

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	282
Besvarelser fra afdelingens patienter:	222
Afdelingens svarprocent:	79%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

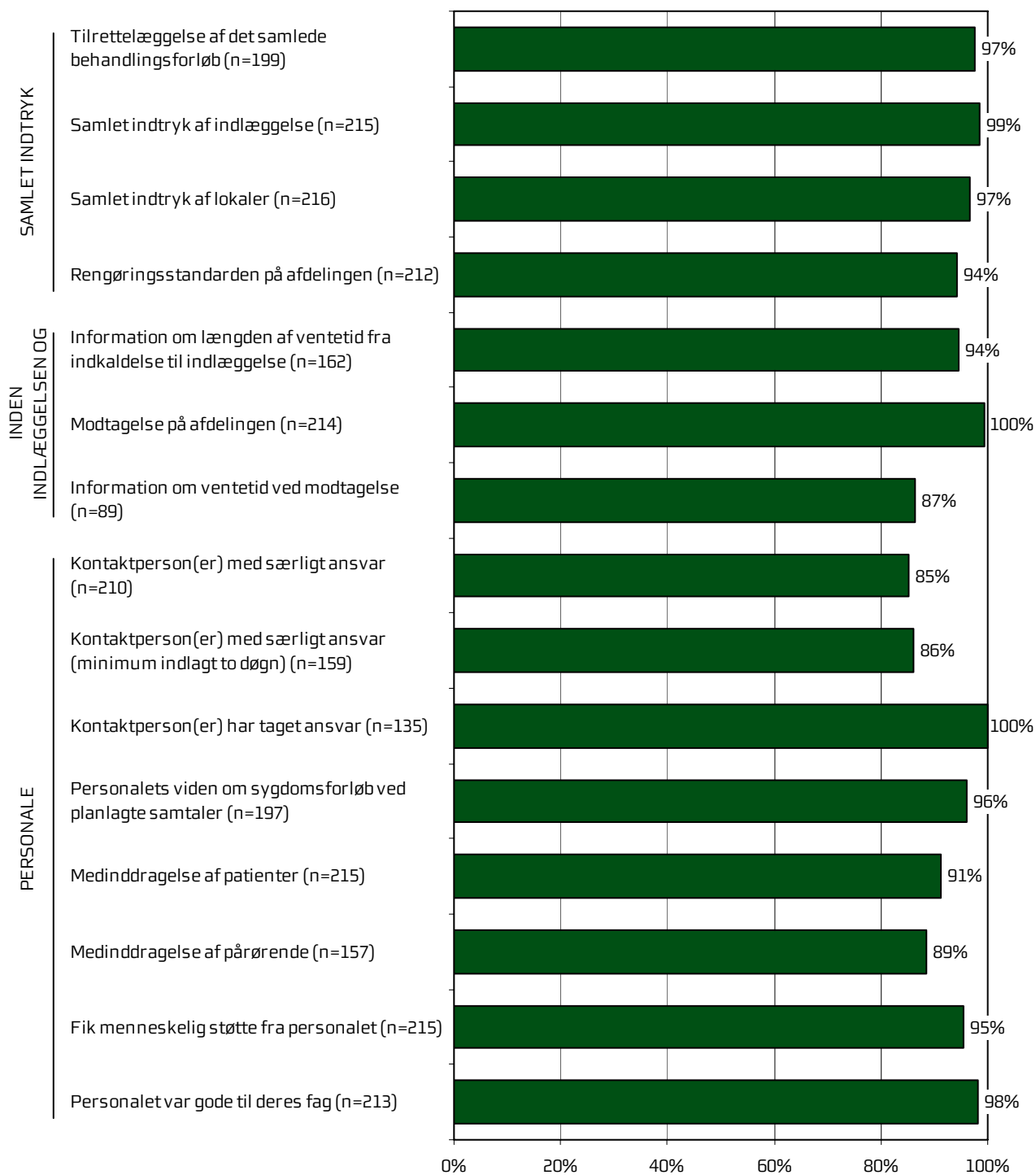
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

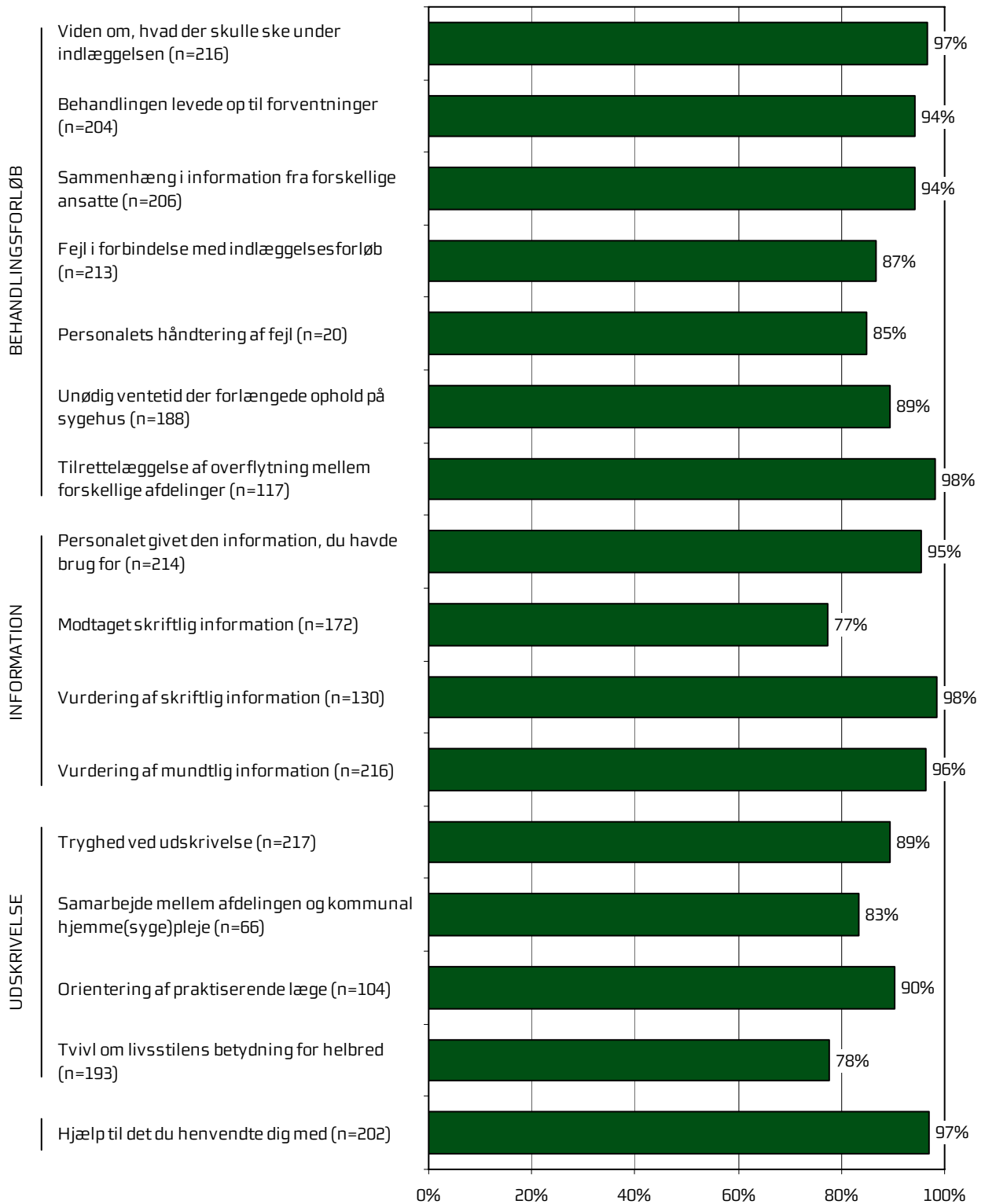
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

2009-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

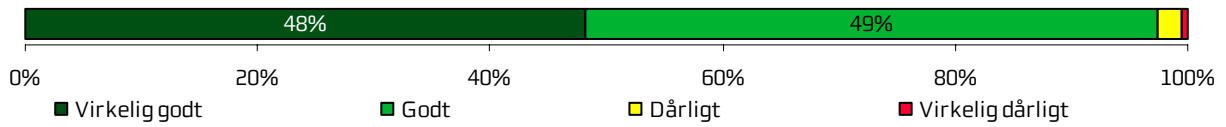
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

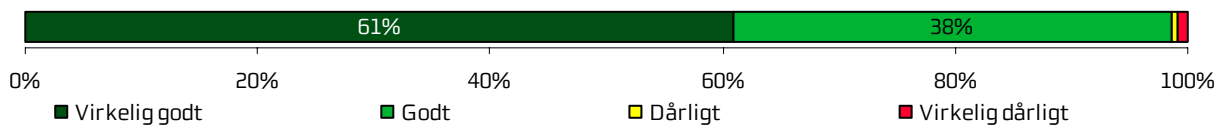
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

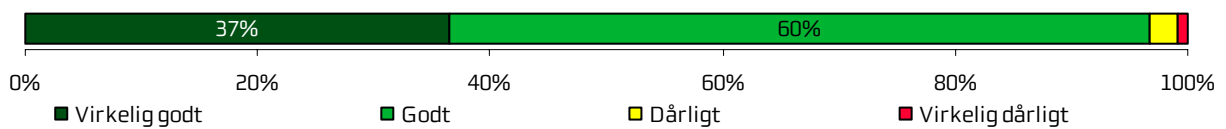
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=199)



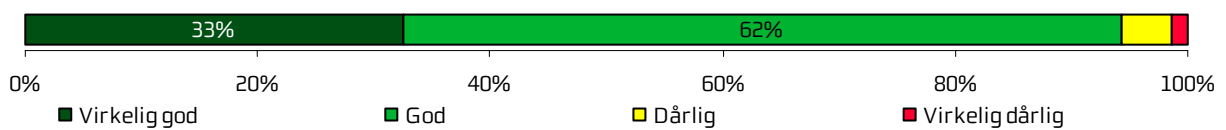
Samlet indtryk af indlæggelse (n=215)



Samlet indtryk af lokaler (n=216)



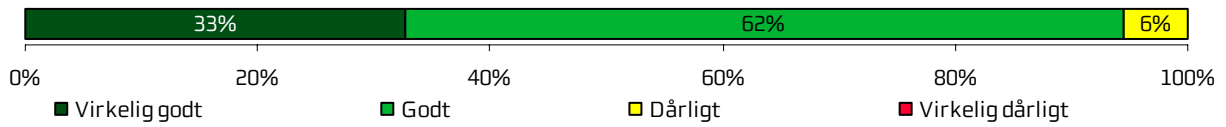
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=212)



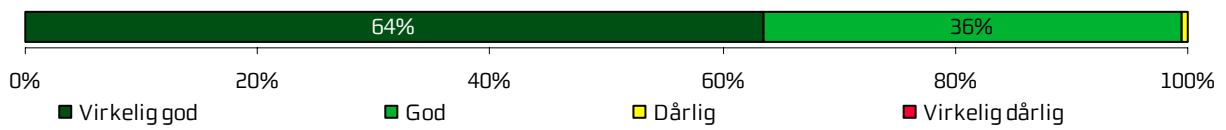
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	97 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	94 % *	100 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	99 %	96 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

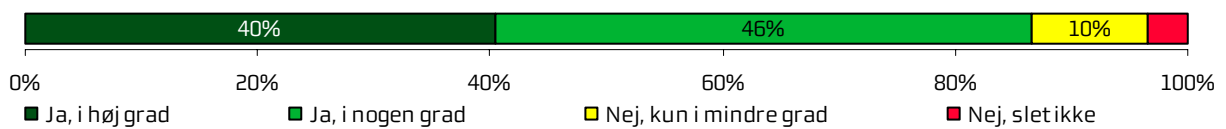
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=162)



Modtagelse på afdelingen (n=214)



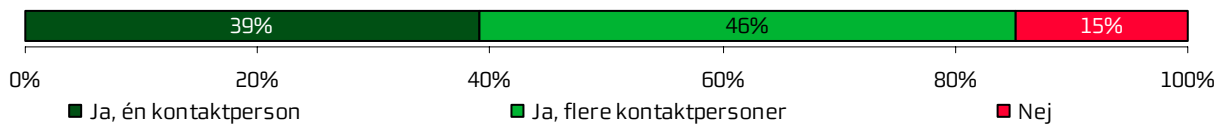
Information om ventetid ved modtagelse (n=89)



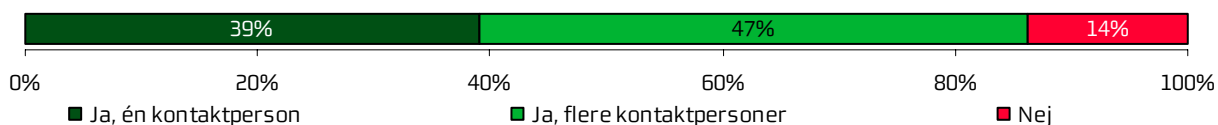
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	92 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	97 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	83 %	77 % *	85 %	61 % *	75 % *

Personale

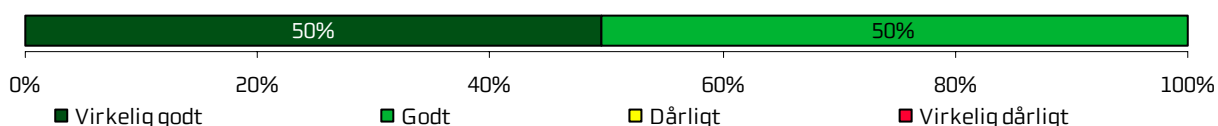
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=210)



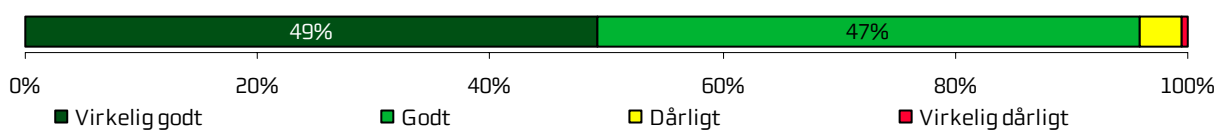
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=159)



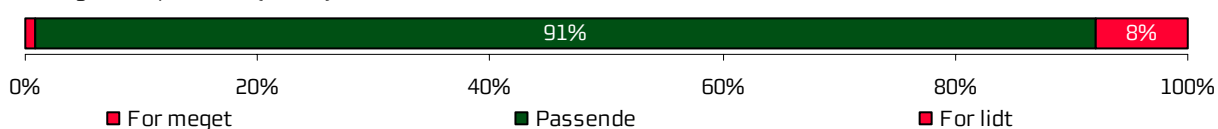
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=135)



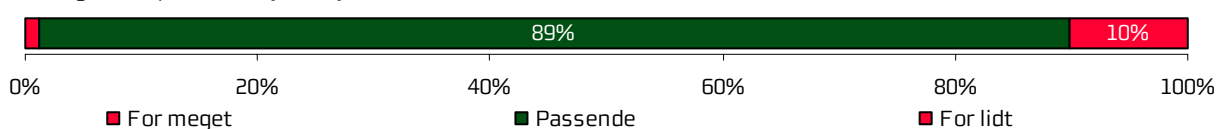
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=197)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=157)



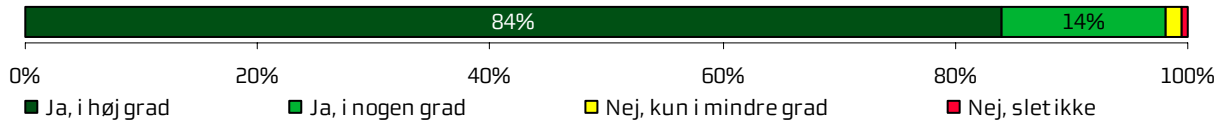
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=215)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	90 %	85 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	91 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	99 %	95 %	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	94 %	93 %	98 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	90 %	92 %	96 % *	83 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	93 %	94 %	99 % *	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=213)

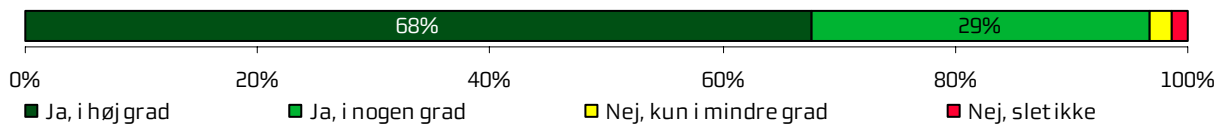


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	96 %	100 % *	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

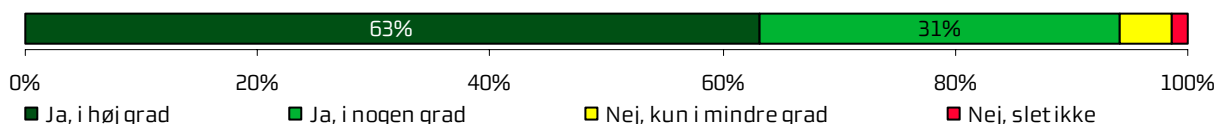
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=216)



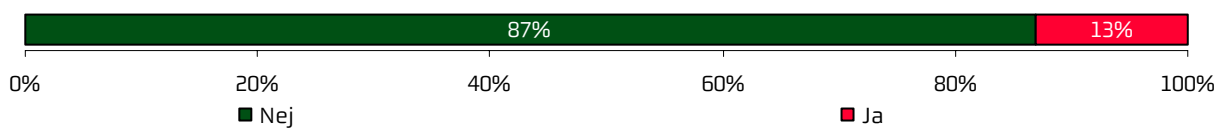
Behandlingen levede op til forventninger (n=204)



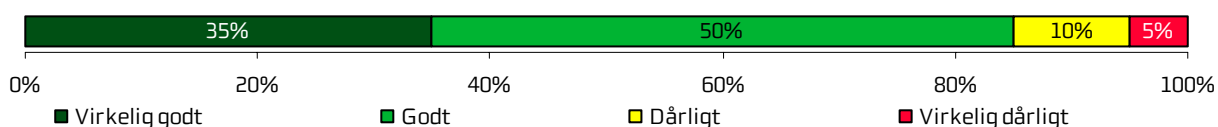
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



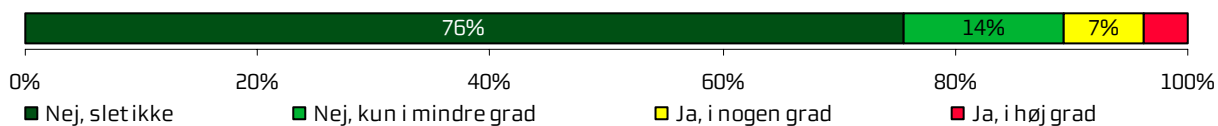
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=213)



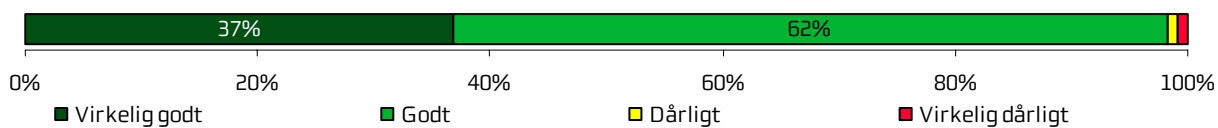
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=188)



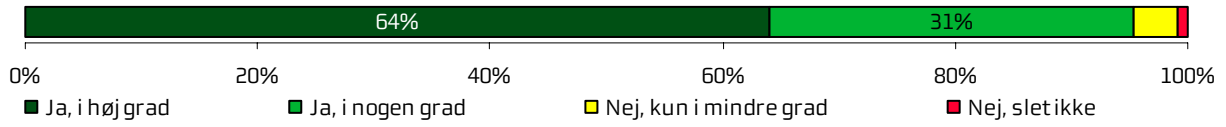
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=117)



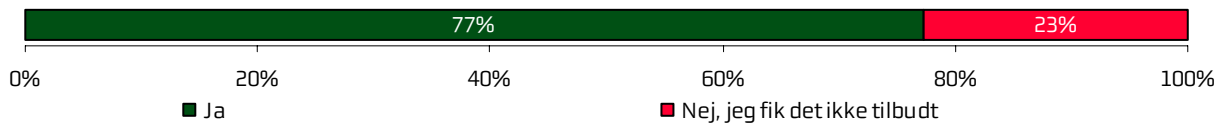
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	95 %	97 %	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	91 %	99 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	95 %	95 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	86 %	-	93 % *	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	68 %	-	82 %	57 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	89 %	87 %	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	98 %	-	99 %	88 % *	93 % *

Information

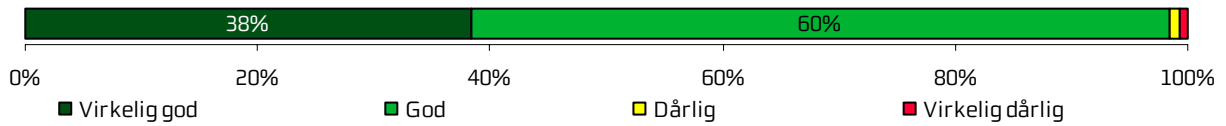
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



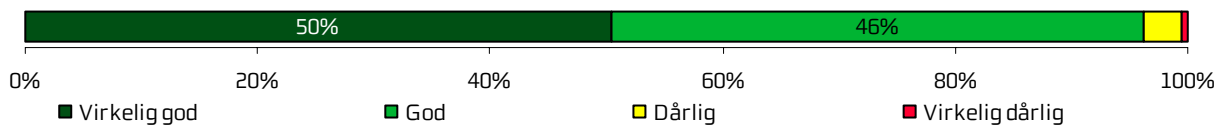
Modtaget skriftlig information (n=172)



Vurdering af skriftlig information (n=130)



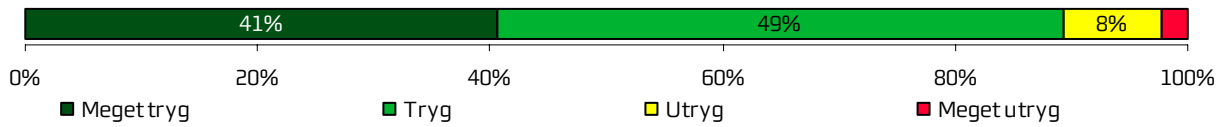
Vurdering af mundtlig information (n=216)



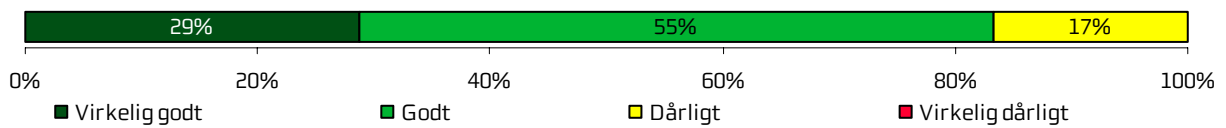
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	84 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	96 %	100 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	98 %	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

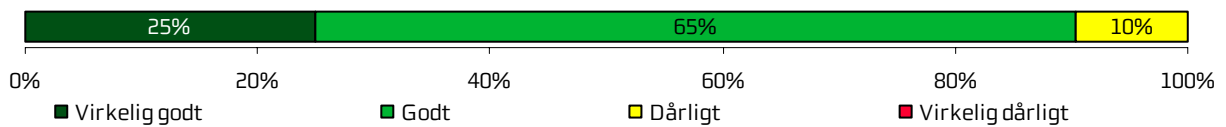
Tryghed ved udskrivelse (n=217)



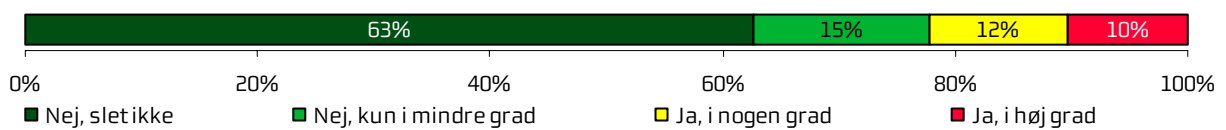
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=66)



Orientering af praktiserende læge (n=104)



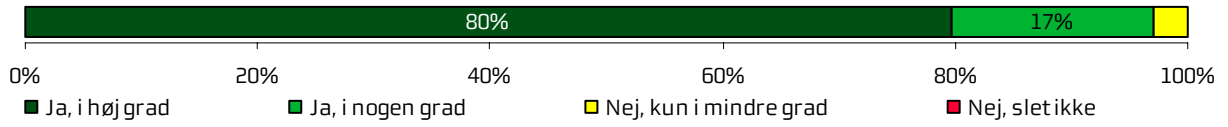
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	87 %	83 % *	95 % *	85 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	90 %	73 % *	99 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	83 %	84 % *	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	74 %	70 % *	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=202)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	98 %	96 %	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> 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"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 79 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	79%	100%
Køn		
Mand	64%	65%
Kvinde	36%	35%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	7%
20-39 år	3%	6%
40-59 år	15%	16%
60-79 år	66%	63%
80- år	9%	7%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		222		100%
Køn				
Mand		141		64%
Kvinde		81		36%
Aldersgruppe				
0-19 år		15		7%
20-39 år		7		3%
40-59 år		34		15%
60-79 år		147		66%
80- år		19		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		197		92%
Pårørende		16		8%
Modersmål				
Dansk		208		96%
Ikke dansk		8		4%
Indlæggelsesform				
Akut		46		21%
Planlagt		176		79%
Afsnitsnavn				
T2		44		20%
T3		76		34%
T4		83		37%
T-FÆLLES		19		9%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	49	2	1	199	12
Køn						
Mand	51	47	2	1	130	8
Kvinde	43	54	3	0	69	4
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	14	1
20-39 år	57	43	0	0	7	0
40-59 år	48	48	3	0	29	3
60-79 år	47	50	1	1	135	7
80-år	50	43	7	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	49	2	1	181	8
Pårørende	17	75	8	0	12	3
Modersmål						
Dansk	48	49	2	1	188	11
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	39	55	3	3	33	10
Planlagt	50	48	2	0	166	2
Afsnitsnavn						
T2	40	58	3	0	40	1
T3	54	43	3	0	67	6
T4	45	52	1	1	75	4
T-FÆLLES	59	41	0	0	17	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	0	1	215
Køn					
Mand	65	33	1	1	139
Kvinde	53	46	0	1	76
Aldersgruppe					
0-19 år	47	47	0	7	15
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	64	36	0	0	33
60-79 år	62	37	0	1	143
80- år	53	41	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	63	36	0	1	193
Pårørende	20	67	7	7	15
Modersmål					
Dansk	61	38	0	1	203
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	47	49	2	2	45
Planlagt	65	35	0	1	170
Afsnitsnavn					
T2	57	43	0	0	42
T3	59	36	1	3	74
T4	62	38	0	0	81
T-FÆLLES	72	28	0	0	18

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	2	1	216
Køn					
Mand	38	60	1	1	139
Kvinde	34	60	5	1	77
Aldersgruppe					
0-19 år	27	73	0	0	15
20-39 år	29	43	29	0	7
40-59 år	29	68	3	0	34
60-79 år	41	58	1	1	143
80- år	29	59	6	6	17
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	3	0	194
Pårørende	13	73	0	13	15
Modersmål					
Dansk	36	60	2	1	204
Ikke dansk	38	63	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	5	5	44
Planlagt	39	59	2	0	172
Afsnitsnavn					
T2	29	71	0	0	42
T3	30	63	4	3	73
T4	44	54	2	0	82
T-FÆLLES	47	53	0	0	19

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	4	1	212
Køn					
Mand	33	62	4	1	138
Kvinde	32	62	4	1	74
Aldersgruppe					
0-19 år	40	60	0	0	15
20-39 år	57	43	0	0	7
40-59 år	35	59	3	3	34
60-79 år	32	63	5	1	139
80- år	18	71	6	6	17
Skema udfyldt af					
Patienten	34	61	4	1	190
Pårørende	20	73	0	7	15
Modersmål					
Dansk	33	62	4	2	200
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	29	60	7	4	45
Planlagt	34	62	4	1	167
Afsnitsnavn					
T2	27	66	5	2	41
T3	32	62	4	1	71
T4	37	57	5	1	81
T-FÆLLES	26	74	0	0	19

Tabel 11. 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	33	62	6	0	162	6	46
Køn							
Mand	33	63	4	0	103	3	32
Kvinde	32	59	8	0	59	3	14
Aldersgruppe							
0-19 år	13	87	0	0	15	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	4
40-59 år	42	54	4	0	24	0	9
60-79 år	36	56	7	0	108	4	29
80-år	17	83	0	0	12	2	4
Skema udfyldt af							
Patienten	31	63	6	0	145	5	41
Pårørende	33	58	8	0	12	1	3
Modersmål							
Dansk	31	63	6	0	153	6	43
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	46
Planlagt	33	62	6	0	162	6	0
Afsnitsnavn							
T2	29	65	6	0	34	1	8
T3	37	58	5	0	59	0	15
T4	30	63	7	0	57	3	18
T-FÆLLES	33	67	0	0	12	2	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	36	0	0	214
Køn					
Mand	64	36	0	0	136
Kvinde	63	36	1	0	78
Aldersgruppe					
0-19 år	27	73	0	0	15
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	71	26	3	0	34
60-79 år	65	35	0	0	140
80- år	67	33	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	65	35	1	0	193
Pårørende	36	64	0	0	14
Modersmål					
Dansk	62	37	0	0	202
Ikke dansk	88	13	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	43
Planlagt	64	35	1	0	171
Afsnitsnavn					
T2	62	38	0	0	42
T3	63	35	1	0	71
T4	59	41	0	0	82
T-FÆLLES	89	11	0	0	19

Tabel 13. 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	40	46	10	3	89	10
Køn						
Mand	45	42	10	3	60	6
Kvinde	31	55	10	3	29	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	50	8	8	12	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	43	57	0	0	14	0
60-79 år	40	44	12	4	57	8
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	46	10	3	78	7
Pårørende	30	50	10	10	10	3
Modersmål						
Dansk	38	49	10	4	82	10
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	42	8	0	12	4
Planlagt	39	47	10	4	77	6
Afsnitsnavn						
T2	31	46	15	8	13	2
T3	45	43	10	2	42	4
T4	40	52	4	4	25	4
T-FÆLLES	33	44	22	0	9	0

Tabel 14. 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	39	46	15	210
Køn				
Mand	38	48	15	136
Kvinde	42	43	15	74
Aldersgruppe				
0-19 år	13	67	20	15
20-39 år	43	29	29	7
40-59 år	38	47	15	34
60-79 år	41	46	13	138
80- år	44	38	19	16
Skema udfyldt af				
Patienten	39	46	15	190
Pårørende	43	43	14	14
Modersmål				
Dansk	39	46	16	199
Ikke dansk	50	50	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	39	37	24	46
Planlagt	39	49	12	164
Afsnitsnavn				
T2	48	45	7	42
T3	29	47	24	72
T4	40	47	13	77
T-FÆLLES	53	42	5	19

Tabel 15. 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	39	47	14	159
Køn				
Mand	37	49	13	99
Kvinde	42	43	15	60
Aldersgruppe				
0-19 år	14	64	21	14
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	33	50	17	24
60-79 år	43	47	10	107
80- år	50	20	30	10
Skema udfyldt af				
Patienten	39	46	14	142
Pårørende	36	55	9	11
Modersmål				
Dansk	39	46	15	150
Ikke dansk	43	57	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	35	39	26	31
Planlagt	40	49	11	128
Afsnitsnavn				
T2	43	51	5	37
T3	30	46	24	54
T4	40	48	12	50
T-FÆLLES	56	39	6	18

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	50	0	0	135	2
Køn						
Mand	49	51	0	0	86	0
Kvinde	51	49	0	0	49	2
Aldersgruppe						
0-19 år	64	36	0	0	11	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	47	53	0	0	19	1
60-79 år	48	52	0	0	95	1
80-år	43	57	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	120	2
Pårørende	10	90	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	49	51	0	0	126	2
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	52	0	0	23	0
Planlagt	50	50	0	0	112	2
Afsnitsnavn						
T2	46	54	0	0	35	0
T3	53	48	0	0	40	1
T4	53	47	0	0	43	1
T-FÆLLES	41	59	0	0	17	0

Tabel 17. 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	49	47	4	1	197	20
Køn						
Mand	52	44	4	1	130	10
Kvinde	45	52	3	0	67	10
Aldersgruppe						
0-19 år	43	43	7	7	14	1
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	48	52	0	0	29	3
60-79 år	50	46	4	0	131	13
80-år	56	38	6	0	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	45	4	1	178	16
Pårørende	15	85	0	0	13	3
Modersmål						
Dansk	48	48	4	1	185	20
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	47	5	0	38	8
Planlagt	50	47	3	1	159	12
Afsnitsnavn						
T2	46	54	0	0	39	5
T3	48	47	3	2	66	6
T4	51	42	7	0	74	8
T-FÆLLES	50	50	0	0	18	1

Tabel 18. 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	1	91	8	215
Køn				
Mand	1	92	7	136
Kvinde	0	90	10	79
Aldersgruppe				
0-19 år	0	93	7	15
20-39 år	0	100	0	7
40-59 år	3	88	9	34
60-79 år	1	92	7	142
80- år	0	82	18	17
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	7	193
Pårørende	0	80	20	15
Modersmål				
Dansk	1	92	7	204
Ikke dansk	0	75	25	8
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	45
Planlagt	1	93	6	170
Afsnitsnavn				
T2	0	91	9	44
T3	1	92	7	73
T4	0	91	9	79
T-FÆLLES	5	89	5	19

Tabel 19. 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	1	89	10	157	58
Køn					
Mand	0	89	11	104	34
Kvinde	4	87	9	53	24
Aldersgruppe					
0-19 år	7	93	0	14	1
20-39 år	-	-	-	4	3
40-59 år	0	88	12	25	9
60-79 år	1	87	12	101	39
80- år	0	92	8	13	6
Skema udfyldt af					
Patienten	1	89	10	135	57
Pårørende	0	81	19	16	0
Modersmål					
Dansk	1	89	10	147	57
Ikke dansk	0	75	25	8	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	73	27	33	13
Planlagt	2	93	6	124	45
Afsnitsnavn					
T2	3	86	11	37	7
T3	0	90	10	52	20
T4	0	89	11	56	24
T-FÆLLES	8	83	8	12	7

Tabel 20. 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	68	27	3	1	215	5
Køn						
Mand	72	24	2	1	138	2
Kvinde	61	32	5	1	77	3
Aldersgruppe						
0-19 år	47	47	0	7	15	0
20-39 år	100	0	0	0	7	0
40-59 år	64	36	0	0	33	1
60-79 år	70	24	4	1	143	2
80-år	71	24	6	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	1	193	4
Pårørende	27	53	13	7	15	1
Modersmål						
Dansk	67	28	3	1	203	5
Ikke dansk	88	13	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	23	0	5	43	3
Planlagt	67	28	4	1	172	2
Afsnitsnavn						
T2	79	19	2	0	43	1
T3	59	33	5	3	75	0
T4	73	23	3	1	79	3
T-FÆLLES	61	39	0	0	18	1

Tabel 21. 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	84	14	1	0	213	6
Køn						
Mand	88	10	1	1	136	3
Kvinde	78	21	1	0	77	3
Aldersgruppe						
0-19 år	80	13	0	7	15	0
20-39 år	86	14	0	0	7	0
40-59 år	88	12	0	0	34	0
60-79 år	83	15	2	0	141	3
80-år	88	13	0	0	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	86	13	1	1	192	4
Pårørende	50	43	7	0	14	2
Modersmål						
Dansk	84	14	1	0	201	6
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	18	2	0	44	2
Planlagt	85	13	1	1	169	4
Afsnitsnavn						
T2	86	14	0	0	43	1
T3	81	15	3	1	73	2
T4	85	14	1	0	78	3
T-FÆLLES	89	11	0	0	19	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	1	216	2
Køn						
Mand	72	25	1	1	138	1
Kvinde	59	36	4	1	78	1
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	15	0
20-39 år	57	43	0	0	7	0
40-59 år	76	21	3	0	33	0
60-79 år	68	29	1	2	143	2
80-år	61	33	6	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	193	2
Pårørende	50	44	0	6	16	0
Modersmål						
Dansk	67	29	2	1	204	2
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	41	5	5	44	2
Planlagt	72	26	1	1	172	0
Afsnitsnavn						
T2	63	37	0	0	43	1
T3	68	31	0	1	75	0
T4	70	24	4	3	80	1
T-FÆLLES	67	28	6	0	18	0

Tabel 23. 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	71	23	4	2	204	12
Køn						
Mand	74	20	5	2	132	6
Kvinde	65	29	3	3	72	6
Aldersgruppe						
0-19 år	67	27	7	0	15	0
20-39 år	86	14	0	0	7	0
40-59 år	65	29	6	0	31	2
60-79 år	74	22	2	2	136	8
80-år	60	20	13	7	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	3	2	184	9
Pårørende	38	46	15	0	13	3
Modersmål						
Dansk	71	23	4	2	192	12
Ikke dansk	63	25	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	16	8	5	38	8
Planlagt	71	25	3	1	166	4
Afsnitsnavn						
T2	72	28	0	0	39	4
T3	72	22	6	0	72	3
T4	68	23	4	5	75	5
T-FÆLLES	78	17	6	0	18	0

Tabel 24. 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	63	31	4	1	206	12
Køn						
Mand	65	29	4	2	131	9
Kvinde	60	35	5	0	75	3
Aldersgruppe						
0-19 år	40	47	7	7	15	0
20-39 år	40	60	0	0	5	2
40-59 år	59	35	3	3	34	0
60-79 år	68	27	4	1	137	7
80-år	60	33	7	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	2	185	10
Pårørende	29	57	14	0	14	2
Modersmål						
Dansk	63	31	4	2	194	12
Ikke dansk	63	25	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	33	7	5	42	4
Planlagt	65	30	4	1	164	8
Afsnitsnavn						
T2	59	39	2	0	41	2
T3	61	32	4	3	72	2
T4	67	28	4	1	76	6
T-FÆLLES	65	24	12	0	17	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	213
Køn			
Mand	85	15	138
Kvinde	91	9	75
Aldersgruppe			
0-19 år	87	13	15
20-39 år	86	14	7
40-59 år	79	21	34
60-79 år	89	11	140
80- år	88	12	17
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	191
Pårørende	73	27	15
Modersmål			
Dansk	87	13	201
Ikke dansk	75	25	8
Indlæggelsesform			
Akut	73	27	45
Planlagt	90	10	168
Afsnitsnavn			
T2	81	19	42
T3	89	11	74
T4	87	13	78
T-FÆLLES	89	11	19

Tabel 26. 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	35	50	10	5	20	5
Køn						
Mand	33	47	13	7	15	3
Kvinde	40	60	0	0	5	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	50	17	0	6	0
60-79 år	42	50	8	0	12	2
80- år	-	-	-	-	0	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	47	11	5	19	2
Pårørende	-	-	-	-	1	3
Modersmål						
Dansk	37	47	11	5	19	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	50	25	0	8	2
Planlagt	42	50	0	8	12	3
Afsnitsnavn						
T2	50	33	17	0	6	2
T3	20	60	0	20	5	2
T4	14	71	14	0	7	1
T-FÆLLES	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. 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	76	14	7	4	188	21
Køn						
Mand	74	14	8	4	126	11
Kvinde	79	13	5	3	62	10
Aldersgruppe						
0-19 år	71	14	0	14	14	1
20-39 år	83	17	0	0	6	1
40-59 år	74	18	6	3	34	0
60-79 år	76	13	8	3	120	16
80-år	79	7	14	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	12	7	3	169	19
Pårørende	54	31	8	8	13	2
Modersmål						
Dansk	76	13	7	3	178	19
Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	68	16	11	5	38	6
Planlagt	77	13	6	3	150	15
Afsnitsnavn						
T2	73	19	8	0	37	4
T3	70	15	9	6	66	6
T4	81	10	6	3	69	10
T-FÆLLES	81	13	0	6	16	1

Tabel 28. 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	37	62	1	1	117	11	77
Køn							
Mand	43	54	1	1	83	7	46
Kvinde	21	79	0	0	34	4	31
Aldersgruppe							
0-19 år	20	80	0	0	10	2	3
20-39 år	60	40	0	0	5	0	2
40-59 år	37	58	5	0	19	1	12
60-79 år	39	61	0	0	74	7	52
80-år	22	67	0	11	9	1	8
Skema udfyldt af							
Patienten	39	59	1	1	108	8	66
Pårørende	0	100	0	0	7	3	6
Modersmål							
Dansk	36	62	1	1	109	11	73
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	43	57	0	0	23	4	15
Planlagt	35	63	1	1	94	7	62
Afsnitsnavn							
T2	42	55	0	3	31	4	7
T3	31	67	3	0	36	6	29
T4	41	59	0	0	39	1	34
T-FÆLLES	27	73	0	0	11	0	7

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	31	4	1	214
Køn					
Mand	68	30	1	1	137
Kvinde	57	34	8	1	77
Aldersgruppe					
0-19 år	40	53	0	7	15
20-39 år	71	29	0	0	7
40-59 år	61	39	0	0	33
60-79 år	67	28	4	1	141
80- år	67	22	11	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	68	27	4	1	191
Pårørende	19	75	6	0	16
Modersmål					
Dansk	64	31	4	1	202
Ikke dansk	63	38	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	63	30	5	2	43
Planlagt	64	32	4	1	171
Afsnitsnavn					
T2	58	37	5	0	43
T3	61	36	1	1	75
T4	65	29	5	1	79
T-FÆLLES	88	6	6	0	17

Tabel 30. 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	51	17	9	23	172	35
Køn						
Mand	51	18	11	20	116	21
Kvinde	50	16	5	29	56	14
Aldersgruppe						
0-19 år	77	8	8	8	13	2
20-39 år	50	33	0	17	6	1
40-59 år	48	28	4	20	25	7
60-79 år	48	17	11	24	119	21
80- år	56	0	11	33	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	50	18	10	23	151	35
Pårørende	67	0	0	33	15	0
Modersmål						
Dansk	52	17	8	24	161	35
Ikke dansk	38	38	13	13	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	36	15	30	33	9
Planlagt	58	13	8	21	139	26
Afsnitsnavn						
T2	46	24	16	14	37	3
T3	49	15	3	32	59	13
T4	56	16	8	21	63	13
T-FÆLLES	46	15	23	15	13	6

Tabel 31. 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	38	60	1	1	130	0
Køn						
Mand	42	57	1	0	92	0
Kvinde	29	68	0	3	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	25	75	0	0	12	0
20-39 år	20	80	0	0	5	0
40-59 år	37	63	0	0	19	0
60-79 år	41	57	1	1	88	0
80-år	50	50	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	59	1	0	114	0
Pårørende	20	80	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	38	61	1	1	120	0
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	68	5	0	22	0
Planlagt	41	58	0	1	108	0
Afsnitsnavn						
T2	41	59	0	0	32	0
T3	32	66	0	3	38	0
T4	41	57	2	0	49	0
T-FÆLLES	45	55	0	0	11	0

Tabel 32. 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	50	46	3	0	216
Køn					
Mand	54	43	2	1	140
Kvinde	43	51	5	0	76
Aldersgruppe					
0-19 år	33	60	0	7	15
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	55	42	3	0	33
60-79 år	53	44	3	0	143
80- år	39	50	11	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	54	42	3	1	193
Pårørende	13	81	6	0	16
Modersmål					
Dansk	50	46	3	0	204
Ikke dansk	63	38	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	42	47	11	0	45
Planlagt	53	46	1	1	171
Afsnitsnavn					
T2	45	52	2	0	44
T3	51	45	3	1	73
T4	51	44	5	0	80
T-FÆLLES	58	42	0	0	19

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	49	8	2	217
Køn					
Mand	47	48	4	1	140
Kvinde	29	51	16	5	77
Aldersgruppe					
0-19 år	53	47	0	0	15
20-39 år	57	29	14	0	7
40-59 år	41	56	3	0	34
60-79 år	41	46	10	3	144
80- år	18	71	6	6	17
Skema udfyldt af					
Patienten	43	49	7	1	194
Pårørende	13	50	19	19	16
Modersmål					
Dansk	41	50	7	2	205
Ikke dansk	25	25	50	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	26	54	15	4	46
Planlagt	44	47	6	2	171
Afsnitsnavn					
T2	44	42	12	2	43
T3	39	52	5	4	75
T4	43	49	9	0	80
T-FÆLLES	32	53	11	5	19

Tabel 34. 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	29	55	17	0	66	10	132
Køn							
Mand	33	58	9	0	43	5	86
Kvinde	22	48	30	0	23	5	46
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0	7
40-59 år	36	64	0	0	11	0	23
60-79 år	31	48	21	0	42	8	85
80- år	22	67	11	0	9	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	28	55	17	0	60	10	117
Pårørende	-	-	-	-	4	0	11
Modersmål							
Dansk	28	54	18	0	61	10	125
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	26	63	11	0	19	2	23
Planlagt	30	51	19	0	47	8	109
Afsnitsnavn							
T2	27	60	13	0	15	2	25
T3	26	53	21	0	19	3	50
T4	38	57	5	0	21	4	50
T-FÆLLES	18	45	36	0	11	1	7

Tabel 35. 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	25	65	10	0	104	107
Køn						
Mand	28	63	9	0	68	70
Kvinde	19	69	11	0	36	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	10
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	19	75	6	0	16	18
60-79 år	27	63	10	0	73	66
80-år	29	43	29	0	7	10
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	9	0	97	93
Pårørende	20	60	20	0	5	10
Modersmål						
Dansk	25	65	10	0	97	102
Ikke dansk	20	80	0	0	5	3
Indlæggelsesform						
Akut	19	69	12	0	26	19
Planlagt	27	64	9	0	78	88
Afsnitsnavn						
T2	10	81	10	0	21	19
T3	26	65	9	0	34	39
T4	28	59	13	0	39	40
T-FÆLLES	40	60	0	0	10	9

Tabel 36. 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	63	15	12	10	193	20
Køn						
Mand	63	14	14	10	124	15
Kvinde	62	17	9	12	69	5
Aldersgruppe						
0-19 år	67	25	8	0	12	3
20-39 år	60	20	0	20	5	2
40-59 år	81	19	0	0	31	2
60-79 år	56	14	15	14	133	10
80-år	83	0	17	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	14	11	10	174	17
Pårørende	46	31	15	8	13	2
Modersmål						
Dansk	63	16	11	10	183	18
Ikke dansk	57	0	29	14	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	10	15	13	39	5
Planlagt	63	16	11	10	154	15
Afsnitsnavn						
T2	68	15	7	10	41	1
T3	66	20	5	10	61	13
T4	57	12	19	12	77	3
T-FÆLLES	64	14	14	7	14	3

Tabel 37. 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	80	17	3	0	202	6
Køn						
Mand	82	14	4	0	132	3
Kvinde	76	23	1	0	70	3
Aldersgruppe						
0-19 år	73	20	7	0	15	0
20-39 år	86	14	0	0	7	0
40-59 år	80	13	7	0	30	0
60-79 år	81	19	1	0	134	6
80-år	75	13	13	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	3	0	182	5
Pårørende	38	54	8	0	13	1
Modersmål						
Dansk	80	17	3	0	190	6
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	17	5	0	41	3
Planlagt	80	17	2	0	161	3
Afsnitsnavn						
T2	76	24	0	0	38	1
T3	77	17	6	0	69	3
T4	82	16	3	0	77	2
T-FÆLLES	89	11	0	0	18	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.

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T










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

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	I forbindelse med min første indkaldelse, blev jeg sendt hjem igen grundet en opstået akutsituation. Jeg fik en grundig forklaring, og jeg fik en ny tid med hjem. Det havde jeg fuld forståelse for, og jeg mener, at det bør alle, der kommer i den situation, kunne forstå.	Virkelig godt
3	Blev pludselig dårlig og faldt om. Kørt til andet sygehus i første omgang, derefter til Skejby.	Virkelig godt
4	Jeg startede mit undersøgelsesforløb i [vinter]. Mine [sygdomme] gjorde det vanskeligere at tage stilling til, om en evt. operation kunne hjælpe mig. Jeg blev derfor sendt til undersøgelse på Lungemedicinsk Afdeling [flere] gange. Det betød, at der var ventetid ved hver indkaldelse. I den forbindelse overholdt hospitalet ikke de datoer, der var stillet mig i udsigt. Jeg afventede den lovede dato, og når jeg ikke hørte fra hospitalet, brugte jeg meget tid på at komme i telefonisk forbindelse. Derefter kom indkaldelsen kort tid efter. Jeg sidder tilbage med det indtryk, at der kun sker noget, hvis man selv rykker.	Virkelig godt
7	Ingen information.	Godt
8	Ikke meget information. Gik på internet, og lånte bøger om emnet.	Virkelig godt
9	Lang ventetid.	Virkelig godt
10	Det virkede ikke strengt nødvendigt at møde ind allerede [om morgenen] dagen før operationen. Det var også ubehageligt at få dropmedierne monteret formiddagen før operationen.	Virkelig godt
14	Jeg husker, at jeg var til samtale med en læge ca. [et par] måneder før indlæggelse. Jeg havde [flere pårørende] med, og vi fik en god orientering om operationen og om, at jeg efterfølgende ville blive meget træt, og det ville tage lang tid, før jeg genvandt kræfter og førlighed. Alligevel har det været en meget svær tid. Mange gange har jeg tvivlet på, om jeg får min førlighed tilbage. Bedøvelsen har ikke været god for hjernen.	Godt
15	Min journal blev væk [flere] gange, hvilket resulterede i et halvt års ekstra ventetid.	Godt
16	Altid søde og rare sygeplejersker.	Virkelig godt
21	På grund af ferie var ventetiden [nogle] uger i stedet for kun [et par] uger. Det var belastende og gav øget nervøsitet inden operation.	Virkelig godt
22	Indlagt akut tre gange i løbet af [få] dage. Første gang: Undersøgt for blodpropper og fastsat dato for undersøgelse af [hjerte] tre uger senere. Anden gang: Forundersøgelser af [hjertet] uden behandling. Tredje gang: Beslutning om lille [operation] dagen efter, efter pres fra familiemedlem.	Godt
23	Tilfreds med indlæggelsen og tilbehør.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
3	Kun to dages ventetid.	Virkelig godt
5	Kun ROS. Alt gik meget hurtigt, og alt var planlagt fra første samtale.	Virkelig godt
6	Der var næsten ingen ventetid.	Godt
9	Modtager brev om indlæggelse mandag [i weekenden!] Brevet er ganske vist afsendt [tidligere], men med B post. Da jeg ville være uarbejdsdygtig i to til tre måneder, kunne jeg ikke tage imod tilbudet med så kort varsel. Afbud kunne først ske mandag, hvilket vil sige, at indkaldelse af ny patient til operation tirsdag ikke var mulig. Hvor mange gange sker det i årets løb?	Godt
12	Positiv. Der var længere ventetid end beregnet, men personalets venlighed var helt i top!	Virkelig godt

	13	Inden indlæggelsen oplevede jeg en aften på skadestuen med tre timers ventetid og stressede medarbejdere, som jeg er sikker på søgte at skabe orden i kaos. Alt i alt en forstemmende og dårlig oplevelse.	Virkelig godt
	14	Alt gled godt.	Virkelig godt
	15	Ventetid er skrækkeligt. Derfor vær hurtigere til at give en dato for operation. Datoer og tidspunkter er meget vigtige at få hurtigt. Man kan lettere vente en, to eller tre uger, hvis man har en dato.	Virkelig godt
	16	Jeg var faldet.	Dårligt
	17	Det gik hurtigt med at blive indkaldt til operation.	Virkelig dårligt
	21	Det kan ikke være rigtigt, at man skal vente en hel dag på noget, der kan klares på en time, hvis de fire andre, der også sad og ventede, blev kaldt ind samtidig. Vores tid er også kostbar.	Godt
	22	Der gik [godt to uger], fra jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, til jeg blev indlagt. Det kalder jeg ikke ventetid i denne sammenhæng.	Godt
	24	Kunne godt ønske kortere ventetid og evt., at undersøgelserne blev samlet lidt mere, så man evt. kom til [to undersøgelser] samme dag på Aarhus Universitetshospital [], så behandlingen kunne være startet før.	Virkelig godt
	27	Manglende akutafdeling.	Godt
	29	Overflyttet fra anden afdeling.	Virkelig dårligt
	32	Min indlæggelse var akut.	Virkelig godt
	33	Dejlig, personlig henvendelse om diagnose og forslag til behandling. Hurtig indkaldelse med meget kort ventetid, ok.	Virkelig godt

ID Kommentarer - T4



Samlet indtryk

	2	Hurtigt, sikkert og dygtigt personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
	4	Akut indlagt med [udposning]. Den undersøgende læge skræmte mig fra vid og sans med ALT, hvad der kunne ske ved en operation. "Hvis du altså vågner op igen". Oven på den svada blev jeg sendt hjem med en operationsdato [nogle dage senere]. "Tag den med ro, hvis den brister, er du død inden 5 sekunder"!	Virkelig godt
	7	Fik ikke fyldestgørende besked på ventetid. Måtte selv rykke flere gange.	Godt
	14	Bortset fra udsættelsen.	Virkelig godt
	17	Ferie i afdelingen, blev der sagt.	Virkelig godt
	18	Var gennem diverse undersøgelser på et andet sygehus, og blev indlagt derfra.	Virkelig godt
	28	Jeg blev ramt af blodpropper [] [i efteråret]. Efter at have ringet 112, gik alting meget stærkt. Det er et meget stort team på hospitalet, som bare er enestående. Jeg fik en meget fin behandling. Desværre måtte jeg til andet sygehus til operation []. Jeg var meget bange, men det gik jo godt.	Virkelig godt
	29	Ankom [] fra andet hospital.	Virkelig godt
	33	For lang ventetid.	Godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T2	Modtagelsen
1	Jeg blev venlig modtaget på afdelingen, og fik straks klar besked om, hvad der lå foruden.	Virkelig god
3	Virkelig god, så vidt jeg husker.	Virkelig god
6	God modtagelse. Man blev i løbet af dagen godt forberedt på den efterfølgende operation. (Megen information og mulighed for at stille spørgsmål).	Virkelig god
9	Rigtig søde og kompetente.	Virkelig god
12	God information og venligt personale.	Virkelig god
13	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen.	Intet svar
16	Personalet var meget imødekommende.	Virkelig god
23	Sygeplejerskerne var søde og gode. Jeg [takker] NN og anden NN for deres service og venlighed. Og også tredje NN.	Virkelig god
ID	Kommentarer - T3	Modtagelsen
1	Den sygeplejerske, der modtog mig, virkede ikke imødekommende, gav ikke hånd, og startede ikke med at sige velkommen. (Dette var ved første operation).	Dårlig
8	Operationen udsat på grund af ankomst af dårligere patient.	Virkelig god
12	Personalet er virkelig godt. Man føler sig virkelig velkommen.	Virkelig god
13	Jeg oplevede, at der var et fuldt og velinformeret beredskab på trods af, at [det var om natten]. Fantastisk.	Virkelig god
14	Godt.	Virkelig god
15	En bestemt sygeplejerske tog vare på mig hele dagen, til forskellige undersøgelser. Hun forklarede tydeligt, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Men følte sig ventet.	Virkelig god
22	I har siden sidst forskudt mødetiden 15-30 minutter, så I som regel er klar til at tage imod patienten efter jeres "morgenmøde". Det er positivt.	Virkelig god
29	Har ingen erindring.	Intet svar
32	Venligt og kompetent personale stod parat, da jeg blev kørt til afdelingen.	Virkelig god
33	God kontakt med plejepersonale og læger.	Virkelig god
ID	Kommentarer - T4	Modtagelsen
2	Søde sygeplejersker fulgte mig tæt og var meget beroligende at være sammen med.	Virkelig god
4	Indlagt og akutopereret to dage senere, super flot. Imens jeg blev opereret, blev der taget kærligt hånd om mine pårørende, både af plejepersonalet og af kirurgen, som efterfølgende fortalte, at alt var gået fint.	Virkelig god
7	En god oplevelse, hvor patienten er i centrum.	Virkelig god
8	Alle virkede søde.	God
17	Alle søde og hjælpsomme.	Virkelig god

 24	Akut.	Virkelig god
ID	Kommentarer - T-FÆLLES	Modtagelsen
 3	Selvom afdelingen var i feriemode/lukning af senge, så var personalet meget venligt og professionelle.	Virkelig god

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T2	Fejlhåndtering
5	En enkelt lille fejl: Ved udskrivelse til andet sygehus blev der åbenbart ikke bestilt sygetransport, selvom jeg fik at vide, at det var gjort. Da jeg rykkede efter det tidspunkt, hvor de burde have været der, opdagede de fejlen. Derefter gik det hurtigt, og jeg kom af sted.	Virkelig godt
6	Da jeg skulle ned og [behandles], blev der sendt en forkert patientjournal med.	Godt
10	Kommunikationssvigt mellem de to sygehuse. I hvert fald kendte man ikke til min sag, da jeg første gang kontaktede hjerteafdelingen på anden afdeling for at høre, hvordan det lå med min "sag".	Virkelig godt
14	Jeg oplevede at vågne op efter bedøvelsen, uden der var nogen i lokalet. Noget forvirret, stirrede op i loftet, det havde jeg ikke set før. Jeg kan ikke bedømme, hvor længe det varede, inden der kom en sygeplejerske og spurgte, om jeg var tørstig. Jeg svarede "Nå, så er jeg ikke død". "Nej, hvorfor skulle du være det?" var svaret. Senere fortalte min familie, at jeg havde fået at vide, at jeg blev bedøvet to gange, men det huskede jeg intet om. Jeg kunne ikke finde ud af nogen ting. Måske havde det været nødvendigt at snakke med mig!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Dårlig kommunikation mellem det ene og det andet personale.	Dårligt
19	Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres [] med et mindre indgreb (snit), men da jeg vågnede, var der foretaget oplukning af brystbenet?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Blødte uforholdsmæssigt meget på opvågningsafdelingen efter [operation]. Angiveligt fordi der var "gået hul" på en åre, hvilket medførte [en yderligere operation]. Jeg mener ikke, at der umiddelbart kan "gå hul" på en åre under operation.	Virkelig godt
23	1) Fejlbehandling fra lægerne. 2) Fejlen: at der gik betændelse i såret []. 3) Jeg fik det lige efter operationen og har det fortsat!	Godt
ID	Kommentarer - T3	Fejlhåndtering
1	Ved [indlæggelsen] blev jeg glemt [morgen]. Den ene sygeplejerske troede, at en anden sygeplejerske havde sat mig i gang med bad inden operationen. Forsinkelsen betød, at lægen stod og ventede uden for badeværelset, mens jeg stod under bruseren. Han rykkede mig for, om jeg snart var færdig. Den læge, jeg skulle tale med inden [operationen], virkede ikke til at kende til mit sygdomsforløb, og som følge heraf blev samtalen ikke god.	Godt
16	Jeg blev udskrevet og var hjemme [nogle dage]. Blev indlagt igen på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Efter endt operation var jeg alene på opvåkning, fordi mine forældre ikke blev informeret om, at jeg var ankommet til opvåkning. Da jeg kom op på afdelingen, gik der en time, førend der kom en sygeplejerske ind til mig og satte smertepumpen til. Det resulterede i, at jeg havde store smerter. Der gik derfor lang tid, med ekstra morfin, før jeg ingen smerter havde.	Virkelig dårligt
20	Vi ved alle, at indlæggelser ikke går uden om smerter, så når man åbner døren til en stue, må vedkommende gerne lukke den igen eller spørge, om den skal lukkes, da man er i et stadie af smerter, piller, træthed og helingsproces. Ellers oplevede jeg ingen fejl og vil gerne rose personalet på T3, Skejby Sygehus, for en god behandling.	Godt
23	Jeg oplevede, at en del af spørgsmålene ville de kunne have fået svar på, hvis de havde læst mine papirer.	Godt
24	Jeg fik lungebetændelse tre dage efter udskrivelsen efter kikkertoperation []. Blev behandlet med antibiotika af egen læge.	Intet svar
26	Smertepumpen virkede ikke optimalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 28 | Blev udskrevet inden resultat af blodprøver forelå :(Infektionstallet VAR for højt. | Intet svar |
| ✎ 30 | [Fejl under operation med bivirkninger i hele kroppen]. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T4

Fejlhåndtering

- | | | |
|------|---|------------|
| ✎ 8 | De ville udskrive mig, men fandt så ud af, at mit operationssår var sprunget op, så måtte syes igen. | Godt |
| ✎ 11 | Fejloperation. | Godt |
| ✎ 12 | Operationssåret blev lukket for tidlig. | Godt |
| ✎ 15 | Det var måske ikke lægens fejl, men KAG-røntgen af [hjertet] mislykkedes, og jeg blev ikke limet godt nok sammen, hvormed der opstod [komplikation], og det forlængede min indlæggelse, da jeg så skulle scannes. Jeg var utryk ved [en særlig tilstand, der har varet en måned]. Men jeg var bange for, det ikke var lukket helt. (Kunne måske have brugt lidt mere underretning). | Intet svar |
| ✎ 16 | Blev indlagt [to dage i efteråret]. Fik besked på at tage hjem pga. travlhed. Fik lovning af læge NN, at jeg kunne komme ind igen [ca. tre uger efter]. Fik så brev om at møde [nogle dage senere end den aftalte tid]. Det blev så annonceret [dagen inden aftalte mødetidspunkt]. Nyt brev til [anden dato], hvilket igen blev lavet om pga. vi kontaktede dem, da jeg fortsat havde mange smerter i benet og var sygemeldt i endnu længere tid. Kan undre sig over hele tiden at få at vide, at der var akutte patienter. Hvordan kan man vide det en måned frem i tiden? | Dårligt |

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 21 | De havde dårligt med medicin. | Godt |
| ✎ 24 | Forkert medicin på medicinkortet. Fejlen blev rettet på mit kort, men hvis ikke årsagen afdækkes, hvilket jeg ikke ved, om den er blevet, er det svært at vurdere håndteringen. | Intet svar |
| ✎ 34 | Angreb af svamp i mund. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T-FÆLLES

Fejlhåndtering

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Udsivning i forbindelse med operation []. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Postoperativt opstod der en blodig ansamling på knap en liter []. | Virkelig godt |

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede logistikken i hele forløbet på Skejby som særdeles velfungerende. Alt klappede, og jeg fik klar besked om både min situation, behandling, og hvad der videre skulle ske.	Virkelig godt
3	Kan ikke huske ret meget af forløbet. Glemte når jeg havde fået en besked.	Virkelig godt
4	Efter min operation havde jeg meget blod fra min [operation], og jeg blev derfor sendt til undersøgelse på øre-/næseafdelingen på kommunehospital. Det var en skrækkelig oplevelse! Jeg blev afhentet [om formiddagen] og var fastende, da jeg skulle i narkose igen. Da jeg ankom, blev jeg anbragt i en kælder med megen uro. Der var børn, der løb rundt og en del trafik af personale, som ofte åbnede en dør ud til, angiveligt for at aflevere noget? På samme gang lå en ældre dame, som græd meget. Jeg kan ikke tale, når jeg ligger [pga. operationen]. Der var ikke nogen, der tog sig af hende. Det var belastende for mig. Jeg kom først til undersøgelse [sent om eftermiddagen] og var tilbage på Skejby [om aftenen]. Jeg følte mig som nyopereret hjertepatient ikke taget godt vare på.	Virkelig godt
8	Super behandlingsforløb.	Virkelig godt
15	Lang historie.	Godt
17	Super tilfreds.	Virkelig godt
23	Da jeg havde sukkersygd, ville det have været bedst, at jeg fik [medicin] fra starten.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Bortset fra en dårlig modtagelse ved første operation og en læge, der ikke kendte mit forløb ved anden operation, synes jeg, at forløbene var okay.	Godt
2	Operationen blev udsat én dag på grund af anden operation. Så det må siges at være helt ok.	Virkelig godt
12	Jeg var positivt overrasket. Personalet levede op til alle standarder. Endda til røntgenfotografering, hvor jeg havde det virkelig skidt med slem kvalme. Der endte [flere] unge mænd med at hjælpe mig igennem det hele, med en hånd at holde i, pose, vand og stol. Positiv overraskelse!	Virkelig godt
13	Så snart jeg kom på Skejby, gik forløbet smidigt og gnidningsfrit.	Virkelig godt
17	Vi oplevede, at afdelingen ikke kunne klare det tryk der var lagt på dem. Det gjorde, at jeg ikke oplevede min indlæggelse som en positiv ting. Vi følte, at vi havde fat i en operationsfabrik. Så mange ind, så mange ud som muligt, uden tid til ordentlig pleje af de indlagte.	Virkelig dårligt
18	Da jeg kom fra opvågning til afdelingen, fungerede det smertestillende ikke. Efter en time kom der en fra opvågningen. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt
20	Blev udskrevet [få] dage efter indlæggelse og derefter indlagt igen, selvom jeg stadig havde et kollaps [], hvilket var lidt chokerende, men alt gik godt til sidst.	Godt
21	Efter min mand var opereret, fik jeg ikke besked, og der var en sygeplejerske, der spurgte, om jeg havde sagt, jeg ikke ville have besked :(Jeg sad på min mands stue hele dagen.	Godt
22	Selvom man som patient har været igennem det samme tidligere, er personalet villige til og gode til at gennemgå det igen. Personalet er unikt. Motiverer patienten på en god måde.	Godt
24	Kikkertoperationen blev udsat til næste dag. Fastede helt til [om eftermiddagen], før de sagde, at operationen var udsat.	Virkelig godt
27	For meget ventetid på grund af manglende akutafdeling.	Godt
ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 4 Jeg kan ikke forestille mig, at der findes et bedre forløb. Bortset fra første akutmodtagelse. Jeg er meget imponeret og taknemmelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Da jeg forlod afdelingen, takkede jeg for god behandling af læger og personale. Og det gør jeg hermed endnu engang. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Jeg var kun indlagt i 30 timer. | Godt |
| ✎ | 36 Meget behagelige læge og sygeplejersker på Røntgenafdelingen. | Godt |
| ✎ | 37 Den var lang, men meget tryk. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T-FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | |
|---|------------------------------|---------------|
| ✎ | 3 Rimelig kort og effektivt. | Virkelig godt |
|---|------------------------------|---------------|

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	God og klar information, ikke mindst i de tilfælde, hvor jeg skulle træffe valg, f.eks., om jeg ønskede en mekanisk eller biologisk hjerteklap.	Virkelig godt
2	Måske udleveres der for meget og for omfattende skriftligt materiale.	Godt
7	Det kneb med min hukommelse, hvad jeg fik at vide.	Godt
14	Jeg ville gerne have haft en orientering om, hvordan min helbredstilstand var efter operationen. Helst mundtligt.	Godt
17	Godt tilfreds.	Virkelig godt
23	Det var ok med information.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
2	Vi har ikke fået tilsendt pjece med information om øvelser før operationen. Vi ved ikke, om det er noget, man normalt gør. Den pjece vi fik efter operationen indeholder øvelser, hvor der står, man skal gøre dem før operation. Den ville vi godt have haft.	Virkelig godt
8	Lidt for dårlig information om muligheden for udsættelse. Klar til operation [om morgenen]. Aflysningen kom læge NN med [syv timer senere] cirka.	Virkelig godt
11	Det tog tre uger at få besked om den prøve, der var indsendt, og så måtte vi rykke for den. Noget utilfredsstillende.	Godt
12	Det var alt, hvad jeg behøvede at blive informeret om, og det var sagt på en måde, som på ingen måde kunne være bedre. Jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
15	Kontrol på sygehuset var meget dårlig. Faktisk intet værd.	Virkelig godt
17	Jeg fik ikke megen hjælp under min indlæggelse, hverken fysisk eller mundtlig.	Virkelig dårligt
20	Nogle læger skulle udtale sig mere korrekt og slappe lidt mere af under samtalen, selvom de har travlt. To vurderinger fra to læger er alle tiders! De er stressede, ja, men det er patienterne også, og følelsesladede, men ellers er lægerne dygtige.	Godt
21	[Patienten] kunne sagtens have været hjemme og sove inden indlæggelsen. Jeg tror, at det er patienthotellet, der skal tjene penge.	Godt
28	For mange forskellige læger med hver sin mening.	Godt
32	Jeg var i [vinter] indlagt på samme afdeling, med samme lidelse, så der var ikke brug for så mange informationer. Jeg blev ofte opfordret til at stille spørgsmål, hvis jeg havde brug for det.	Virkelig godt
33	Der var god information under hele forløbet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
4	"Karl Smart"-information ved første akutmodtagelse. Jeg fik dog en undskyldning af samme læge senere.	Virkelig godt
9	Jeg har kun ros til al personale. Og hele forløbet, under indlæggelse, var over al forventning.	Virkelig godt
19	Jeg har ikke noget at klage over.	Godt
26	Min hukommelse er ikke så god, men jeg har prøvet at besvare spørgsmålene så godt som	Virkelig godt

muligt.

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 35 | Udskrevet []. Morfintablet udleveret til [de følgende par dage]. [Nogle dage senere]: Lovet opkald fra sygeplejerske mangler. [Ugen efter]: Indlagt på andet sygehus [med anden lidelse] (formentlig pga. manglende information om morfinens virkning). Udskrevet [flere dage senere]. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Det var ikke altid, jeg kunne huske alt det, de havde sagt til mig. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T-FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|------|
| ✎ 4 | Før operationen fik jeg at vide, at jeg skulle gå hjemme i en måned. Efter operationen fik jeg at vide, at der kunne gå op til et halvt år, før jeg kunne arbejde. Denne misinformation før operationen har påvirket mig meget. | Godt |
|-----|---|------|

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Jeg blev udskrevet fra T2 til andet sygehus. Transporten forgik i ambulance. Overflytningen virkede veltilrettelagt.	Virkelig godt
3	Blev sendt til en anden afdeling efter en uge.	Virkelig godt
11	Patienten blev først orienteret om sin udskrivelse en time før. Derefter placeret i en stol for at vente flere timer på transport. Træt og konfus ankom hun til et andet sygehus sidst på eftermiddagen med en stærkt blødende [legemsdel], som ikke var tilset inden udskrivelsen.	Godt
14	Det var hårdt selv at sørge for maden efter den gode forplejning, vi fik på Skejby. Meget ros til personalet for servering, det betyder meget, at maden er appetitvækkende.	Godt
17	Tilfreds.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke talt med praktiserende læge.	Virkelig godt
19	Jeg ville gerne have været på plejehjem nogle dage, indtil jeg var tryk ved at komme hjem.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
5	Opereret [], hjem [tre dage senere]. Lidt hurtigt.	Virkelig godt
9	Hjem en til to dage for tidligt.	Godt
12	Jeg var lidt utryk ved at skulle hjem, mine smerter taget i betragtning, men visheden om, at jeg til hver en tid bare kunne ringe til afdelingen og få fat på en sygeplejer, hjalp mig utrolig meget.	Virkelig godt
18	Jeg synes ikke, jeg var klar, da jeg ikke havde fået noget at spise siden søndag aften, og jeg bestilte ikke andet end at kaste op. Så alt smertestillende hjalp ikke!	Godt
20	Man skal tage mere hensyn til patienter, der IKKE har nogen omkring sig efter en operation, og som er bange for at være alene efter udskrivelse, da det stadig er smertefuldt, selvom lungen har foldet sig ud igen. Man er ikke helt stabil, og jeg var personligt, de første syv dage, bange for, at det skulle ske igen og bange for at være alene.	Godt
ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
2	Kom måske lidt for hurtigt hjem, idet der ugen efter opstod indre blødning med indlæggelse til følge.	Virkelig godt
4	Mange knus med held og lykke. Blev oplyst om endelig at kontakte afdelingen, hvis der blev problemer, eller jeg have spørgsmål.	Virkelig godt
5	Fik ved udskrivelse besked om, at der ville være en kontrol efter en måned. Kunne ikke forstå, at jeg ikke modtog mit brev. Jeg henvendte mig og fik at vide, at det først er efter tre måneder. Det synes jeg er dårligt, da jeg fik på skrift, at det var efter én måned.	Godt
10	Behandlingen var første del af en operation [omkring hovedpulsåre], og den information, jeg fik om, hvornår næste del skulle foretages, var helt misvisende. Tre uger efter ringede jeg og fik den rigtige besked, meget dårligt.	Godt
24	Nej, perfekt.	Godt
37	Oplevede mange gange, at hjemmeplejen ikke kunne forstå oplysninger, som hospitalet har sendt med hjem.	Virkelig godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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













ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Jeg mener, toiletterne kunne fremstå mere indbydende (rengøring). Om alle de mennesker, jeg var i berøring med på [afdelingerne], kan jeg blot sige, at jeg er dybt imponeret over det arbejde, der gøres. Igen vil jeg fremhæve logistikken og informationsniveauet.	Virkelig godt
5	Jeg er super tilfreds med alt det, der skete på T2, og mit forløb i det hele taget på Skejby. Specielt når jeg har oplevet det efterfølgende forløb på et andet sygehus, så er I klasser bedre!	Virkelig godt
10	Selvfølgelig ville det være behageligt med enestuer.	Virkelig godt
11	Særligt godt har været personalets gode humør, trods en meget travl afdeling.	Godt
17	De små borde ved sengene må ikke bruges til alt muligt såsom: Chokolade, vindruer, brugte termometre og andet. Fy for fanden! Min kone vaskede ved hvert besøg det lille bords overflade.	Virkelig godt
19	Jeg måtte vente længe på toilethjælp efter operationen.	Godt
20	Det er, som om man er på et godt hotel med flinke tjenere, bortset fra at de gerne ville have mange blodprøver. Mange tak for det ophold.	Virkelig godt
21	Der blev ikke rengjort ordentlig i krogene, og efter en opkastning [] blev der ikke rengjort hurtigt og effektivt nok.	Virkelig godt
22	Man kunne måske løbende fjerne nullermænd under sengene, så de ikke ligger der i flere dage. Det er trods alt en afdeling med patienter med åbne sår.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Forbedre toiletforholdene. Ikke ok, at toiletterne skal deles med andre (besøgene/pårørende).	Godt
2	Jeg blev taget rigtig godt af og fik hjælp, når jeg havde brug for det. Personalet var rigtig flinke.	Virkelig godt
4	Vedrørende indlæggelsen på det ene hospital inden overførsel til et andet hospital [i efteråret]. Under al kritik. Indlagt på intensiv. Ikke mulighed for at komme ud af sengen. Mad, mikroovn, ingen valgmuligheder. Fejl på fejl. Med dræn foretaget på stue. Ingen hygiejne. Dårlig, dårlig behandling.	Virkelig godt
5	[En svagelig pårørende] var indlogeret på patienthotellet. Personalet hentede ham et par gange [] og [tog] ham [med] hen til mig, FLOT! Restauranten på patienthotellet er ikke så indbydende som på Amtssygehuset. Det samme gælder værelset og maden.	Virkelig godt
7	Alt o.k. under min indlæggelse.	Intet svar
8	Venlighed, service, omsorg.	Virkelig godt
10	Alle på Afdeling T3 var søde, venlige og altid meget hjælpsomme.	Virkelig godt
12	Jeg ville blive rigtig glad for, hvis sygeplejer NN på afsnit T3 hjerte-lunge-karkirurgisk afdeling T på Aarhus Universitetshospital, som bl.a. havde ansvaret for mig, fik at vide, at jeg er virkelig taknemmelig for at have haft ham der. Den bedste sygeplejer, som både spurgte ind til mig og mit liv, og også bredt fortalte ud om hans. Hans tilstedeværelse gjorde mit ophold virkelig rart og menneskeligt, og det ville glæde mig, hvis han fik det at vide.	Virkelig godt
13	T3 er det bedste hotel i Aarhus. Det er blot en skam, at man skal være syg for at kunne være der :-)	Virkelig godt
14	Alle var søde og hjælpsomme.	Virkelig godt

Bilag 5

-  15 Det føles meget trygt, at en bestemt person følger én og altid har overblik over min tilstand. Personalet er meget venligt og altid klar til at svare på spørgsmål og hjælpe. Opholdet på [gangen] var særligt fint, her følte man sig virkelig tryk, selvom der var krise. Der var tid til at tage vare på patienten. Virkelig godt
-  16 Afdelingen kunne gøre noget for maden. Et andet sygehus tilbyder tre retter at vælge i mellem. Hos jer én ret. Kan du ikke lide det, er det ærgerligt. Ingen blødkogte æg. Dårligt
-  17 De skal fokusere på patienter og ikke pengene. Medicinen var ikke ordentlig oplyst til apoteket fra lægens side, så vi måtte bruge en time og et opkald til afdelingen, før vi kunne få medicinen. Der var bestilt ikke mindre end 300 morfin DAK. Det var en narkoman værdig. Virkelig dårligt
-  19 Fantastisk sygehus/afdeling. Kan godt forstå, at sygehuset er blevet kåret til landets bedste, og bør også blive det i år. Virkelig godt
-  20 Personlig forplejning var super god. Spørg eller vurdering, om døren skal holdes åben eller lukket. Personalet var enormt venlige og gode at snakke med om personlige ting som helbred og fremtidige mål. Godt
-  22 Der er meget støj fra køkkenet/opvaskerummet, især over middag, hvor man som nyopereret har brug for søvn og hvile. Det kan være svært at få ro på de stuer, der er lige i nærheden af opvaskerummet. Bedre lydisolering foreslås. Tosengsstuer er at foretrække. Firesengsstuer giver "stress" []. Godt
-  24 Sygeplejerskerne var virkelig gode til at tilbyde smertestillende medicin, når de kunne se, man havde ondt efter operationen. Virkelig godt
-  25 Godt. Virkelig godt
-  31 Jeg vil godt have lov til at rose det ene sygehus og de forskellige afdelinger, hvor jeg efterhånden har modtaget behandlinger, for, at tingene bare kører lige efter bogen. I stor modsætning til det andet sygehus, hvor man føler, at alting sejler, og at afdelingerne overhovedet ikke arbejder sammen. Jeg har haft cancer i [flere] år og brugt meget tid på de to sygehuse, så jeg ved, hvad jeg snakker om. Virkelig godt
-  32 Personalet på afdelingen fremstår som vidende, kompetente og interesserede. Personalet møder altid patienten med et smil på læben og en frisk kommentar. Et dejligt sted at være indlagt, når det nu skal være sådan. Virkelig godt

ID Kommentarer - T4

Samlet indtryk

-  1 Rengøring på stuen var meget mangelfuld. Støv og spindelvæv mange steder. Godt
-  2 Der er utroligt rent på I4, og de har meget søde og grundige personaler. Virkelig godt
-  3 En meget kold atmosfære hos både afdelingen og personalet. Et venligt ord kunne gøre underværker. Godt
-  4 Absolut kun godt at sige om afdeling T4, Skejby. Virkelig godt
-  5 Det var i orden. Godt
-  6 Sengen var for dårlig, da madrassen ikke var god at ligge på så længe som fire timer. Virkelig godt
-  13 Efter min opfattelse var alt perfekt. Jeg kvitterede med [chokolade] til vagtstuen. Virkelig godt
-  17 Jeg lå i et undersøgelsesrum i syv dage, men plejen var rigtig god. Men var meget alene. Virkelig godt
-  19 Jeg har ikke noget at klage over med de to gange, jeg har været der. Godt
-  20 Dygtige og positive læger og sygeplejersker. Optimisme og glade smil. Virkelig godt
-  22 Min vurdering er til rent ug! Virkelig godt
-  23 Oplevede en positiv og medfølelse pleje, og især stor indlevelse i min situation. Tak til alle. Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Lidt varmere på badeværelset. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Jeg synes, at afdelingen behandlede mig rigtig godt i alle henseender. | Godt |
| ✎ | 30 Den menneskelige kontakt med afdelingens ansatte var rigtig god! | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg synes alt i alt, det var en fin behandling, som jeg fik. Alle var meget søde og oplagte til at yde en perfekt service. Kan ikke blive bedre efter min mening. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Hele vejen igennem forløbet en professionel tilgang. Det gælder begge sygehuse. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T-FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 1 Sødt og rart PERSONALE over hele linjen. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 Toiletforholdene kunne være bedre. Herudover er mit indtryk af afdelingen overordentligt positivt. | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.