

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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..... | 83 |
| | 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: | 164 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 91 |
| Afdelingens svarprocent: | 55% |

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

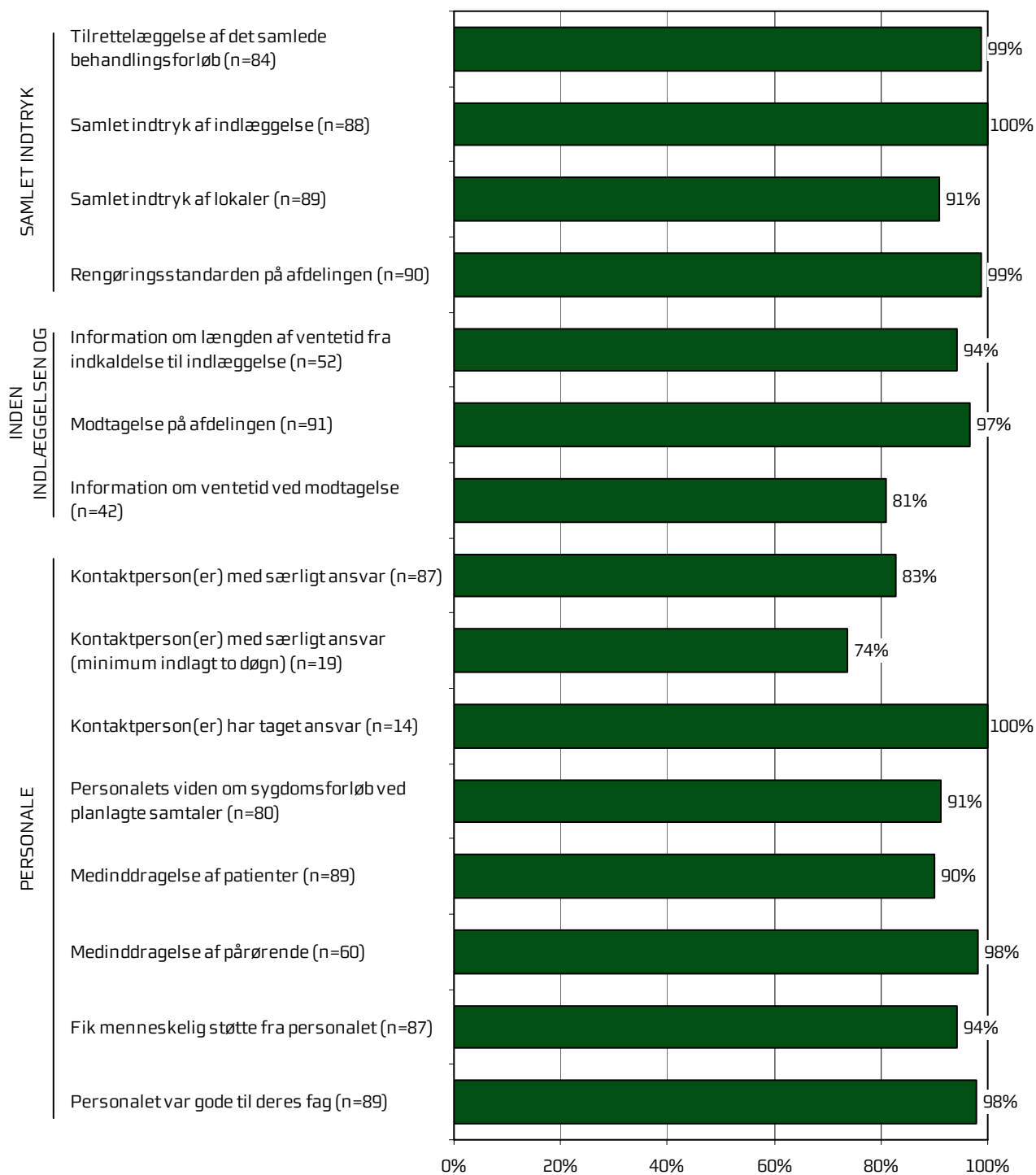
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

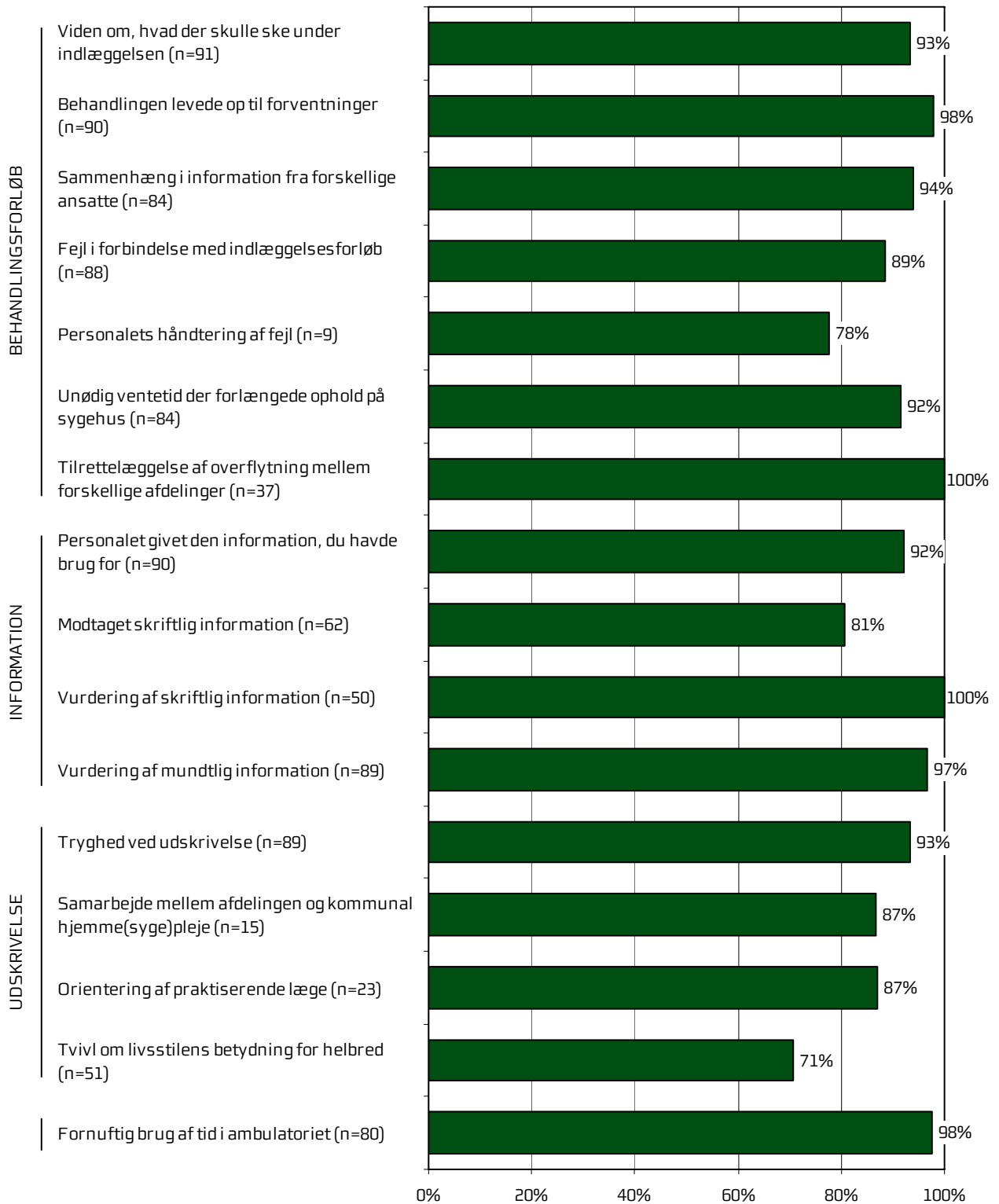
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

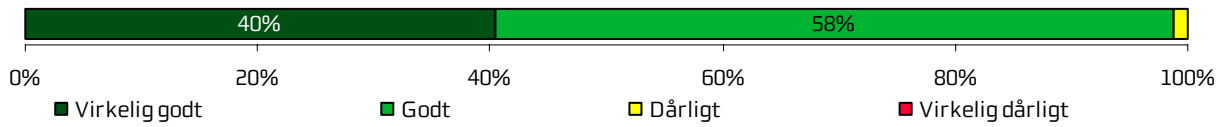
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

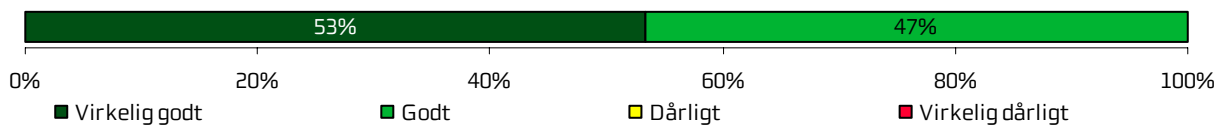
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

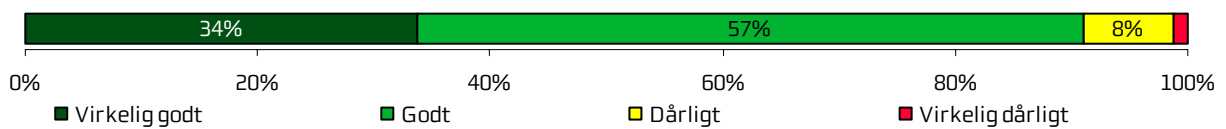
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



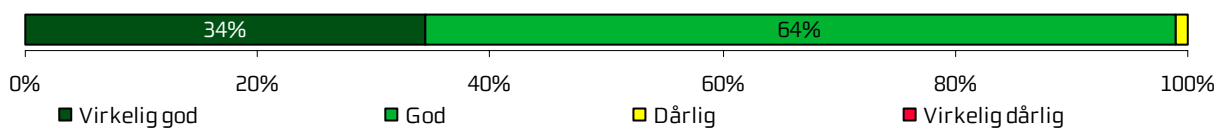
Samlet indtryk af indlæggelse (n=88)



Samlet indtryk af lokaler (n=89)



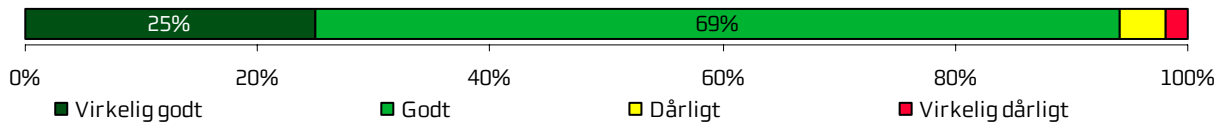
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



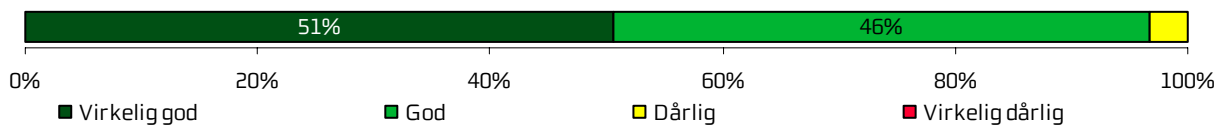
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 99 % | - | - | 98 % | 89 % * | 94 % * |
| Hvad er dit samlede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

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

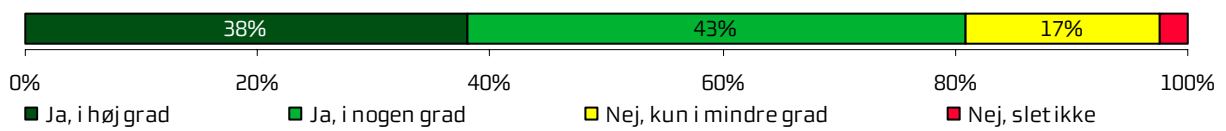
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=52)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



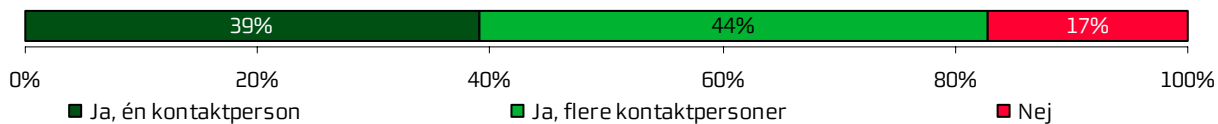
Information om ventetid ved modtagelse (n=42)



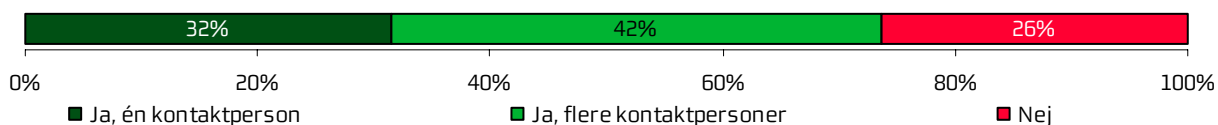
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 94 % | - | - | 98 % | 93 % | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 97 % | - | - | 100 % | 94 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 81 % | - | - | 86 % | 61 % * | 72 % * |

Personale

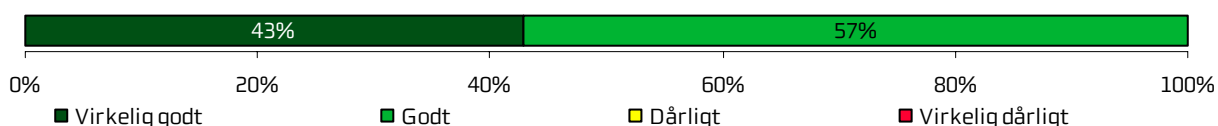
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=87)



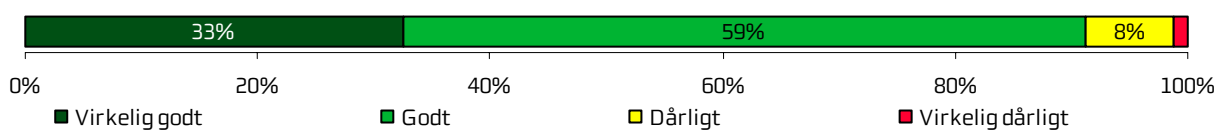
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=19)



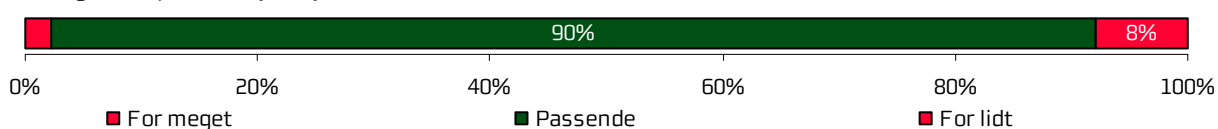
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



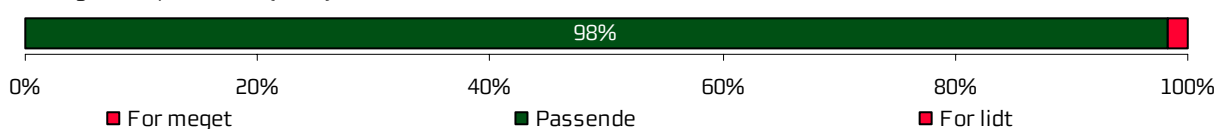
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



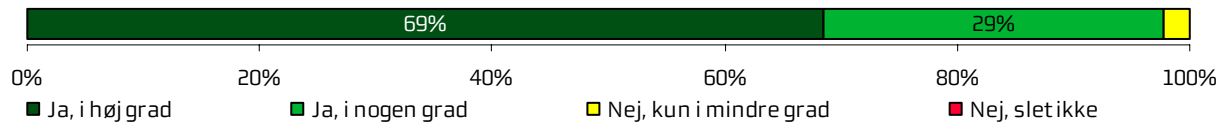
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 83 % | - | - | 87 % | 77 % | 80 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 74 % | - | - | 93 % | 76 % | 80 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 94 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 91 % | - | - | 97 % | 88 % | 91 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 90 % | - | - | 95 % | 83 % | 87 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 98 % | - | - | 93 % * | 79 % * | 83 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 94 % | - | - | 97 % | 89 % | 93 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=89)

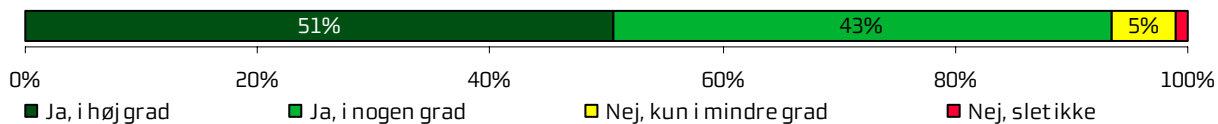


Sammenligning af afdelingens resultat

| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | - | - | 99 % | 96 % | 97 % |

Behandlingsforløb

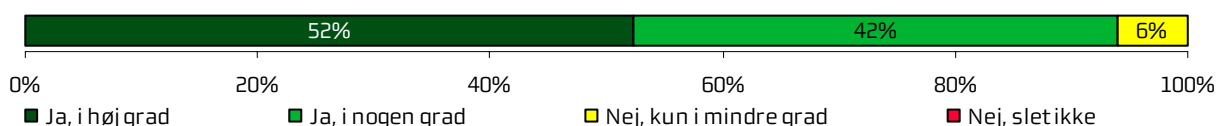
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



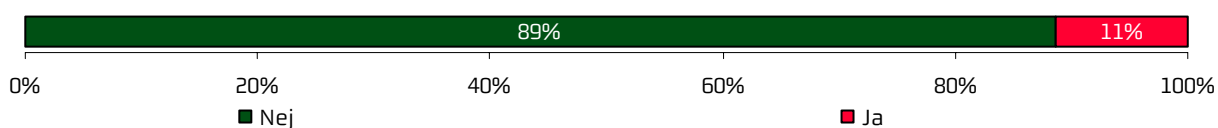
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



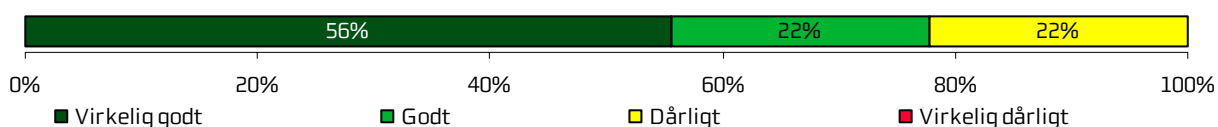
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



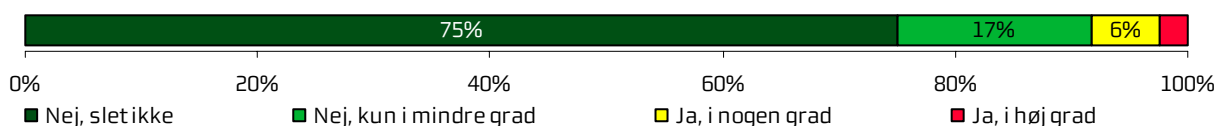
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



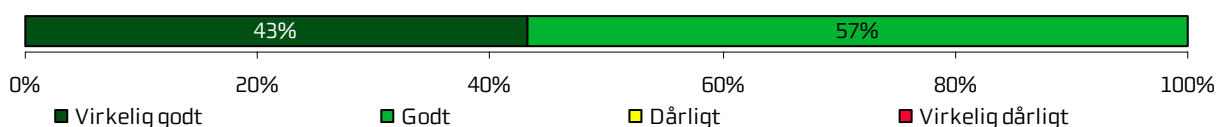
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



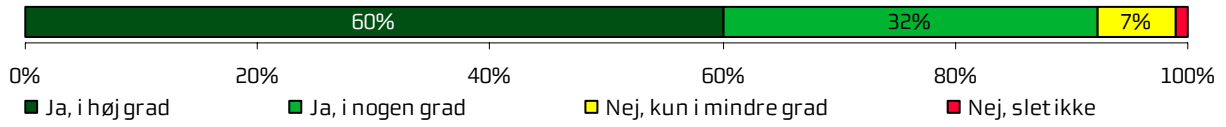
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



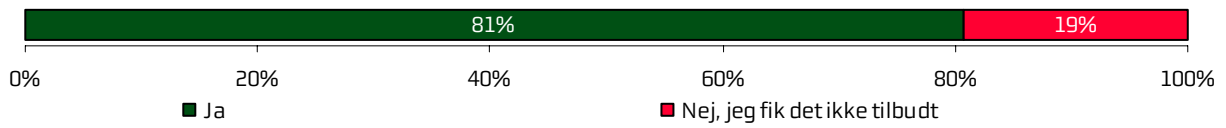
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 93 % | - | - | 95 % | 78 % * | 83 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 98 % | - | - | 95 % | 85 % * | 90 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 94 % | - | - | 97 % | 83 % * | 88 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 89 % | - | - | 92 % | 87 % | 89 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 78 % | - | - | 85 % | 61 % | 66 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 92 % | - | - | 93 % | 82 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 100 % | - | - | 97 % | 88 % * | 90 % * |

Information

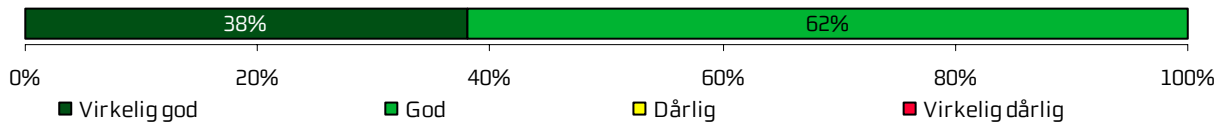
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



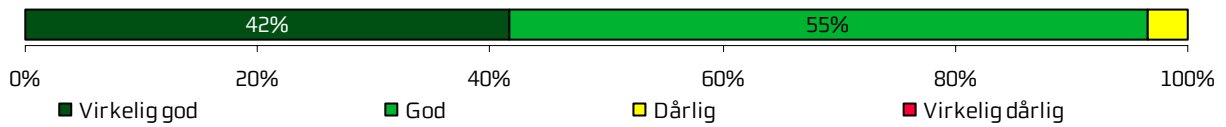
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



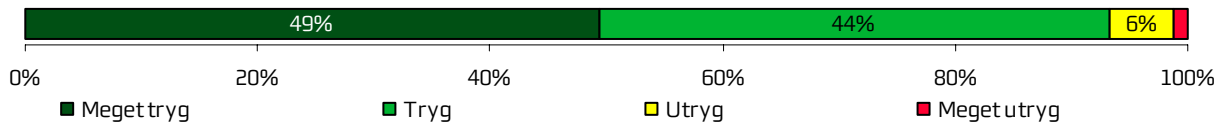
Vurdering af mundtlig information (n=89)



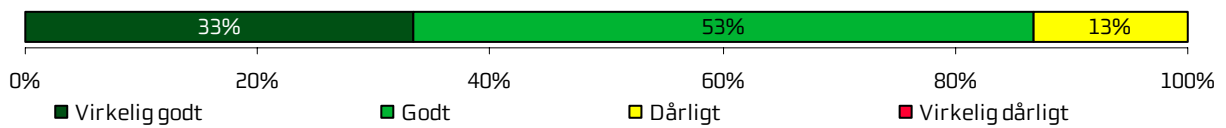
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|-------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 92 % | - | - | 95 % | 85 % * | 90 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 81 % | - | - | 86 % | 42 % * | 61 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 100 % | - | - | 100 % | 89 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 97 % | - | - | 95 % | 88 % * | 91 % * |

Udskrivelse

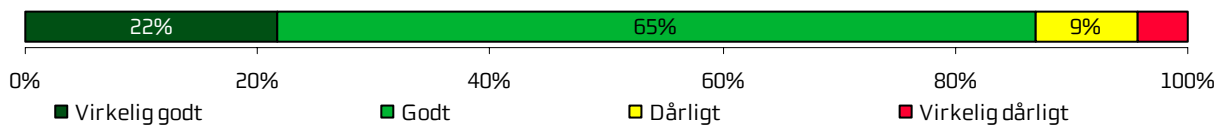
Tryghed ved udskrivelse (n=89)



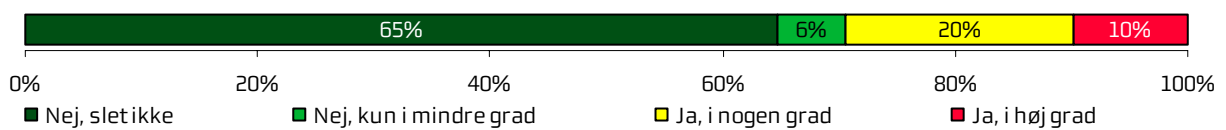
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



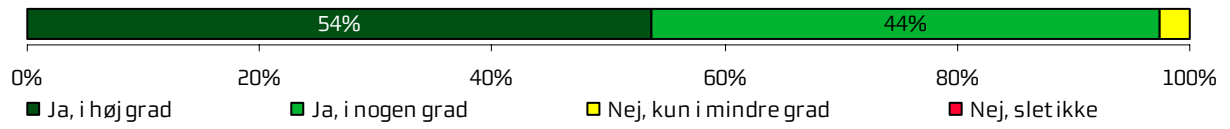
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 93 % | - | - | 94 % | 84 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 87 % | - | - | 100 % | 87 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 87 % | - | - | 88 % | 79 % | 85 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 71 % | - | - | 75 % | 64 % | 71 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=80)



Sammenligning af afdelingens resultat

| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse? | 98 % | - | - | 97 % | 84 % * | 91 % * |

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? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det husker jeg ikke | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Løbnr.: >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"/> |
| 21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |

| |
|--|
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| 23. 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"/> | |
| 24. 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 26 | Gå til spørgsmål 26 |
| 25. 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"/> |
| 26. 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"/> | |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)? | | | | | |
| | | | | | |

UDSKRIVELSE

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. 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"/> | | |
| 29. 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"/> |
| 30. 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"/> | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 31. 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"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse? | | | | | |
| | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. 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"/> |
| 34. 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"/> | |
| 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. Portoen 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) 55 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 | 55% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 44% | 48% |
| Kvinde | 56% | 52% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 29% | 31% |
| 20-39 år | 15% | 22% |
| 40-59 år | 29% | 26% |
| 60-79 år | 22% | 16% |
| 80- år | 5% | 4% |

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 | | 91 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 40 | | 44% |
| Kvinde | | 51 | | 56% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 26 | | 29% |
| 20-39 år | | 14 | | 15% |
| 40-59 år | | 26 | | 29% |
| 60-79 år | | 20 | | 22% |
| 80- år | | 5 | | 5% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 70 | | 83% |
| Pårørende | | 14 | | 17% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 86 | | 97% |
| Ikke dansk | | 3 | | 3% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 33 | | 36% |
| Planlagt | | 58 | | 64% |
| Diagnose | | | | |
| DJ351 | | 3 | | 3% |
| Øvrige | | 88 | | 97% |

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 | 40 | 58 | 1 | 0 | 84 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 53 | 3 | 0 | 36 | 3 |
| Kvinde | 38 | 63 | 0 | 0 | 48 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| 20-39 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| 60-79 år | 56 | 39 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 39 | 61 | 0 | 0 | 66 | 2 |
| Pårørende | 38 | 62 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 39 | 59 | 1 | 0 | 79 | 4 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 41 | 59 | 0 | 0 | 29 | 3 |
| Planlagt | 40 | 58 | 2 | 0 | 55 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 41 | 58 | 1 | 0 | 81 | 4 |

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 | 53 | 47 | 0 | 0 | 88 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 55 | 45 | 0 | 0 | 40 |
| Kvinde | 52 | 48 | 0 | 0 | 48 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 65 | 35 | 0 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 19 |
| 80- år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 57 | 43 | 0 | 0 | 68 |
| Pårørende | 29 | 71 | 0 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 53 | 47 | 0 | 0 | 83 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 53 | 47 | 0 | 0 | 32 |
| Planlagt | 54 | 46 | 0 | 0 | 56 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 54 | 46 | 0 | 0 | 85 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 34 | 57 | 8 | 1 | 89 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 58 | 5 | 0 | 40 |
| Kvinde | 31 | 57 | 10 | 2 | 49 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 27 | 54 | 15 | 4 | 26 |
| 20-39 år | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 42 | 54 | 4 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 26 | 63 | 11 | 0 | 19 |
| 80- år | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 55 | 6 | 0 | 69 |
| Pårørende | 7 | 64 | 21 | 7 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 58 | 7 | 1 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 36 | 58 | 6 | 0 | 33 |
| Planlagt | 32 | 57 | 9 | 2 | 56 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 34 | 59 | 7 | 0 | 86 |

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 | 34 | 64 | 1 | 0 | 90 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 68 | 0 | 0 | 40 |
| Kvinde | 36 | 62 | 2 | 0 | 50 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 42 | 54 | 4 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 |
| 40-59 år | 27 | 73 | 0 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 32 | 68 | 0 | 0 | 19 |
| 80- år | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 35 | 64 | 1 | 0 | 69 |
| Pårørende | 21 | 79 | 0 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 66 | 1 | 0 | 85 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 44 | 56 | 0 | 0 | 32 |
| Planlagt | 29 | 69 | 2 | 0 | 58 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 34 | 64 | 1 | 0 | 87 |

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 | 25 | 69 | 4 | 2 | 52 | 0 | 33 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 24 | 71 | 5 | 0 | 21 | 0 | 16 |
| Kvinde | 26 | 68 | 3 | 3 | 31 | 0 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 14 | 77 | 5 | 5 | 22 | 0 | 4 |
| 20-39 år | 0 | 83 | 17 | 0 | 6 | 0 | 7 |
| 40-59 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 16 | 0 | 7 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 0 | 11 |
| 80-år | - | - | - | - | 1 | 0 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 28 | 67 | 3 | 3 | 36 | 0 | 28 |
| Pårørende | 17 | 75 | 8 | 0 | 12 | 0 | 2 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 24 | 71 | 4 | 2 | 51 | 0 | 29 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 33 |
| Planlagt | 25 | 69 | 4 | 2 | 52 | 0 | 0 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 | 0 |
| Øvrige | 24 | 69 | 4 | 2 | 49 | 0 | 33 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 51 | 46 | 3 | 0 | 91 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 53 | 40 | 8 | 0 | 40 |
| Kvinde | 49 | 51 | 0 | 0 | 51 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 46 | 4 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 43 | 50 | 7 | 0 | 14 |
| 40-59 år | 46 | 54 | 0 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 60 | 35 | 5 | 0 | 20 |
| 80- år | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 49 | 49 | 3 | 0 | 70 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 50 | 48 | 2 | 0 | 86 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 61 | 33 | 6 | 0 | 33 |
| Planlagt | 45 | 53 | 2 | 0 | 58 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 51 | 45 | 3 | 0 | 88 |

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 | 38 | 43 | 17 | 2 | 42 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 45 | 40 | 15 | 0 | 20 | 3 |
| Kvinde | 32 | 45 | 18 | 5 | 22 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 45 | 45 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| 20-39 år | 40 | 10 | 40 | 10 | 10 | 0 |
| 40-59 år | 27 | 64 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| 60-79 år | 44 | 44 | 11 | 0 | 9 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 46 | 20 | 3 | 35 | 4 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 44 | 18 | 3 | 39 | 4 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 42 | 50 | 8 | 0 | 12 | 3 |
| Planlagt | 37 | 40 | 20 | 3 | 30 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 39 | 41 | 17 | 2 | 41 | 4 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | | | |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 44 | 17 | 87 |
| Køn | | | | |
| Mand | 47 | 39 | 13 | 38 |
| Kvinde | 33 | 47 | 20 | 49 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 35 | 58 | 8 | 26 |
| 20-39 år | 7 | 57 | 36 | 14 |
| 40-59 år | 46 | 38 | 15 | 26 |
| 60-79 år | 59 | 29 | 12 | 17 |
| 80- år | - | - | - | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 37 | 43 | 19 | 67 |
| Pårørende | 36 | 50 | 14 | 14 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 38 | 44 | 18 | 82 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 33 | 40 | 27 | 30 |
| Planlagt | 42 | 46 | 12 | 57 |
| Diagnose | | | | |
| DJ351 | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 39 | 44 | 17 | 84 |

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 | 32 | 42 | 26 | 19 |
| Køn | | | | |
| Mand | 50 | 25 | 25 | 8 |
| Kvinde | 18 | 55 | 27 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | 3 |
| 40-59 år | 38 | 50 | 13 | 8 |
| 60-79 år | - | - | - | 3 |
| 80- år | - | - | - | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 29 | 41 | 29 | 17 |
| Pårørende | - | - | - | 1 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 33 | 39 | 28 | 18 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 20 | 47 | 33 | 15 |
| Planlagt | - | - | - | 4 |
| Diagnose | | | | |
| DJ351 | - | - | - | 0 |
| Øvrige | 32 | 42 | 26 | 19 |

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 | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Kvinde | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 40 | 60 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Planlagt | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Øvrige | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 0 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 33 | 59 | 8 | 1 | 80 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 60 | 3 | 0 | 35 | 3 |
| Kvinde | 29 | 58 | 11 | 2 | 45 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 31 | 58 | 12 | 0 | 26 | 0 |
| 20-39 år | 33 | 42 | 17 | 8 | 12 | 1 |
| 40-59 år | 17 | 78 | 4 | 0 | 23 | 2 |
| 60-79 år | 56 | 44 | 0 | 0 | 16 | 3 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 62 | 5 | 2 | 60 | 8 |
| Pårørende | 29 | 50 | 21 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 31 | 60 | 8 | 1 | 75 | 8 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 35 | 58 | 4 | 4 | 26 | 5 |
| Planlagt | 31 | 59 | 9 | 0 | 54 | 3 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 32 | 60 | 6 | 1 | 77 | 8 |

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 | 2 | 90 | 8 | 89 |
| Køn | | | | |
| Mand | 3 | 89 | 8 | 38 |
| Kvinde | 2 | 90 | 8 | 51 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 4 | 92 | 4 | 26 |
| 20-39 år | 0 | 86 | 14 | 14 |
| 40-59 år | 0 | 88 | 12 | 25 |
| 60-79 år | 5 | 90 | 5 | 20 |
| 80- år | - | - | - | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 91 | 9 | 69 |
| Pårørende | 8 | 85 | 8 | 13 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 92 | 7 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 3 | 90 | 6 | 31 |
| Planlagt | 2 | 90 | 9 | 58 |
| Diagnose | | | | |
| DJ351 | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 2 | 90 | 8 | 86 |

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 | 98 | 2 | 60 | 29 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 96 | 4 | 28 | 11 |
| Kvinde | 0 | 100 | 0 | 32 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 24 | 2 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 10 | 4 |
| 40-59 år | 0 | 92 | 8 | 13 | 12 |
| 60-79 år | 0 | 100 | 0 | 10 | 9 |
| 80- år | - | - | - | 3 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 98 | 2 | 42 | 26 |
| Pårørende | 0 | 100 | 0 | 13 | 1 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 98 | 2 | 57 | 27 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 0 | 100 | 0 | 20 | 12 |
| Planlagt | 0 | 98 | 3 | 40 | 17 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 0 | 98 | 2 | 57 | 29 |

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 | 72 | 22 | 5 | 1 | 87 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 73 | 22 | 3 | 3 | 37 | 2 |
| Kvinde | 72 | 22 | 6 | 0 | 50 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 62 | 35 | 4 | 0 | 26 | 0 |
| 20-39 år | 71 | 14 | 14 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 87 | 9 | 4 | 0 | 23 | 2 |
| 60-79 år | 68 | 26 | 0 | 5 | 19 | 1 |
| 80-år | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 76 | 17 | 6 | 2 | 66 | 3 |
| Pårørende | 57 | 43 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 73 | 22 | 4 | 1 | 82 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 77 | 13 | 6 | 3 | 31 | 1 |
| Planlagt | 70 | 27 | 4 | 0 | 56 | 2 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 74 | 20 | 5 | 1 | 84 | 3 |

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 | 69 | 29 | 2 | 0 | 89 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 69 | 31 | 0 | 0 | 39 | 1 |
| Kvinde | 68 | 28 | 4 | 0 | 50 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 65 | 31 | 4 | 0 | 26 | 0 |
| 20-39 år | 79 | 14 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 72 | 28 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| 60-79 år | 68 | 32 | 0 | 0 | 19 | 1 |
| 80-år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 72 | 26 | 1 | 0 | 68 | 2 |
| Pårørende | 50 | 43 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 29 | 2 | 0 | 84 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 69 | 31 | 0 | 0 | 32 | 1 |
| Planlagt | 68 | 28 | 4 | 0 | 57 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 69 | 30 | 1 | 0 | 86 | 2 |

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 | 51 | 43 | 5 | 1 | 91 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 43 | 5 | 3 | 40 | 0 |
| Kvinde | 51 | 43 | 6 | 0 | 51 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 26 | 0 |
| 20-39 år | 29 | 64 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 58 | 31 | 8 | 4 | 26 | 0 |
| 60-79 år | 60 | 35 | 5 | 0 | 20 | 0 |
| 80-år | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 47 | 44 | 7 | 1 | 70 | 0 |
| Pårørende | 57 | 43 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 49 | 44 | 6 | 1 | 86 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 48 | 39 | 9 | 3 | 33 | 0 |
| Planlagt | 52 | 45 | 3 | 0 | 58 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 50 | 43 | 6 | 1 | 88 | 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 | 66 | 32 | 2 | 0 | 90 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 78 | 23 | 0 | 0 | 40 | 0 |
| Kvinde | 56 | 40 | 4 | 0 | 50 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 26 | 0 |
| 20-39 år | 57 | 36 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 80 | 20 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| 60-79 år | 80 | 15 | 5 | 0 | 20 | 0 |
| 80-år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 72 | 25 | 3 | 0 | 69 | 1 |
| Pårørende | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 34 | 2 | 0 | 85 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 70 | 24 | 6 | 0 | 33 | 0 |
| Planlagt | 63 | 37 | 0 | 0 | 57 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 66 | 32 | 2 | 0 | 87 | 1 |

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 | 52 | 42 | 6 | 0 | 84 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 41 | 5 | 0 | 37 | 3 |
| Kvinde | 51 | 43 | 6 | 0 | 47 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 52 | 44 | 4 | 0 | 25 | 1 |
| 20-39 år | 57 | 36 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 52 | 48 | 0 | 0 | 23 | 3 |
| 60-79 år | 50 | 33 | 17 | 0 | 18 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 56 | 40 | 5 | 0 | 63 | 6 |
| Pårørende | 29 | 64 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 51 | 43 | 6 | 0 | 79 | 6 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 56 | 34 | 9 | 0 | 32 | 1 |
| Planlagt | 50 | 46 | 4 | 0 | 52 | 5 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 52 | 42 | 6 | 0 | 81 | 6 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 89 | 11 | 88 |
| Køn | | | |
| Mand | 92 | 8 | 39 |
| Kvinde | 86 | 14 | 49 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 85 | 15 | 26 |
| 20-39 år | 79 | 21 | 14 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 26 |
| 60-79 år | 88 | 12 | 17 |
| 80- år | 100 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 93 | 7 | 69 |
| Pårørende | 79 | 21 | 14 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 88 | 12 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 90 | 10 | 30 |
| Planlagt | 88 | 12 | 58 |
| Diagnose | | | |
| DJ351 | - | - | 3 |
| Øvrige | 89 | 11 | 85 |

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 | 56 | 22 | 22 | 0 | 9 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Kvinde | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 1 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 56 | 22 | 22 | 0 | 9 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Planlagt | 50 | 17 | 33 | 0 | 6 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 63 | 13 | 25 | 0 | 8 | 1 |

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 | 75 | 17 | 6 | 2 | 84 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 66 | 26 | 9 | 0 | 35 | 5 |
| Kvinde | 82 | 10 | 4 | 4 | 49 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 88 | 4 | 8 | 0 | 25 | 1 |
| 20-39 år | 69 | 8 | 15 | 8 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 65 | 27 | 4 | 4 | 26 | 0 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 0 | 0 | 17 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 71 | 20 | 6 | 3 | 65 | 3 |
| Pårørende | 92 | 0 | 8 | 0 | 12 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 75 | 16 | 6 | 3 | 79 | 5 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 61 | 29 | 7 | 4 | 28 | 4 |
| Planlagt | 82 | 11 | 5 | 2 | 56 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 74 | 17 | 6 | 2 | 81 | 5 |

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 | 43 | 57 | 0 | 0 | 37 | 2 | 48 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 53 | 47 | 0 | 0 | 15 | 1 | 22 |
| Kvinde | 36 | 64 | 0 | 0 | 22 | 1 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 47 | 53 | 0 | 0 | 17 | 0 | 9 |
| 20-39 år | 38 | 63 | 0 | 0 | 8 | 1 | 5 |
| 40-59 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 1 | 19 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 12 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 0 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 41 | 59 | 0 | 0 | 27 | 2 | 37 |
| Pårørende | 44 | 56 | 0 | 0 | 9 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 44 | 56 | 0 | 0 | 36 | 2 | 44 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 0 | 22 |
| Planlagt | 50 | 50 | 0 | 0 | 28 | 2 | 26 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 2 | 0 | 1 |
| Øvrige | 46 | 54 | 0 | 0 | 35 | 2 | 47 |

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 | 60 | 32 | 7 | 1 | 90 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 58 | 30 | 13 | 0 | 40 |
| Kvinde | 62 | 34 | 2 | 2 | 50 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 54 | 46 | 0 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 64 | 21 | 7 | 7 | 14 |
| 40-59 år | 65 | 27 | 8 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 63 | 26 | 11 | 0 | 19 |
| 80- år | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 63 | 29 | 7 | 1 | 70 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 60 | 32 | 7 | 1 | 85 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 61 | 30 | 9 | 0 | 33 |
| Planlagt | 60 | 33 | 5 | 2 | 57 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 60 | 32 | 7 | 1 | 87 |

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 | 60 | 11 | 10 | 19 | 62 | 22 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 20 | 16 | 20 | 25 | 13 |
| Kvinde | 70 | 5 | 5 | 19 | 37 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 74 | 0 | 17 | 9 | 23 | 3 |
| 20-39 år | 67 | 11 | 0 | 22 | 9 | 4 |
| 40-59 år | 56 | 17 | 11 | 17 | 18 | 6 |
| 60-79 år | 27 | 27 | 0 | 45 | 11 | 5 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 53 | 15 | 11 | 21 | 47 | 18 |
| Pårørende | 85 | 0 | 8 | 8 | 13 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 60 | 12 | 10 | 18 | 60 | 19 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 23 | 31 | 0 | 46 | 13 | 16 |
| Planlagt | 69 | 6 | 12 | 12 | 49 | 6 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 59 | 12 | 8 | 20 | 59 | 22 |

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 | 62 | 0 | 0 | 50 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 40 | 60 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Kvinde | 37 | 63 | 0 | 0 | 30 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| 20-39 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 40-59 år | 27 | 73 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| 60-79 år | 67 | 33 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 43 | 57 | 0 | 0 | 37 | 0 |
| Pårørende | 25 | 75 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 63 | 0 | 0 | 49 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 57 | 43 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Planlagt | 35 | 65 | 0 | 0 | 43 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 36 | 64 | 0 | 0 | 47 | 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 | 42 | 55 | 3 | 0 | 89 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 47 | 47 | 5 | 0 | 38 |
| Kvinde | 37 | 61 | 2 | 0 | 51 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 58 | 4 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 38 | 46 | 15 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 19 |
| 80- år | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 44 | 53 | 3 | 0 | 68 |
| Pårørende | 14 | 79 | 7 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 57 | 4 | 0 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 38 | 56 | 6 | 0 | 32 |
| Planlagt | 44 | 54 | 2 | 0 | 57 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 43 | 53 | 3 | 0 | 86 |

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 | 49 | 44 | 6 | 1 | 89 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 68 | 30 | 3 | 0 | 40 |
| Kvinde | 35 | 55 | 8 | 2 | 49 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 46 | 4 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 50 | 42 | 0 | 8 | 12 |
| 40-59 år | 46 | 50 | 4 | 0 | 26 |
| 60-79 år | 55 | 40 | 5 | 0 | 20 |
| 80- år | 40 | 20 | 40 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 51 | 43 | 4 | 1 | 68 |
| Pårørende | 43 | 43 | 14 | 0 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 45 | 6 | 1 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 47 | 38 | 13 | 3 | 32 |
| Planlagt | 51 | 47 | 2 | 0 | 57 |
| Diagnose | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 |
| Øvrige | 49 | 44 | 6 | 1 | 86 |

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 | 33 | 53 | 13 | 0 | 15 | 2 | 69 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 43 | 29 | 29 | 0 | 7 | 0 | 32 |
| Kvinde | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 2 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 1 | 19 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 1 | 10 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 23 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 15 |
| 80- år | - | - | - | - | 3 | 0 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 33 | 50 | 17 | 0 | 12 | 2 | 52 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 33 | 53 | 13 | 0 | 15 | 2 | 64 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 14 | 57 | 29 | 0 | 7 | 1 | 24 |
| Planlagt | 50 | 50 | 0 | 0 | 8 | 1 | 45 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 0 | 1 | 2 |
| Øvrige | 33 | 53 | 13 | 0 | 15 | 1 | 67 |

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 | 22 | 65 | 9 | 4 | 23 | 64 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 30 |
| Kvinde | 15 | 62 | 15 | 8 | 13 | 34 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 21 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 4 | 10 |
| 40-59 år | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 17 |
| 60-79 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 13 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 62 | 10 | 5 | 21 | 47 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 13 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 24 | 62 | 10 | 5 | 21 | 61 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 27 | 64 | 0 | 9 | 11 | 20 |
| Planlagt | 17 | 67 | 17 | 0 | 12 | 44 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 0 | 3 |
| Øvrige | 22 | 65 | 9 | 4 | 23 | 61 |

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 | 65 | 6 | 20 | 10 | 51 | 36 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 82 | 0 | 14 | 5 | 22 | 18 |
| Kvinde | 52 | 10 | 24 | 14 | 29 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 71 | 7 | 21 | 0 | 14 | 12 |
| 20-39 år | 71 | 14 | 14 | 0 | 7 | 6 |
| 40-59 år | 63 | 6 | 19 | 13 | 16 | 10 |
| 60-79 år | 62 | 0 | 23 | 15 | 13 | 4 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 7 | 18 | 11 | 44 | 24 |
| Pårørende | 67 | 0 | 33 | 0 | 6 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 6 | 20 | 10 | 50 | 33 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 53 | 5 | 32 | 11 | 19 | 12 |
| Planlagt | 72 | 6 | 13 | 9 | 32 | 24 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Øvrige | 64 | 6 | 20 | 10 | 50 | 34 |

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 54 | 44 | 3 | 0 | 80 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 62 | 32 | 6 | 0 | 34 | 5 |
| Kvinde | 48 | 52 | 0 | 0 | 46 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 52 | 48 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| 20-39 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| 40-59 år | 67 | 33 | 0 | 0 | 24 | 1 |
| 60-79 år | 47 | 40 | 13 | 0 | 15 | 3 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 44 | 2 | 0 | 63 | 4 |
| Pårørende | 55 | 45 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 45 | 3 | 0 | 75 | 6 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 52 | 45 | 3 | 0 | 29 | 2 |
| Planlagt | 55 | 43 | 2 | 0 | 51 | 4 |
| Diagnose | | | | | | |
| DJ351 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Øvrige | 52 | 45 | 3 | 0 | 77 | 6 |

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Jeg var hos lægen [om eftermiddagen] for at blive kigget på. Jeg blev beordret til at køre direkte til Holstebro Sygehus, hvor jeg blev anvist en seng. [Om aftenen] var jeg til operation. | Virkelig godt |
| 7 | Jag har en åben indlæggelse. | Virkelig godt |
| 10 | Var akut indlagt. | Godt |
| 11 | Ventede rigtig lang tid uden at blive informeret om, hvor lang tid der ville gå. Det er især hårdt når man er fastende. | Godt |
| 13 | Akut. | Virkelig godt |
| 17 | Synes, dem vi snakkede med, var gode til at informere om forløbet. Det gav patienten lidt ro. | Virkelig godt |
| 18 | Utroligt meget informationsmateriale fordelt over forskellige pjecer. Noget var dobbelt. Skabte lidt forvirring, idet det blev svært at overskue det hele. | Godt |
| 19 | Meget god information om forløbet. | Virkelig godt |
| 20 | Akut indlagt. Ingen ventetid. | Godt |
| 21 | De var virkelige søde til at hjælpe mig med en hurtig behandling. | Intet svar |
| 24 | Jeg har kun rosede ord at sige. Jeg blev virkelig taget hånd om. Tak for det. | Virkelig godt |
| 26 | Vi blev tilbudt en afbudstid og oplevede, at "hele apparatet" var hurtigt til at omstille sig på det og give de nødvendige oplysninger. | Godt |
| 31 | Der gik [flere] måneder fra første kontakt til speciallægen til indlæggelsen. Det er lang tid. | Godt |
| 32 | Det var en akut indlæggelse. Henvist fra lægevagten []. | Virkelig godt |
| 33 | Eftersom sygehuset skulle lægges sammen med et andet sygehus, blev henvisningen sendt frem og tilbage mellem de to sygehuse tre gange. | Virkelig godt |
| 35 | Fra jeg blev indkaldt [], til jeg var opereret, gik der kun [nogle dage]. Jeg blev indkaldt pr. telefon. | Virkelig godt |
| 37 | Blev bedt om, at finde et andet sygehus, da Århus Sygehus Nørrebrogade ikke kunne indfri ventetiden. [] | Virkelig godt |
| 39 | Jeg blev sendt direkte fra egen læge til afdelingen i Holstebro, og blev først her klar over, at jeg skulle indlægges. | Virkelig godt |
| 42 | Der var ingen ventetid. | Godt |
| 43 | Første indkaldelse blev aflyst af jer [få] dage før operationen. Meget kort varsel. | Virkelig godt |
| 44 | Jeg kom ind akut efter besøg på skadestuen []. | Godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 2 | Jeg fik at vide, hvad der skulle ske i løbet af aftenen. Desuden ringede de til min kone og forklarede, hvor jeg var, så jeg kunne få personlige ting til indlæggelsen. | Virkelig god |
| 6 | Jeg var ikke ordentligt informeret. Derfor blev der ved ankomsten rejst en masse tvivls-spørgsmål. | Dårlig |
| 7 | Jeg bliver altid godt modtaget, dvs. med omsorg, smil og varme. Høj faglighed ikke at forglemme. | Virkelig god |
| 10 | Jeg blev sat i legerum sammen med mit barn. Skulle vente på lægen, men der fik lang tid, og sygeplejerskerne havde ingen information om, hvad der skulle ske. Blev bekymret, da vi var akut indlagt. Havde brug for informationer. | Dårlig |
| 11 | Folk var venlige. | God |
| 12 | Kunne ikke været bedre. | Virkelig god |
| 14 | Venlig og meget informationsrig modtagelse. | God |
| 16 | Jeg kom akut og fik en god modtagelse. | God |
| 18 | Professionelt personale, der var yderst imødekommende (sygeplejersker). Vi mødte dog en uforberedt læge, der virkede som om, hun forsøgte at gætte sig frem. Det var ikke trygt. | God |
| 19 | Lidt ventetid, men godt modtaget og hjælp og vejledning. | Virkelig god |
| 21 | Det var utrolig tæt på at blive aflyst. Kom [om morgenen], og der fik jeg at vide, at der var tre timers ventetid. [Fem og en halv time efter] havde jeg stadigvæk intet hørt, og da jeg så kontaktede sygeplejersken, sagde hun, det muligvis ville blive aflyst. Ville være rart med bedre information der. | Virkelig god |
| 22 | Manglede, at kontaktperson gav information om, at hun var kontaktperson. Fik først at vide, hvem det var, ved hjemrejsen. | Virkelig god |
| 29 | Jeg blev taget rigtig godt imod og fik at vide, hvor jeg skulle sidde henne, og hvis jeg skulle ligge ned, kunne jeg også komme til det. | God |
| 32 | Følte, at jeg sad og ventede i lige lovlig lang tid. | Dårlig |
| 37 | Jeg havde bedt om, på anbefaling, en bestemt læge, først fik jeg en anden, men det blev straks ændret, efter eget ønske. | Virkelig god |
| 39 | Søde, rare og kompetente. | Virkelig god |
| 40 | Blev modtaget af en flink sekretær, og hun viste os, hvor vi kunne vente på min kontaktsygeplejerske, der kom ti min. senere. (Vi kom ti min. for tidligt). | Virkelig god |
| 41 | Meget sødt og professionelt personale. | Virkelig god |
| 42 | Alle var så venlige. | Virkelig god |
| 44 | Der var travlhed. [En anden patient] var kommet akut, så jeg måtte vente med smerter og tårer. Men personalet orienterede mig om forholdene. | God |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 1 | Blev ikke lappet ordentligt sammen. Blødte meget. | Virkelig godt |
| 6 | Manglede information fra personalet omkring, at de f.eks. havde fundet en cyste []. | Dårligt |
| 21 | Da jeg ligger på opvågningen, kommer sygeplejersken til at give mig for meget morfin. Spørger hvad det kan betyde, hvor de bare siger "du kan få kvalme". Der blev jeg bange og ked af det. Fik at vide inden operationen, at de også ville fjerne væv [i legemsdel]. Da operationen var færdig, kunne ingen svare på, om dette var akut. | Dårligt |
| 23 | Et drop sad forkert i hånden, så det blev ikke gjort ret godt!! :(| Virkelig godt |
| 27 | Ved ikke, om det er en fejl, men vores [barn] fik desværre en slem [komplikation] et par dage efter udskrivning og måtte indlægges akut. | Virkelig godt |
| 30 | Blev dog rettet, inden vi tog hjem! Havde skrevet forkert dosis på vores smertestillende-seddel, kom dog selv og rettede det inden hjemsendelse. | Virkelig godt |
| 31 | Måtte selv gøre opmærksom på forkert medicinering. | Godt |
| 34 | Jeg blev indlagt akut, og har aldrig følt mig så dårlig. Jeg blev indlagt, de sørgede for at fjerne smerterne, og de fik sat en behandling i gang. Kunne ikke ønske det bedre. Det eneste sted, jeg tænkte over noget, var én læge NN sagde til en anden læge, at det kunne ikke passe, men den anden læge havde ret. | Intet svar |
| 39 | Jeg havde fået at vide, at jeg skulle have [en bestemt form for antibiotika]. Men da jeg skulle hente medicinen på apoteket på vejen hjem fra hospitalet, fik jeg udleveret primcillin. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 44 | Jeg skulle have dræn i begge næsebor - lægen ville skyde dem op - det var en frygtelig oplevelse. Jeg er stadig følelsesløs i [den ene] side, og nu er der gået [flere måneder]. Lægen erkendte, at skuddet var forkert, så det andet dræn blev ført op af en anden læge, uden det gjorde spor ondt. I den side af ansigtet er jeg helt normal i dag. | Godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 4 | Jeg synes, der gik for lang tid, inden personalet "tilså" mig, da jeg kom retur til afdelingen (toiletbesøg, mad efter faste). Dette skyldtes travlhed. | Virkelig godt |
| 5 | Der var lang ventetid på stuegang! | Intet svar |
| 6 | Har oplevet, at der har manglet struktur i mit forløb. Som patient og pårørende er det utroligt vigtigt, at man er forberedt på, hvad man møder ind til og ikke bliver overrumplet med ny information, som personalet regner med, at man ved, eller ikke får den information/svar på undersøgelser, som man havde regnet med. | Godt |
| 7 | Jeg havde en læge som kontaktperson, og han planlagde hele tiden fremadrettet, også når han havde fri. Så der var lagt plan flere dage frem, og den var altid videregivet til det øvrige personale. Hver dag havde jeg en kontaktsygeplejerske. Også om aftenen. Alle var godt informerede. Opstod der noget "akut"/uforudset, så tog dagens kontaktperson sig meget professionelt af det. | Virkelig godt |
| 10 | Mit barn er blevet godt undersøgt og er blevet behandlet, så jeg ikke skulle være bekymret, når jeg tog hjem. | Godt |
| 14 | Stor positiv ros til personalet på operationsstuen. Rolig, venlig og tryk information om, hvad de lavede, hvorfor og hvad det næste "skridt" var. | Virkelig godt |
| 20 | Oplevede lægerne som mere kompetente end sygeplejerskerne. | Godt |
| 22 | Fik information om, at vi kun skulle være indlagt i ni til 30 timer. Havde håbet på ni, men fik først at vide, hvornår vi kunne tage hjem, 12 timer efter indlæggelse. Bedre information om min indlæggelsestid. | Godt |
| 35 | Var kun indlagt [et døgn]. | Virkelig godt |
| 37 | Jeg synes, at det var godt håndværk udført af læge NN, samt en udførlig beskrivelse af forløbet. | Virkelig godt |
| 38 | Vagtlægen, som tog mig ind til undersøgelse, da såret sprang op, forekom meget uvenlig. Turen fra [] til Holstebro er meget lang og angstprovokerende, når [der er tale om en alvorlig blødning], og der savnede jeg støtte på et højere medicinalt og professionelt niveau. | Virkelig godt |
| 40 | Min operation blev udsat [flere] timer på grund af en akut operation. Dette var jeg dog orienteret om, kunne ske. Det var derfor helt i orden. | Virkelig godt |
| 41 | Et ualmindeligt godt forløb. | Virkelig godt |
| 42 | Jeg blev kun behandlet godt gennem hele forløbet. Venlige og meget kompetente. | Godt |
| 44 | Grunden til min måske lidt negative holdning af forløbet, tror jeg, skyldes, at en af lægerne sagde, at smerterne kom [ét sted fra], en anden at det var [et andet problem], og en tredje at det var [et tredje problem]. Så jeg var lidt konfus og havde smerter alle dage på sygehuset. Puha. | Godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 2 | Der var ikke tid til skriftlig information. I stedet gik det slag i slag. | Virkelig godt |
| 5 | Der var mange forskellige folk indblandet. | Intet svar |
| 7 | Både min familie og jeg blev løbende informeret og fantastisk godt behandlet. Information: jeg får altid kopi af både sygepleje- og lægejournalen. | Virkelig godt |
| 8 | Der var ikke noget at klage over. | Virkelig godt |
| 9 | God. | Virkelig godt |
| 10 | Lægen har fortalt de informationer, jeg havde brug for, og det var tydeligt og blev forstået, også fordi der var tolk. De ville ikke betale for tolken, så kommunen hjalp med betaling. Uden tolken ville jeg ikke få så meget ud af informationerne. | Godt |
| 15 | Jeg kunne godt have brugt mere information på sygehuset om, hvad jeg skulle være opmærksom på, når jeg tog hjem. Det var kun kort beskrevet i det materiale, som jeg fik tilsendt inden operationen. | Godt |
| 18 | På trods af det voldsomme informationsmateriale, kunne vi læse os frem til svarene på vores spørgsmål. Alt i alt okay med materialet. | Godt |
| 19 | Jeg fik al den information, jeg havde behov for. | Virkelig godt |
| 21 | Efter indlæggelsen: dårlig. Var ikke "klædt på" til at tage hjem. Blødte rigtig meget [efter nogle uger]. Havde ikke fået information om, hvad jeg skulle gøre. Hører nemlig til et andet hospital, så Holstebro kunne ikke hjælpe mig mere. | Intet svar |
| 26 | Der var lidt forskel på, hvad der informeres om til forundersøgelsen, i de papirer, vi fik, og efter operation mht. tiden, der skal gå fra operation, til man må gøre noget (forundersøgelsen: en uge, afdeling: 14 dage) []. | Godt |
| 28 | Ringede efter vi var blevet sendt hjem, og fik meget afvisende svar på vores problem! | Godt |
| 32 | Generelt var informationen ok. Dog var der misinformation omkring fremtidige undersøgelser/indlæggelser. En læge sagde, at der skulle findes en tid til operation, og det blev så kun en tid, hvor jeg skulle køre [langt] for at få en tid til operation. Spildtid for jer og mig og tabt arbejdsfortjeneste. | Virkelig godt |
| 44 | De var søde og rare, næsten alle, men i dag [] føler jeg, at jeg faktisk ikke rigtig ved, hvad jeg var indlagt for. Anden betændelse i en eller anden form. | Godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Hjemmesygeplejersken skulle komme og give mig [medicin], men det var afsendt til forkert adresse. Jeg måtte ringe til hospitalet og få dem til at ringe til hjemmeplejen. | Virkelig godt |
| 7 | Der bliver ALTID sagt: "Du og din familie skal være 100 procent tryk ved udskrivelsen". | Virkelig godt |
| 10 | Det blev jeg ikke informeret om. Fik besked på, at mit barn gerne måtte komme hjem og skulle fortsætte med medicin, og de ville sende en kontroltid. Så jeg vidste ikke, om han måtte sendes til børnehaven, da han ikke var helt rask, og kunne ikke spørge, fordi der var ikke tolk tilstede []. | Godt |
| 25 | Jeg har ikke været til speciallæge endnu. | Virkelig godt |
| 36 | Jeg ville gerne være blevet der et døgn mere, fordi jeg var bange for, min [blødning] skulle springe op igen, da de ikke ville "brænde" det. Min læge rådede mig derfor til [at gå til] en speciallæge, som ordnede det senere. | Godt |
| 37 | Jeg havde min [ægtefælle] med, som er [sundhedsuddannet] mv. Så jeg havde det jo godt. | Virkelig godt |
| 40 | Jeg var indlagt til ambulans operation. Da operationen blev senere end planlagt og jeg var utryk ved at jeg skulle tilbage til [min hjemby] sent aften, fik jeg lov at overnatte. Det, synes jeg, var meget flot, og det betød meget for mig. | Virkelig godt |
| 43 | Manglede en læge, som kunne fortælle mig, hvad de havde gjort under operationen, om det var gået godt osv. | Virkelig godt |
| 44 | Er holdt op med at ryge, men om det var skyld i al den betændelse, det ved jeg ikke. Men ingen røg mere efter at have røget [i mange år]. | Godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 5 | Da jeg kom, var der ikke en stue til mig, så jeg fik en plads på gangen. Flere sengepladser! | Intet svar |
| 7 | Personalet er inde i en turbulent periode pga. fyringer, sammenlægninger, nyt super-sygehus m.m. Aldrig lader de deres egne frustrationer gå ud over patienterne. De formår at bevare den særdeles høje arbejdsmoral, den høje faglighed og ikke mindst er herligt humør. Det er meget trygt at være patient på Øre-, Næse-, Halsafdelingen i Holstebro. | Virkelig godt |
| 9 | De var gode til at lytte. Jeg er tilfreds med min indlæggelse. | Virkelig godt |
| 12 | Der herskede en god stemning på afdelingen. | Virkelig godt |
| 14 | Venligt personale. Omsorgsfuld/hyggeelig stemning ved samtaler/spørgsmål fra patient til personale. | Virkelig godt |
| 15 | Det var godt, at jeg ved modtagelsen fik en kort rundvisning og jeg følte mig velkommen. Det var også godt, at pårørende kunne blive ringet op, da jeg kom på opvågningsstuen. | Godt |
| 21 | Synes, det er lidt mærkeligt, at man kun kan få høretelefoner, hvis man er indlagt tre nætter eller mere. Efter at have fået fjernet mandler, er der slet ikke overskud til at holde fjernbetjeningen oppe. Ret dårlig service. | Intet svar |
| 22 | Giv informationer om, hvordan seng, tv m.m. virker, om hvor ting står og om, hvordan pårørendeseng samles osv. Det var andre indlagte, som gav information. | Godt |
| 24 | Søde og imødekomende, opmærksom på patienten med hensyn til smerter og omsorg for, at man havde det rimeligt efter det kirurgiske indgreb. Jeg kan kun være tilfreds og taknemmelig. | Virkelig godt |
| 25 | Det er godt, at de kan komme så hurtigt, når man ringer til personalet. | Virkelig godt |
| 26 | Det virker meget dystert og mørkt, til dels slidt. Manglede noget lys, farver og "hygge". | Godt |
| 27 | Det er en virkelig god afdeling, men den er også meget hektisk. Lidt ærgerligt. Super dygtige læger, der er på afdelingen. Det er synd, at de store børn skal være sammen med helt små børn :- (Alt for mange, der skal sove sammen. | Virkelig godt |
| 31 | Otte personer på én stue er for mange. | Godt |
| 32 | Give én lidt mere tid mht. at spise. Når halsen gjorde knuder, kunne man ikke nå at få anden omgang, da det tog tid at synke. | Virkelig godt |
| 34 | Dejligt med forplejning af mig. Kunne være godt, om [ægtefælle] kunne få det også uden betaling. Ved godt at økonomien er stram. | Virkelig godt |
| 36 | Jeg synes, at plejerskerne var utroligt søde og hjælpsomme. | Godt |
| 40 | Jeg havde en god oplevelse af personalet på afdelingen, men synes, at det var underligt, at der ikke var en opholdsstue, og at man sad på gangen og fik sin aftenskafe. Jeg fik en udsøgt behandling og har kun godt at sige. | Virkelig godt |
| 42 | Jeg har kun haft det godt med hele forløbet. | Godt |
| 44 | Jeg syntes, at det var lidt uhmsk at skulle ligge i det samme sengetøj i hele forløbet med gammelt snot, betændelse, blod og det, der var værre efter diaré. Men det blev blot dækket til, når der var stuegang. Muligt, at man bare skulle have spurgt om det. Ligesom rent undertøj. | 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.