

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Øjenafdeling J

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.....	85
	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:	113
Besvarelser fra afdelingens patienter:	92
Afdelingens svarprocent:	81%

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

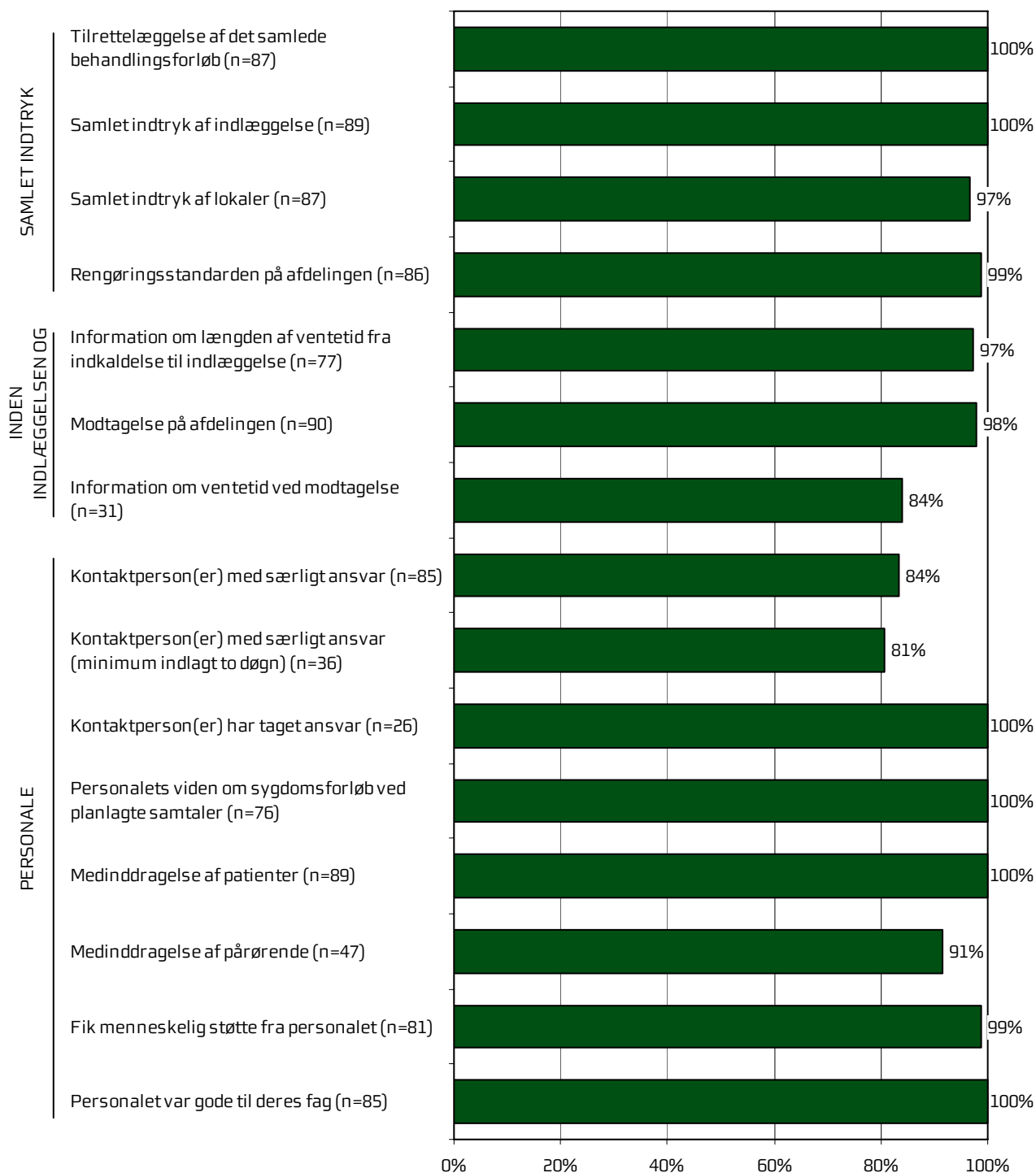
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

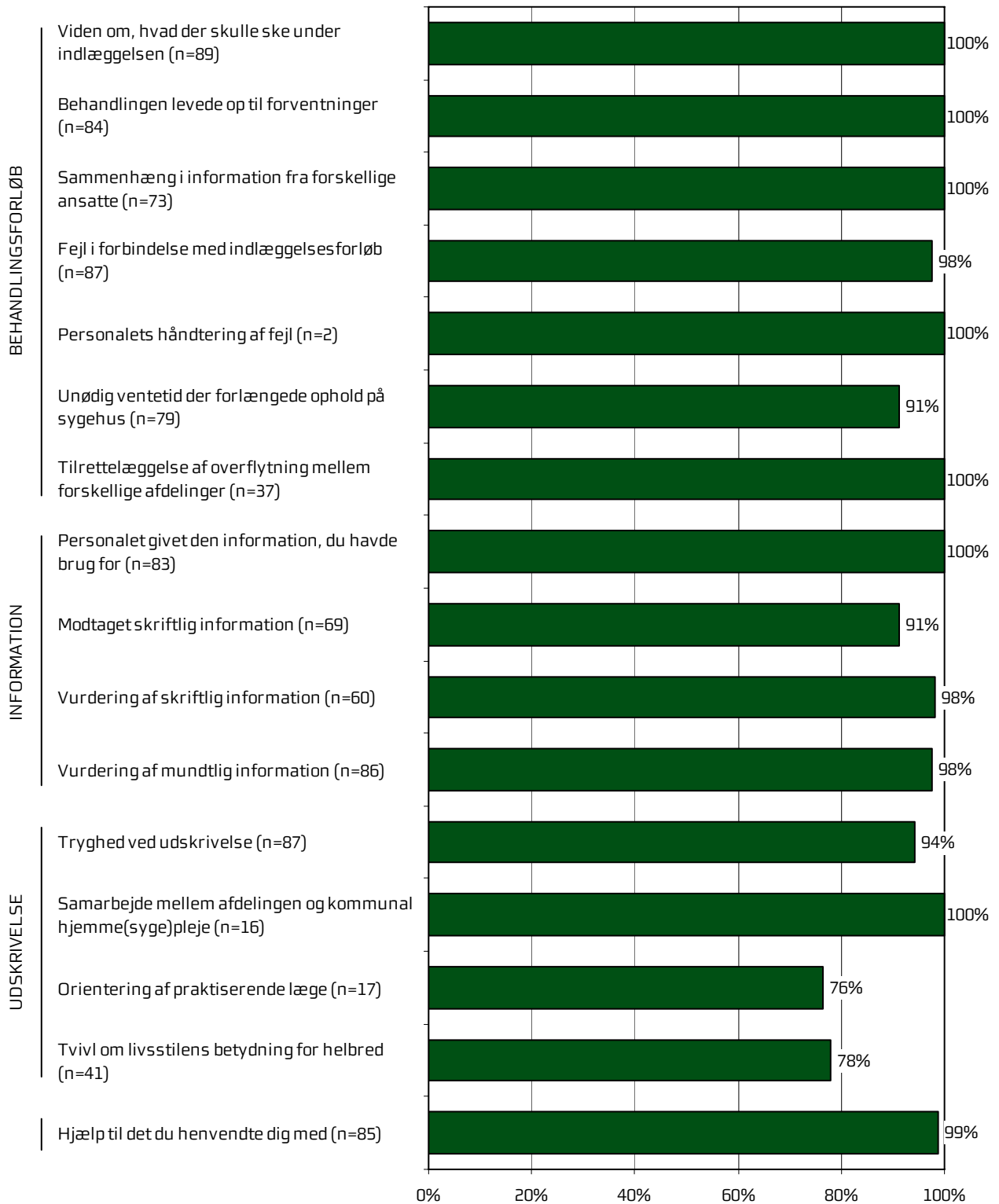
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øjenafdeling J

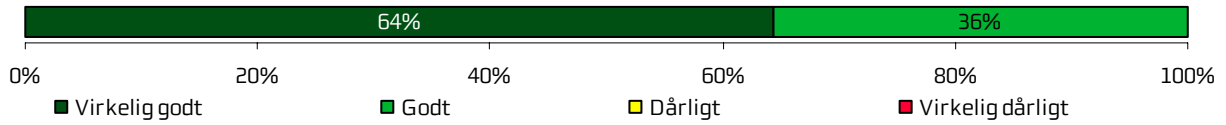
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

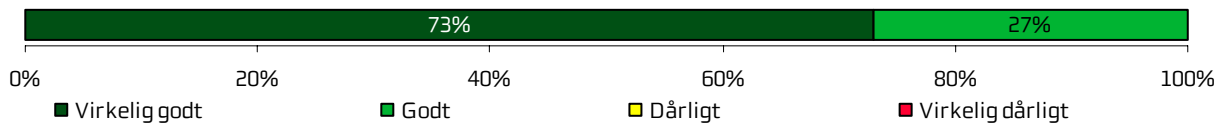
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

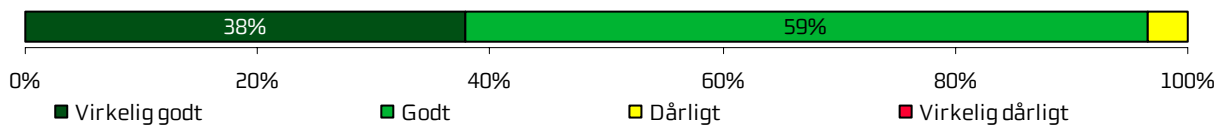
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=87)



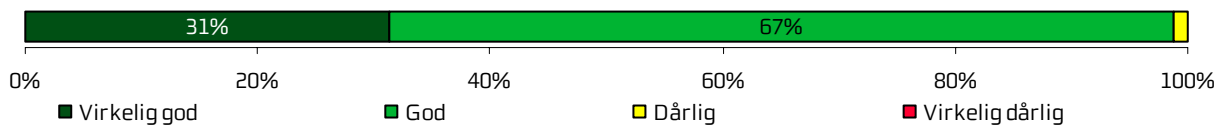
Samlet indtryk af indlæggelse (n=89)



Samlet indtryk af lokaler (n=87)



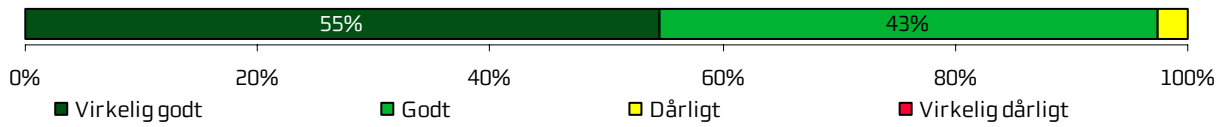
Rengøringsstandard på afdelingen (n=86)



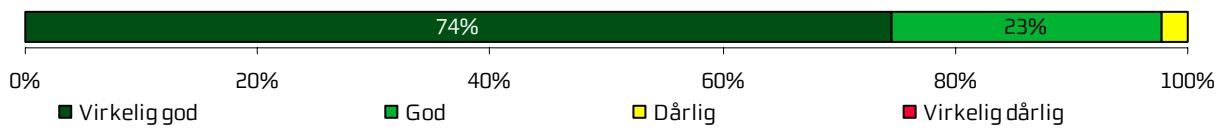
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	100 %	97 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	99 %	99 % *	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	92 %	94 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	-	-	96 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

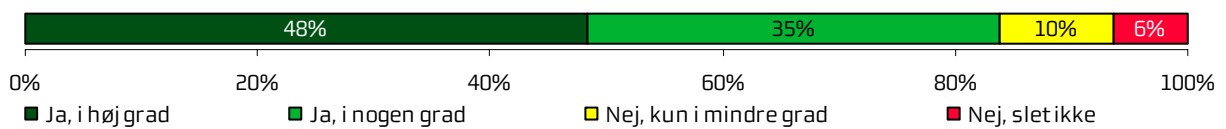
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=77)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



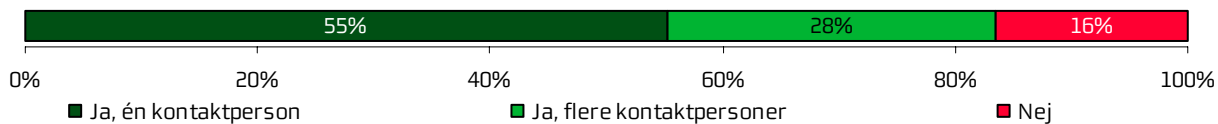
Information om ventetid ved modtagelse (n=31)



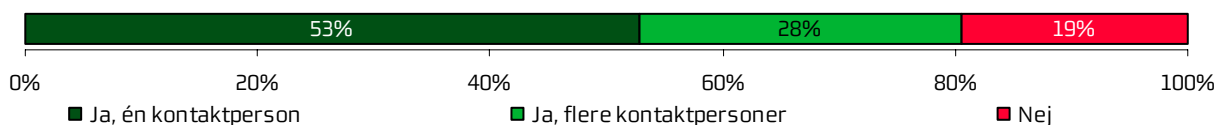
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	99 %	-	100 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	81 %	58 % *	87 %	61 % *	76 % *

Personale

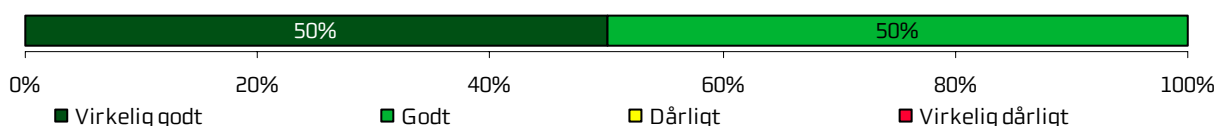
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



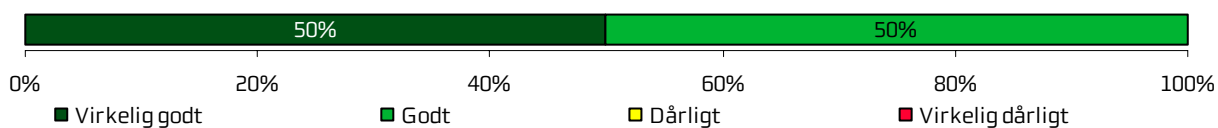
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=36)



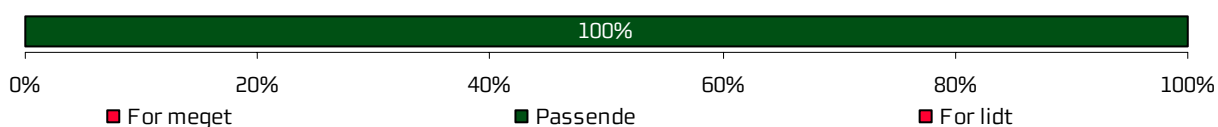
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



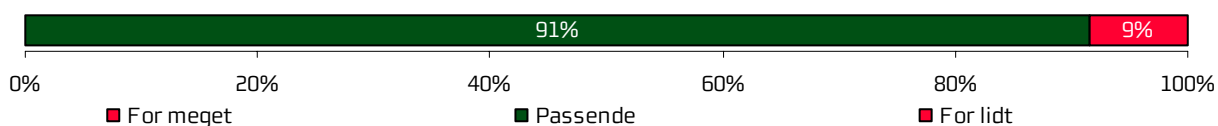
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=76)



Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



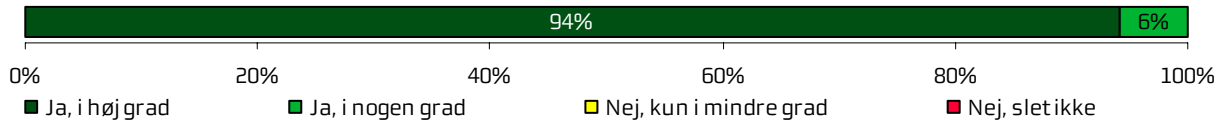
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	80 %	79 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	84 %	-	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?	100 %	98 %	97 % *	98 % *	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	96 % *	98 % *	97 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	93 %	88 %	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	98 %	98 %	98 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=85)

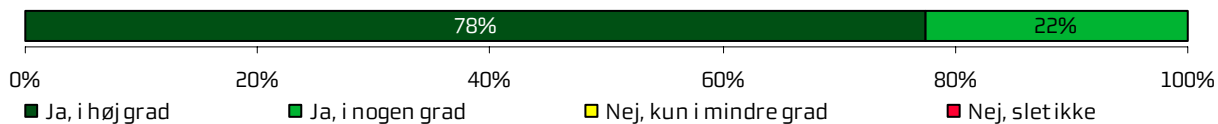


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	99 % *	100 %	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

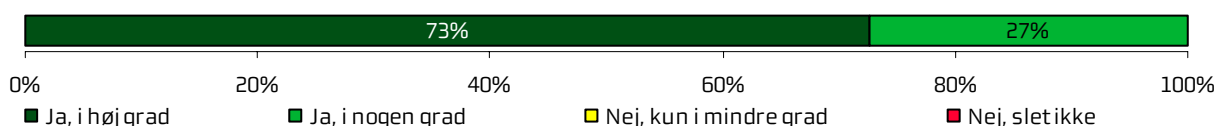
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=89)



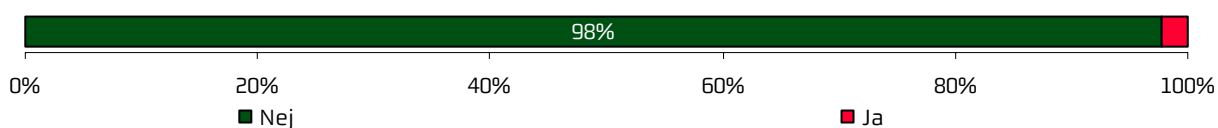
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



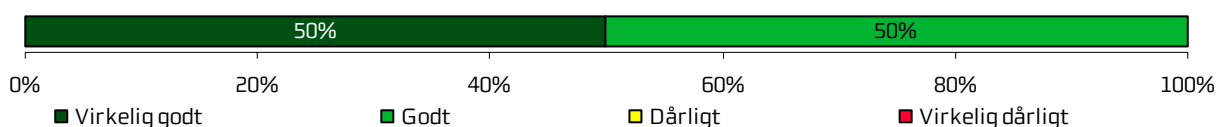
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



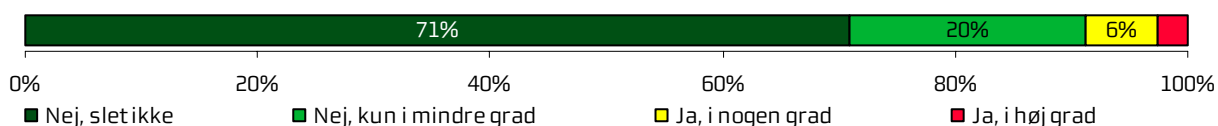
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=87)



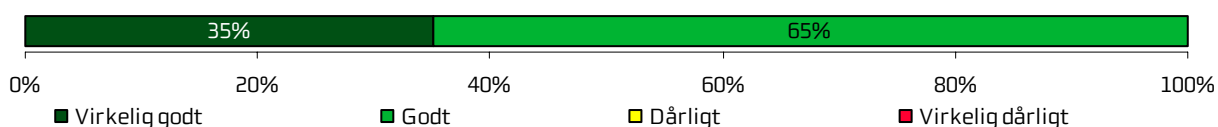
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=79)



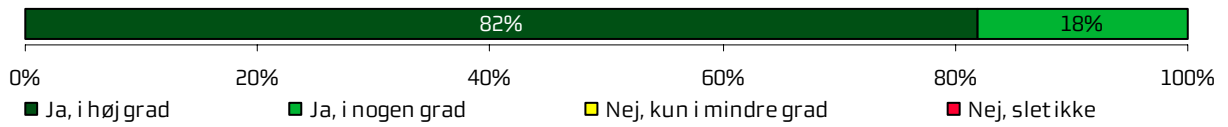
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



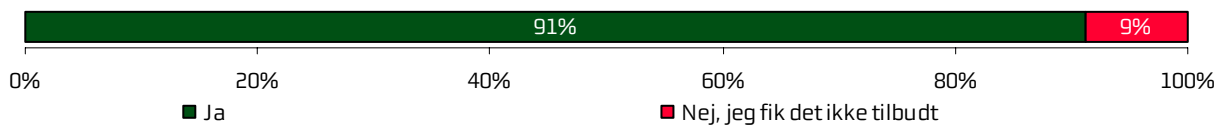
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	97 %	98 % *	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	96 % *	97 % *	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	98 %	97 % *	96 % *	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	98 %	93 %	-	92 % *	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	-	83 % *	57 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	91 %	95 %	87 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	93 %	-	98 % *	88 % *	93 % *

Information

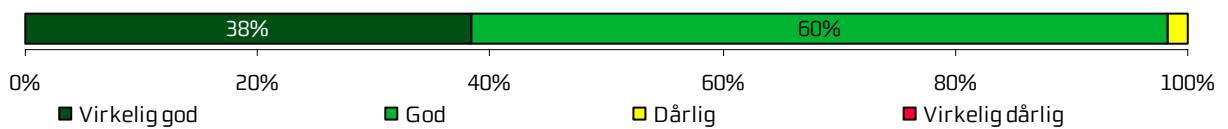
Personalet givet den information, du havde brug for (n=83)



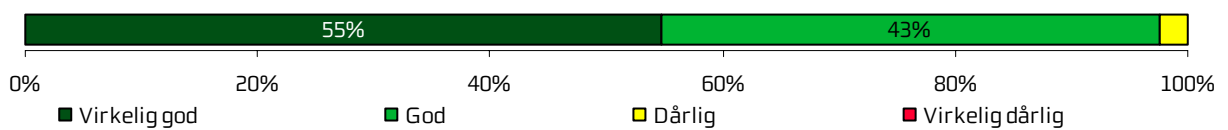
Modtaget skriftlig information (n=69)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



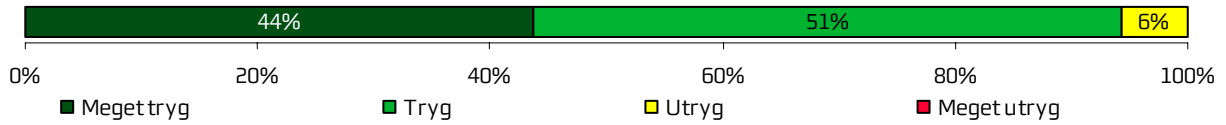
Vurdering af mundtlig information (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	86 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	97 %	97 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	94 %	98 %	100 %	89 % *	94 % *

Udskrivelse

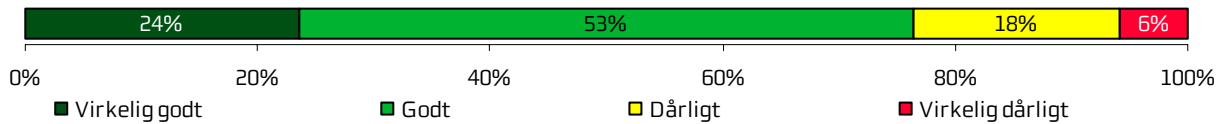
Tryghed ved udskrivelse (n=87)



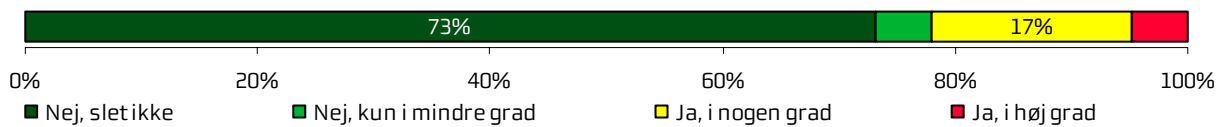
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



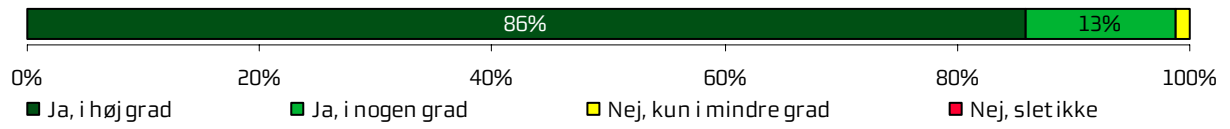
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	96 %	98 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	94 %	95 % *	97 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	80 %	96 % *	95 %	79 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	74 %	83 %	83 %	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=85)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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. Portoer 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) 81 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	81%	100%
Køn		
Mand	42%	44%
Kvinde	58%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	4%	4%
20-39 år	7%	7%
40-59 år	21%	22%
60-79 år	55%	54%
80- år	13%	13%

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		92		100%
Køn				
Mand		39		42%
Kvinde		53		58%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		4%
20-39 år		6		7%
40-59 år		19		21%
60-79 år		51		55%
80- år		12		13%
Skema udfyldt af				
Patienten		80		90%
Pårørende		9		10%
Modersmål				
Dansk		84		94%
Ikke dansk		5		6%
Indlæggelsesform				
Akut		5		5%
Planlagt		87		95%
Afsnitsnavn				
J-HOTEL		64		70%
ØJENAFD. FÆLLES		9		10%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		19		21%

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	64	36	0	0	87	3
Køn						
Mand	62	38	0	0	37	2
Kvinde	66	34	0	0	50	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	50	50	0	0	6	0
40-59 år	67	33	0	0	18	1
60-79 år	67	33	0	0	48	2
80- år	55	45	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	35	0	0	75	3
Pårørende	67	33	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	67	33	0	0	79	3
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	65	35	0	0	83	2
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	69	31	0	0	61	1
ØJENAFD. FÆLLES	75	25	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	18	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	73	27	0	0	89
Køn					
Mand	66	34	0	0	38
Kvinde	78	22	0	0	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	84	16	0	0	19
60-79 år	72	28	0	0	50
80- år	80	20	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	75	25	0	0	77
Pårørende	67	33	0	0	9
Modersmål					
Dansk	74	26	0	0	81
Ikke dansk	80	20	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	40	60	0	0	5
Planlagt	75	25	0	0	84
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	75	25	0	0	61
ØJENAFD. FÆLLES	78	22	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	87
Køn					
Mand	38	57	5	0	37
Kvinde	38	60	2	0	50
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	67	0	0	6
40-59 år	28	72	0	0	18
60-79 år	45	51	4	0	47
80- år	33	58	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	3	0	75
Pårørende	44	56	0	0	9
Modersmål					
Dansk	37	59	4	0	79
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	40	58	2	0	83
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	40	58	2	0	60
ØJENAFD. FÆLLES	22	67	11	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	56	6	0	18

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	31	67	1	0	86
Køn					
Mand	27	70	3	0	37
Kvinde	35	65	0	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	67	0	0	6
40-59 år	33	67	0	0	18
60-79 år	36	64	0	0	47
80- år	9	82	9	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	30	70	0	0	74
Pårørende	33	67	0	0	9
Modersmål					
Dansk	31	68	1	0	78
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	0	5
Planlagt	33	65	1	0	81
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	34	66	0	0	59
ØJENAFD. FÆLLES	13	88	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	5	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	55	43	3	0	77	3	5
Køn							
Mand	54	43	3	0	35	1	1
Kvinde	55	43	2	0	42	2	4
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	50	33	17	0	6	0	0
40-59 år	38	54	8	0	13	2	0
60-79 år	63	37	0	0	46	1	3
80- år	44	56	0	0	9	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	54	43	3	0	68	2	4
Pårørende	57	43	0	0	7	0	1
Modersmål							
Dansk	55	42	3	0	71	2	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	5
Planlagt	55	43	3	0	77	3	0
Afsnitsnavn							
J-HOTEL	50	50	0	0	56	3	1
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	4	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24	12	0	17	0	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	74	23	2	0	90
Køn					
Mand	68	29	3	0	38
Kvinde	79	19	2	0	52
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	50	33	17	0	6
40-59 år	74	26	0	0	19
60-79 år	76	22	2	0	49
80- år	83	17	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	76	22	3	0	78
Pårørende	78	22	0	0	9
Modersmål					
Dansk	77	21	2	0	82
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	73	24	2	0	86
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	73	25	2	0	63
ØJENAFD. FÆLLES	88	13	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	21	5	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	48	35	10	6	31	4
Køn						
Mand	60	25	10	5	20	2
Kvinde	27	55	9	9	11	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	25	38	25	13	8	0
60-79 år	58	33	8	0	12	3
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	33	13	8	24	4
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	43	39	11	7	28	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	1
Planlagt	52	31	10	7	29	3
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	47	29	18	6	17	3
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	0	10	10	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	55	28	16	85
Køn				
Mand	50	31	19	36
Kvinde	59	27	14	49
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	50	33	17	6
40-59 år	50	39	11	18
60-79 år	54	24	22	46
80-år	64	27	9	11
Skema udfyldt af				
Patienten	52	30	18	73
Pårørende	78	22	0	9
Modersmål				
Dansk	57	30	13	77
Ikke dansk	40	0	60	5
Indlæggelsesform				
Akut	60	40	0	5
Planlagt	55	27	18	80
Afsnitsnavn				
J-HOTEL	53	26	21	57
ØJENAFD. FÆLLES	67	33	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	32	11	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	53	28	19	36
Køn				
Mand	37	38	25	16
Kvinde	65	20	15	20
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	48	28	24	25
80- år	50	33	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	48	32	19	31
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	57	30	13	30
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	56	24	21	34
Afsnitsnavn				
J-HOTEL	58	23	19	26
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	25	8

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	26	3
Køn						
Mand	42	58	0	0	12	0
Kvinde	57	43	0	0	14	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	61	39	0	0	18	1
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	45	0	0	22	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	50	50	0	0	24	3
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	58	42	0	0	19	2
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	1

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	50	50	0	0	76	13
Køn						
Mand	50	50	0	0	34	4
Kvinde	50	50	0	0	42	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	31	69	0	0	16	3
60-79 år	54	46	0	0	41	8
80- år	67	33	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	66	11
Pårørende	44	56	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	51	49	0	0	69	12
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	50	50	0	0	72	12
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	43	57	0	0	53	8
ØJENAFD. FÆLLES	71	29	0	0	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	16	3

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	0	100	0	89
Køn				
Mand	0	100	0	39
Kvinde	0	100	0	50
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	100	0	19
60-79 år	0	100	0	49
80-år	0	100	0	11
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	77
Pårørende	0	100	0	9
Modersmål				
Dansk	0	100	0	81
Ikke dansk	0	100	0	5
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	5
Planlagt	0	100	0	84
Afsnitsnavn				
J-HOTEL	0	100	0	61
ØJENAFD. FÆLLES	0	100	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	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	0	91	9	47	43
Køn					
Mand	0	88	12	26	12
Kvinde	0	95	5	21	31
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	2
20-39 år	0	80	20	5	1
40-59 år	0	82	18	11	8
60-79 år	0	96	4	23	27
80- år	0	100	0	6	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	39	39
Pårørende	0	100	0	7	2
Modersmål					
Dansk	0	91	9	45	37
Ikke dansk	-	-	-	1	4
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	3	2
Planlagt	0	91	9	44	41
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	0	93	7	28	34
ØJENAFD. FÆLLES	0	100	0	6	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	13	6

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	80	19	1	0	81	7
Køn						
Mand	76	24	0	0	33	3
Kvinde	83	15	2	0	48	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	67	33	0	0	18	1
60-79 år	84	13	2	0	45	5
80- år	89	11	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	1	0	71	6
Pårørende	88	13	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	74	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	5	0
Planlagt	79	20	1	0	76	7
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	79	19	2	0	53	7
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	19	0

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	94	6	0	0	85	4
Køn						
Mand	97	3	0	0	36	1
Kvinde	92	8	0	0	49	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	89	11	0	0	19	0
60-79 år	94	6	0	0	47	3
80- år	100	0	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	95	5	0	0	73	4
Pårørende	89	11	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	94	6	0	0	78	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	5	0
Planlagt	94	6	0	0	80	4
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	93	7	0	0	58	3
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	18	1

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	78	22	0	0	89	0
Køn						
Mand	73	27	0	0	37	0
Kvinde	81	19	0	0	52	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0
40-59 år	63	37	0	0	19	0
60-79 år	80	20	0	0	50	0
80- år	80	20	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	23	0	0	77	0
Pårørende	89	11	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	77	23	0	0	81	0
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	79	21	0	0	84	0
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	80	20	0	0	61	0
ØJENAFD. FÆLLES	78	22	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	19	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	77	23	0	0	84	5
Køn						
Mand	81	19	0	0	36	1
Kvinde	75	25	0	0	48	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0
40-59 år	47	53	0	0	17	2
60-79 år	85	15	0	0	48	3
80- år	78	22	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	26	0	0	73	4
Pårørende	100	0	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	77	23	0	0	77	4
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	77	23	0	0	80	4
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	76	24	0	0	59	2
ØJENAFD. FÆLLES	83	17	0	0	6	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	19	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	73	27	0	0	73	12
Køn						
Mand	67	33	0	0	33	3
Kvinde	78	22	0	0	40	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	50	50	0	0	6	0
40-59 år	69	31	0	0	16	2
60-79 år	73	27	0	0	41	7
80- år	83	17	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	70	30	0	0	63	10
Pårørende	88	13	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	72	28	0	0	67	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	75	25	0	0	69	11
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	78	22	0	0	49	9
ØJENAFD. FÆLLES	63	38	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	16	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	98	2	87
Køn			
Mand	100	0	36
Kvinde	96	4	51
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	100	0	6
40-59 år	100	0	18
60-79 år	96	4	49
80- år	100	0	10
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	75
Pårørende	100	0	9
Modersmål			
Dansk	97	3	79
Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	5
Planlagt	99	1	82
Afsnitsnavn			
J-HOTEL	98	2	59
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	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	-	-	-	-	2	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	-	-	-	-	1	0
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	71	20	6	3	79	3
Køn						
Mand	65	19	10	6	31	3
Kvinde	75	21	4	0	48	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	80	0	20	0	5	0
40-59 år	63	32	5	0	19	0
60-79 år	77	16	5	2	44	3
80- år	57	14	14	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	17	7	3	70	2
Pårørende	43	57	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	68	22	7	3	73	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	73	20	4	3	75	2
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	76	18	2	4	55	2
ØJENAFD. FÆLLES	71	14	14	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	29	18	0	17	0

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	35	65	0	0	37	1	43
Køn							
Mand	31	69	0	0	16	0	18
Kvinde	38	62	0	0	21	1	25
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	3
40-59 år	36	64	0	0	11	1	7
60-79 år	28	72	0	0	18	0	28
80- år	-	-	-	-	3	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	35	65	0	0	31	1	39
Pårørende	33	67	0	0	6	0	2
Modersmål							
Dansk	35	65	0	0	34	1	40
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	0	2
Planlagt	35	65	0	0	34	1	41
Afsnitsnavn							
J-HOTEL	26	74	0	0	19	0	37
ØJENAFD. FÆLLES	40	60	0	0	5	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13	0	4

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	82	18	0	0	83
Køn					
Mand	80	20	0	0	35
Kvinde	83	17	0	0	48
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	80	20	0	0	5
40-59 år	79	21	0	0	19
60-79 år	81	19	0	0	47
80- år	89	11	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	82	18	0	0	72
Pårørende	88	13	0	0	8
Modersmål					
Dansk	83	17	0	0	75
Ikke dansk	100	0	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	82	18	0	0	79
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	82	18	0	0	56
ØJENAFD. FÆLLES	88	13	0	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	19

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	64	17	10	9	69	11
Køn						
Mand	48	24	16	12	25	7
Kvinde	73	14	7	7	44	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	83	17	0	0	6	0
40-59 år	43	21	14	21	14	4
60-79 år	73	14	8	5	37	7
80- år	38	25	25	12	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	14	12	8	59	10
Pårørende	43	57	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	65	14	11	10	63	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	65	17	9	9	65	11
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	73	13	11	2	45	8
ØJENAFD. FÆLLES	14	43	14	29	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	18	6	18	17	2

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	2	0	60	0
Køn						
Mand	38	57	5	0	21	0
Kvinde	38	62	0	0	39	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	50	17	0	6	0
40-59 år	55	45	0	0	11	0
60-79 år	39	61	0	0	33	0
80- år	17	83	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	59	2	0	51	0
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	39	59	2	0	54	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	41	57	2	0	56	0
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	37	63	0	0	41	0
ØJENAFD. FÆLLES	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	7	0	14	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	55	43	2	0	86
Køn					
Mand	49	51	0	0	35
Kvinde	59	37	4	0	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	67	33	0	0	6
40-59 år	63	37	0	0	19
60-79 år	50	46	4	0	50
80- år	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	57	41	3	0	74
Pårørende	44	56	0	0	9
Modersmål					
Dansk	56	41	3	0	78
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	40	60	0	0	5
Planlagt	56	42	2	0	81
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	57	40	3	0	58
ØJENAFD. FÆLLES	56	44	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	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	44	51	6	0	87
Køn					
Mand	47	50	3	0	36
Kvinde	41	51	8	0	51
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	67	17	17	0	6
40-59 år	39	56	6	0	18
60-79 år	43	51	6	0	51
80- år	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	43	51	7	0	75
Pårørende	56	44	0	0	9
Modersmål					
Dansk	47	47	6	0	79
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	0	5
Planlagt	46	49	5	0	82
Afsnitsnavn					
J-HOTEL	51	46	3	0	59
ØJENAFD. FÆLLES	22	56	22	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	5	0	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	38	62	0	0	16	2	67
Køn							
Mand	30	70	0	0	10	1	24
Kvinde	50	50	0	0	6	1	43
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0	5
40-59 år	-	-	-	-	3	0	16
60-79 år	33	67	0	0	9	1	39
80- år	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	38	62	0	0	13	2	59
Pårørende	-	-	-	-	3	0	5
Modersmål							
Dansk	36	64	0	0	14	2	61
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	2	1	2
Planlagt	43	57	0	0	14	1	65
Afsnitsnavn							
J-HOTEL	40	60	0	0	10	1	46
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	3	1	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	16

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	24	53	18	6	17	65
Køn						
Mand	21	57	21	0	14	22
Kvinde	-	-	-	-	3	43
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	2	4
40-59 år	20	60	20	0	5	13
60-79 år	22	44	22	11	9	37
80- år	-	-	-	-	1	8
Skema udfyldt af						
Patienten	21	50	21	7	14	58
Pårørende	-	-	-	-	3	5
Modersmål						
Dansk	21	57	21	0	14	61
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	5
Planlagt	24	53	18	6	17	60
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	30	30	30	10	10	44
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	3	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	15

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	73	5	17	5	41	45
Køn						
Mand	67	6	22	6	18	18
Kvinde	78	4	13	4	23	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	67	0	33	0	12	7
60-79 år	71	10	14	5	21	29
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	6	17	3	35	40
Pårørende	-	-	-	-	3	5
Modersmål						
Dansk	75	6	17	3	36	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	2
Planlagt	74	3	18	5	38	43
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	72	0	24	4	25	33
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	4	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	7

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	86	13	1	0	85	4
Køn						
Mand	81	19	0	0	37	2
Kvinde	90	8	2	0	48	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	67	33	0	0	6	0
40-59 år	83	17	0	0	18	1
60-79 år	89	9	2	0	45	3
80- år	92	8	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	12	1	0	74	3
Pårørende	78	22	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	86	13	1	0	78	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	85	14	1	0	81	4
Afsnitsnavn						
J-HOTEL	85	14	2	0	59	4
ØJENAFD. FÆLLES	89	11	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	0	0	17	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.

Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
1	Alt var perfekt ordnet.	Virkelig godt
4	Dejligt at blive ringet op, at man var rykket to måneder frem på ventelisten! Utrolig søde og venlige, hver gang man snakkede med dem!	Virkelig godt
8	Jeg blev ikke indkaldt, men blev af min speciallæge henvist til kontrol [om sommeren] angående problemer med tidligere opereret øje. Fik en tid til operation på det andet øje [få dage senere] ved læge NN.	Virkelig godt
10	Jamen afdelingen havde styr på det hele, da jeg modtog indkaldelsen.	Virkelig godt
12	Alt var godt.	Virkelig godt
13	Blev ringet op, operationen var fremrykket en måned. Rigtig godt.	Virkelig godt
15	Jeg var henvist til et andet sygehus, men de modtog ikke patienter [i den pågældende periode], hvor jeg skulle have lavet en [operation] []. Derfor blev min henvisning lavet om til Aarhus.	Virkelig godt
17	For lang tid fra første gang, til jeg fik besked om min operation [ca. otte måneder].	Intet svar
19	Har ikke oplevet ventetid.	Virkelig godt
20	Ingen problemer. Meget fin information begge gange.	Godt
21	Brochurer med for lille skrift (jeg er øjenpatient).	Virkelig godt
23	Jeg fik tilbudt en tid før aftalt, men kunne desværre ikke bruge den.	Virkelig godt
25	Patienten blev akut indlagt, henvist fra andet sygehus, så der var ingen ventetid!	Virkelig godt
26	Meget imponeret over forløbet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
2	Jeg kom via ambulance, da jeg selvforskyldt kom til skade på min egen adresse. Derfor ventede jeg i ni timer på at blive opereret i øjet. Der kom åbenbart flere akuttillfælde ind, og jeg blev løbende orienteret om ventetiden.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
5	Blev akut indlagt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg ankom dagen inden operationen for at nå at blive tilset af læge NN. Blev dog først tilset af denne dagen efter, umiddelbart inden operationen.	Godt
2	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
6	Efter at have talt med lægen blev jeg ringet op af en sygeplejerske, som fortalte alt omkring operationen.	Godt
8	I første omgang udmærket information om operation. Den blev dog lavet om, og derefter fik jeg ikke en dato før lang tid efter.	Godt
9	Blev ikke indkaldt, da det var en akut tid.	Godt
11	Er kommet på Øjenafdelingen gennem flere år. Har også været på Patienthotellet nogle gan-	Godt

ge.

 12 Min operation blev aflyst to gange.




Virkelig godt

Øjenafdeling J

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Modtagelsen
1	Alt var perfekt.	Virkelig god
4	De var simpelthen så søde og kom hele tiden og tjekkede! Virkelig en god oplevelse.	Virkelig god
5	Første gang god. Anden gang til operation ikke god. Blev ikke sendt til den rigtige afdeling.	God
8	Jeg kendte jo afdelingen fra tidligere. Så jeg følte det meget "hjemligt".	Virkelig god
9	Blev "indlagt" på patienthotellet i ventetiden på øjenafdelingen. Kunne også nå at få frokost.	Virkelig god
10	I udviser stor omsorg for patienterne. DEJLIGT.	Virkelig god
12	Alt i orden.	Virkelig god
20	Første operation [i vinteren], anden operation [i efteråret]. Enten glemte man at informere, eller også mente man, at jeg vidste det fra [første gang]. Men det var UTRYGT.	Intet svar
21	Helt igennem professionel.	Virkelig god
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Modtagelsen
2	NN var sygeplejerske, og hun gjorde ventetiden til at holde ud. Hun gjorde alt for, at jeg skulle have det så godt som muligt.	Virkelig god
3	Personalet var meget omsorgsfulde og informerende :-)	Virkelig god
5	Lang ventetid inden [operationen], [mange timer].	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Følte at jeg blev glemt i venteværelset. Først da jeg henvendte mig, gik det op for personalet, at læger NN var gået hjem.	Dårlig
2	Jeg måtte vente [i over to timer] fra min fastetid var ovre, før jeg blev opereret.	Virkelig god
7	De er rigtig søde på afdelingen.	Virkelig god
8	Meget venlig og sød modtagelse.	Virkelig god

Øjenafdeling J**Hvilke(n) fejl oplevede du?**






	ID	Kommentarer - J-HOTEL	Fejlhåndtering
	16	Skemaet er svært at besvare, da jeg var indlagt på Patienthotellet, hvilket vil sige, at man stort set passer sig selv! Desuden oplevede jeg, at man selv bliver sendt ned på Patienthotellet, når man har ligget to timer på ryggen efter operation. Jeg følte nærmest, at jeg "sejlede" derned ad. Når man [er ældre], synes jeg IKKE, det er i orden!	Intet svar
	20	Tidspunkt for operation blev flyttet, men patienthotellet fik ikke besked. Derved en uenighed om tidspunkt. Der manglede koordinering af de forskellige undersøgelser inden operationen, om det ikke var registreret, og derved ventetid, som var unødvendigt, og jeg måtte selv gøre opmærksom herpå.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	8	En lille ridse i det ikke-opererede andet øje, der var meget ubehagelig.	Virkelig godt

Øjenafdeling J

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
4	Virkelig en positiv oplevelse! Jeg havde et kateter, der sad lidt træls, som jeg gerne ville have ud, og det ville personalet naturligvis ikke, før de var sikre på, at alt var gået godt. Det kan jeg godt forstå nu, men da jeg lå der i min "efternarkoserus", og havde det fint bortset fra det kateter, der havde ramt en nerve, så min hånd gjorde mega nas, var jeg lidt sur, men i dag vil jeg sige, at de selvfølgelig gjorde det helt rigtigt.	Virkelig godt
6	Jeg var indlagt/indskrevet på Patienthotellet og oplevede også her opmærksom støtte og fin service!	Virkelig godt
8	Behandlingen forløb uden komplikationer, og jeg har fået et godt syn på det opererede øje.	Virkelig godt
9	De to [operationer] blev forskellige, idet bedøvelsen [blev givet på forskellige måder]. Det blev jeg ikke informeret om.	Virkelig godt
21	Helt igennem udmærket.	Virkelig godt
22	Jeg blev mødt af utrolig flinke og dygtige læger, sygeplejersker og i øvrigt alt personale.	Virkelig godt
25	Fantastisk modtagelse. Har følt mig meget tryk. Lægerne har formået at kommunikere om [mit barns] kræft på en meget empatisk måde.	Virkelig godt
26	Meget professionelt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
2	Da jeg var indlagt var der ingen ventetid. Men siden hen har jeg måtte til kontrol hver uge i [næsten en måned]. Havde en times kørsel til sygehuset. Den længste tid var fem timer jeg måtte vente. Ikke én gang kom jeg ind til kontrol til tiden. Meget generende både for familie, der kørte for mig, og mig selv, fordi jeg havde det rigtig dårlig.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut og fik en fantastisk omsorgsfuld behandling. Super ros til personalet. De var kvalificerede, omsorgsfulde, deltagende og kunne tænke selv. Mange tak!	Virkelig godt
4	Var kun indlagt i et døgn.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Følte mig generelt tryk.	Godt
8	Alt i alt en god behandling.	Godt

Øjenafdeling J**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
 1	Alt blev forklaret korrekt.	Virkelig godt
 9	Kunne have ønsket at få mere at vide om operationen. Lægen fortalte det, da jeg spurgte, og hun gjorde det godt.	Virkelig godt
 14	Ja, jeg vil gerne udtrykke min tilfredsstillelse med et venligt og kompetent team. Jeg boede på patienthotellet. Et dejligt sted.	Virkelig godt
 26	Imponeret over effektivt og dygtighed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
 2	Synes, jeg har fået en fantastisk behandling både af sygeplejersker og læger. Kun ventetiden til efterfølgende kontrol har været meget belastende.	Virkelig godt

Øjenafdeling J

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
2	Kyndig.	Virkelig godt
7	Jeg fandt det underligt at det var så svært for mig at få lov at overnatte på patienthotellet. Selvom mit indgreb var lille, så lider jeg af PTSD og har stort behov for tryghed, og da min [pårørende] ringede til afdeling J, fik vi at vide, at det [at vi ikke have så langt] hver vej, gjorde, at vi bare kunne køre frem og tilbage to dage i rap. Jeg havde brug for at vide, at læger var lige i nærheden, og det lykkedes da også at få et ophold på patienthotellet. Og det var virkelig guld værd for mig.	Godt
8	Øjenafdelingen ringede til hjemmeplejen, og jeg fik straks hjælp til øjenbehandling. Det havde jeg i [over en måned].	Virkelig godt
15	Jeg er ikke henvist af egen læge men via [andet sted]. Men jeg ved ikke, hvor meget orientering, der er videregivet.	Virkelig godt
16	Jeg fik den besked af sygeplejersken, at man skulle huske at have en toilettaske stående pakket i tilfælde af afstødning!! DERFOR "utryg"! (Det var IKKE NN.) Ved da ikke, om min læge er orienteret!	Intet svar
21	Forløb uden problemer.	Virkelig godt
24	NB. Når "vi" kommer til undersøgelsen og henvender os til sygeplejersken, sidder han/hun med ryggen til os patienter. Det ser ikke "kønt" ud. Computeren bør flyttes, så sygeplejersken sidder med fronten eller siden mod os patienter. Det er kun en bagatel, men nu spørger I jo!	Godt
26	Alt ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
2	Jeg er stadig ikke færdigbehandlet. Mangler et par operationer. Ville godt ønske, jeg havde fået lidt mere at vide om [sygdommen] fra starten. Fik det at vide senere, da jeg fik [symptomer], som gjorde forfærdeligt ondt. [].	Virkelig godt
3	Jeg valgte selv at blive udskrevet i samråd med lægen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har været meget i tvivl om, hvad jeg måtte og efter hvor lang tid.	Godt

Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
1	Personalet var altid høflige og smilende. FLOT!	Virkelig godt
2	En rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
3	Dårlig information fra sygehus til praktiserende læge og læge NN.	Godt
5	At henvise til operationsgangen. Jeg vidste ikke, hvor den lå.	Virkelig godt
6	Fagligt dygtige læger. Ingen mærkbar stress hos personalet (selvom de havde travlt en af dagene). Meget sød og omsorgsfuld sygeplejerske. Behandling over al forventning!	Virkelig godt
8	Opholdet på patienthotellet ([flere] dage) var særdeles godt - også øjenplejen.	Virkelig godt
9	Patienthotellet: Et håndklæde til to overnatninger er utilstrækkeligt. Dørene er meget tunge at åbne, især indefra, hvor man ikke kan skubbe med kroppen. Ellers er patienthotellet dejligt at være på.	Virkelig godt
11	Har været "indlagt" på øjenafdelingen/patienthotellet i forbindelse med en []transplantation. Har kun rosede ord til afdelingens og patienthotellets personale. Der har været den flotteste service. Venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
12	De lavede en god [operation]. Jeg er godt [tilfreds] med det.	Virkelig godt
14	Det, der gjorde mest indtryk på mig, var, at ved ankomsten på det aftalte klokkeslæt, blev jeg modtaget af NN []. En meget venlig og omhyggelig orientering og klargøring til øjenoperation. Samme venlige omgangstone hver dag til kontrol. Uanset stor travlhed! En dejlig oplevelse! Jeg var ret bange, men lægerne NN er lige så venlige. Giver sig god tid. Tak for det!	Virkelig godt
15	Jeg var indlagt på patienthotellet og ikke afdelingen.	Virkelig godt
17	Hotellet har et rart personale.	Intet svar
18	Var ikke indlagt. Boede på patienthotel, hvor alt var i fin orden. Jeg kunne måske have efterlyst, at der også var mad og rejsegodtgørelse for min rejseledsager, da jeg nu er afhængig af en sådan.	Virkelig godt
19	Ikke til gene for mig, men personalet var meget fleksible pga. pladsmangel. Har oplevet en fantastisk effektivitet af et professionelt team i hele forløbet - fra henvisningen over undersøgelserne til operationerne. Er blevet informeret på en fin måde. Vil fremhæve lægens kvaliteter med hensyn til samtale og formidling. Det har været medvirkende til, at jeg har følt mig tryk [].	Virkelig godt
20	Godt, at jeg havde været der [tidligere], så jeg vidste nogenlunde hvordan. Men jeg savnede samme gode [inf?]. Alle var søde og hjælpsomme, og jeg er lykkelig for mine [] flotte operationer og mit "nye" liv :)	Godt
21	Selvom der var mange patienter, og mange mennesker ventede på gangene for at komme ind til undersøgelse, virkede personalet meget kompetente og venlige.	Virkelig godt
24	Udfaldet efter [transplantation] vil nok altid være individuelt. I skriftlig information står der rigtig nok, at resultatet først kan vurderes efter ét til to år. I mit tilfælde, [hvor jeg også har andre problemer,] har jeg efter operationen været og er delvist ugunstigt stillet (alene boende med hus/have). Eventuelt bede sygeplejerske i den mundtlige information pointere "ekstra" over for patienten om det (mulige) efterfølgende handicap []. Angående medicin (i den skriftlige information): [medikament] bruges ikke mere i behandling efter udskrivelsen. Og det blev jeg også mundtligt informeret om. Måske godt snart at revidere den skriftlige information. Ellers har jeg kun ROS og GODT at sige om hele forløbet :-)	Godt
25	Jeg brød mig ikke om, at personalet udtalte sig om [mit barn] til vores øvrige familie. "Det går	Virkelig godt

så godt. Det går altid godt med de operationer". [En pårørende] fik forståelsen af, at alt var godt og uden problemer, inden vi havde fået svar på [alle prøver] i forhold til risiko for en ekstra svulst []. Det virkede højst upassende.

ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
✎ 1	Der bør være en adskillelse af de patienter, som venter på at bliver overført til afdelingen og dagspatienterne. Giver/medfører megen uro.	Virkelig godt
✎ 2	Var patient på to afdelinger i Århus. På begge afdelinger var det en super behandling, man fik.	Virkelig godt
✎ 3	Personalet var fantastiske. Jeg følte mig tryk i en meget utrygt sygdomssituation. Jeg syntes, nogle af personalet var langt mere effektive og omsorgsfulde, end jeg kunne forvente.	Virkelig godt
✎ 4	Det samlede indtryk er baseret på kun ét døgn indlæggelse og må tages som udtryk for min umiddelbare oplevelse. Er kommet på Afdeling J jævnligt gennem [mange] år og har altid følt mig virkelig godt behandlet, både lægefagligt og menneskeligt. Fornemmelsen af godt arbejdsklima trods arbejdsstrævhed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	På patienthotellet var det meget dyrt for pårørende at købe mad, kaffe m.m. Det var lidt ærgerligt.	Godt
✎ 2	Personalet gjorde en stor indsats for, at jeg kunne overnatte på patienthotel. Rigtig flot!	Virkelig godt
✎ 3	Jeg synes, der er for lang ventetid fra aftalt tid, til man kommer for.	Godt
✎ 4	Ved forundersøgelsen var ventetiden meget lang ved læge NN, flere timer.	Virkelig godt
✎ 5	Dygtigt og hjælpsomt personale :-)	Virkelig godt
✎ 6	Alle ansatte på afdelingen var virkelig menneskelige og hjælpsomme lige fra dag et, om det var på operationsstuen eller ved henvendelser under indlæggelsen. Deres læger og sygeplejersker ved virkelig meget inden for deres individuelle specialer.	Godt
✎ 8	Trænger til nye lokaler og modernisering.	Godt
✎ 10	Utrolig venligt personale!	Virkelig godt
✎ 11	Men I bruger for meget tid og for mange penge på denne undersøgelse! Det er ikke første gang, jeg får den!	Godt
✎ 12	De var der bare, når jeg havde brug for dem. STOR ros herfra.	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.