres. Både med at de skal faste og at nervøsitetten stiger, da de ikke ved, hvad der skal ske.	Intet svar
15	Super forløb.	Godt
16	Min datter [] havde en rigtig god oplevelse ved at få fjernet polypper, og hun vil slet ikke være	Godt

Bilag 5

skræmt ved en eventuel næste indlæggelse. Nu var det et kort ophold, men generelt et super personale, der på bedste pædagogisk vis formåede at gøre min datter tryk (og derved også moren :-)). En enkelt ting, jeg kunne tænke mig at nævne dog (hvis vi skulle have været på hospitalet længere) er, at det kunne være en god ting, hvis man på børneafdelingen kunne levere mad til forældrene også. Det kunne sagtens være med betaling, men synes, det var synd for pigen i sengen ved siden af, at moren skulle ned i kantinen og spise, hvor datteren ikke kunne komme med. Der kunne godt være noget socialt i, at familien spiste det samme.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 17 | Alle var meget hjælpsomme og søde! | Godt |
|  | 20 | Det er et problem for forældre, at de ikke kan spise på afdelingen med børnene. Børnene bliver utrygge, når forældrene skal hente mad i kantinen. Det førte ofte til, at indlagte forældre IKKE fik mad. | Virkelig godt |
|  | 24 | Bedre senge. | Godt |
|  | 26 | Alle er søde og flinke. | Godt |
|  | 27 | Jeg synes, afdelingen gjorde det rigtig fint. | Virkelig godt |
|  | 29 | Nogle bedre senge. | Godt |
|  | 30 | De var meget personlige. :-) | Virkelig godt |
|  | 30 | Der var rigtig søde alle sammen. | Virkelig godt |
|  | 31 | Afdelingen fortjener ros. Der var ingen sure miner. | Virkelig godt |
|  | 31 | Jeg er meget duperet over, hvor behageligt det var at være indlagt på nævnte afdeling. De fortjener at blive rost, hvilket jeg også sagde, da jeg blev udskrevet. | Virkelig godt |
|  | 33 | Jeg var kun indlagt til en prøve, så det drejede sig kun om et døgn, men følte mig godt behandlet. Skal der siges noget negativt, synes jeg, bad- og toiletforhold kunne være lidt bedre. []. | Intet svar |
|  | 34 | De var rigtig gode til at sørge for, jeg følte mig velkommen og godt tilpas. Der var ikke på noget tidspunkt, hvor jeg følte mig som "bare endnu en patient, der skal igennem". Det føltes meget personligt, og personalet generelt virkede nærværende og interesserede i, at jeg fik en god oplevelse. Jeg syntes også, det var betryggende og rart at have en/to personer, der var mine kontaktpersoner. | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg var godt tilfreds med både lægen, der opererede og de andre læger, samt de dygtige og venlige sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 36 | For svært at få kontakt til lægerne. | Godt |
|  | 37 | I starten var det træls, at jeg skulle gå langt til toilettet, fordi det nærmeste toilet var reserveret til en anden patient. | Godt |
|  | 41 | Alt er gået langt bedre, end jeg havde forventet. Kun stor ros til alle personer, afdelingens indretning mv. Viborg sygehus kan absolut anbefales. | Virkelig godt |
|  | 42 | Jeg er skuffet over resultatet fra operation. Det har ødelagt min stemme. | Virkelig godt |

-  43 Særligt godt med den samme læge ved forundersøgelse, operation og udskrivelse. Virkelig godt
-  44 Vi har brugt en del spildtid. Bl.a. ved høreprøven sad vi og ventede i over en halv time, fra vi kom fra lægen, til jeg skulle ind til høreprøve. Der var ingen grund til, at vi skulle være der så tidligt om morgenen, når der først var tolk til os om [morgenen]. Dårligt
-  46 I forhold til børneafdelingen, hvor min søn blev indlagt efter operationen, synes jeg, var præget af travlhed. Gang på gang skulle jeg henvende mig i forhold til at få smertestillende medicin, skulle spørge efter det samme flere gange, med lange ventetider til følge. Synes det var ærgerligt, at have en grædende dreng pga. smerter, hvor han skulle vente længere perioder, da personalet tilsyneladende havde glemt ham. Godt
-  47 Jeg var godt tilfreds. Har intet at klage over. En stor tak til personalet. Virkelig godt
-  49 Personalet er rigtig gode til at tage sig af patienten og forældrene :-). Virkelig godt
-  51 Patientkøleskabet med mælkeprodukter er ikke kvalitetskontrolleret!! - Og dette er et sygehus!! Gammelt åbnet og uåbnet mælkeprodukter står til afbenyttelse for patienterne (Jeg smed ca. fem kartoner ud, der var gamle eller dårlige). Forslag: Daglig kontrol: Åbnede produkter mærkes med åbningsdato (mærke påsættes). Kontrol af åbnede produkter ikke har været åbnet for længe. Kontrol af uåbnede produkter ikke overskrider sidste anvendelsesdato. Ellers top vurdering til afdelingen. Meget serviceminded. Virkelig godt
-  52 Jeg synes kun godt om det hele. Jeg kunne ikke ønske det bedre, og udsigten var kanonflot med kig ud over vandet. Tak for god behandling. Virkelig godt
-  57 Afdelingens personale var virkelig søde. Når først man har en diagnose synes jeg virkelig, der bliver arbejdet effektivt og hurtigt. Meget ros for det. Godt
-  58 Jeg synes, aften/natholdet viste stor omsorg. Opmærksom på smerter, drikkevarer, og jeg fik det, jeg bestilte af mad. Derimod på dagholdet virkede det, som om at de ikke hørte efter, hvad man bestilte. Det var en stor skuffelse. Rengøringen var også ok, men medarbejderen, der gjorde rent, startede med at rengøre håndvasken og derefter tørre håndtag. Jeg synes, hun skulle have sluttet med håndvasken. Jeg følte mig ellers tryk ved hygiejnen hos plejepersonalet, og det ligger i luften, at det også er mit eget ansvar, eksempelvis toiletbesøg. Virkelig godt
-  59 Det hele var bare særlig godt. Alle var søde og var utrolig gode til deres fag. Virkelig godt
-  60 Jeg var fuldt ud tilfreds med hvordan afdelingerne fungerede, både operationsafdelingen og sengeafdelingen. Virkelig godt
-  62 Det var en rigtig dejlig oplevelse at være på Afsnit Ø05 Regionshospitalet Viborg. Jeg blev passet op i hoved og hale. Det var super. Der er kun ros til personalet. Godt
-  63 Godt med andre patienter i samme rum, der er blevet opereret for det samme, for så har man noget at snakke om, så man ikke føler sig så alene generelt og med hensyn til ens behandlingsforløb. Virkelig godt
-  64 Jeg havde en god oplevelse af min indlæggelse, alle var utroligt venlige. Jeg syntes, at det fungerede rigtig godt med at have en kontaktperson. Jeg følte mig meget tryk og velinformet. Godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Godt tilfreds med afdelingen.	Godt

















Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
5	Jeg måtte selv kontakte dem, for var faldet ud af deres system. Hmm, bør jo ikke ske, men derefter gik det godt. Er ikke til at komme i kontakt med Ambulatoriet, når man arbejder om natten, for der er kun åbent, når man sover, og det skulle der nok lige ses på, for vi er jo en del med skæve arbejdstider.	Godt
6	Indkaldt via henvisning fra speciallæge til operation. De lavede forundersøgelse og udsatte så operationen et par måneder, for at se om det, vi sagde, var rigtigt. Så fik vi en ny tid til forundersøgelse og først til denne en ny operationsdato.	Godt
7	Det var en god, klar og venlig måde, alt blev kommunikeret på. Meget positivt.	Virkelig godt
10	Anden gang da jeg blev hasteindlagt, syntes jeg, at portøren var noget kort for hovedet, da jeg blev kørt på operationsstuen. Portøren virkede sur og irriteret, hvilket ikke påvirker en nervøs "kunde" på en positiv måde.	Godt
13	Akut indlæggelse.	Godt
17	Var til undersøgelse og fik en tid til operation allerede næste dag.	Godt
18	Akut overførsel fra andet sygehus.	Virkelig godt
19	Var ved vagtlæge tre gange på to døgn, inden min søn blev indlagt akut. IKKE tilfredsstillende.	Virkelig godt
20	Hurtigt forløb. Vi fik fornemmelse af, at vi blev taget godt om.	Virkelig godt
24	Det er altid svært at vente med et barn!	Godt
27	Blev sendt direkte til afsnittet efter vagtlægens undersøgelse.	Virkelig godt
28	Henvist fra vagtlægen, Silkeborg.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Det var okay. Kunne godt være mere styr på tingene, især når det kører online, bl.a. angående ventetid, fra man har fastet.	Godt
34	Jeg var henvist til et sygehus, men mødte op et år for tidligt til forundersøgelse. Da jeg blev opmærksom på den meget lange ventetid der, valgte jeg at søge om frit sygehusvalg. Jeg havde egentlig tænkt på Randers, men personen ved frit sygehusvalg foreslog et andet sygehus, fordi der var endnu kortere ventetid. Da jeg fik videresendt mine papirer, gik der knap en måned, til jeg skulle til forundersøgelse og opereres dagen efter.	Virkelig godt
35	Jeg blev henvist af speciallægen. Og allerede tre dage efter, at han skrev til jer, blev jeg kontaktet fra sygehuset, at jeg kunne få en afbudstid næste dag, så det var meget kort ventetid. Det var godt,	Virkelig godt

Bilag 5

da jeg ikke vidste, hvad min knude indeholdt.











	36	Blev indlagt i forbindelse med vagtlæge-besøg.	Godt
	38	Kort ventetid :-)	Godt
	41	Hver eneste aftale og tid holdt 100%. Hurtig formidling, hurtig forundersøgelse og operation. Til sammenligning var [et andet] sygehus på dumpekurs. Forundersøgelse [i efteråret] med operation [ca. et år senere]. På [det førstnævnte] sygehus fik jeg alt det plus to efterfølgende kontrolbesøg - med slutdato [i efteråret]. En utrolig lettelse.	Virkelig godt
	43	Indkaldt. Indlagt [tre dage senere].	Virkelig godt
	44	Tiden blev ændret flere gange.	Dårligt
	45	Jeg fik et afbud.	Virkelig godt
	48	Blev modtaget på skadestuen.	Virkelig godt
	53	Det gik hurtigt. God information inden indlæggelsen.	Godt
	55	Jeg blev henvist fra vagtlægen [].	Virkelig godt
	57	Synes der blev informeret virkelig godt og at der blev taget hensyn til mig. Til gengæld var det så uheldigt og ubehageligt, at den dag jeg blev indlagt fastende til operationen, blev jeg sendt hjem efter fem-seks timer. Operationen måtte udsættes en uge. Det kom som et chok, og det var jeg ikke informeret om kunne ske. Det er jo svært, da man havde planlagt med vikar på arbejde og jo også min mand havde planlagt på sit arbejde.	Godt
	59	Lægerne var utrolig søde og tog mine smerter alvorligt.	Virkelig godt
	61	Blev indlagt via skadestuen.	Intet svar
	62	Jeg havde været ved speciallæge, og ventede på at blive indkaldt, da jeg efter tre måneder stadig intet havde hørt, ringede jeg til speciallægen og spurgte, da jeg havde set, at der kun var tre ugers ventetid ved andet sygehus, og så kan det være det gik stærkt, jeg blev ringet op og skulle møde dagen efter, så det var hurtigt. Modtagelsen var super.	Godt
	63	Ventetiden var lidt lang, da jeg kom [om formiddagen], men først blev opereret [fem timer senere] og fik at vide, at jeg skulle opereres et par timer efter ankomst.	Virkelig godt
	66	Men positivt at indlæggelse blev allerede [kort tid] efter indkaldelse/undersøgelse.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Der var kun to dages ventetid.	Virkelig godt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Kun godt.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Manglede information om: barbering [], piller/smertestillende før operation, og at der skulle tages temperatur. Alle tre ting ville vi gerne have snakket med [behandleren] om inden.	Godt
3	Jeg kan kun give afdelingen ROS.	Virkelig godt
5	De er søde og fortæller om forløbet, så jeg kunne bare slappe af.	Godt
7	Smilende og personlig velkomst. Rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
8	Det virkede lidt forvirrende, da hende, der stod for indlæggelsen, havde flere at tage sig af på en gang.	Virkelig dårligt
13	De vidste, jeg kom. Jeg ventede ikke længe.	Godt
17	Skulle møde [morgen], blev opereret [eftermiddag]. Blev dårlig i ventetiden, ville meget gerne have haft en seng!	Godt
19	Rart endelig at få set ordentligt på min søn og få konstateret, at man ikke er hysterisk som forælder, hvilket jo er den opfattelse, man får via vagtlægen. Rigtig god modtagelse.	Virkelig godt
20	Dejlig og venlig modtagelse. INGEN ventetid.	Virkelig godt
21	Synes, jeg blev taget rigtig godt imod og godt informeret, så jeg ikke var i tvivl om, hvad det drejede sig om, og hvorfor jeg var blevet indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Vi skulle komme tidligt om morgenen [], hvor de på forhånd vidste, at de skulle til møde. Vi ventede i næsten to timer med et fastende [lille] barn. Når de hver onsdag holder møde, kan de jo lige så godt rykke mødetidspunktet til senere i forhold til de dage, hvor der ikke er møder.	Godt
34	Jeg følte mig utrolig godt modtaget! Det var langt over, hvad jeg havde forventet.	Virkelig godt
35	Jeg blev taget godt imod []. Sygeplejersken gav sig god tid til at fortælle om afdelingen og næste dags operation. Jeg stillede nogle spørgsmål mindst en times tid. [Sygeplejersken] gav sig god tid til at lytte til mig.	Virkelig godt
37	Jeg husker det ikke så godt, for jeg var meget træt og sløv, så det var godt at komme op og slappe af.	Godt
40	Det var meget godt.	Godt

Bilag 5


	41	Kun at de var venlige, imødekommende, hjælpsomme og personlige.	Virkelig godt
	44	Det var træls at skulle være der [meget tidligt], når man først skulle til [to timer senere]. Vel at mærke gik man først i gang med vores, så vi sad bare og ventede [to timer].	Dårligt
	54	Sygeplejersken var virkelig sød og børnevenlig :-)	Virkelig godt
	55	Personalet inklusiv læge stod parat, da jeg ankom.	Virkelig godt
	56	Ventede i otte timer, hvorefter jeg blev sendt hjem igen, på trods af at jeg havde fået patienttøjet på. Kom tilbage ugen efter, og fik udført min operation.	Virkelig dårligt
	58	Jeg havde indtryk af, at nyt system på PC gjorde, at der ikke rigtig var styr på tingene og skulle derfor svare på ting jeg havde svaret på. Sygeplejersken virkede som om, at hun skulle have det overstået.	Virkelig godt
	59	Jeg synes, det hele var, som det skulle være.	Virkelig godt
	60	Der var ingen ventetid. Jeg kom akut derned fra en kontrol på [andet] ambulatorium.	Virkelig godt
	62	Super.	Godt
	66	Effektiv. Der gik kun 15 minutter, fra jeg mødte op om morgenen, til jeg var på vej til operation.	Godt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Håndtering af fejl
1	Ingen.	Intet svar
2	Der blev pludselig tvivl om, om det var højre eller venstre øre, min datter skulle opereres i. Heldigvis stod det i hendes papir, så fejlen blev rettet i tide.	Godt
23	Ja, jeg fik stafylokokker med hjem.	Virkelig godt
37	Jeg var indlagt [fire dage]. Jeg skulle faste [den første nat], fordi jeg måske skulle opereres. Pludselig [næste morgen], blev min mor og jeg gjort klar til operation, fordi en portør kom og sagde, at han skulle hente mig. Men det viste sig, at det var en anden, der skulle [opereres].	Virkelig godt
39	Da jeg var til kontrol inden indlæggelsen, talte jeg med en læge NN. Hun sagde, at jeg skulle møde op fastende og heller ikke tage insulin. Jeg er [] diabetiker. Jeg forsøgte flere gange at sige, at jeg får [] insulin, som er den mængde insulin, der holder mig kørende uden mad. Det er 24 timers insulin. Men hun afbrød mig irriteret og sagde, at jeg ville blive lagt i insulindrop, og sådan gjorde man altid. Jeg forsøgte at sige, at det ville ødelægge mit blodsukker hele det næste døgn, men blev afvist. Det var mit klare indtryk, at jeg ikke skulle forsøge at gøre mig klog på det. Da jeg bliver kørt til operationsstuen, må man aflyse operationen, da jeg får hypoglykæmi. Jeg bliver kørt tilbage til stuen for at få mit blodsukker op og bliver opereret sidst på dagen. Jeg har haft diabetes i [mange] år, og jeg synes derfor, man burde have lyttet til min egen viden om mit insulinbehov. Min operation var meget kortvarig, og derfor kunne jeg sagtens have klaret mig uden at komme i insulindrop. Det tog mig flere døgn at få mit blodsukker stabiliseret igen. Jeg håber, at man fremover vil lytte til diabetespatienter, da de ofte ved meget om deres sygdom.	Dårligt
41	Eneste "fejl" var min! Havde sat mig for at ville hjem samme dag, jeg blev opereret. Personalet forklarede personligt og omhyggeligt, at det var en meget dårlig idé. Det accepterede jeg selvfølgelig.	Intet svar
44	At det var den forkerte journal, en af lægerne havde med. Den var til en anden person.	Virkelig godt
45	Der var ikke ordentlig information vedrørende selve informationen omkring operationsforløb... Der var et længere operationsforløb, som gjorde familiemedlem frustreret omkring selve operationen, der trak i langdrag. Informationspolitikken omkring helhed vedrørende operation er ikke i orden, både for patienten og pårørende.	Godt
50	Forkert vejledning af skylning efter operation ved udskrivelse.	Godt
51	I forbindelse med undersøgelse et år inden indlæggelse på afdelingen blev en [komplikation] overset, hvilket medførte unødigt [operation] inden. Dette er dog en personlig, mulig teori. Denne [komplikation] blev dog også overset på et andet sygehus.	Godt
56	Jeg blev ikke opereret på den planlagte dato.	Godt

Bilag 5






-  57 Jeg synes, det var en fejl, at jeg ikke blev informeret om, at der var visse fødevarer og drikke jeg skulle holde mig fra. Jeg blev hjemsendt fredag, og måtte ringe til afdelingen lørdag pga. smerter, og fik så at vide, at der var visse ting, jeg ikke skulle spise og drikke. Det ville jeg godt have vidst lidt før. Jeg ville også godt have været lidt informeret om, hvornår og hvordan med afhentning af mad når man er oppegående.
- Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Ingen havde meddelt os, at vores datter skulle barberes rundt om øret, og det var meget svært for hende. Ikke på grund af, at hun mistede håret, men lyden fra maskinen tæt på øret var meget voldsomt for hende. Hun var så bange allerede dér.	Godt
3	Da jeg skulle bedøves, var der en lille pige, der spurgte mig, "Er du nervøs?" Svar: Jeg føler, at når jeg er i sygehusvæsenet, er jeg i de bedste hænder. Jeg har følt mig meget tryk.	Virkelig godt
5	Sov på opvågning, men der var for meget støj, og kunne derfor ikke sove. Det var en lang nat.	Godt
7	Grundet voldsom [sygdom] fik jeg et døgn ekstra og lå sammen med øvrige patienter på opvågning, dog med særligt stille område for mig. Super flot gjort. Jeg var og er taknemmelig herfor.	Virkelig godt
8	Det er meget frustrerende, at der er så lang ventetid, uanset hvilken afdeling vi var på.	Virkelig dårligt
17	Var dårlig, da jeg kom på opvågning. Der var IKKE ro, da fire-fem ansatte havde valgt at holde kaffe-pause og snakke HØJLYDT lidt væk fra min seng. - Kunne være rart, hvis de havde valgt et andet sted!!!	Godt
19	Synes, at jeg som mor var den, der holdt hånd i hanke med, hvornår min søn skulle til undersøgelse. Helt ok med mig.	Virkelig godt
24	Vi syntes, at man skal sætte en grænse for, hvor mange familiemedlemmer, der må være med. Det er ikke fedt, hvis der er 8-10 andre børn end den, der er indlagt, det giver virkelig uro.	Godt
25	Jeg fik fjernet spytkirtel [], men jeg har stadig [et andet problem], og det var sådan set det, jeg henvendte mig for at få fjernet. Og de symptomer er der stadigvæk nu, to måneder efter.	Godt
27	Min indlæggelse er noget atypisk, idet jeg ikke opholdt mig på afdelingen, men mødte op tre gange i døgnnet til behandling. Når jeg mødte til den aftalte tid, var der straks personale klar til at behandle mig. SUPER GODT.	Virkelig godt
30	Personalet og lægerne var virkelig flinke.	Virkelig godt
34	Det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Jeg var godt tilfreds med operationen, men desværre [opstod der komplikationer], da drænet blev fjernet, så jeg efterfølgende blev indlagt to dage for at få [behandling].	Virkelig godt
39	Jeg har kun godt, at sige om forløbet på afdelingen, og har været meget tilfreds med min læge. Men jeg synes dog, at personalet selv burde kontakte læge NN. Jeg blev opfordret til selv at klage, da man ikke ville "blande sig" i læge NN's beslutninger.	Godt

Bilag 5

	41	Det bedste jeg og mine har oplevet. Kun et [andet] sygehus var ligeså godt, da jeg var der for år siden. Blandt andet derfor er jeg 100% imod centralisering og nedlæggelse af lokale sygehuse.	Virkelig godt
	56	En af sygeplejerskerne virkede meget fortravlet og irriteret, både over for mig og min medpatient.	Virkelig dårligt
	63	Alle tog sig rigtig godt af mig og sørgede for, at jeg havde det så godt som muligt på trods af omstændighederne.	Virkelig godt
	65	Der var ingen overdragelse af, hvad sygdommen gik ud på imellem to afdelinger.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Man blev sendt fra afdeling til afdeling uden ventetid.	Virkelig godt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
3	Det gik så hurtigt, at alt var mundtligt. I kan kun få roser af mig.	Virkelig godt
7	Jeg forsøger at leve et normalt og sundt liv, både før og efter indlæggelsen. Så min udskrivelse var blot med en formaning om, hvilke ting jeg skulle være opmærksom på, at operationen kunne bevirke de første dage/uger. Så rigtig godt, set med mine øjne :-)	Virkelig godt
8	Igen var det frustrerende med ventetiden - patienten (min [lille] søn) var klar og frisk efter behandlingen [om formiddagen], og vi måtte vente [over fire timer], før en læge havde tid til at udskrive ham. Lægen var en, vi slet ikke havde stiftet bekendtskab med før i behandlingsforløbet, så det virker omsonst at skulle vente så lang tid på at blive udskrevet, når vurderingen ikke blev foretaget af en af de læger, der havde behandlet ham.	Virkelig dårligt
13	Første gang jeg blev udskrevet, var jeg ikke tryk. Anden jeg blev udskrevet, var jeg tryk.	Godt
19	Undrer mig over, at det blev pointeret over for mig, at det var meget vigtigt, at en bestemt læge NN så min søn ambulantly efterfølgende, og at det den pågældende dag så var helt ligegyldigt?	Virkelig godt
30	Det var en rigtig god oplevelse at være på børneafdelingen.	Virkelig godt
31	Har ikke talt med egen læge efter min hjemkomst, da jeg havde fået en fyldestgørende redegørelse af afdelingen.	Virkelig godt
34	Det foregik helt problemfrit og til den forventede tid.	Virkelig godt
35	Fint.	Virkelig godt
41	Har kun positive kommentarer/oplevelser. Mine to kontrolbesøg på samme høje niveau. Suverænt!	Virkelig godt
58	Jeg ville gerne være blevet en dag længere, da lægen ville se såret dagen efter. Men sygeplejersken må have haft indtryk af, at jeg VILLE hjem, så lægen sagde ok. Jeg fik ikke sagt fra, det er jo dyrt bare at være indlagt. Jeg havde store problemer med transport til undersøgelse dagen efter.	Virkelig godt
59	Jeg vil bare sige tusind tak for den gode behandling.	Virkelig godt
64	Efter jeg fik fjernet mandler, har jeg ALDRIG haft det bedre. Jeg dør ikke længere med betændelse i halsen og kan endda trække vejret bedre. Jeg var før syg hver anden/tredje måned, men har siden mandlerne blev fjernet, ikke været syg. :-)	Godt

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

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

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

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

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

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

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

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