

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Plastikkirurgisk Afd. Z
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.....	87
	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:	155
Besvarelser fra afdelingens patienter:	118
Afdelingens svarprocent:	76%

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

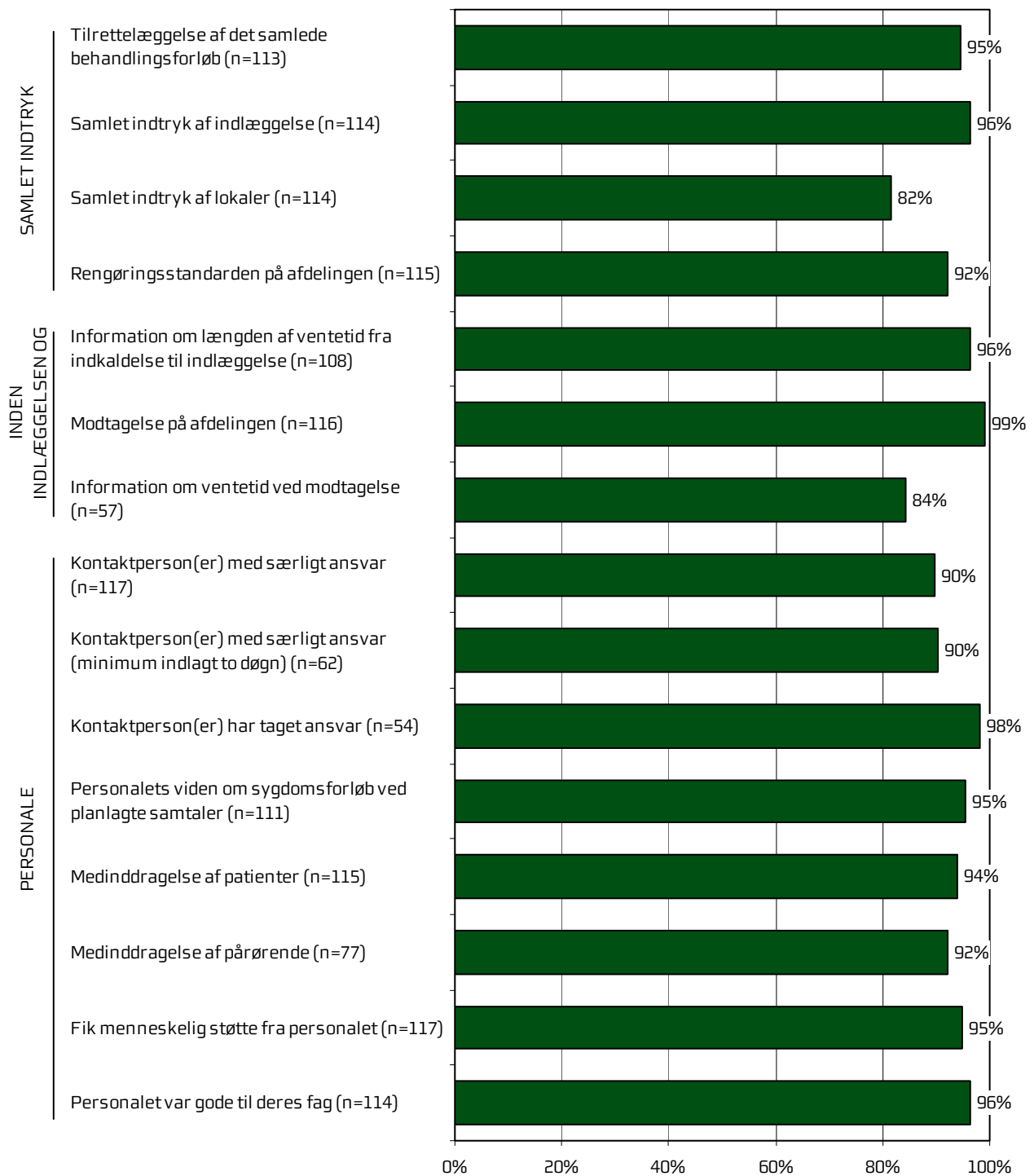
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

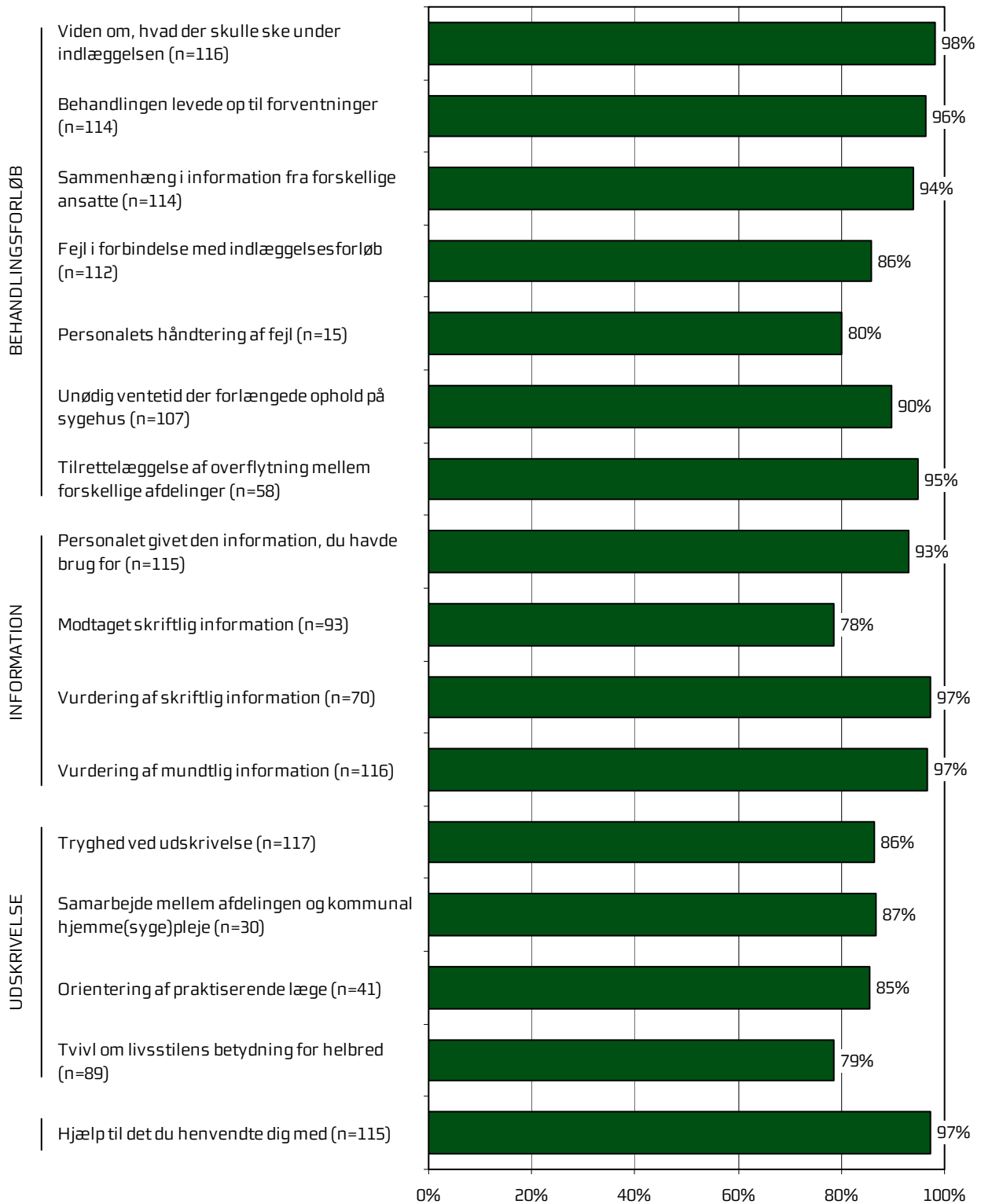
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

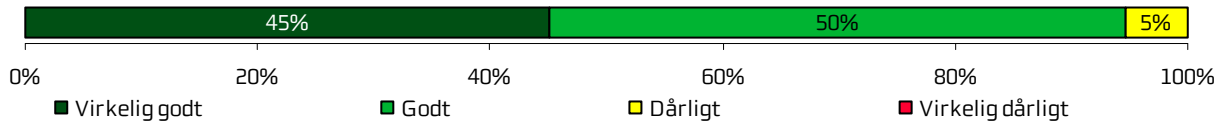
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

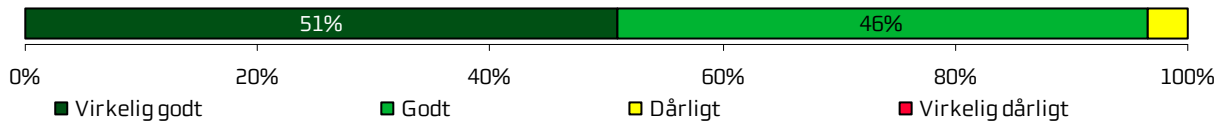
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

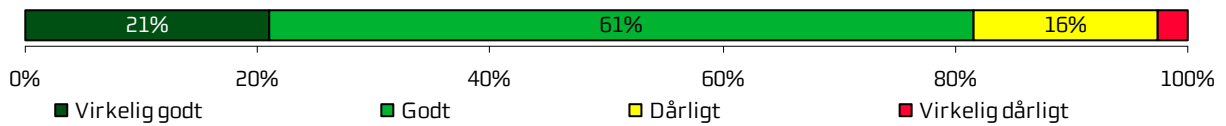
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=113)



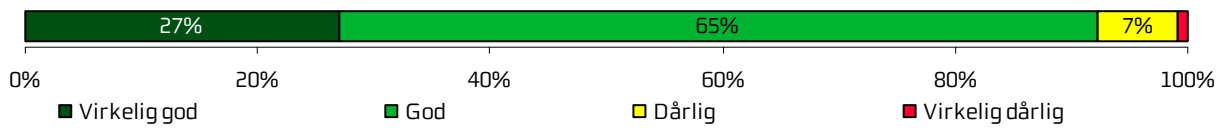
Samlet indtryk af indlæggelse (n=114)



Samlet indtryk af lokaler (n=114)



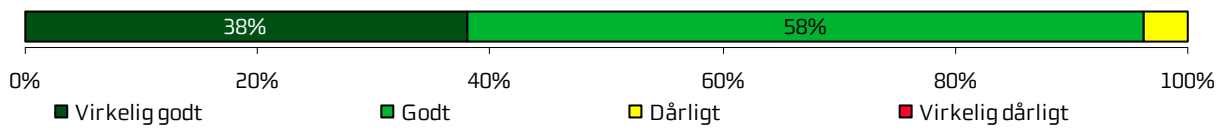
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=115)



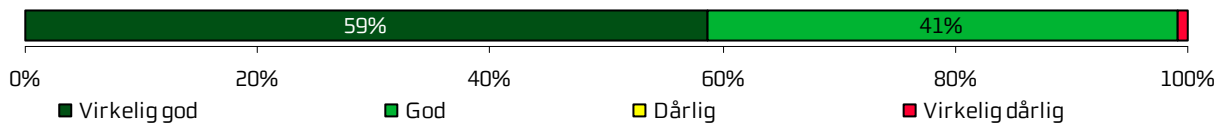
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	96 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	98 %	97 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82 %	90 %	82 %	98 % *	76 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	93 %	-	99 % *	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

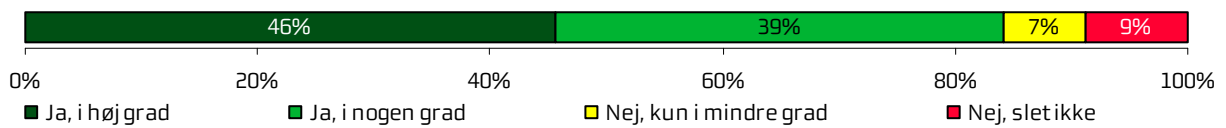
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=108)



Modtagelse på afdelingen (n=116)



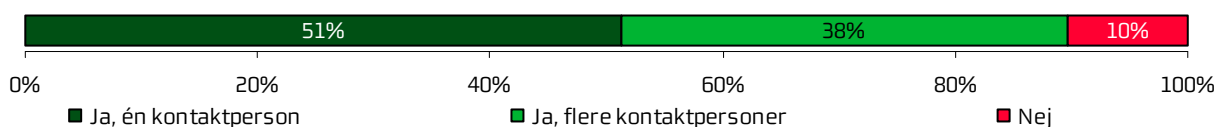
Information om ventetid ved modtagelse (n=57)



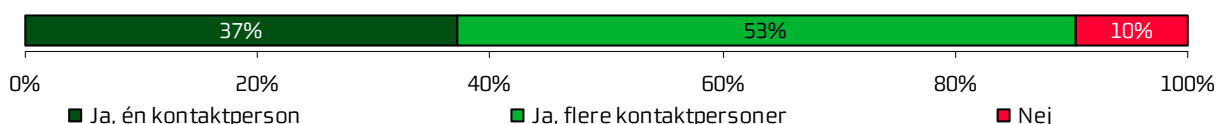
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	94 %	97 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	97 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	77 %	75 %	92 %	65 % *	77 % *

Personale

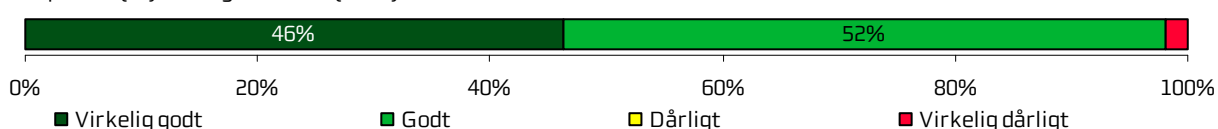
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=117)



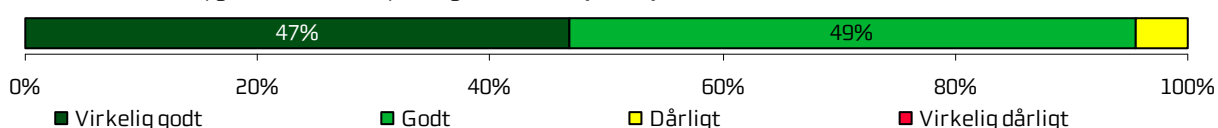
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=62)



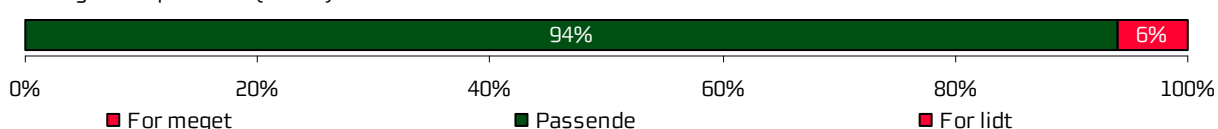
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=54)



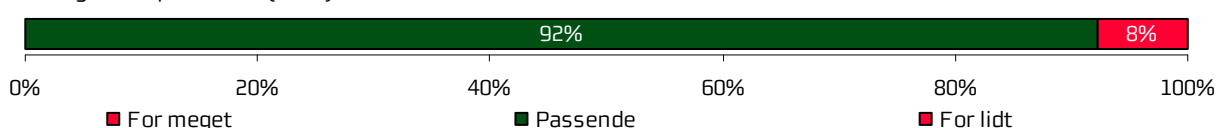
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



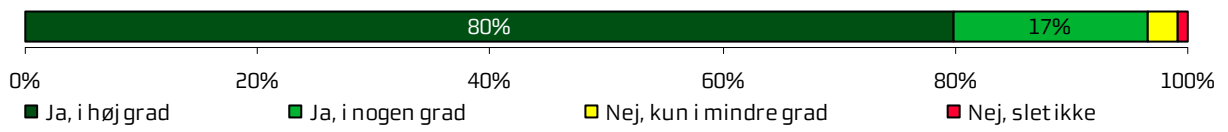
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=117)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	90 %	88 %	91 %	95 %	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	85 %	92 %	97 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	96 %	99 %	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	96 %	94 %	97 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	95 %	91 %	95 %	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	97 %	98 %	98 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=114)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	100 % *	100 % *	93 %	98 %

Behandlingsforløb

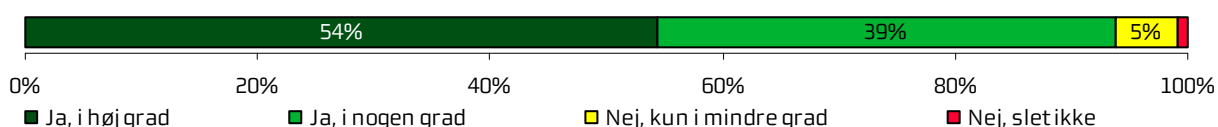
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=116)



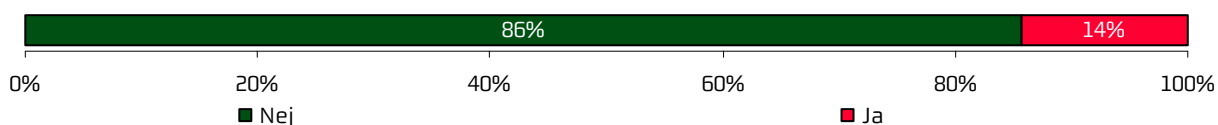
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



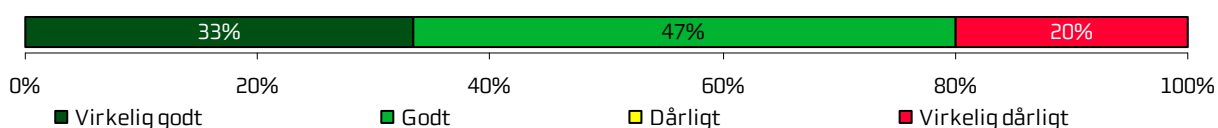
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



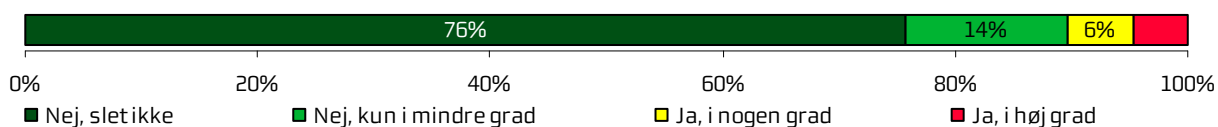
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=112)



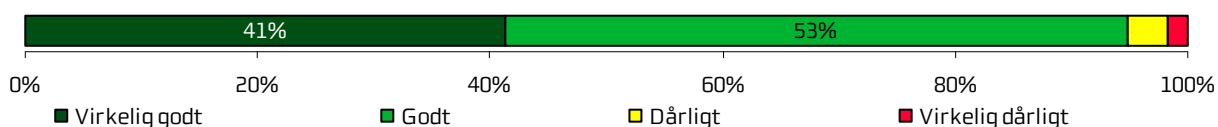
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=107)



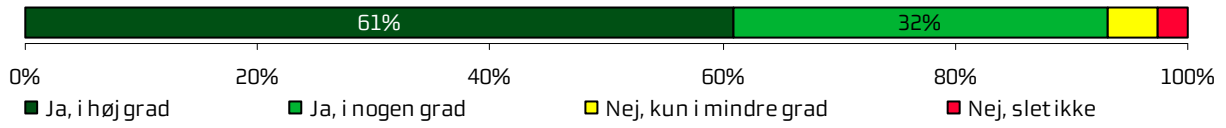
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=58)



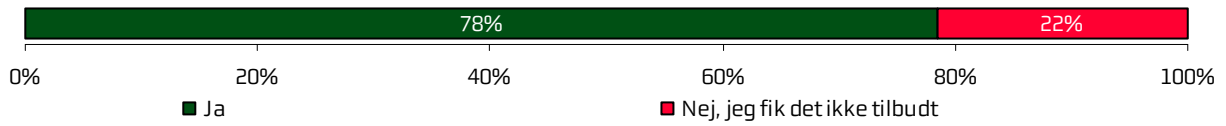
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	99 %	98 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	98 %	90 %	98 %	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	95 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	89 %	85 %	94 % *	80 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	70 %	59 %	86 %	54 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	90 %	91 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	96 %	100 %	98 %	84 % *	93 % *

Information

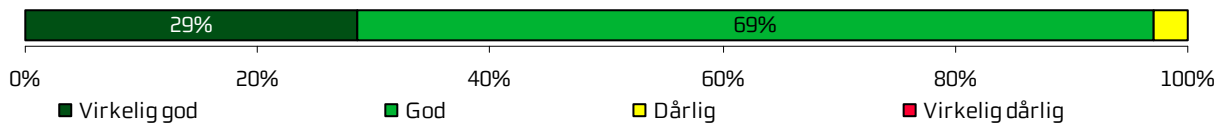
Personalet givet den information, du havde brug for (n=115)



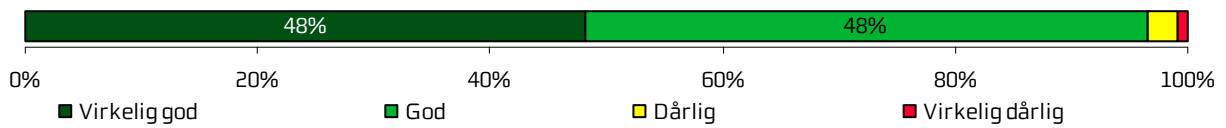
Modtaget skriftlig information (n=93)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



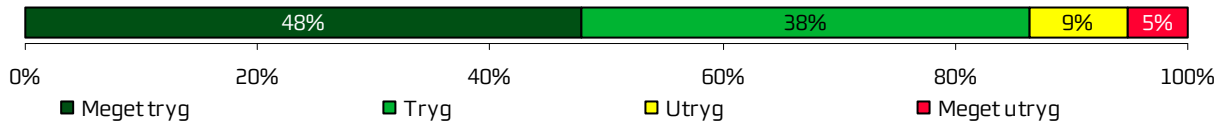
Vurdering af mundtlig information (n=116)



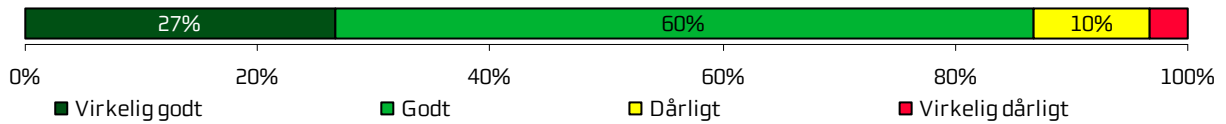
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	94 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	79 %	77 %	87 %	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	96 %	98 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	96 %	94 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

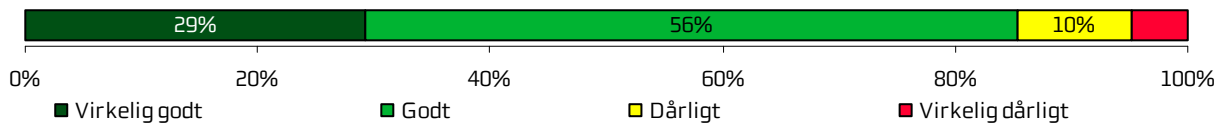
Tryghed ved udskrivelse (n=117)



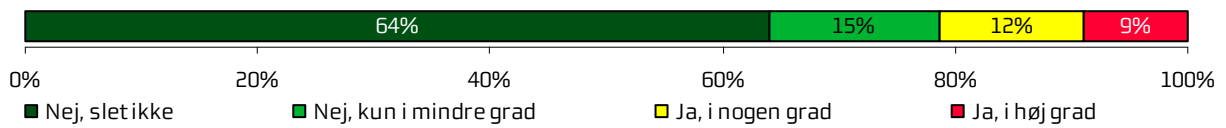
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



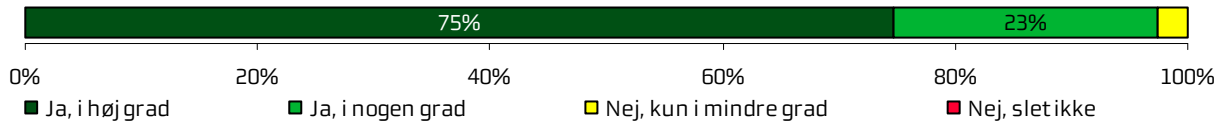
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	93 %	90 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	94 %	93 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	91 %	94 %	97 % *	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	72 %	87 %	81 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=115)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	-	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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<small>Gå til spørgsmål 8</small>						
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.: >>lobnr<<

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) 76 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	76%	100%
Køn		
Mand	28%	26%
Kvinde	72%	74%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	5%
20-39 år	15%	17%
40-59 år	35%	37%
60-79 år	43%	37%
80 år eller derover	3%	4%

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		118		100%
Køn				
Mand		33		28%
Kvinde		85		72%
Aldersgruppe				
Under 20 år		4		3%
20-39 år		18		15%
40-59 år		41		35%
60-79 år		51		43%
80 år eller derover		4		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		112		97%
Pårørende		3		3%
Modersmål				
Dansk		113		97%
Ikke dansk		3		3%
Indlæggelsesform				
Akut		1		1%
Planlagt		117		99%

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	45	50	5	0	113	3
Køn						
Mand	63	31	6	0	32	0
Kvinde	38	57	5	0	81	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	44	50	6	0	18	0
40-59 år	28	68	5	0	40	0
60-79 år	64	32	4	0	47	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	52	5	0	108	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	46	50	4	0	112	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	46	49	5	0	112	3

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	51	46	4	0	114
Køn					
Mand	69	28	3	0	32
Kvinde	44	52	4	0	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	44	50	6	0	18
40-59 år	38	60	3	0	40
60-79 år	69	29	2	0	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	3	0	109
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	52	46	2	0	111
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	51	45	4	0	113

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	61	16	3	114
Køn					
Mand	31	53	16	0	32
Kvinde	17	63	16	4	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	18	59	18	6	17
40-59 år	20	63	17	0	41
60-79 år	25	58	13	4	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	20	61	16	3	109
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	21	61	16	2	111
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	21	60	16	3	113

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	27	65	7	1	115
Køn					
Mand	22	72	6	0	32
Kvinde	29	63	7	1	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	61	39	0	0	18
40-59 år	24	71	5	0	41
60-79 år	20	65	12	2	49
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	27	65	7	1	110
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	27	66	6	1	112
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	27	66	6	1	114

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	38	58	4	0	108	2	1
Køn							
Mand	42	52	6	0	31	0	0
Kvinde	36	61	3	0	77	2	1
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	44	56	0	0	16	2	0
40-59 år	24	68	8	0	38	0	1
60-79 år	47	53	0	0	47	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	39	58	3	0	103	2	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0	0
Modersmål							
Dansk	38	58	4	0	105	2	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	1
Planlagt	38	58	4	0	108	2	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	1	116
Køn					
Mand	82	18	0	0	33
Kvinde	49	49	0	1	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	67	33	0	0	18
40-59 år	41	59	0	0	41
60-79 år	71	27	0	2	49
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	58	41	0	1	111
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	58	42	0	0	113
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	59	40	0	1	115

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	46	39	7	9	57	2
Køn						
Mand	59	18	12	12	17	0
Kvinde	40	48	5	8	40	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	45	45	9	0	11	0
40-59 år	57	33	5	5	21	2
60-79 år	29	48	10	14	21	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	40	8	8	53	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	48	39	6	7	54	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	46	39	7	9	57	2

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	51	38	10	117
Køn				
Mand	58	36	6	33
Kvinde	49	39	12	84
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	50	44	6	18
40-59 år	41	49	10	41
60-79 år	56	32	12	50
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	52	39	9	112
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	53	38	9	113
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	52	39	9	116

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 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	53	10	62
Køn				
Mand	41	53	6	17
Kvinde	36	53	11	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	14	86	0	7
40-59 år	30	59	11	27
60-79 år	44	44	12	25
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	37	54	8	59
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	39	53	8	59
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	38	54	8	61

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	46	52	0	2	54	2
Køn						
Mand	69	31	0	0	16	0
Kvinde	37	61	0	3	38	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	43	0	14	7	0
40-59 år	50	50	0	0	24	0
60-79 år	48	52	0	0	21	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	0	2	52	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	52	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	46	52	0	2	54	2

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	47	49	5	0	111	6
Køn						
Mand	66	28	6	0	32	1
Kvinde	39	57	4	0	79	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	61	6	0	18	0
40-59 år	37	58	5	0	38	3
60-79 år	57	38	4	0	47	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	50	5	0	106	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	47	49	4	0	108	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	47	48	5	0	110	6

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	115
Køn				
Mand	0	100	0	33
Kvinde	0	91	9	82
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	94	6	18
40-59 år	0	95	5	40
60-79 år	0	92	8	49
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	110
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	0	95	5	112
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	0	94	6	114

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	92	8	77	39
Køn					
Mand	0	92	8	24	8
Kvinde	0	92	8	53	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	1
20-39 år	0	93	7	14	4
40-59 år	0	100	0	25	15
60-79 år	0	85	15	33	17
80 år eller derover	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	72	39
Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål					
Dansk	0	93	7	75	38
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	0	1
Planlagt	0	92	8	77	38

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	29	4	1	117	0
Køn						
Mand	79	18	3	0	33	0
Kvinde	61	33	5	1	84	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	56	33	11	0	18	0
40-59 år	56	44	0	0	41	0
60-79 år	80	14	4	2	50	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	4	1	112	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	67	29	4	0	113	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	66	28	4	1	116	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	17	3	1	114	2
Køn						
Mand	85	9	6	0	33	0
Kvinde	78	20	1	1	81	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	72	22	0	6	18	0
40-59 år	73	24	2	0	41	0
60-79 år	90	8	2	0	48	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	2	1	109	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	81	17	2	0	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	81	16	3	1	113	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	1	1	116	0
Køn						
Mand	85	15	0	0	33	0
Kvinde	70	28	1	1	83	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	72	28	0	0	18	0
40-59 år	68	29	2	0	41	0
60-79 år	80	18	0	2	50	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	1	1	111	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	75	24	1	0	112	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	75	23	1	1	115	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	3	1	114	2
Køn						
Mand	79	21	0	0	33	0
Kvinde	63	32	4	1	81	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	78	22	0	0	18	0
40-59 år	63	33	3	3	40	1
60-79 år	71	25	4	0	48	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	3	1	109	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	68	28	3	1	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	68	28	3	1	113	2

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	54	39	5	1	114	2
Køn						
Mand	58	39	3	0	33	0
Kvinde	53	40	6	1	81	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	50	50	0	0	18	0
40-59 år	51	39	10	0	41	0
60-79 år	57	36	4	2	47	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	40	6	1	109	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	54	41	5	1	111	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	55	39	5	1	113	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	112
Køn			
Mand	91	9	33
Kvinde	84	16	79
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	4
20-39 år	76	24	17
40-59 år	83	18	40
60-79 år	91	9	47
80 år eller derover	-	-	4
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	107
Pårørende	-	-	3
Modersmål			
Dansk	85	15	109
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	1
Planlagt	86	14	111

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	33	47	0	20	15	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	33	42	0	25	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	29	57	0	14	7	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	43	0	21	14	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	47	0	20	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	36	43	0	21	14	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	14	6	5	107	6
Køn						
Mand	67	12	12	9	33	0
Kvinde	80	15	3	3	74	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	69	19	6	6	16	0
40-59 år	80	8	8	5	40	0
60-79 år	77	19	2	2	43	6
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	15	6	4	102	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	75	14	6	5	104	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	75	14	6	5	106	6

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	41	53	3	2	58	1	55
Køn							
Mand	50	50	0	0	14	0	18
Kvinde	39	55	5	2	44	1	37
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	45	55	0	0	11	0	6
40-59 år	38	52	5	5	21	1	18
60-79 år	45	50	5	0	22	0	27
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	39	55	4	2	56	1	52
Pårørende	-	-	-	-	1	0	2
Modersmål							
Dansk	41	55	2	2	56	1	54
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	1
Planlagt	41	53	3	2	58	1	54

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	61	32	4	3	115
Køn					
Mand	81	19	0	0	32
Kvinde	53	37	6	4	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	61	28	6	6	18
40-59 år	56	41	0	2	41
60-79 år	65	25	8	2	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	59	34	5	3	110
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	62	33	3	2	111
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	61	32	4	3	114

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	44	17	17	22	93	23
Køn						
Mand	40	28	20	12	25	8
Kvinde	46	13	16	25	68	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	50	33	8	8	12	6
40-59 år	51	8	22	19	37	4
60-79 år	38	18	18	26	39	10
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	44	16	18	22	90	21
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	43	18	18	21	90	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	45	17	17	21	92	23

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	29	69	3	0	70	0
Køn						
Mand	38	57	5	0	21	0
Kvinde	24	73	2	0	49	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	80	0	0	10	0
40-59 år	33	63	3	0	30	0
60-79 år	30	70	0	0	27	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	70	1	0	67	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	28	70	3	0	69	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	29	69	3	0	70	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	48	48	3	1	116
Køn					
Mand	61	39	0	0	33
Kvinde	43	52	4	1	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	44	50	0	6	18
40-59 år	46	54	0	0	41
60-79 år	55	39	6	0	49
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	49	48	3	1	111
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	49	50	2	0	113
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	49	48	3	1	115

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	48	38	9	5	117
Køn					
Mand	67	24	6	3	33
Kvinde	40	44	10	6	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	67	28	6	0	18
40-59 år	34	51	10	5	41
60-79 år	52	32	8	8	50
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	39	8	5	112
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	50	38	7	5	113
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	1
Planlagt	48	39	9	4	116

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	27	60	10	3	30	8	78
Køn							
Mand	43	43	14	0	14	1	18
Kvinde	13	75	6	6	16	7	60
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	4	1	13
40-59 år	11	67	11	11	9	3	29
60-79 år	40	53	7	0	15	2	32
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2	0
Skema udfyldt af							
Patienten	26	59	11	4	27	8	76
Pårørende	-	-	-	-	1	0	2
Modersmål							
Dansk	29	61	7	4	28	8	76
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	1	0
Planlagt	27	60	10	3	30	7	78

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	29	56	10	5	41	74
Køn						
Mand	38	46	15	0	13	20
Kvinde	25	61	7	7	28	54
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	4
20-39 år	-	-	-	-	3	15
40-59 år	29	59	6	6	17	24
60-79 år	37	47	11	5	19	30
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	58	11	5	38	72
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	28	59	8	5	39	72
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	1
Planlagt	29	56	10	5	41	73

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	64	15	12	9	89	27
Køn						
Mand	60	8	16	16	25	8
Kvinde	66	17	11	6	64	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	56	13	13	19	16	2
40-59 år	69	13	9	9	32	9
60-79 år	59	19	16	5	37	13
80 år eller derover	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	15	13	9	85	26
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	66	15	12	7	86	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	65	15	11	9	88	27

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	75	23	3	0	115	2
Køn						
Mand	81	13	6	0	32	1
Kvinde	72	27	1	0	83	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	76	24	0	0	17	1
40-59 år	73	25	3	0	40	1
60-79 år	78	20	2	0	50	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	24	2	0	110	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	77	21	2	0	111	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	75	22	3	0	114	2

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	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	11
Pleje	4
Relationer til personale	10
Ventetid	1

Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Fin modtagelse og information. God kontakt og nærvær fra alle læger og personale!	Virkelig godt
12	Jeg har ventet i flere år på grund af sygdom, blodprop i hjertet, og jeg får stadig syv tabletter om dagen. Og jeg har problemer med at skrive og finde ord, og det piner mig.	Godt
16	God service. Jeg fik at vide, at jeg skulle møde på AUH dagen efter, jeg fik at vide, at jeg havde [] kræft.	Virkelig godt
19	Venligt og professionelt.	Godt
19	Venligt og professionelt.	Godt
22	Efter samtale med lægerne før indlæggelsen blev jeg utryk ved operationen, da den var mere omfattende, end jeg havde forventet, så jeg meldte afbud og blev ikke opereret. Jeg var ellers meget tilfreds med lægernes information om operationen.	Uoplyst
23	Som planlagt.	Virkelig godt
26	Forbindelse igennem længere forløb.	Godt
27	For lang ventetid, ventede i næsten to år og skal vente og vente endnu.	Dårligt
28	Lang ventetid.	Godt
35	En god snak med NN om en "DÅRLIG BESKED".	Uoplyst
36	Jeg har mødt åbenhed og fleksibilitet i forhold til at få rykket min operationsdato frem, da jeg havde behov for det. Det var rart!	Godt
37	Da jeg var på to gange før, er jeg glad for det blev så godt et resultat, med virkelig dygtige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
39	Havde [en vinter] en ubehagelig oplevelse med operation. Jeg havde gentagne gange forsøgt, at blive hørt ved læge på andet sygehus. Jeg har [rygproblemer]. Læge NN overhørte mig, hvilket resulterede i en unødigt langvarig rekreation. Så var MEST skeptisk over, at skulle opereres igen.	Virkelig godt
42	Det var meget ubehageligt at vente inde på stuen, hvor der lå syge personer. Man blev pinligt berørt, da den indlagt talte i mobil om meget personlige ting.	Godt
43	Ventiden var [få dage]. Ikke længe.	Godt
45	Jeg mener, at når der er udfyldt papirer hjemmefra, er der ikke grund til at bruge tid på det.	Virkelig godt
47	Fik brev [i sommeren 2011] om, at man skulle være klar til operation efter seks uger med hen-syn til medicin. Så bliver man først indkaldt [et år efter]. Det er for lang tid at gå og vente.	Virkelig godt
50	Meget professionel og yderst venlig af både læge og sygeplejerske.	Godt
51	Det er vigtigt at spørge personalet, som efterfølgende svarer, så godt de kan.	Godt
52	Der var en kommunikationsbrist mellem en læge ved første indlæggelsessamtale og mig selv. [lægen] havde dårligt kropssprog, og jeg følte mig ikke godt modtaget.	Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afd. Z

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Modtagelsen
1	God modtagelse og information. Dog er placeringen af ventelokale på sengestue IKKE optimal, og det er ikke rart for de indlagte. Det bør forbedres!	Virkelig god
5	Da jeg mødte ind [tidligt om morgenen] til operation, troede sygeplejersken, at jeg skulle opereres [et andet sted på kroppen end jeg skulle].	Virkelig god
6	Dejligt at blive genkendt af sygeplejerske.	Virkelig god
8	Jeg kom akut på afdelingen.	God
12	Blev vist hen til stuen.	Virkelig god
15	Jeg sad næsten to timer i venterummet, efter jeg havde meldt mig, uden nogen kontaktede mig. Det havde været rart, hvis jeg lige havde hørt fra nogen, hvad jeg kunne forvente.	God
17	Kontaktpersonen mødte ind en halv time efter, jeg skulle møde. Jeg blev tilbudt kaffe. Der er [langt] fra min bopæl til hospitalet.	God
19	Omsorgsfuldt med fokus på patienten.	God
19	Omsorgsfuldt, med fokus på patienten.	God
20	Jeg sad og ventede i to timer, inden der kom en og sagde goddag!	Virkelig dårlig
23	Som forventet.	Virkelig god
25	Mine ønsker blev så vidt muligt opfyldt.	Virkelig god
28	Modtagerrummet var blandet med indlagte og nyopererede patienter (ikke godt). Personalet tog godt imod mig.	God
32	De var meget venlige hele vejen igennem, så jeg følte mig godt tilpas.	Virkelig god
33	Imødekomende personale. Jeg følte mig godt tilpas, trods alt.	Virkelig god
34	Sygeplejersken var ret forvirret og stresset.	God
35	Man følte sig tit ALENE sidst på dagen. GLEMTE SAMTALE MED LÆGE, der skulle OPERERE! Kunne næsten ikke finde personalet [om eftermiddagen]. Om jeg var "GLEMTE". Svar: JA!	Uoplyst
39	I mødet med læge NN oplevede jeg dog en helt anden tilgang. Hun kom med tre forskellige forslag til, hvordan de kunne passe på min nakke under operationen. Alle tre var husket da jeg mødte op:)	Virkelig god
42	Dejligt med smil og glade ansatte.	Virkelig god
43	Set i bakspejlet føler jeg, at de underdramatiserede forløbet, men så blev jeg jo heller ikke bange på forhånd.	God
45	Høflighed, smil, god behandling.	Virkelig god
49	God, med et smil.	God
52	Positiv, god og omsorgsfuld. Lyttende og dejligt at tale med kirurg på tidligt tidspunkt.	Virkelig god

Plastikkirurgisk Afd. Z

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Fejlhåndtering
2	Fik [nogle] dage efter operationen infektion, byld i arret. Jeg tror, den var grundlagt i operationsforløbet. Jeg undrede mig over, at jeg ikke var gul af jod på området omkring operationsstedet. Der var tale om en reoperation, og efter første operation var jeg meget gul.	Godt
6	Operation [om morgenen]. Opvågning [ved middagstid]. Hjemsendes [om aftenen]. Fik først tilbudt mad [sent på eftermiddagen].	Virkelig godt
8	Brist på blodåre i bryst.	Virkelig godt
9	At jeg skal ligge i sengen fra [om morgenen til hen på eftermiddagen]. De sagde til mig [om morgenen] at jeg skulle have deres tøj på fordi jeg skulle for [om morgenen] og kom for [hen på eftermiddagen].	Godt
10	Jeg blødte en del efter operationen, og dette orienterede jeg om til forskellige sygeplejersker, som ikke reagerede før flere timer senere. Måtte derfor opereres igen [midt] om natten. Næde ned på en [meget lav] blodprocent. Jeg måtte derfor have to portioner blod efterfølgende. Indlæggelsen blev derfor øget [med flere dage].	Godt
19	Efter en maveopstramningsoperation bliver patienten sendt hjem med et bælte. Men der er ikke bælte nok på afdelingen. Så det, vi så tager, selvom det er for småt, må bruges. Patienten hun bruger meget tid efterfølgende på at finde det bælte ikke lukkes. Et ønske der er nok bælte til efterfølgende patienter.	Uoplyst
19	Efter en [maveoperation], bliver patienten sendt hjem med et bælte, men der er ikke bælte nok på afdelingen. Så det der er på lager må bruges, selvom det er for småt. Patienten kan bruge meget tid efterfølgende på at finde det bælte []. []. Let fordi der er nok bælte til efterfølgende patienter.	Uoplyst
25	Mangel på grundig information om øvelser, jeg skulle påbegynde, så jeg kom til at begynde dem for tidligt, muligvis med voldsom infektion til følge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Jeg blev fejlinformeret om, hvem der skulle operere mig. Jeg fik først rigtig information en time før operationen.	Godt
35	Jeg blev spurgt til venstre ben. Det var højre ben, der skulle opereres!	Uoplyst
38	Første dag: Indlæggelsesdagen var meget lang, og lægen, som skulle foretage behandlingen, var syg. Dvs. at jeg ikke talte med den læge, som skulle behandle, før jeg lå klar på behandlingsstuen.	Uoplyst
40	Jeg fik en [mange] måneder for gammel protese indopereret. [Efterfølgende] blev jeg genopereret og havde desuden fået løftet det andet bryst ved første operation. Mine bryster er stadig absolut ikke OK endnu.	Godt
44	Jeg havde et dræn, der ikke virkede.	Uoplyst
45	Én havde set forkert i papir.	Virkelig dårligt
50	Om morgenen inden operationen, gav nattevagten mig [nogle] piller, et halvt glas [JUICE] og lidt vand (sov på afdelingen om natten!). På operationsbordet blev jeg spurgt, om jeg var fastende. På grund af overstående måtte jeg af bordet og ind i seng igen. Sygeplejepersonalet burde have kontakttet mig og givet en undskyldning! Livstruende oplevelse.	Virkelig dårligt

Plastikkirurgisk Afd. Z


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Jeg er allergiker og tåler ikke ret meget medicin. Under hele forløbet fra samtale [til] indlæggelse og behandling har ALLE været opmærksomme og ikke taget chancer. Stor ros herfra!!!	Virkelig godt
4	Mit behandlingsforløb oplever/konstaterer jeg som en flot servicering, uden mangler på defekter.	Virkelig godt
6	Var hårdt at ligge i ventestuen med mange patienter, da jeg kom fra opvågningen.	Virkelig godt
23	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
25	Alt for mange forskellige personaler [], der IKKE havde sat sig ind i mit sygdomsforløb, hvor jeg skulle redegøre for forløbet. Et hav af papirer der spurgte om det samme. "Så læs dog min journal" var mit faste svar. Men det havde de IKKE!	Godt
33	Jeg har en god fornemmelse af forløbet og har kun positivt at huske og fortælle til andre.	Virkelig godt
34	Har alt i alt været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
37	Jeg har kun været meget tilfreds med min operation, som er lavet flot. Og det er næsten ikke til at se mit sår efter operationen. Flot.	Virkelig godt
38	Manglende kontakt til lægen, som foretog behandlingen.	Godt
39	Oplevede læger og sygeplejersker, der var meget kompetente og overskudsramt. :-) At kommunikationen på afdelingen virkede, så jeg som patient IKKE skulle gentage hele tiden. At de havde læst journal (var forberedt).	Virkelig godt
40	Jeg havde fået [at vide], at man kunne operere én gang og ordne alt. Så sker fejlen, og nu er det godt nok blevet et langt forløb. Det er rigtig træls. Det er rigtig vigtigt for mig, at blive lavet færdig og få mit selvværd [tilbage]. Min arm DRILLER.	Godt
43	Jeg blev ekstra tjekket for blodprop: laaang ventetid på scanning to gange. Jeg blev åbnet igen: hurtigt.	Godt
45	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
50	[Efter indgreb], overflytning til patienthotellet. Ok, da en veninde, der [er sundhedsfagligt uddannet], var hos mig [flere gange om dagen]. Tog mig ud i det gode vejr [] og spiste med mig i restauranten. Rygerne optog alt udenfor hotellet (bliver forbudt nu), ellers et fantastisk sted at være! Sødt plejepersonale med ved skiftning m.m.	Godt
52	Jeg er bare tilfreds og glæder mig til at vende tilbage.	Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Jeg føler, alle var professionelle og satte sig ind i journalen. Jeg følte hele tiden, at jeg var i gode hænder, og særlig tak til min læge NN, som hele tiden var behjælpelig med besvarelse af spørgsmål og støtte!	Virkelig godt
6	Kunne anbefale en lille flyer. Mange informationer på én gang.	Virkelig godt
11	Savnede skriftlig information om forløbet efter operation og hjemsendelse. Hvad man måtte, f.eks. hvor længe skal man ligge på ryggen, hvor meget må man løfte, hvornår må man løfte mere end 90 grader.	Virkelig godt
15	Lidt mere faktuel skriftlig information, omkring begrænsninger efter operationen, havde været rart. Jeg havde ikke pårørende med ved indlæggelse/udskrivning, så jeg skulle selv huske den mundtlige information.	Godt
16	Pjecer, som jeg fik om []kræft, læste jeg ikke. Information om hjemsendelse og videre forløb, var helt i top.	Virkelig godt
19	Der mangler information efter operationen. Patienterne kommer hjem, mange spørgsmål for en nyopereret patient. Træthed. Hvor [] smertemedicin, må selv finde ud af det (pårørende hjælpløse). For dårligt.	Godt
19	Der mangler information efter operationen. Patienten kommer hjem, mange hverdagsmål for en nyopereret patient. Træthed. Hvor længe smertemedicin? Må selv finde ud af det (pårørende hjælpløse). For dårligt.	Godt
23	Som forventet.	Virkelig godt
24	Alt i alt en god oplevelse. Det eneste negative, jeg har at tilføje, var, at jeg først blev informeret om, at jeg selv skulle erhverve en støttende BH (efter brystreduktion) 14 timer før operationen.	Virkelig godt
25	For mange forskellige informationer af for mange forskellige personaler.	Godt
31	Selve indlæggelsen blev heldigvis afkortet, men det varede [nogle] uger at få et "uldent" svar på en MR-scanning. [En måneds ventetid] følte som frygtelig lang tid, og scanningen skal nu følges op af en [anden] scanning i [vinteren]. Jeg er således ikke raskmeldt/færdigbehandlet.	Virkelig godt
36	Jeg har på eget initiativ kontaktet afdelingen både før og efter indlæggelsen og har så fået VIRKELIG GOD HJÆLP :-). Hvis jeg ikke havde været så påtrængende, ville jeg måske have manglet vejledning/information. Har oplevet divergerende holdninger til, hvad jeg må/ikke må i efterforløbet samt behandling af mit sår/ar, hvilket kan være frustrerende.	Godt
37	Det var en perfekt indlæggelse med prøve og scanning af knuden og en god samtale med lægen fra scanning. Jeg er behandlet helt fint.	Virkelig godt
38	Der var flere uklarheder omkring narkose/ikke-narkose. Og manglende samtale med lægen.	Godt
40	Hatten af for den læge, der ringede til mig og fortalte, der var sket en fejl. Jeg havde på fornemmelsen efter nogle dage, der var noget galt.	Godt
42	Der var information om bedøvelse, men ingen om selve indgrebet. Manglede også information/folder til da jeg kom hjem.	Godt
43	Jeg fik ingen information om genoptræning. Det ved jeg, nu bagefter, andre har fået.	Godt
50	Da det denne gang ikke var påvist cancer (ringede ind et par dage efter indskrivning og spurgte til de indsendte prøver), var jeg psykisk i fin form til reducere af det ene bryst [mange år] efter operation af cancer i det andet bryst.	Godt

-  51 Jeg spurgte meget ind til, om jeg skulle træne bestemte muskelgrupper ekstra godt inden operationen. Svaret var nej. En bekendt, som er en af landets førende [kirurger] sagde, at det var helt forkert. HUN havde ret. Det er vigtigt at være fysisk stærk. Godt

Plastikkirurgisk Afd. Z

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Fint forløb og efterfølgende kontakt med min læge, NN. Stor ros og smil herfra!	Virkelig godt
7	Nej det har jeg ikke. Blev dog akut genindlagt [flere uger] efter indskrivningen pga. infektion. Opereret akut. Langt forløb på anden afdeling. fungerede virkelig godt. Forventer at blive afsluttet inden jul.	Virkelig godt
10	Frustrerende, at det var en læge som jeg ikke tidligere havde set, som udskriver mig. Vedkommende var formodentlig ikke inde i mit operationsforløb. Jeg blev ikke underrettet om at der var tråde der skulle fjernes efterfølgende ved egen læge. Dette resulterende i en mindre infektion.	Uoplyst
14	Været usikker på behandling af mit sår og har fået lidt forskellige forklaringer. Men det har været nemt at komme i kontakt med personalet.	Virkelig godt
19	Patienten bliver udskrevet for hurtigt. Max tre dage til en stor [operation]. Patienten kan ikke selv komme ud af sengen på tredjedagen (er det et spareprogram fra hospitalets side?)	Godt
19	Patienterne bliver udskrevet for hurtigt. Maks tre dage til en stor [operation]. Patienten kan ikke selv komme ud af sengen på tredjedagen. (Er det et []/fra hospitalets side).	Godt
20	Jeg savnede information om, hvad jeg måtte eller ikke måtte gøre efter operationen. Det er jo ikke så let selv at finde ud af det efter en større operation.	Dårligt
23	Som planlagt.	Virkelig godt
25	Mit udskrivningsforløb var en lang tilbagevending til ambulant behandling på grund af infektion. Og under dette forløb blev jeg tilset af et utal af forskellige læger, som ofte ikke havde sat sig ind i journalen og derfor overså risikofyldte behandlinger, f.eks. en kikkertundersøgelse, der resulterede i ny infektion.	Godt
27	Blev overhovedet ikke informeret om hvad jeg skulle, og hvordan jeg f.eks. skulle bruge bæltet.	Dårligt
28	Jeg kunne godt tænke mig en læge, jeg kunne ringe til med spørgsmål efter operationen.	Godt
35	Jeg kunne ikke finde personale at sige farvel til [om eftermiddagen].	Uoplyst
42	Har været i tvivl om, hvor lang tid jeg ikke måtte dyrke motion. Der er mange ting, som er selvfølgelig, men også en del ting man er i tvivl om.	Godt
43	Jeg har sår, der ikke vil heles.	Godt
45	Det går for stærkt. Jeg havde brug for et par dage mere.	Virkelig godt
49	Jeg var lidt utryk ved hjemsendelsen, da jeg stadig havde et dræn i mit sår. Så gav [præparat] det sidste døgn, og det betød, at jeg tog [flere] kilo på de første to døgn, efter jeg kom hjem fra sygehuset. Nu fire uger efter er det så endelig stoppet med at væske.	Godt
50	Fik fin pleje på afdelingen. Fik fjernet sting af sygeplejerske ved egen læge. Fik tilset syning ved anden læge, da operationsstedets afslutning var rød og væskende. Marselisborgcreme og servietter afhjalp straks.	Godt
51	Jeg blev udskrevet uden at være klar til det. Uden, at hjemmets "logistik" var klar. Selvom jeg gjorde opmærksom på problemerne, var der ikke forståelse for det.	Godt
52	Det var rart, at man kunne kontakte nogen på afdelingen, hvis der skete noget. Jeg fik brug for det og fik god kontakt og samtale samt efterbehandling.	Virkelig godt



Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Min eneste kritik er placeringen af venteværelset og ophold på en sengestue med indlagte patienter. Det må gøres bedre. Ellers stor tilfredshed med HELE forløbet! :-)	Virkelig godt
3	Min mand har fået en super flot behandling, og det er lige fra rengøringspersonalet og til de dygtige læger. Det er meget flot det overskud, personalet udstråler. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
6	Læge NN, sygeplejersker, læge NN, [anden medarbejder], ja alle, var SÅ søde! Og dygtige! Men ærgerligt at vågne/sove i venteværelset. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Der var mange dygtige sygeplejersker, men desværre også nogle, hvor det virkede, som om de ikke kendte nok til operationerne og det videre forløb. Desuden var der en enkelt, som burde forbedre sig rent sprogmæssigt og desuden lytte til, hvad patienten siger []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
12	Jeg har været på mange sygehuse. Det som I har, har jeg aldrig mødt. Det var et godt sted at komme. [Kvalitet i behandling]	Godt
13	Afdelingen var meget omsorgsfuld, hjælpsom og venlig alle dage, hvor jeg var indlagt! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Dårlig opholdsstue til dagpatienter og pårørende. Sidder på træstole og venter flere timer uden mulighed for mad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
18	Patienthotel: Det var en god oplevelse. Man glemmer, at man er indlagt, da det virker godt ind på psyken med farver. Og man får et frirum fra sygehuset. [Fysiske rammer]	Godt
19	Vedrørende rengøring: Brug vand og brun sæbe og godt rengøringspersonale i stedet for kemisk overflydende klude, der bliver tilfældigt tjattet rundt af [ukvalificeret personale]. [Fysiske rammer]	Godt
19	Vedrørende rengøring: Brug vand og brun sæbe og godt rengøringspersonale i stedet for kemisk overfladiske klude, der bliver tilfældigt tjattet rundt []. [Fysiske rammer]	Godt
20	Når en patient skal være på flydende kost, bør det være muligt, at få en kost, som der er nok næring i. Jeg fik et glas proteindrik, morgen, middag og aften, og ikke andet. Det skal være muligt at få andet end mælkeprodukter, da det ikke er alle der kan tåle mælk. [Pleje]	Dårligt
21	Der er ingen samarbejde mellem afdelingen og opvågningen. Og afdelingen afviser alle henvendelser fra pårørende (børn) om, hvordan det går, da det trækker ud på opvågningen. De var meget arrogante på afdelingen, og beskeden var direkte "nej" til at ringe til opvågningen. Det er ikke første gang. [Jeg har tidligere oplevet] det samme. Og pårørende var meget nervøse. Under al kritik.	Godt
23	Omgivelser forældede. Personale ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Jeg vil ønske, at personalet var bedre sat ind i mit sygdomsforløb. At personalet var bedre udrustet til at møde mennesker i krise, og ikke hele tiden forventer en masse smil og positivitet fra patienten. [Relationer til personale]	Godt
27	Bedre til at give tid, når man som jeg har operationsskræk, og meget bedre til at informere ved	Dårligt

	udskrivelsen. [Kommunikation og information, Pleje]	
✎ 28	Personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg havde det godt. En god afdeling. Det skal I have tak for :-)	Godt
✎ 29	Alle på afdelingen var ualmindeligt søde, hjælpsomme og dygtige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 30	Stuerne: mangelfuld rengøring. Toiletter og vaskerum: ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 33	God stemning imellem personalet. Det giver tryghed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 34	Meget dygtige læger og personale generelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 35	En bedre kommunikation (snak sammen). NN har henvist mig. Jeg var til fast kontrol [i efteråret]. NN har ikke fået en besked fra sygehuset [flere uger] efter operation! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 36	En utrolig kompetent kontaktperson/sygeplejerske gør en kæmpe forskel :-). Sådan en havde jeg. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 39	Jeg er så taknemmelig for den læges tilgang. Hun sparede mig for seks ugers smertehelvede. Hun undgik [et specifikt indgreb] ved at lytte og stille to uddybende spørgsmål. Det har været en fornøjelse på Afdeling Z. Og takket være det fantastiske personale, er jeg ok med at skulle opereres igen :) Tre ting: TEMPUR-pude, arme langs side (i stedet for vandret). Flexa-slange, så nakken ikke skulle rives tilbage. Tænk om andre patienter var så heldige at møde [min læge]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	Personalet var enormt imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
✎ 41	At alle (læge NN, anden læge NN, sygeplejersker) lytter og handler ud fra de oplysninger, man giver. Desuden oplevede jeg, at personalet havde indhentet oplysninger fra et andet sygehus omkring komplikationer, jeg havde haft der i forbindelse med operation. STOR ros for det. Alt dette gjorde, at jeg var frisk og klar til at tage hjem dagen efter min operation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 42	Da jeg vågnede op efter operationen og skulle ind på stuen, kom jeg ind i den samme stue, hvor jeg ventede. Jeg kastede op, mens en fremmed person (som sad og ventede) sad og så på. Meget ubehageligt!	Godt
✎ 43	De kommer (sygeplejerske og SOSU) og fortæller, at nu kommer de snart. Så bliver/opleves ventetiden faktisk længere. Jeg ville ønske, at de ville gøre sig færdige på én gang. [Ventetid]	Godt
✎ 46	Lægen kunne godt have hørt på, at jeg ikke kunne tåle de [remedier, de brugte], for nu har jeg et meget grimt ar, som har haft svært ved at hele, og jeg har fået nogle små ar [], da huden gik af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 48	Det er en super afdeling. Godt personale :-)	Godt
✎ 49	Jeg kan kun sige, at alt i alt var det en god oplevelse, og kun småting kunne forbedres. Så alt i alt en god oplevelse. Tak.	Godt
✎ 50	På gangen var der et personalemedlem, som var meget højtalende og højtgrinende, men man kunne ikke blive konfronteret hermed. Støjende mandskab ved vagtskifte og morgenrutiner er måske skyld i DEN ALVORLIGE FEJL, jeg blev udsat for. [Manglende koncentration fra sygeplejerske var undskyldning for en livsfarlig fejl].	Godt

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 51 | Sosu-assistenterne skal have ros for god omsorg.
[Relationer til personale] | Godt |
|  | 52 | Der blev givet god hjælp, da jeg gjorde personalet opmærksom på, at jeg har diabetes 2 og godt kunne tænke mig noget at drikke ud over vand. Der mangler god diabetesmad (jeg er kostreguleret). | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

