

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Øre-, Næse- og Halsafd.

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	296
Besvarelser fra afdelingens patienter:	194
Afdelingens svarprocent:	66%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

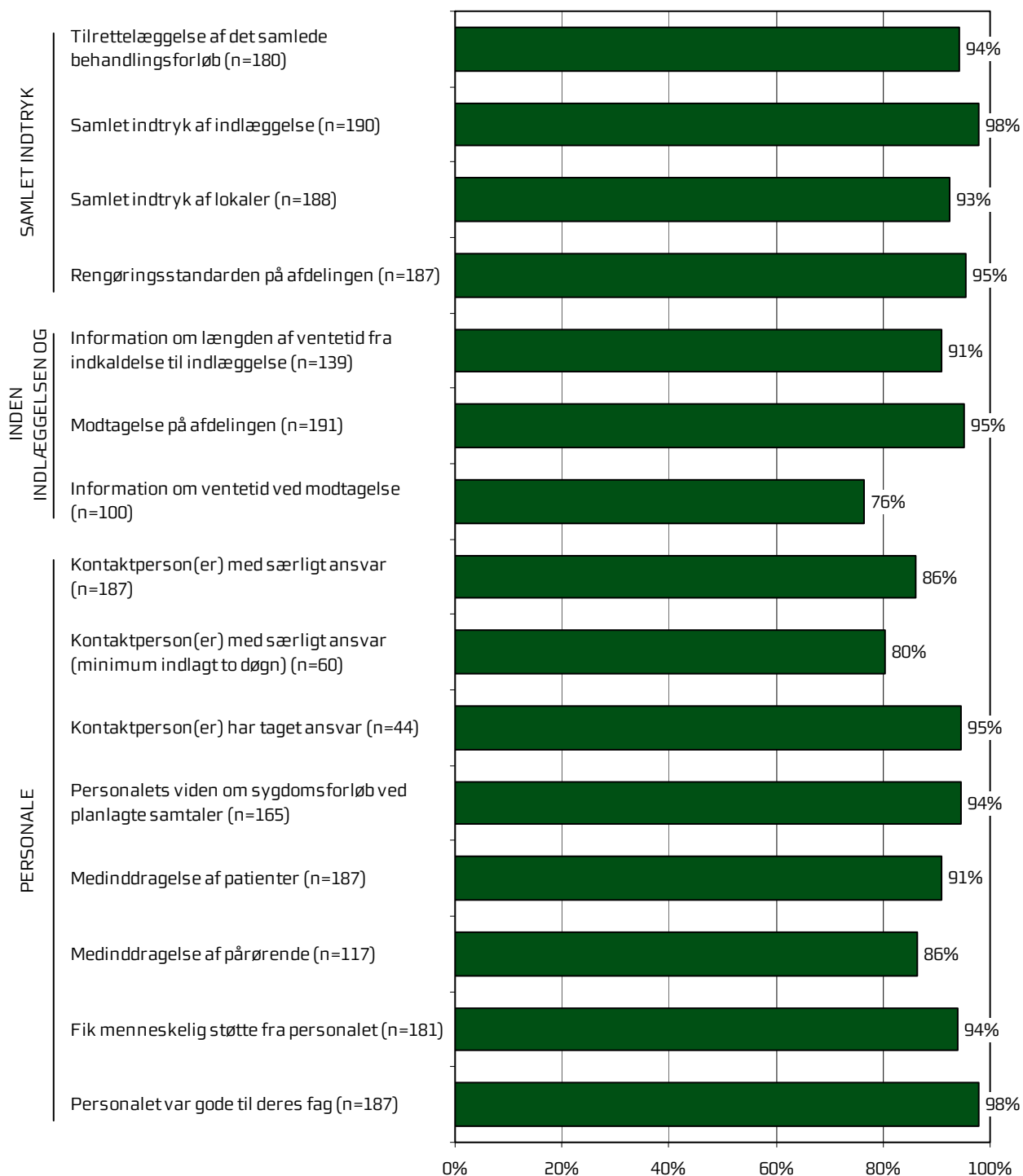
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

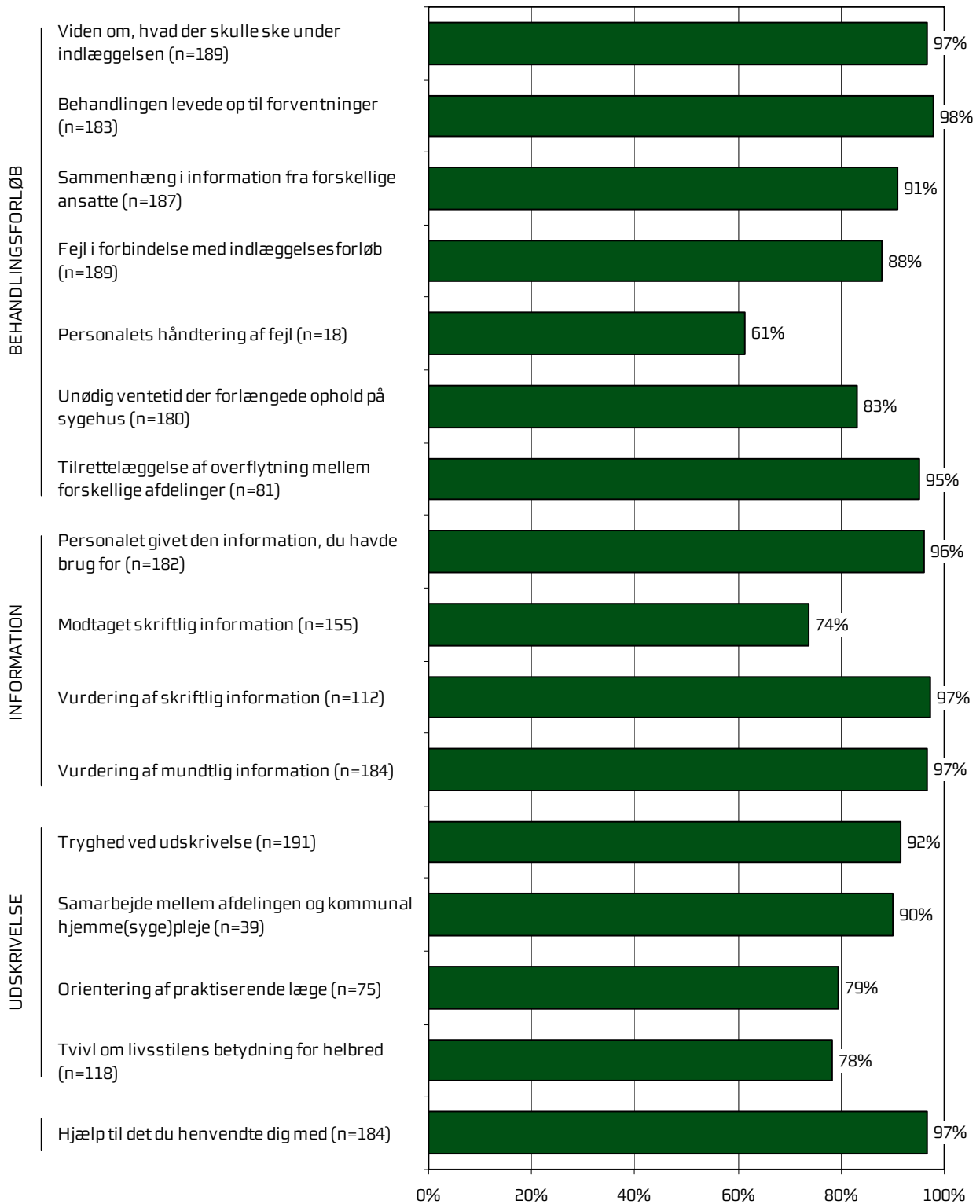
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

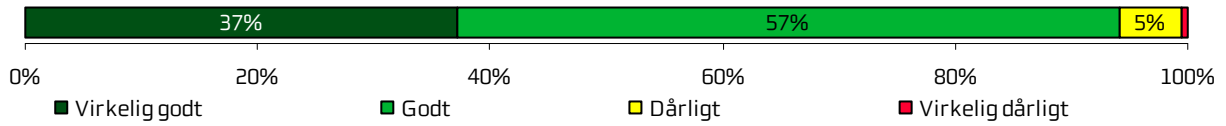
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

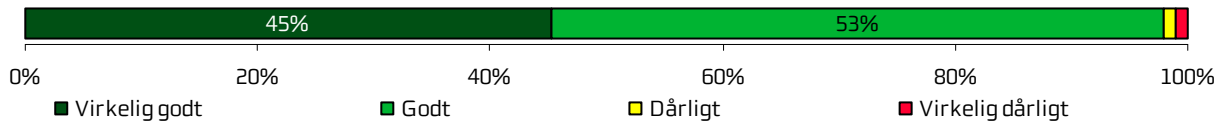
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

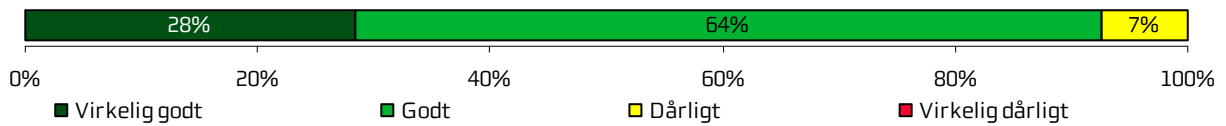
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=180)



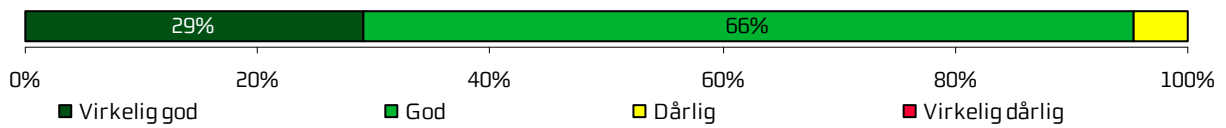
Samlet indtryk af indlæggelse (n=190)



Samlet indtryk af lokaler (n=188)



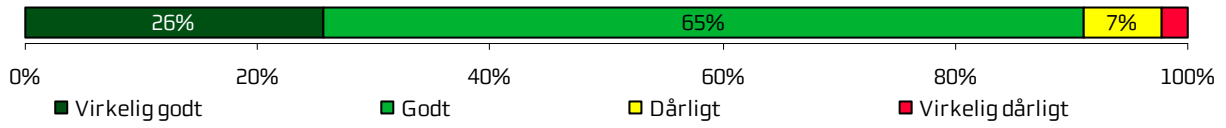
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=187)



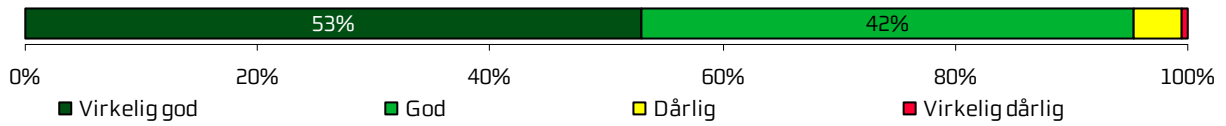
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	96 %	94 %	99 % *	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	94 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	94 %	77 % *	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	93 %	-	99 % *	87 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

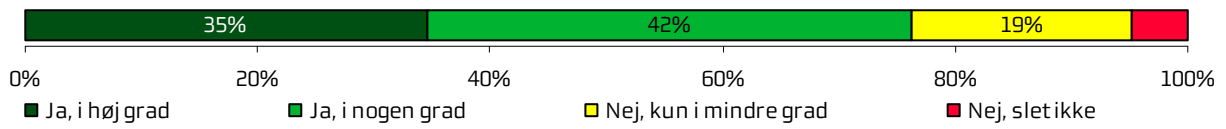
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=139)



Modtagelse på afdelingen (n=191)



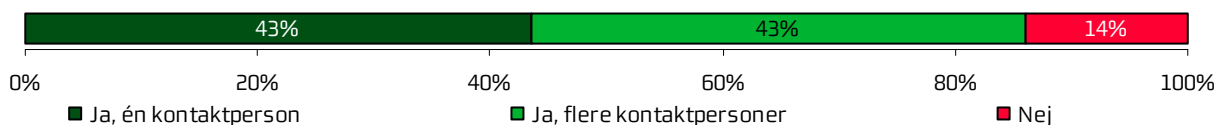
Information om ventetid ved modtagelse (n=100)



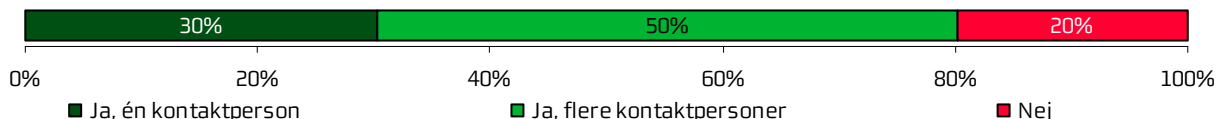
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	86 %	91 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	97 %	94 %	100 % *	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	76 %	77 %	92 % *	65 %	77 % *

Personale

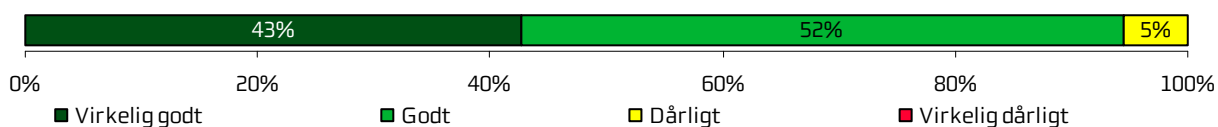
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=187)



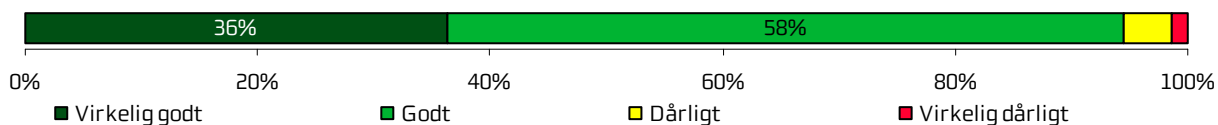
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=60)



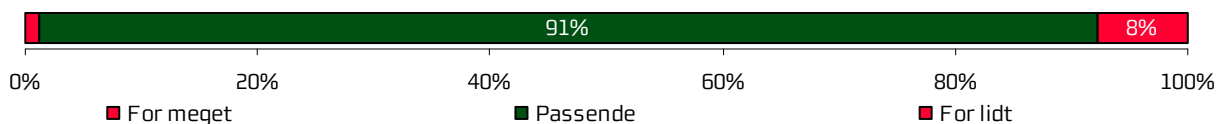
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



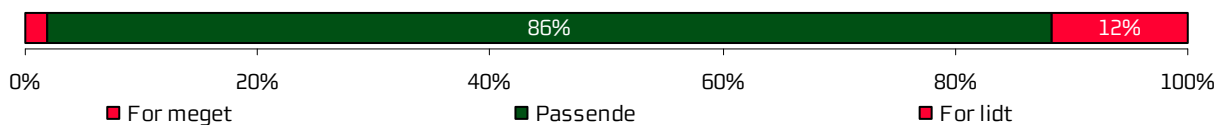
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=165)



Medinddragelse af patienter (n=187)



Medinddragelse af pårørende (n=117)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=181)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	83 %	85 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	91 %	81 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	97 %	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	92 %	99 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	95 %	91 %	97 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	91 %	88 %	95 % *	79 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	96 %	93 %	98 % *	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=187)



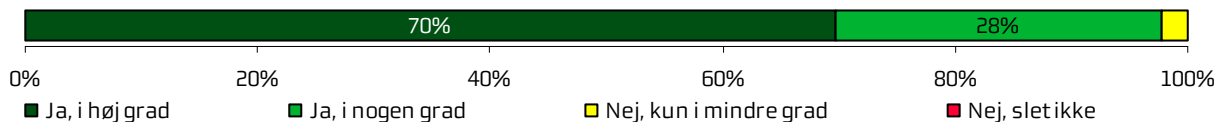
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	100 % *	93 % *	98 % *

Behandlingsforløb

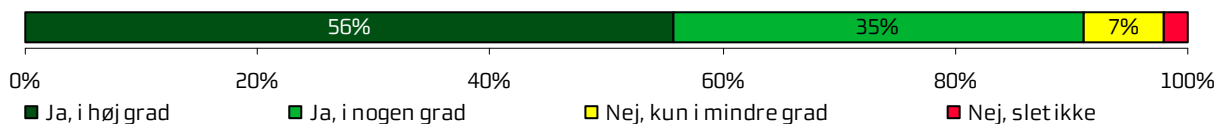
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=189)



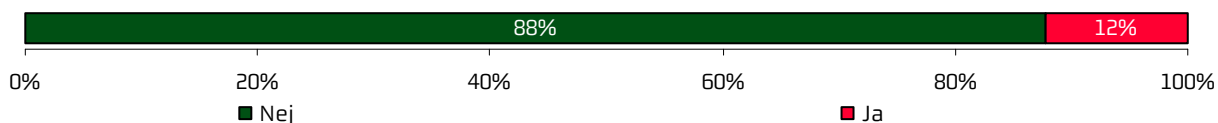
Behandlingen levede op til forventninger (n=183)



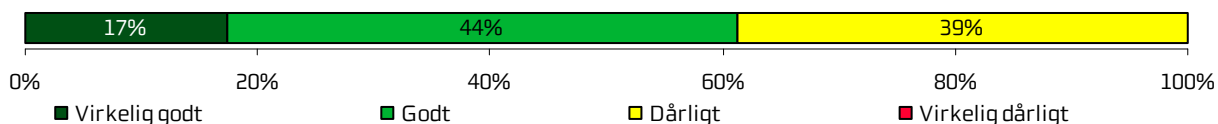
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=187)



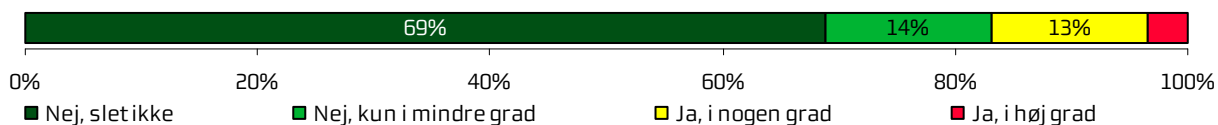
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=189)



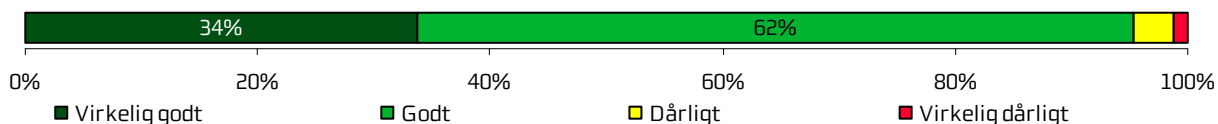
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=180)



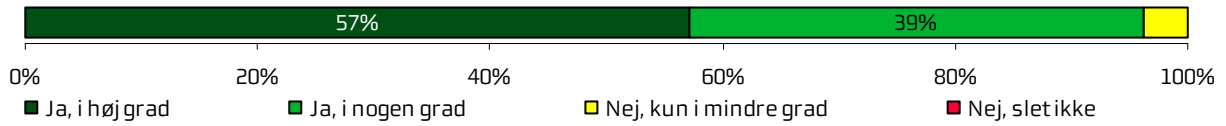
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=81)



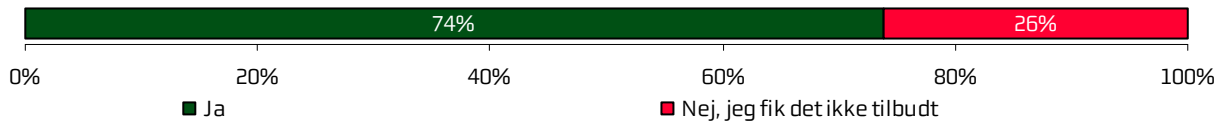
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	95 %	96 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	95 %	97 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	96 %	93 %	97 % *	83 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	90 %	90 %	94 % *	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61 %	62 %	92 % *	91 % *	54 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	90 %	85 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	94 %	88 %	98 %	84 % *	92 % *

Information

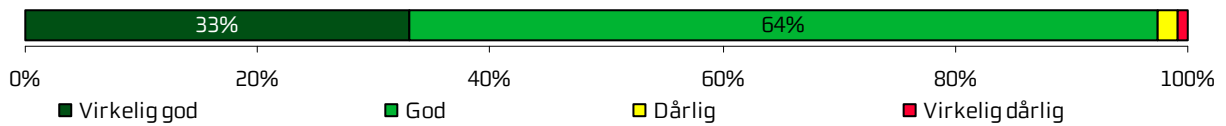
Personalet givet den information, du havde brug for (n=182)



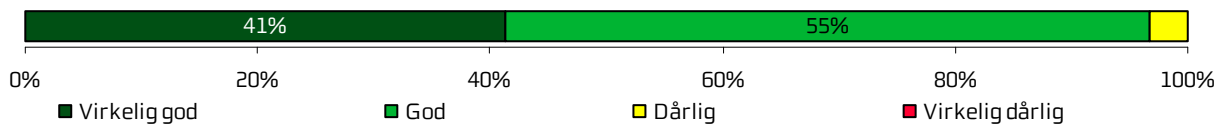
Modtaget skriftlig information (n=155)



Vurdering af skriftlig information (n=112)



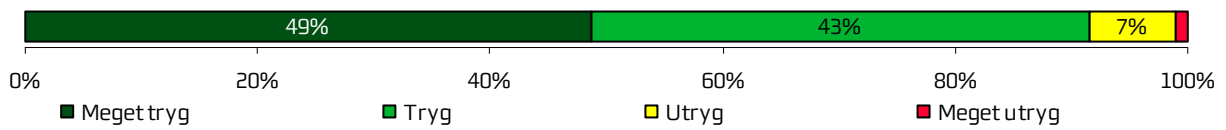
Vurdering af mundtlig information (n=184)



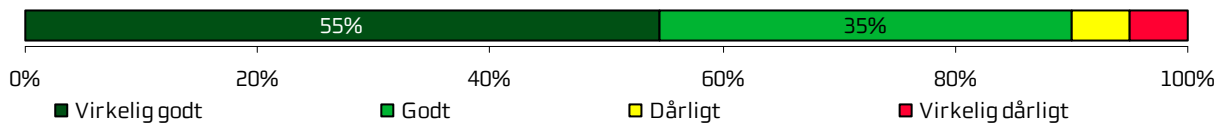
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	93 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	78 %	68 %	87 % *	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	99 %	95 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	94 %	94 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

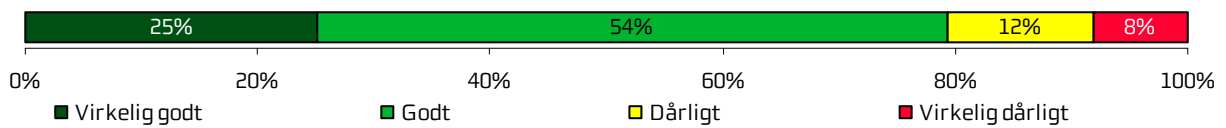
Tryghed ved udskrivelse (n=191)



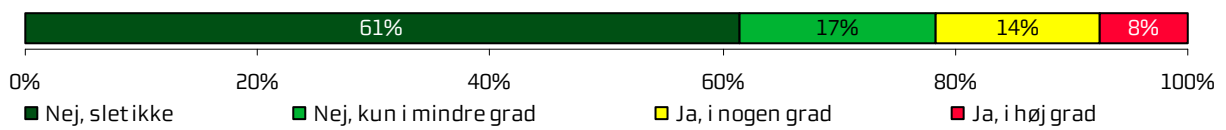
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=75)



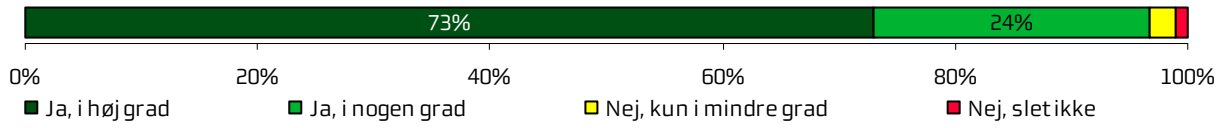
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=118)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	92 %	94 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	94 %	88 %	95 %	80 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79 %	80 %	72 %	97 % *	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	72 %	79 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=184)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	-	100 % *	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	66%	100%
Køn		
Mand	49%	51%
Kvinde	51%	49%
Aldersgruppe		
Under 20 år	13%	17%
20-39 år	14%	17%
40-59 år	25%	24%
60-79 år	39%	34%
80 år eller derover	9%	8%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		194		100%
Køn				
Mand		95		49%
Kvinde		99		51%
Aldersgruppe				
Under 20 år		25		13%
20-39 år		27		14%
40-59 år		49		25%
60-79 år		75		39%
80 år eller derover		18		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		166		88%
Pårørende		23		12%
Modersmål				
Dansk		184		95%
Ikke dansk		9		5%
Indlæggelsesform				
Akut		45		23%
Planlagt		149		77%
Afsnitsnavn				
H1		169		87%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		25		13%

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	37	57	5	1	180	6
Køn						
Mand	46	51	2	1	89	4
Kvinde	28	63	8	0	91	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	48	15	0	21	3
20-39 år	26	67	7	0	27	0
40-59 år	34	62	2	2	47	1
60-79 år	46	51	3	0	71	0
80 år eller derover	21	71	7	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	38	57	5	1	157	2
Pårørende	38	51	11	0	18	4
Modersmål						
Dansk	37	57	6	1	171	6
Ikke dansk	35	65	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	52	9	2	40	3
Planlagt	37	59	4	0	140	3
Afsnitsnavn						
H1	38	58	4	1	159	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	52	14	0	21	2

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	45	53	1	1	190
Køn					
Mand	52	46	1	1	93
Kvinde	39	59	1	1	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	57	3	0	25
20-39 år	42	54	0	4	27
40-59 år	46	50	2	2	48
60-79 år	51	49	0	0	74
80 år eller derover	31	69	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	46	52	1	1	163
Pårørende	43	54	4	0	23
Modersmål					
Dansk	45	53	1	1	181
Ikke dansk	57	43	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	38	58	2	2	44
Planlagt	48	51	1	1	146
Afsnitsnavn					
H1	45	52	1	1	166
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	64	7	0	188
Køn					
Mand	34	56	10	0	91
Kvinde	23	72	5	0	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	67	8	0	25
20-39 år	24	72	4	0	26
40-59 år	27	56	17	0	48
60-79 år	31	67	3	0	72
80 år eller derover	35	59	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	28	65	7	0	161
Pårørende	27	63	9	0	22
Modersmål					
Dansk	27	65	8	0	179
Ikke dansk	57	43	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	30	63	7	0	42
Planlagt	28	65	8	0	146
Afsnitsnavn					
H1	27	65	7	0	164
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	24

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	29	66	5	0	187
Køn					
Mand	32	63	5	0	93
Kvinde	27	69	4	0	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	25
20-39 år	47	50	4	0	26
40-59 år	21	67	13	0	48
60-79 år	32	66	3	0	73
80 år eller derover	20	80	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	30	65	5	0	160
Pårørende	26	74	0	0	23
Modersmål					
Dansk	28	68	4	0	178
Ikke dansk	57	32	11	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	21	74	5	0	42
Planlagt	31	64	5	0	145
Afsnitsnavn					
H1	28	66	6	0	163
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24

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	26	65	7	2	139	3	45
Køn							
Mand	30	66	3	2	73	2	20
Kvinde	21	65	11	3	66	1	25
Aldersgruppe							
Under 20 år	22	56	22	0	13	0	12
20-39 år	16	55	16	12	18	1	7
40-59 år	21	74	3	3	39	1	6
60-79 år	30	67	4	0	57	1	14
80 år eller derover	42	58	0	0	12	0	6
Skema udfyldt af							
Patienten	26	65	6	3	121	3	35
Pårørende	21	63	16	0	13	0	10
Modersmål							
Dansk	24	66	7	2	130	3	44
Ikke dansk	46	54	0	0	9	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	45
Planlagt	26	65	7	2	139	3	0
Afsnitsnavn							
H1	27	66	6	2	126	3	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	62	15	8	13	0	10

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	42	4	1	191
Køn					
Mand	60	36	4	0	94
Kvinde	47	48	4	1	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	44	4	0	25
20-39 år	57	40	0	4	27
40-59 år	45	47	9	0	47
60-79 år	56	40	4	0	75
80 år eller derover	59	41	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	53	42	4	1	163
Pårørende	56	39	5	0	23
Modersmål					
Dansk	53	42	4	1	182
Ikke dansk	46	54	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	48	47	4	0	43
Planlagt	54	41	4	1	148
Afsnitsnavn					
H1	52	43	4	1	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	4	0	24

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	35	42	19	5	100	8
Køn						
Mand	41	32	21	7	54	3
Kvinde	27	54	17	2	46	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	59	13	0	14	0
20-39 år	42	20	32	6	16	2
40-59 år	28	44	16	12	25	4
60-79 år	42	39	18	0	38	1
80 år eller derover	14	57	14	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	36	21	6	86	8
Pårørende	24	67	9	0	12	0
Modersmål						
Dansk	33	41	20	5	94	8
Ikke dansk	52	48	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	49	25	10	19	2
Planlagt	39	40	17	4	81	6
Afsnitsnavn						
H1	37	37	20	6	86	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	14	0	14	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	43	14	187
Køn				
Mand	40	43	17	93
Kvinde	47	42	11	94
Aldersgruppe				
Under 20 år	33	54	13	24
20-39 år	26	59	15	27
40-59 år	52	35	13	48
60-79 år	44	42	14	72
80 år eller derover	63	19	19	16
Skema udfyldt af				
Patienten	45	41	14	160
Pårørende	40	42	18	22
Modersmål				
Dansk	42	43	15	178
Ikke dansk	65	35	0	9
Indlæggelsesform				
Akut	24	50	27	41
Planlagt	49	40	10	146
Afsnitsnavn				
H1	46	41	13	164
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	52	17	23

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	50	20	60
Køn				
Mand	20	54	26	30
Kvinde	41	46	13	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	45	11	9
20-39 år	13	75	13	8
40-59 år	33	47	20	15
60-79 år	24	52	24	25
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	28	50	22	50
Pårørende	43	45	11	9
Modersmål				
Dansk	29	51	20	59
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	11	47	41	17
Planlagt	38	51	11	43
Afsnitsnavn				
H1	29	50	21	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	8

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	52	5	0	44	3
Køn						
Mand	35	60	6	0	20	2
Kvinde	50	45	5	0	24	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	38	26	0	8	0
20-39 år	0	100	0	0	7	0
40-59 år	60	40	0	0	10	1
60-79 år	53	47	0	0	17	2
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	56	0	0	36	2
Pårørende	36	38	26	0	8	0
Modersmål						
Dansk	41	53	6	0	43	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	10	0
Planlagt	46	46	7	0	34	3
Afsnitsnavn						
H1	46	54	0	0	37	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	0	7	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	36	58	4	1	165	22
Køn						
Mand	39	55	5	1	84	8
Kvinde	33	61	4	1	81	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	56	5	5	21	2
20-39 år	43	48	4	4	23	3
40-59 år	30	63	7	0	43	4
60-79 år	39	59	2	0	64	10
80 år eller derover	36	57	7	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	4	1	141	20
Pårørende	35	55	5	5	20	1
Modersmål						
Dansk	34	60	4	1	157	21
Ikke dansk	76	24	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	74	6	0	34	9
Planlagt	41	54	4	2	131	13
Afsnitsnavn						
H1	37	59	4	1	145	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	55	5	5	20	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	187
Køn				
Mand	2	92	5	91
Kvinde	0	90	10	96
Aldersgruppe				
Under 20 år	5	95	0	22
20-39 år	0	93	7	27
40-59 år	0	79	21	48
60-79 år	1	95	4	73
80 år eller derover	0	100	0	17
Skema udfyldt af				
Patienten	1	90	9	162
Pårørende	0	100	0	20
Modersmål				
Dansk	1	92	8	178
Ikke dansk	13	76	11	9
Indlæggelsesform				
Akut	0	96	4	43
Planlagt	2	90	9	144
Afsnitsnavn				
H1	1	90	9	166
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	95	0	21

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	2	86	12	117	69
Køn					
Mand	4	89	7	57	33
Kvinde	0	84	16	60	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	5	89	5	19	3
20-39 år	0	88	12	16	11
40-59 år	4	74	22	27	21
60-79 år	0	91	9	45	27
80 år eller derover	0	90	10	10	7
Skema udfyldt af					
Patienten	1	86	12	96	65
Pårørende	0	93	7	16	4
Modersmål					
Dansk	0	88	12	111	66
Ikke dansk	36	64	0	6	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	24	17
Planlagt	2	83	15	93	52
Afsnitsnavn					
H1	1	86	13	101	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	88	6	16	5

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	66	28	5	1	181	6
Køn						
Mand	73	22	4	0	88	4
Kvinde	58	34	5	2	93	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	22	9	0	22	1
20-39 år	63	30	4	4	26	1
40-59 år	49	40	9	2	45	2
60-79 år	74	24	1	0	74	0
80 år eller derover	71	21	7	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	3	1	155	6
Pårørende	76	15	9	0	21	0
Modersmål						
Dansk	66	28	5	1	172	6
Ikke dansk	68	32	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	23	5	0	40	2
Planlagt	64	30	5	1	141	4
Afsnitsnavn						
H1	63	31	5	1	160	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	14	5	0	21	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	28	2	0	187	3
Køn						
Mand	77	22	1	0	93	0
Kvinde	64	33	3	0	94	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	29	0	0	24	0
20-39 år	64	32	4	0	27	0
40-59 år	63	30	7	0	46	1
60-79 år	77	23	0	0	75	0
80 år eller derover	67	33	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	160	3
Pårørende	64	36	0	0	22	0
Modersmål						
Dansk	71	27	2	0	178	3
Ikke dansk	57	43	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	33	2	0	43	1
Planlagt	72	26	2	0	144	2
Afsnitsnavn						
H1	70	28	2	0	164	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	23	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	3	0	189	2
Køn						
Mand	66	31	3	0	93	1
Kvinde	58	39	3	0	96	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	32	7	0	25	0
20-39 år	55	42	4	0	26	1
40-59 år	67	27	6	0	48	0
60-79 år	65	35	0	0	74	1
80 år eller derover	44	56	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	4	0	161	2
Pårørende	63	37	0	0	23	0
Modersmål						
Dansk	62	35	3	0	180	2
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	56	9	0	43	0
Planlagt	70	29	1	0	146	2
Afsnitsnavn						
H1	61	36	3	0	166	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	30	4	0	23	1

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	70	28	2	0	183	7
Køn						
Mand	73	24	3	0	91	3
Kvinde	66	32	1	0	92	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	17	7	0	25	0
20-39 år	69	31	0	0	25	2
40-59 år	62	38	0	0	45	2
60-79 år	72	25	3	0	72	3
80 år eller derover	69	31	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	27	1	0	155	7
Pårørende	67	25	8	0	23	0
Modersmål						
Dansk	71	26	2	0	174	7
Ikke dansk	35	65	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	34	5	0	41	2
Planlagt	72	26	1	0	142	5
Afsnitsnavn						
H1	68	30	2	0	159	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	17	4	0	24	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	35	7	2	187	2
Køn						
Mand	59	33	7	1	92	1
Kvinde	53	37	7	3	95	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	36	7	0	25	0
20-39 år	45	44	11	0	27	0
40-59 år	42	44	10	4	48	0
60-79 år	66	29	3	3	73	1
80 år eller derover	71	21	7	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	7	2	160	1
Pårørende	59	37	5	0	22	1
Modersmål						
Dansk	55	35	7	2	179	1
Ikke dansk	61	39	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	38	7	0	42	1
Planlagt	56	35	7	3	145	1
Afsnitsnavn						
H1	55	35	7	2	163	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	4	0	24	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	189
Køn			
Mand	91	9	93
Kvinde	84	16	96
Aldersgruppe			
Under 20 år	80	20	24
20-39 år	86	14	27
40-59 år	88	13	48
60-79 år	92	8	74
80 år eller derover	88	13	16
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	162
Pårørende	82	18	22
Modersmål			
Dansk	87	13	180
Ikke dansk	100	0	9
Indlæggelsesform			
Akut	81	19	42
Planlagt	90	10	147
Afsnitsnavn			
H1	88	12	166
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	23

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	17	44	39	0	18	3
Køn						
Mand	31	14	55	0	7	1
Kvinde	9	63	28	0	11	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	2
60-79 år	17	33	50	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	47	40	0	15	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	17	44	39	0	18	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	16	68	0	6	2
Planlagt	18	58	24	0	12	1
Afsnitsnavn						
H1	13	47	40	0	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	14	13	3	180	8
Køn						
Mand	66	12	20	2	88	6
Kvinde	72	16	8	4	92	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	9	17	4	24	0
20-39 år	64	11	25	0	27	0
40-59 år	62	22	9	7	45	2
60-79 år	77	12	9	3	69	6
80 år eller derover	60	20	20	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	15	12	4	153	8
Pårørende	72	10	18	0	22	0
Modersmål						
Dansk	71	14	12	4	171	8
Ikke dansk	32	22	46	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	12	20	8	41	1
Planlagt	72	15	11	2	139	7
Afsnitsnavn						
H1	69	15	13	3	157	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	9	17	4	23	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	62	4	1	81	4	103
Køn							
Mand	38	57	5	0	38	3	53
Kvinde	30	65	2	2	43	1	50
Aldersgruppe							
Under 20 år	35	65	0	0	17	1	6
20-39 år	37	53	11	0	9	1	15
40-59 år	20	67	7	7	15	1	32
60-79 år	45	52	3	0	29	1	45
80 år eller derover	18	82	0	0	11	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	37	57	5	2	64	4	93
Pårørende	29	71	0	0	14	0	9
Modersmål							
Dansk	34	61	4	1	76	4	100
Ikke dansk	24	76	0	0	5	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	29	66	0	6	16	3	22
Planlagt	35	61	4	0	65	1	81
Afsnitsnavn							
H1	31	63	5	2	64	3	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	17	1	6

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	57	39	4	0	182
Køn					
Mand	60	37	3	0	90
Kvinde	54	41	4	0	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	40	7	0	25
20-39 år	47	46	7	0	26
40-59 år	48	48	5	0	44
60-79 år	69	31	0	0	72
80 år eller derover	53	40	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	58	39	3	0	154
Pårørende	57	35	8	0	23
Modersmål					
Dansk	57	39	4	0	173
Ikke dansk	68	32	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	45	45	10	0	40
Planlagt	61	37	2	0	142
Afsnitsnavn					
H1	57	39	4	0	158
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	4	0	24

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	11	6	26	155	31
Køn						
Mand	57	11	5	27	75	15
Kvinde	56	12	7	25	80	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	25	0	43	16	9
20-39 år	58	12	8	21	24	2
40-59 år	63	5	0	33	43	5
60-79 år	59	12	12	17	59	12
80 år eller derover	54	8	8	31	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	10	7	23	137	21
Pårørende	24	23	0	53	13	10
Modersmål						
Dansk	56	11	7	26	146	31
Ikke dansk	57	22	0	22	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	24	0	62	27	15
Planlagt	66	8	8	18	128	16
Afsnitsnavn						
H1	59	10	7	24	141	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	21	0	43	14	9

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	33	64	2	1	112	1
Køn						
Mand	39	58	4	0	54	0
Kvinde	28	71	0	2	58	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	76	0	0	8	0
20-39 år	29	60	11	0	18	1
40-59 år	24	76	0	0	29	0
60-79 år	38	60	0	2	48	0
80 år eller derover	56	44	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	2	1	104	0
Pårørende	17	83	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	32	65	2	1	106	0
Ikke dansk	52	48	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	9	91	0	0	10	0
Planlagt	35	62	2	1	102	1
Afsnitsnavn						
H1	33	64	2	1	105	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	41	55	3	0	184
Køn					
Mand	46	52	2	0	89
Kvinde	37	59	4	0	95
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	53	8	0	23
20-39 år	27	73	0	0	26
40-59 år	34	60	6	0	47
60-79 år	50	49	1	0	74
80 år eller derover	50	50	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	0	158
Pårørende	47	48	5	0	21
Modersmål					
Dansk	40	57	3	0	175
Ikke dansk	68	32	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	33	64	2	0	41
Planlagt	44	53	4	0	143
Afsnitsnavn					
H1	42	55	3	0	161
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	23

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	43	7	1	191
Køn					
Mand	56	38	6	0	94
Kvinde	42	47	8	2	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	36	16	0	25
20-39 år	44	49	4	4	27
40-59 år	44	46	8	2	48
60-79 år	53	41	7	0	74
80 år eller derover	53	47	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	48	44	7	1	163
Pårørende	61	31	8	0	23
Modersmål					
Dansk	50	42	7	1	182
Ikke dansk	22	54	24	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	52	36	12	0	44
Planlagt	48	45	6	1	147
Afsnitsnavn					
H1	49	44	7	1	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	0	24

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	55	35	5	5	39	4	142
Køn							
Mand	68	28	0	5	21	4	68
Kvinde	39	45	11	5	18	0	74
Aldersgruppe							
Under 20 år	85	15	0	0	7	0	17
20-39 år	67	33	0	0	6	1	19
40-59 år	38	25	13	25	8	0	39
60-79 år	55	45	0	0	11	2	58
80 år eller derover	29	57	14	0	7	1	9
Skema udfyldt af							
Patienten	52	38	3	7	29	4	125
Pårørende	72	28	0	0	7	0	15
Modersmål							
Dansk	51	38	6	6	34	4	138
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	55	45	0	0	7	1	35
Planlagt	55	33	6	6	32	3	107
Afsnitsnavn							
H1	50	38	6	6	34	4	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0	18

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	54	12	8	75	113
Køn						
Mand	37	50	11	3	30	64
Kvinde	17	57	14	11	45	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	47	26	13	8	17
20-39 år	22	22	33	22	9	18
40-59 år	10	65	15	10	20	26
60-79 år	36	57	4	4	28	46
80 år eller derover	40	60	0	0	10	6
Skema udfyldt af						
Patienten	27	54	11	8	63	97
Pårørende	22	38	27	13	8	15
Modersmål						
Dansk	23	55	14	9	69	110
Ikke dansk	52	48	0	0	6	3
Indlæggelsesform						
Akut	23	63	7	7	17	25
Planlagt	26	51	14	9	58	88
Afsnitsnavn						
H1	26	57	10	7	69	95
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	33	33	17	6	18

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	61	17	14	8	118	74
Køn						
Mand	69	14	10	7	58	36
Kvinde	54	20	18	8	60	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	0	12	12	7	18
20-39 år	48	29	17	6	17	10
40-59 år	57	29	9	6	35	13
60-79 år	68	8	14	10	50	25
80 år eller derover	56	11	33	0	9	8
Skema udfyldt af						
Patienten	63	17	13	7	110	54
Pårørende	-	-	-	-	4	19
Modersmål						
Dansk	62	18	13	7	109	74
Ikke dansk	57	0	32	11	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	15	5	10	19	25
Planlagt	60	17	16	7	99	49
Afsnitsnavn						
H1	59	18	15	8	112	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	18

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	1	184	5
Køn						
Mand	74	26	0	0	93	1
Kvinde	72	21	5	2	91	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	28	4	0	24	0
20-39 år	84	12	0	4	25	2
40-59 år	66	26	6	2	47	1
60-79 år	78	22	0	0	72	1
80 år eller derover	63	38	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	2	1	157	5
Pårørende	73	22	5	0	22	0
Modersmål						
Dansk	74	22	2	1	175	5
Ikke dansk	46	54	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	25	3	0	43	1
Planlagt	73	23	2	1	141	4
Afsnitsnavn						
H1	72	25	2	1	161	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	17	4	0	23	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		9
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		16
Pleje		11
Relationer til personale		7
Ventetid		3

Øre-, Næse- og Halsafd.

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









ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Blev indlagt akut, da []speciallægen frygtede, at min hals lukkede sig på grund af store blodansamlinger.	Godt
4	Jeg blev indlagt akut, fordi jeg [] ikke kunne få luft.	Godt
5	Akut indlagt.	Godt
6	Jeg blev ikke informeret omkring de gentagne forsinkelser på min operation. Måtte selv HVER gang forhøre mig.	Godt
7	Jeg blev henvist fra læge NN og sad længe og ventede i ambulatoriet. Med dårligt mener jeg egentlig ventetiden. Medarbejderne kan ikke gøre så meget for det.	Godt
8	Afdelingen informerede ikke, når vi ringede og spurgte. Jeg har ventet [meget længe], før jeg blev indkaldt til [operation]. De ringede [en dag] og spurgte, om jeg kunne komme [nogle dage senere], da jeg skulle opereres [dagen efter denne indkaldelsesdag].	Godt
11	Reblødning efter tonsillektomi. Blev indlagt med 112. Kom direkte på OP. Mor udfylder skema for patienten. Ankom til stamafdelingen [tidligt] om morgenen.	Dårligt
12	Blev videresendt fra anden afdeling.	Godt
15	Akut.	Godt
23	Jeg måtte ringe MANGE gange, før jeg kunne få en tid. Jeg ringede hver dag i fire dage, før jeg kunne få en tid.	Virkelig dårligt
24	Dejlig med en forundersøgelse, hvor operation osv. bliver gennemgået.	Godt
32	Jeg var kun indlagt to døgn, så jeg synes ikke, at jeg kan udtale mig. Generelt vil jeg sige, at undersøgelsen var rimelig god.	Uoplyst
37	Forløbet startede allerede [i foråret] på halsambulatoriet, NBG: biopsier, CT- og MR-scanning. Nye biopsier senere [i foråret] gav infektion! Behov for vagtlæge to gange og ny konsultation i ambulatoriet [senere på ugen]. Fik penicillin, der ikke hjalp. [Senere] henvist til egen speciallæge, der genhenviste til ambulatoriet. Fik ny undersøgelsestid [et halvt år senere]. Jeg fik ny henvisning på grund af smerter via egen læge. Kom til undersøgelse og biopsier i [sommeren] og fik [et par dage efter] en []diagnose. Planlagt operation [i efteråret]. Blev tilbudt andre sygehuse, men valgte selv at vente på operation i Aarhus.	Virkelig godt
39	Virkelig søde medarbejdere.	Virkelig godt
42	Ventetider: To timer er lig med rigelig lang tid. Er lig med en time for meget.	Godt
43	Mødte på afdelingen efter henvisning fra egen læge. Blev herefter overført til intensiv afdeling.	Godt
44	I dette sygdomsforløb var jeg først indlagt på én afdeling, men blev sendt for tidligt hjem. Dernæst indlagt på en anden afdeling, [hvor jeg også blev] for hurtigt udskrevet. Tredje indlæggelse var også på den anden afdeling. Denne gang forløb indlæggelse og udskrivning til min FULDE tilfredsstillelse.	Virkelig godt
47	Blev indlagt akut.	Godt
48	Var hos læge NN [en dag]. [ugen efter] til undersøgelse hos en anden afdeling. [Senere i samme uge] opereret på afdelingen. (Super).	Godt
51	Jeg fik at vide, at der var otte ugers ventetid. Det ville så være efter [ferien], men hvornår er det? Endte med, at jeg selv ringede og rykkede for en tid.	Godt

✎ 54	Ved en samtale inden indlæggelsen blev jeg spurgt, om jeg ville have hjælp til rygestop, men der skete intet.	Godt
✎ 57	Jeg var godt nok informeret om, at der kunne være lang ventetid, fra jeg blev henvist til operation til selve operationen. Men var ikke klar over, der kunne gå tre til fire måneder fra forundersøgelsen, og at der var risiko for at operationsdatoen blev aflyst. Havde jeg haft den information, havde jeg valgt et andet sygehus.	Godt
✎ 58	Alt gik meget hurtigt.	Virkelig godt
✎ 60	Kom akut, henvist fra egen læge med henblik på indlæggelse. Men blev sendt hjem med medicin, som ikke virkede, og blev derfor indlagt dagen efter, først hvor sygdommen var væsentligt forværret.	Godt
✎ 63	Jeg blev henvist fra skadestuen. Der var mange patienter, så det var vanskeligt at oplyse om ventetiden.	Virkelig godt
✎ 64	Det gik meget hurtigt, derfor lidt forvirring angående indlæggelsestidspunkt, blodprøver osv. Men er selv [sundhedsfagligt uddannet] og inde i sagerne, så fik klaret det hele uden problemer.	Virkelig godt
✎ 66	Operationen blev i sidste øjeblik udsat tre uger. Ved forundersøgelsen dagen før operationen var der lang ventetid først til en fra afdelingen, så på lægen. Herefter ventede jeg halvanden time på læge NN, som åbenbart var gået hjem, da jeg flere gange rykkede afdelingen for svar.	Godt
✎ 68	Meget god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Vi vidste ca., hvornår vores søn skulle opereres, så da indkaldelsen kom, var der kun 14 dage til operation.	Virkelig godt
✎ 3	Blev henvist akut fra egen læge og kom til samme dag. Dog med ventetid.	Godt
✎ 5	Jeg var henvist til en seng uden mulighed for information om, hvornår jeg kunne blive undersøgt. Jeg kom ind [om morgenen] og kom først ind til en undersøgelse [mere end seks timer senere].	Godt
✎ 9	Har gået med [sygdom] i tre måneder. Kaldt til faste/operation, men altid aflyst på grund af travlhed. Bortkommende journaler og uanende læger, SJUSK.	Virkelig godt
✎ 11	Vi fik at vide hos egen læge, at vi havde en akut tid, hvor vi skulle være på afdelingen []. Han kom først ind til undersøgelse [to timer senere].	Virkelig godt
✎ 12	Indkaldelsespapirerne var lidt rodede, da der stod to mødesteder.	Godt
✎ 13	Fik at vide, at det var nært forestående. Så tror man, der går en til to måneder, men der gik seks måneder.	Virkelig godt
✎ 14	Tak for en god behandling på afdelingen []. Men jeg var ikke indlagt.	Uoplyst

Øre-, Næse- og Halsafd.

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
17	Lang tid inden jeg fik seng.	Dårlig
18	Da jeg mødte, fik jeg at vide, at jeg skulle vente i "ventesalen". Desværre gik denne besked ikke videre. Efter ca. en time var der heldigvis en, der kaldte mit navn op i venteværelset. Mine "kontakter" troede ikke jeg var dukket op. FORSLAG: Mangler der en, kig i venteværelset.	God
22	Forkert information om operation. Måtte selv fortælle, hvad der skulle opereres for, m.v.	Dårlig
23	Damen i skranken var sur og irriteret, da jeg kom med spørgsmål angående ventetid og kørselsedel.	Virkelig dårlig
24	Personalet virkede utroligt stressede og fortravlede i dagtimerne.	God
27	Trods travlhed var sygeplejerske NN utroligt nærværende, omsorgsfuld og kompetent.	Virkelig god
33	Nej.	Virkelig god
34	Jeg er et gemytligt menneske, og det smitter af på personalet.	Virkelig god
35	Blev indkaldt forkert dag. Indkaldt fastende dagen før, jeg skulle opereres. Får bare at vide, at "du kan komme [i morgen]", selvom man skal køre [mange] kilometer. Fik dog lov at overnatte på hotellet.	Dårlig
37	Venlig, imødekommende og kompetent, og der var INGEN ventetid.	Virkelig god
40	Nej.	God
41	Pænt og godt modtaget.	Virkelig god
46	Jeg synes, det var rigtig dejligt, at jeg ved indlæggessamtalen dagen før operationen, fik at vide, at det var ok, hvis jeg tog pamoler derhjemme, og så bare skulle møde [kort tid] før operationen, i stedet for [nogle timer] før (for at få pillerne på afdelingen)!!	Virkelig god
50	Der var ikke tid til mig, da jeg kom. Så jeg kunne lige så godt have ventet en dag med at komme, for jeg var kun på Patienthotellet.	Dårlig
51	Opmærksomme medarbejdere. Men de fleste var til møde på det indkaldelsestidspunkt, de havde mig.	God
52	Det var rart at vide, inden man kommer første dag til samtale og indlæggelse, at man godt kan gå hjem igen og møde dagen efter.	God
58	Alle var søde og rare.	Virkelig god
60	Lægernes modtagelse i Ambulatoriet var virkelig dårlig, arrogant og uinteresseret. Plejepersonalet [på anden afdeling] var virkelig gode, søde og imødekommende.	Uoplyst
63	Meget effektivt og venligt. Fik en seng og et rum, hvor min datter og jeg kunne vente.	Virkelig god
66	Jeg skulle møde [tidligt] og ventede [et par timer] på at blive kørt til operation. Der skete intet i den mellemliggende periode.	God
69	Jeg fik talt med en kontaktsygeplejerske, som gav en meget god orientering. Men jeg så ikke den pågældende igen før næstsidste dag. Dog, resten af personalet ydede en meget god indsats, så den pågældende var ikke savnet i den henseende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | 1 | Modtaget på børneafdelingen. Alle uden undtagelse var rigtigt søde. Selvom de havde travlt, var de smilende, søde og rare hver gang. | Virkelig god |
|  | 2 | Læge NN virkede stresset og arrogant. Anden læge NN var meget rar og tillidsvækkende. | Dårlig |
|  | 4 | Mange tak for alt. | Virkelig god |
|  | 7 | Virkelig søde mennesker. | Virkelig god |
|  | 9 | Oplevede dog nogle gange at blive sendt frem og tilbage mellem stuerne pga. travlhed. HADER lægerne NN's travlhed. Svært at blive taget seriøst, og de skal altid have anden læges ord også. | God |
|  | 12 | Jeg kunne måske godt have brugt muligheden "hverken eller". Da vi kom, var der ingen, der tog imod. Efter ca. 15 min. blev jeg i tvivl om mødestedet og rendte op på [anden] afdeling med min datter. Der var der nogen, og vi blev enige om, jeg skulle tilbage til børnekirurgisk afsnit. | God |
|  | 13 | De var virkelig dygtige. Havde styr på, hvad der skulle foregå. Stor ros. | Virkelig god |
|  | 14 | Jeg har haft en med til at hjælpe mig to gange. Men de får ikke kørepenge ? Det forstår jeg ikke. Man kan jo ikke rejse alene, når [man er blevet] opereret. | Uoplyst |

Øre-, Næse- og Halsafd.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
5	Skulle trygle om rehydrering!	Dårligt
8	Havde ringet for at få oplyst, om jeg ikke skulle stoppe med blodfortyndende medicin før operationen. De svarede nej, jeg skulle fortsætte som normalt. Det havde jeg svært ved at tro på, for sidst jeg blev opereret [], skulle jeg stoppe. Operationsdagen oprandt, og jeg mødte læge NN, som skulle operere mig. Hun var fortørnet over den information, jeg havde fået, men nu hvor jeg var gjort klar til operation, ville hun gøre forsøget. Hun informerede om de risici, der var, og hun sagde, hvis det blødte for meget på grund af den blodfortyndende medicin, så ville hun stoppe, og jeg ville vågne op uden CI.	Godt
11	Jeg ved ikke, om der er tale om decideret fejl, men sjuusk. [Patienten] havde blødt [meget] og havde [en meget lav] HGB. Han fik to portioner SAG-M. Blev udskrevet dagen efter uden at kontrollere værdier overhovedet. [Patienten] var meget dårlig, og jeg målte blodtryk på ham hjemme. Blodtryk var 80/40 puls 100. Han var skidt. Kunne være fanget på afdelingen, hvis arbejdet var udført sufficient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Der skete en fejl i visitationen til anden afdeling, hvor jeg skulle efterbehandles. Jeg blev glemt, eller informationen kom ikke videre. Henvisningen gik først igennem/blev sendt, da jeg selv tog kontakt til den anden afdeling.	Godt
19	Ingen.	Uoplyst
26	Jeg blev indlagt via vagtlæge, da hun vurderede, at der var fare for at min hals ville hæve så meget, at jeg ikke ville kunne få luft. Min mand ventede i venteværelset på mig. Han anede ikke at al det postyr og personale, der pludselig var, var pga. mig. Han sad i venteværelset UDEN, at få at vide, at jeg var i fare, og blev kørt hurtigt, med reddere, vagtlæge og andre til behandlingsrum. Min mand vidste intet i over halvanden time, så vagtlægen glemte at give besked til ham, trods min opfordring til at fortælle, at jeg havde ham, og at han ventede i venteværelset tæt på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Udsættelse flere gange.	Godt
32	Jeg var indlagt med smerter []. Jeg oplevede, jeg spurgte formiddagssygeplejersken om hjælp til opsætning af termometer. Det nægtede hun og sagde, hvis jeg kunne tørre mig bagi, så kunne jeg også det. Eftermiddagssygeplejersken var venlig og hjalp mig.	Uoplyst
41	Måtte selv bede om sprøjte []. Skulle have den [om aftenen], fik den [over fire timer senere].	Uoplyst
43	Fejl i udlevering af medicin: Jeg skulle have 0,4 mg. [specifik medicin], men fik tilbudt 400 mg. af et andet præparat. Jeg fik ikke at vide, hvad det andet præparat var, men fik det byttet, da jeg sagde, det var forkert.	Dårligt
49	Ambulatoriet havde sagt, at jeg kunne få svar på min MR-scanning, om min kræft havde spredt sig, når jeg skulle indlægges. Dvs. jeg gik i fire døgn og ventede på en meget alvorlig besked. Men en sygeplejerske tog imod mig og vidste ikke noget om det. Hun sørgede hurtigt for, at jeg fik snakket med en læge. Ambulatoriet gjorde det på denne måde for, at jeg ikke skulle på hospitalet flere gange (godt tænkt). Ærgerligt det ikke fungerede.	Uoplyst
50	Vi fik ikke noget at vide om det videre forløb. Der var kun én, der virkelig vidste noget, og hun havde desværre ikke med mig at gøre. Desuden fik jeg at vide, at jeg godt måtte spise, så måtte jeg ikke spise. Jeg synes, at de burde snakke sammen, inden de giver besked. Var meget skuffet.	Uoplyst
53	Der skete åbenbart noget under operationen [], så jeg måtte opereres igen efter blødning efter at være kommet tilbage til afdelingen.	Godt
57	Jeg fik at vide, at jeg skulle drikke et stort glas saftvand med to stk. Pamol, da jeg mødte på operationsdagen. Det betød, at de på operationsgangen måtte vente 20 minutter, inden jeg	Godt

kunne bedøves.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
✎ 6	Var ikke informeret om, at vi først skulle til ambulatorisk samtale samme dag vi blev indlagt. Og det var forkert tidspunkt, vi havde fået at vide på selve operationsdagen [halvanden time senere]. Bygningerne ligger absolut ikke samme sted.	Virkelig godt
✎ 10	Man opdagede først, at man manglede CI-implantater, efter barnet var bedøvet.	Godt
✎ 12	Medicin, der en dag ikke blev givet til [mit barn], før jeg kom fra arbejde og spurgte efter det (pårørende var hos mit barn). Det var mere end en time, siden det skulle være givet.	Dårligt
Gennemvædede plastre. Personalet glemte at skifte det, trods vi sagde det. Medicin, der enten ikke er givet eller er blandet, trods ny procedure om, at det ikke må blandes.		

Øre-, Næse- og Halsafd.

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Blev indlagt akut fra speciallæge.	Godt
6	Stor frustration over ikke at blive orienteret, når min operationstid blev udskudt. Måtte selv forhøre mig.	Godt
8	Da plastrene skulle af hos egen læge otte dage efter operationen, sagde lægen, at han ikke kunne vurdere, om det så ud, som det skulle, så han sendte mig tilbage til sygehuset for at blive vurderet. En tur på 80 kilometer. Tilbage på afdelingen sagde de, at det så flot ud. Så der mangler information til praktiserende læger [].	Godt
11	Vi oplevede kompetent sygeplejerske i dagvagt og aftenvagt første dag. Dagen for hjemsendelse, var der ingen sygepleje eller observationer. TOKS er indført i Region Midtjylland, men bruges tilsyneladende ikke konsekvent. Udskrivelse var direkte mangelfuld og sosu ikke kompetent. Både min mand og jeg er ansat i sundhedssystemet [].	Dårligt
13	Min behandling på en anden afdeling blev forsinket en måned.	Godt
20	Mere omsorg/tid efter operationen. Meget ladt alene (måske pga. nedskæringer?!). Følte til tider ensomhed (langt hjem, [mange] kilometer).	Godt
23	Jeg har ALDRIG oplevet så dårlig behandling, information og service på en afdeling. Personalet var ubehøvlet, sure, irriteret og man følte, at man var i vejen, og ikke turde spørge dem om noget. De spørgsmål jeg stillede, fik jeg et surt svar på, og fik sågar at vide en gang, om jeg ikke havde læst informationsfolderen. Jeg fik ingen seng, da jeg skulle indlægges (ventede på operation). Jeg måtte sidde i et venteværelse, hvor folk kom ind og ud hele tiden. Jeg var MEGET nervøs, sad og græd og rystede, og personalet var bare ligeglade. Hele indlæggelsen var en frygtelig oplevelse! Personalet, sygeplejersken og SOSU assistent var meget uprofessionelle, og ikke særlig menneskelige.	Virkelig dårligt
26	Virkelig god behandling, inklusiv forklaring på forståeligt dansk. Især én ansat viste bemærkelsesværdig god forståelse for min angst []. Alle var søde, hjælpende, lyttende og dygtige til jobbet.	Virkelig godt
30	Hvis det er ligeså godt at komme i himmeriget, så vil jeg det til den tid.	Virkelig godt
43	Jeg var meget tryk ved personalet på sengeafdelingen. Sygeplejersken har humor og et overblik, som giver tryghed. Faktisk var jeg mere tryk ved personalet på denne afdeling end ved personalet på den anden afdeling pga. fejlmedicinering.	Godt
45	Jeg synes, personalet var meget professionelt.	Virkelig godt
49	Jeg fik at vide, at jeg skulle melde tilbage, hvis jeg havde paræstesier. Det havde jeg fire til fem gange på en dag, og det oplevede jeg ikke blev taget alvorligt, før jeg, om natten, bliver rigtig dårlig, og der først bliver sat behandling i gang. Det tog mig tre døgn at komme ovenpå igen. Det kunne godt have været undgået, hvis man havde en større fælles holdning til tingene.	Godt
50	Det var for ringe, at min mand ikke fik den madras, han var blevet lovet af en af sygeplejerskerne, mens jeg så, der var andre pårørende, der fik stillet en til rådighed. Det kostede min mand [mange penge], at jeg var indlagt.	Godt
53	Jeg følte mig tryk i forløbet.	Godt
59	Første operation blev aflyst og udsat til næste dag.	Godt
64	Perfekt for mig. Telefonisk kontakt med hæmatologerne AAS [i starten af måneden]. [Herefter] en masse undersøgelser og opereret [sidst på måneden]. Hurtigt og effektivt. Topkarakter!	Virkelig godt
69	En kompliceret operation blev udført, uden at jeg efterfølgende havde smerter, åndedrætsbe-	Virkelig godt

svær eller andre gener. En stor kompliment til holdet.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Vi har været til undersøgelser, hvor der også var et forløb [] på andet sygehus. Men vi har kun positive ting at sige om Aarhus Sygehus lige fra læge, læge NN og dem på andre afdelinger. Vi følte os trygge ved den operation, vores søn skulle igennem.	Virkelig godt
2	Lægen, der opererede kom ALDRIG og fortalte om operationen, selvom vi hele tiden fik at vide, at hun ville komme.	Godt
3	Manglede rigtig meget en kontaktlæge og efterspurgte det også. Været til kontrol mange gange og ikke set mange af de samme læger.	Godt
5	Da de først fik mig indlagt, gik det fint.	Godt
8	Vi, NN's forældre, har haft et hårdt forløb, [tidligere svære tider] og NN har hjertefejl, men læger og sygeplejerske på [afdelingen] var meget meget informative, søde og gjorde, så vi var rolige.	Godt
9	Minus var, at hun blev kørt til en døgnafsnitsopvågning, fordi operationsstuen ikke var klar som lovet. Det var hårdt for et barn [].	Virkelig godt
11	Ventetid. Vi fik en akut tid, efter vores egen læge havde kontaktet vagtlægen. Først var der to timers ventetid fra [først på eftermiddagen], og derefter blev vi rykket til den følgende dag.	Virkelig godt
12	Der har været utroligt mange læger inde over. Det har været forskelligt, hvordan de har undersøgt og vurderet situationen. Det har været meget frustrerede, at der stort set til hver kontrol har været en ny læge. Man har ikke følt, der blev lyttet. Eksempelvis fortalte jeg, at de hvide steristrip falder af pga. sivning fra sår, og vi skal bruge de brune. Et minut efter sætter lægen hvid steristrip på. En sygeplejerske duppede en ikke-steril klud ind i et åbent operationssår.	Godt
13	Det er godt. Har aldrig været i tvivl. Sygehuset har stået til rådighed med svar og hjælp.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Fik kopi af journal efter indlæggelsen.	Godt
8	Før/efter [] operation er der ikke meget andet information end det materiale, der er udgivet af [] firmaerne.	Godt
9	Savnes: Måske oplysninger om forventede/mulige eftervirkninger, dårlighed og styrke af smertelindrede medikamenter. Oplysning om kontaktmuligheder ved eventuelle komplikationer udenfor kontortid. Eventuel længde af rekonvalescensen.	Virkelig godt
11	Der ingen mad på afdelingen, som en halsopereret kunne spise. Ringe udbud af blød kost.	Dårligt
14	Det var en stor mangel for mig, at læge NN ikke havde tid til at tale med mig, hverken før eller efter operationen. Jeg var meget glad for den samtale, jeg have med anden læge NN.	Godt
24	Er rigtig glad for, at lægen, der opererede mig, også var den samme, der var på banen ved kontrollen efterfølgende i ambulatoriet.	Godt
25	Jeg fik ikke oplysning om dræn af urinblære under og efter operation. Selvom rigelig indtagelse af vand aftenen efter operationen, stadig ikke kunne få vandladning i gang og dræn blev indlagt gennem penis. Efter hjemsendelse opstod (efter [et par] døgn) stort besvær med vandladning igen, og vagtlægen kunne konstatere en kraftig blære- og urinvejsbetændelse (pga. drænet).	Godt
26	Det, jeg ikke forstod, svarede diverse personaler gladelig på mange gange [].	Virkelig godt
43	En meget kompetent og rar læge, som udførte operationen, informerede min pårørende og gav en virkelig god information om dels operation og ved den senere kontrol.	Godt
44	Jeg var indlagt [flere gange] på grund af besvimelsesanfald. To gange syntes jeg, at jeg blev sendt for hurtigt hjem. [Den sidste gang] var der stor opmærksomhed om mig.	Virkelig godt
50	Jeg fik næsten ikke noget at vide. Det kom først den sidste dag, og så var det meget svært at huske det hele.	Godt
51	Grunden til mine krydser er, at jeg har fået meget forskellig information. Og først da jeg var udskrevet og ringede med et spørgsmål en måned senere, fik jeg klar og entydig besked.	Godt
52	Ventetid for svar på operation. Meget dårligt. Afdelingen sagde syv dage. Efter snak med koordinator er det ti dage, og der gik 14 dage.	Godt
53	Jeg synes, den var god, men havde nok ikke fattet alt. Jeg havde heldigvis min svigerinde med, som hjalp mig med at huske.	Godt
56	Kan ikke huske hvilke informationer, der var mundtlige og hvilke, der var skriftlige. Men alt i alt var mængden af information god.	Godt
62	Information i to dokumenter, henholdsvis modtaget ved undersøgelse, og en anden sendt med brev senere var modstridende i forhold til indlæggelsestid.	Godt
66	Forkert information om anbefalet sygemelding efter operation. Mangelfuld og ukorrekte oplysninger angående brug af stemmen efter operationen på trods af mange spørgsmål herom både før, under og efter operationen. Først ved kontrollen, fem uger efter operationen, bliver der fortalt, at der kan gå et til to år, før stemmen genvinder fuldt register og styrke.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
1	Vi kendte alt til operationen, som vi har været igennem to gange.	Virkelig godt

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ✎ | 2 Vi ville gerne have talt med den læge, der opererede. | Godt |
| ✎ | 12 Det har været utrolig svært at få information fra læger. Vi var meget overladte til os selv trods operationssår, der ikke ville hele. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsafd.

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
2	Manglede udførlig forklaring af selve operationsforløbet.	Godt
11	For hurtig, jappende og inkompetent. Ikke nogen, der sagde farvel eller på anden måde tilbød hjælp.	Dårligt
14	Dagen efter min operation var jeg meget svimmel og opkastning. En læge tilså mig ved middagstid og lovede at komme igen senere på eftermiddagen. Det skete ikke. Jeg var stadig dårlig, men fik af en sygeplejerske eller en sosu-arbejder besked om, at vi bare kunne køre hjem. ([Jeg bor meget langt væk]). Det var jeg utryk ved!	Godt
19	Nej.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at det var meget frustrerende at blive udskrevet, når man havde det dårligt, både fysisk og psykisk. Jeg var meget ked af det og bange. Jeg blev bare smidt ud af min stue, efter jeg havde været på wc. Der var [personale], som var kommet og kørte min seng, inden jeg havde fået mit dræn ud, talt med en læge og vidste, om jeg skulle hjem eller ej.	Virkelig dårligt
24	Når patienterne, efter et døgn faste, efter en operation, beder om mad (andet end yoghurt), skal man jo ikke være nødt til at bede hele tre forskellige personale (sygeplejersker) om dette, og så STADIG ikke få det! Virkelig dårlig stil!!	Godt
38	Alt for mange forskellige læger. De læger, som ikke har haft noget med en at gøre, er alt for overfladiske. Jeg havde nogle spørgsmål, som jeg stadig ikke har fået svar på.	Godt
50	Mit nødopkald virkede ikke den første uge, så det var godt, at min mand var hjemme.	Godt
51	Idet jeg aldrig fik de samme svar omkring sårbehandling, og hvornår jeg måtte hvad, har jeg været så meget i tvivl og kunne ikke få svar ved egen læge.	Godt
53	Ved ikke, om lægen er orienteret, ligesom jeg ikke ved, om hjemmeplejen er.	Godt
54	Havde virkelig håbet på hjælp til rygestop, som jeg blev tilbudt, men :(Godt
64	Henvist til anden afdeling.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
5	Nem og hurtig.	Godt
12	Vi fik ikke tilbudt hjemmesygeplejerske. Det burde vi måske. En læge spurgte os i hvert fald, hvor tit hjemmesygeplejersken skiftede min datters forbindelse.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Jeg kan kun oplyse at jeg fik en meget fin behandling. Alle, som jeg var i kontakt med, var søde og rare. Og alle, som jeg kender, fortæller jeg, hvor tilfreds jeg var, og hvor god en behandling jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Bad/toilet kunne være renere. [Fysiske rammer]	Godt
3	Blev indlagt AKUT og fik indtryk af, at afdelingen var underbemandet (plejepersonalet), lettere fortravlet og ikke så velorganiseret som andre afdelinger. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
6	Almindelig information, når der optræder forsinkelser under behandlingsforløbet og hvorfor. Det vil være en stor hjælp. Mindre frustration og usikkerhed. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
7	Der var en behagelig stemning. Det, som er problemet for mig nu, er, at jeg stadig synes, mit øre er ømt og trækker så underligt. Jeg håber, det går over. Men jeg var også uheldig, at mit øre ikke ville blive tørt. Jeg håber, alt er ok, når jeg skal til kontrol om et halvt år. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Jeg overnattede på Patienthotellet natten før operationen. Når ens hørelse er [meget dårlig], kan både almindeligt vækkeur og almindelig telefon være et problem. Hotellet havde ikke et vækkeur til disse patienter! Selvom de lader dem overnatte på hotellet før operation. Hotellet har intet personale før kl. 06.45 om morgenen, som var det tidspunkt, hvor jeg skulle møde op på afdelingen. Så der er ingen til at vække folk. De havde svært ved at se, at det var et problem. "Det havde det da aldrig været før", sagde sygeplejersken i receptionen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Samarbejdet mellem de forskellige funktioner omkring min indlæggelse/operation har jeg oplevet som imponerende velfungerende. Der fornemmes en god tone på afdelingen. Den virker venlig, åben og kompetent. Eventuel travlhed på afdelingen har jeg som patient ikke bemærket, og har gennem hele forløbet følt mig set som person og ikke som tilfælde eller nummer. Tak! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Stor ros til lægerne ved telefonisk kontakt og personlig henvendelse! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
11	Afdelingen bør helt sikkert tage sig sammen, eller måske er det bare nogle enkelte personer! Bør følge de retningslinjer, der foreligger for en akut patient, bl.a. TOKS (tidlig opsporing af kritisk sygdom). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Min datter og jeg følte, at jeg var den mest betydningsfulde person i verden! Trods stor travlhed var personalet omsorgsfulde, havde humor og tog sig tid til "en lille snak" og trøst. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
13	Mange søde og omsorgsfulde sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
16	Den samlede oplevelse var god trods sygdom. Dejlige mennesker med humor. Gode til at give information. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
18	Jeg synes, at det er fint, at det er en tosengsstue, så der er en anden patient at tale med.	Virkelig godt
21	Der er for mange stuer om de to fælles toiletter. Der er tit blod på håndvask, gulv og toilet. [Fysiske rammer]	Godt

23	Jeg synes, at man skal undervise personalet i at være medmenneskelige, omsorgsfulde og hjælpsomme, for det manglede de. Hele min indlæggelse har været frygtelig og har psykisk gjort noget ved mig i en negativ retning. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
24	Da jeg skulle hjem, ventede jeg udelukkende på en tid til efterfølgende kontrol. Da jeg endelig fik min (elendige) kontaktperson på afdelingen til at skaffe den (efter tre timers ventetid), gav [vedkommende] mig (viste det sig senere) en forkert tid, der ikke stemte overens med datoen! [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
26	Afdelingen var rar at være på. Personalet (specielt én nattevagt) var søde, lyttede, med høj faglig og menneskelig indsigt. Alt i alt en positiv afdeling, som ser mennesket bag sygdommen. Blev indlogeret på "enestue", og tak for det (få indlagte). [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Mit efterforløb er endnu ikke afsluttet.	Virkelig godt
28	Når man er diabetespatient, får man ikke den kost, man skal have. Særlig ikke mellemmåltider. [Pleje]	Virkelig godt
29	Jeg er meget positivt overrasket over, hvor godt det hele har fungeret. Lige fra første undersøgelse, til indlæggelse og operationen. Der har virkelig ikke været det mindste, som jeg kunne påpege. Alt personale har været søde, lyttende og professionelle. Tak for en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Herre gud, de skal jo spare.	Godt
36	Indlæggelsen var et mesterligt antropologstudie i hierarkier. Der kunne kommunikeres mere ens og med respekt for forskellige fagligheder. Her tænkes mellem sygeplejersker/læger/nattevagter. Opvågningsstuen personale talte konstant om interne problemer i en dårlig tone, som borgere ikke skal høre. [Kommunikation og information]	Godt
37	Det UHELDIGE ambulatorieforløb med alvorlig infektion efter biopsier [] og behov for ekstra lægehjælp og [] antibiotika og et HAV af smerter blev udlignet af en super indlæggelse, hvor meget, der gjorde rigtig ONDT, blev gjort GODT af dygtigt personale. Er siden fortsat i [behandling] på [afdelingen]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
40	Måtte forgæves komme til samtale uden resultat (alle svar var ikke klar). Vi kom udenbys fra.	Godt
41	Personalet gjorde, hvad de kunne, men havde nok for travlt. [Pleje]	Godt
43	Badeforholdene er elendigt på sengeafdelingen. Brug 100 kr. på en ny bruser, som kan sidde fast i væggen. [Fysiske rammer]	Godt
46	Jeg følte mig i enhver henseende rigtigt godt behandlet i det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
49	Operationspersonalet er de bedste! Top professionelle folk! Jeg er blevet opereret to gange på fire uger og er blevet FANTASTISK behandlet af operationspersonalet. STOR, STOR ROS TIL DEM. [Kvalitet i behandling]	Godt
50	Der er for langt til toilettet, og flere gange, hvor jeg var dernede, var der tis på gulvet og ingen papir. Hverken toiletpapir eller håndklæder. Der var aldrig sprit til fingrene. Jeg måtte flere gange bede om det. [Fysiske rammer]	Godt
52	Personalet er meget venligt og imødekommende. Gør meget for at man har det godt. Lang ventetid på læge ved udskrivelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
54	Der blev ikke gjort rent i sengestuen i de tre dage, jeg var indlagt. [Fysiske rammer]	Godt

✎	55	Elendige madrasser! Aarhus Universitetshospital, øre-næse-hals-afdeling.	Godt
✎	57	Efter at have ventet ca. tre måneder fra forundersøgelsen, fik jeg endelig dato for operation. Det skete ved, at jeg selv kontaktede afdelingen. Afdelingen bør sende en tid ud så hurtigt som muligt. Så oplevede jeg, at operationen blev aflyst på grund af akutte patienter. Jeg blev udsat tre uger og med besked om, at jeg skulle kontakte afdelingen dagen før operationen []. Jeg kunne igen risikere at blive aflyst. Det må kunne gøres på en bedre måde, så man har mulighed for at planlægge sit arbejdsliv, privatliv med børn osv. og bare det mentalt at skulle indstille sig til operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	60	Lægerne burde undervises i psykologi, og at nogle patienter reagerer anderledes på undersøgelser end andre. Jeg fik ikke korrekt behandling fra begyndelsen (som egen læge i øvrigt havde bedt om), da jeg på grund af [både fysiske og psykiske årsager] ikke kunne undersøges med kikkert i næse/svælg. Jeg kunne oplyse, at jeg havde helt frie luftveje og symptomer på [sygdom] var tydelige. Men fik [medicin] et døgn uden virkning trods egen læges diagnose og min fortid [inden for sundhedsvæsenet selv]. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	61	Undrer mig over, at jeg skulle være fastende fra midnat og ikke kun to timer. Alt i alt et godt forløb, venlige ansatte.	Godt
✎	63	Der var en meget venlig og positiv "ånd" på afdelingen. Personalet var søde og hjælpsomme. Lægen, som behandlede mig, var yderst kompetent, og fortalte under hele forløbet, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
✎	65	Jeg skulle ringe til afdelingen dagen før indlæggelsen for at få mødetidspunkt. Det virker ret overflødigt, når mødetiden bliver [om morgenen] og operationstidspunktet [er fem timer senere]. [Kommunikation og information]	Godt
✎	66	Da jeg er allergisk over for en række fødevarer, informerede jeg afdelingen om dette ved forundersøgelsen og tilbød at tage mad med, hvilket blev afslået. Der blev lovet, at der blev sørget for mad. Alligevel oplevede jeg konstant at få mad, som gjorde mig syg. Jeg kunne ikke få hjælp til at komme på toilet eller hjælp til at sidde op. Jeg var meget svimmel, da min nakke var revet helt ud af alle leddene, men jeg fik ingen hjælp på trods af, at jeg grædende bad om det. Aften-sygeplejersken var totalt blottet for medfølelse, og virkede rasende over at jeg kastede op m.m. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	67	Tak for den store omsorg og det professionelle arbejde, der blev udført. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	3	Ventede i lang tid i venterummet med et barn, og der var altid utrolig mange mennesker, og vi sad tæt. [Ventetid]	Godt
✎	4	Jeg håber, at I holder øje med, at der er nogle af de indlagte mennesker, der er muslimer. Det glæder os, hvis I husker, at nogen skal have halal-mad. Mange tak for alt. [Pleje]	Virkelig godt
✎	5	De var altid meget hurtigt, hvis der var noget, og hjalp én godt igennem det hele og forklarede mig, hvad de gjorde, så jeg ikke var bange. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	7	Fortsæt det gode arbejde!	Virkelig godt
✎	8	Kommunikationen imellem vores speciallæge, andet sygehus og Afdeling H var meget dårlig. Information udeblev og blev væk. Måtte ringe mange gange for at rykke/følge op, og det tog måneder, førend dræn blev lagt. Selve operationen og dagen derpå var rigtig god, men forløb optil var meget mangelfuldt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt

- ✎ 9 [] Vrede over Øre-næse-halsafdelingens læger [], [men] yderst tilfreds [med] anden afdeling. Virkelig godt
 [Kvalitet i behandling]
- ✎ 12 Vi fik hjælp, men når vi blev vrede eller kede af det, følte vi generelt ikke, at der blev lyttet Godt
 meget til os.
 [Pleje]

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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

