

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	270
Besvarelser fra afdelingens patienter:	173
Afdelingens svarprocent:	64%

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

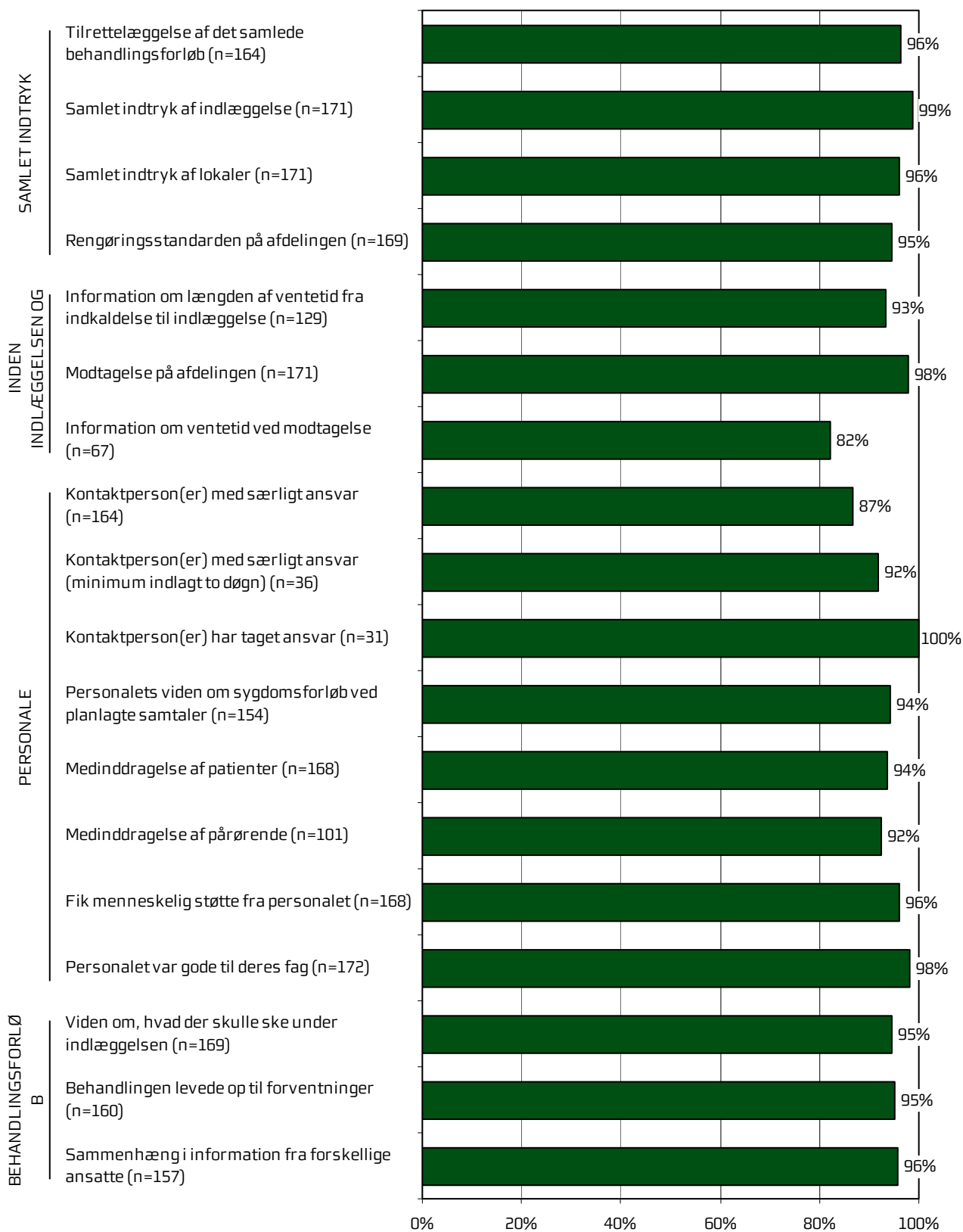
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

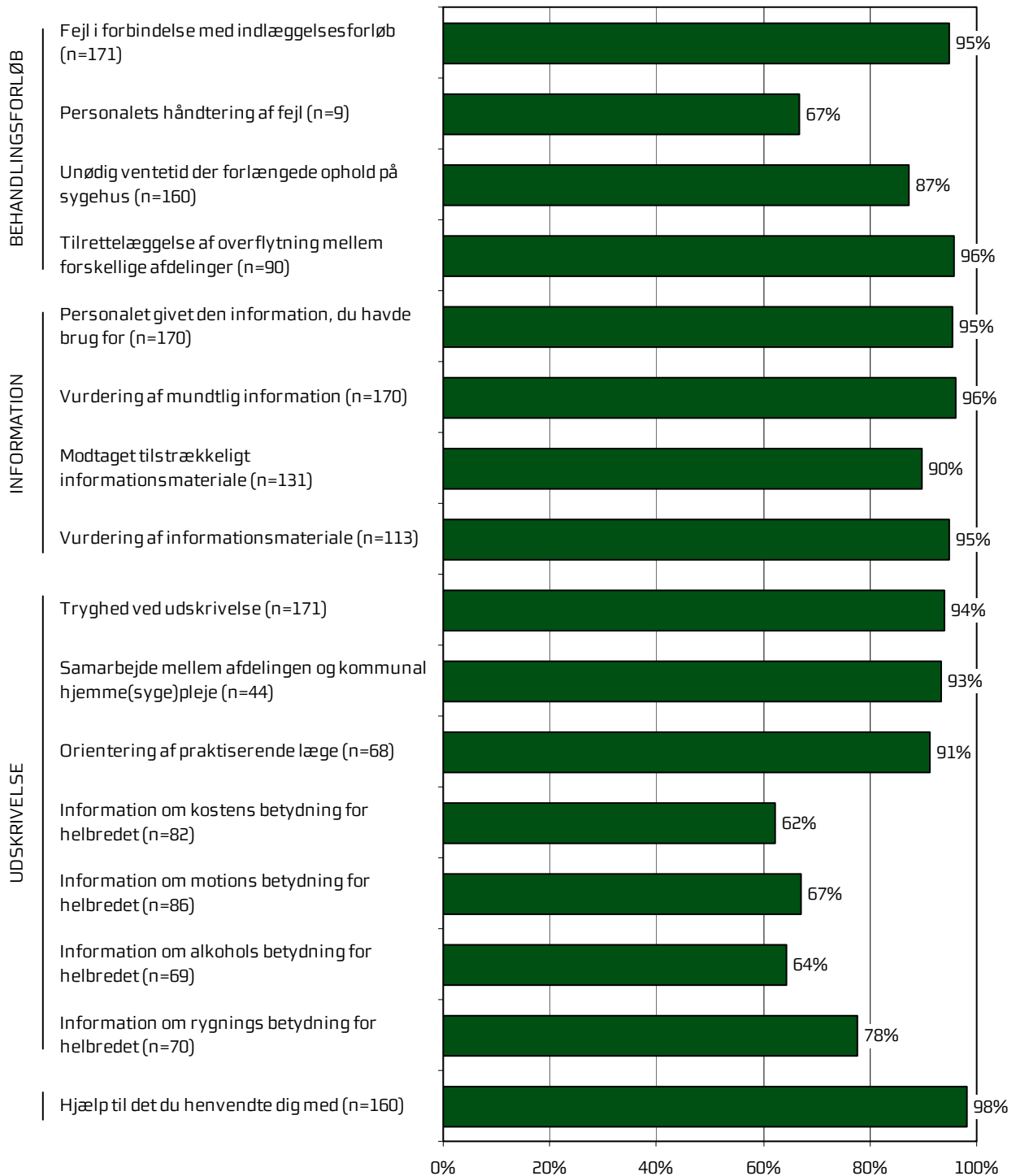
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafd.

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

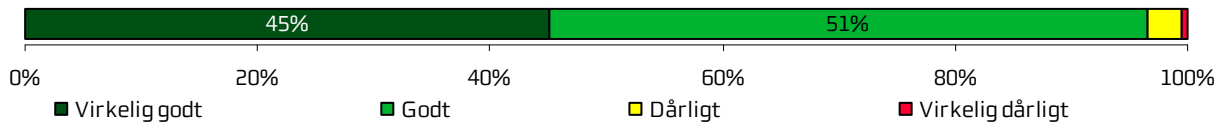
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

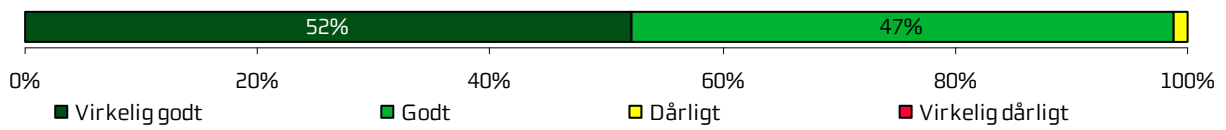
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

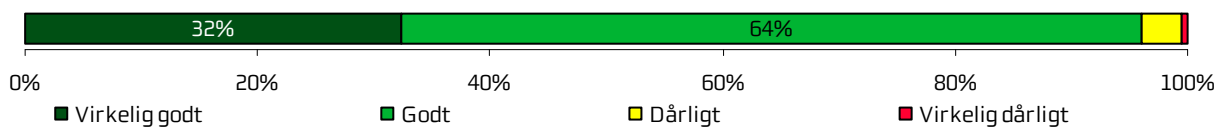
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=164)



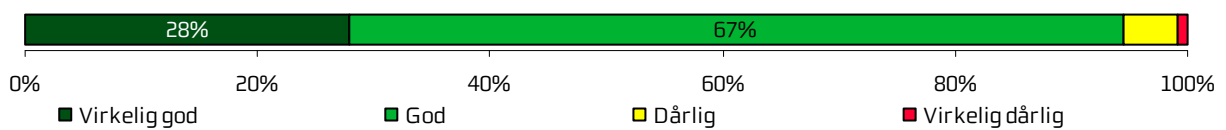
Samlet indtryk af indlæggelse (n=171)



Samlet indtryk af lokaler (n=171)



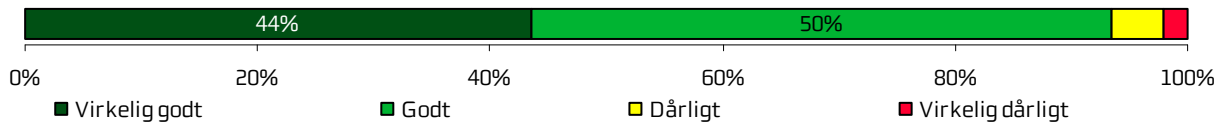
Rengøringsstandard på afdelingen (n=169)



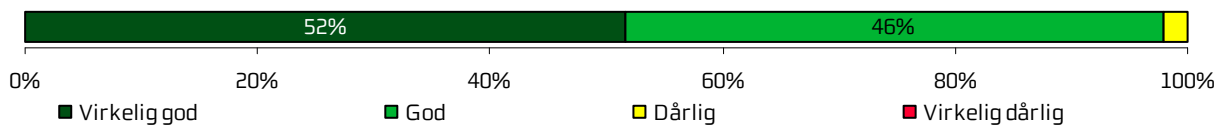
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	96 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	93 %	94 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	95 %	93 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

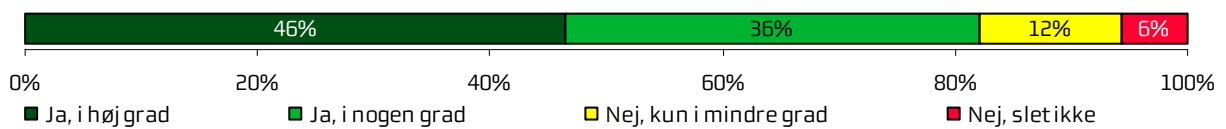
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=129)



Modtagelse på afdelingen (n=171)



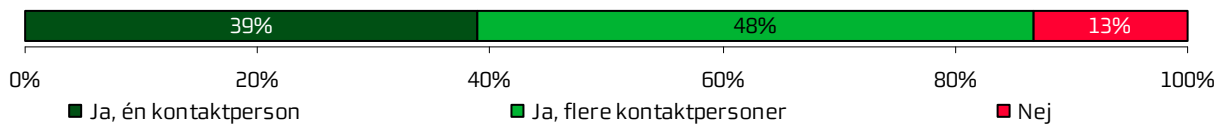
Information om ventetid ved modtagelse (n=67)



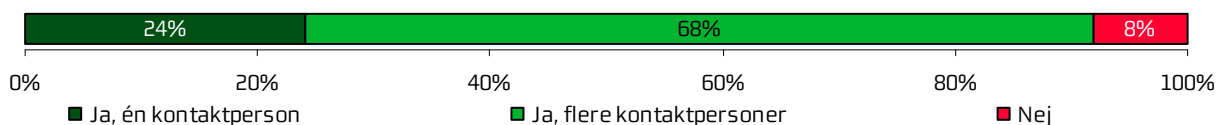
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	91 %	86 % *	100 % *	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	95 %	97 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	82 %	76 %	76 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

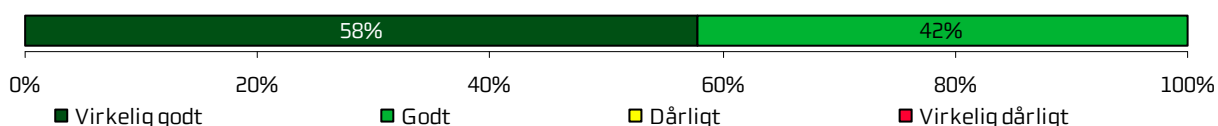
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



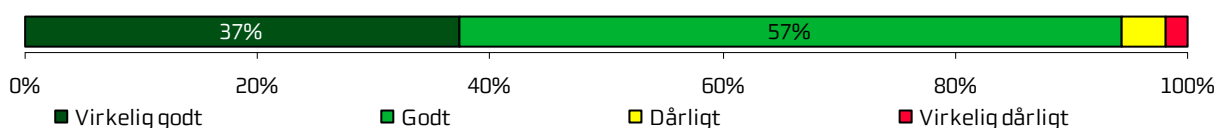
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=36)



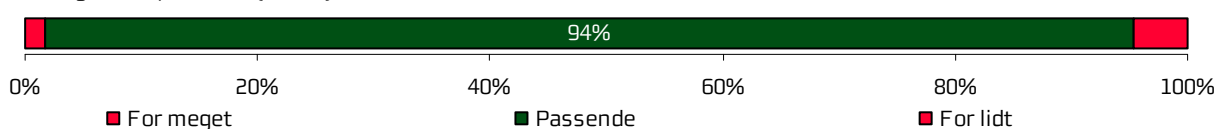
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=31)



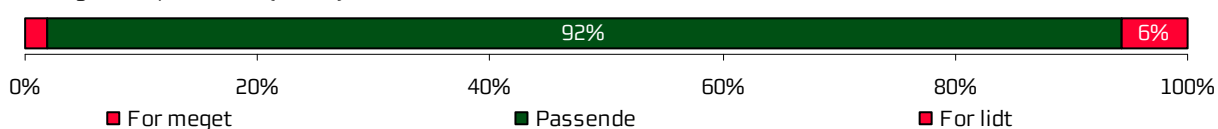
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=154)



Medinddragelse af patienter (n=168)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



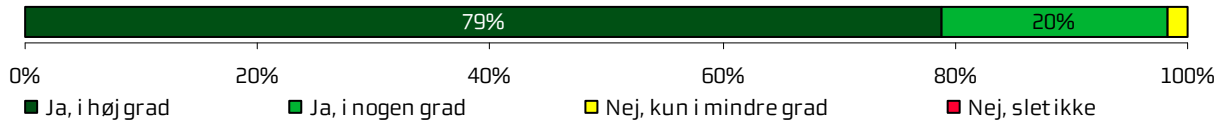
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=168)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	86 %	83 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	92 %	80 %	91 %	95 %	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	95 % *	97 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	96 %	99 % *	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	91 %	95 %	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	86 %	91 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	96 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

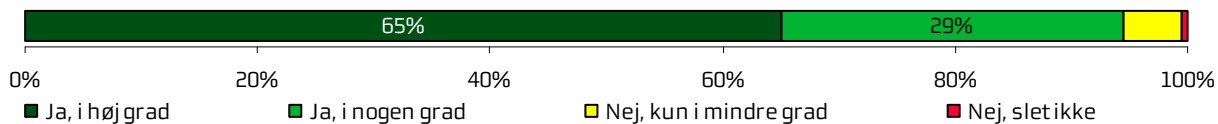
Personalet var gode til deres fag (n=172)



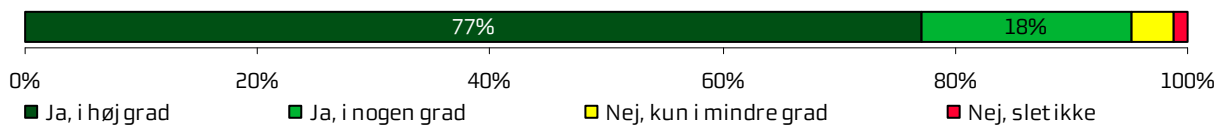
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

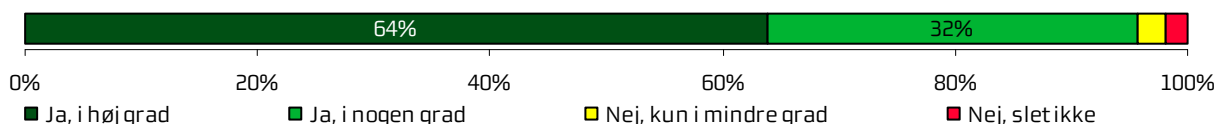
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=169)



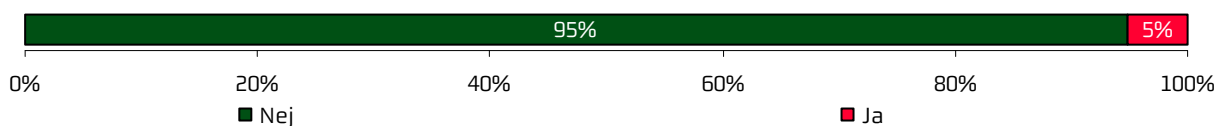
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



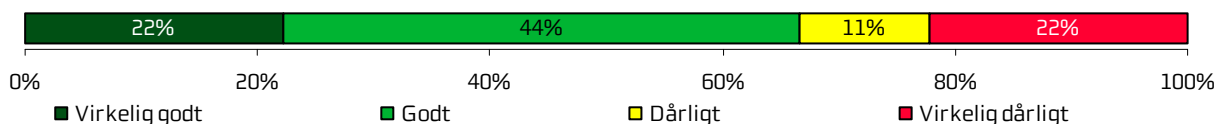
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



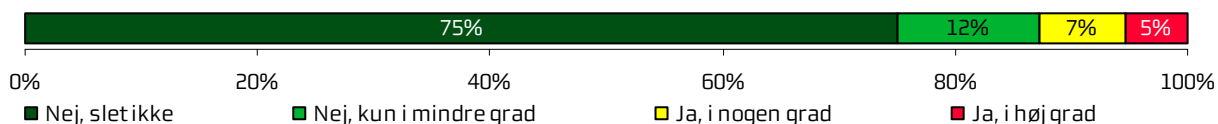
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=171)



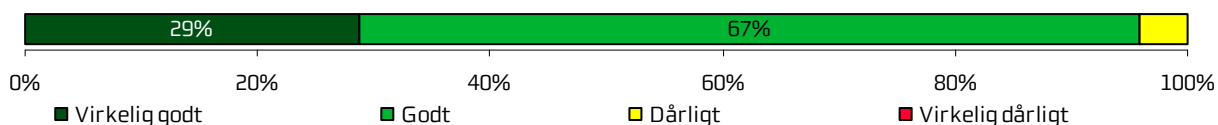
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=160)



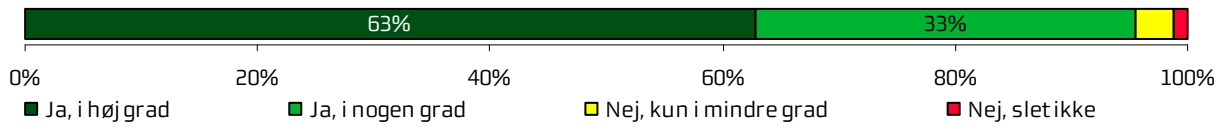
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=90)



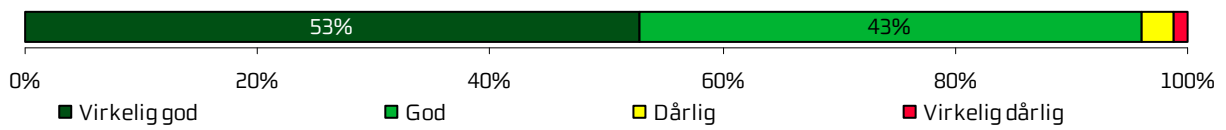
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	97 %	95 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	96 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	91 %	96 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	88 % *	90 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	61 %	62 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	83 %	90 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	95 %	94 %	100 %	88 % *	94 % *

Information

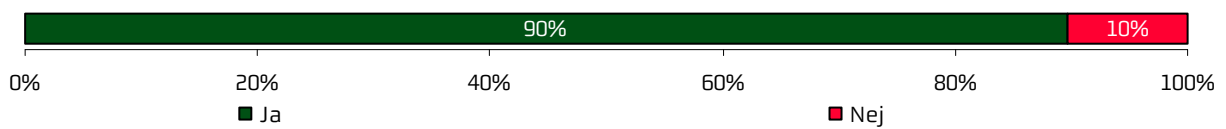
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



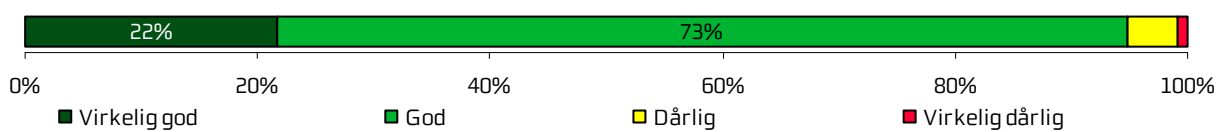
Vurdering af mundtlig information (n=170)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=131)



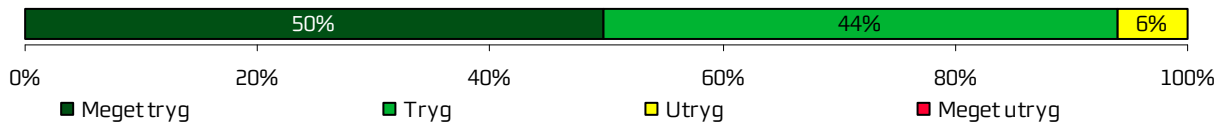
Vurdering af informationsmateriale (n=113)



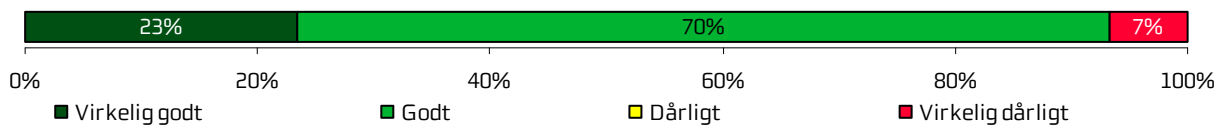
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	96 %	93 %	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	94 %	99 % *	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	99 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

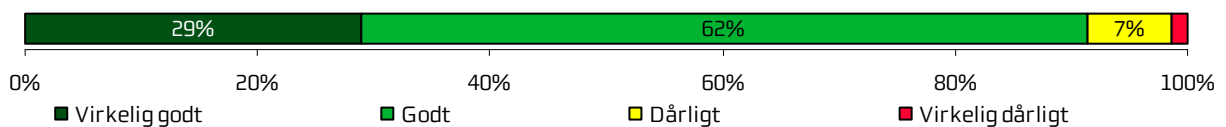
Tryghed ved udskrivelse (n=171)



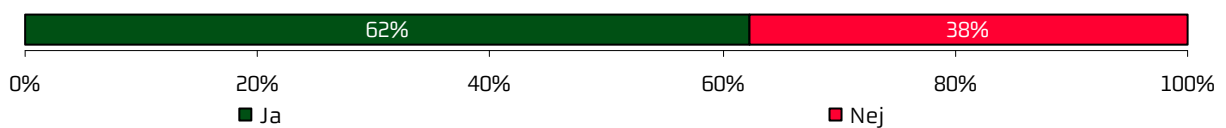
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



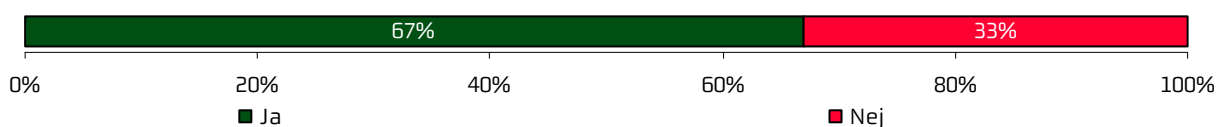
Orientering af praktiserende læge (n=68)



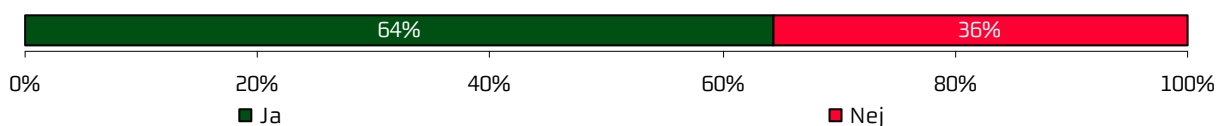
Information om kostens betydning for helbredet (n=82)



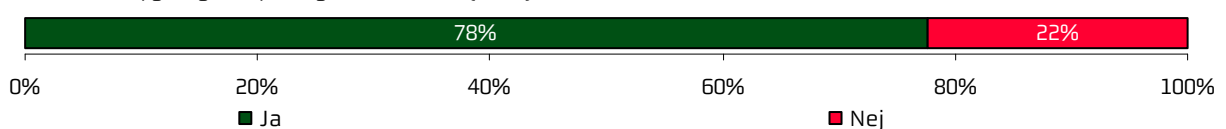
Information om motions betydning for helbredet (n=86)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=69)



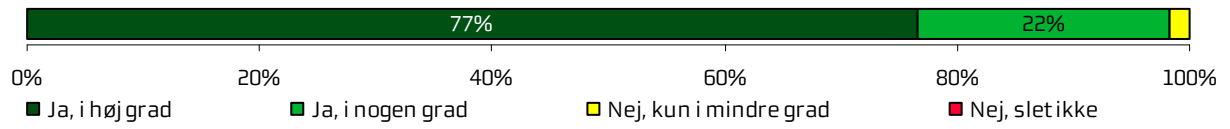
Information om rygningens betydning for helbredet (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	92 %	92 %	96 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	90 %	94 %	95 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	79 % *	80 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	88 % *	56 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	82 % *	45 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=160)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	96 %	99 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	64%	100%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	14%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	27%	27%
60-79 år	43%	35%
80 år eller derover	12%	10%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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	173		100%	
Køn				
Mand	92		53%	
Kvinde	81		47%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	14		8%	
20-39 år	16		9%	
40-59 år	47		27%	
60-79 år	75		43%	
80 år eller derover	21		12%	
Skema udfyldt af				
Patienten	150		91%	
Pårørende	14		9%	
Modersmål				
Dansk	160		94%	
Ikke dansk	11		6%	
Indlæggelsesform				
Akut	38		22%	
Planlagt	135		78%	
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	10		6%	
H1	163		94%	

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	51	3	1	164	5
Køn						
Mand	41	56	3	0	88	2
Kvinde	50	46	3	1	76	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	75	0	0	14	0
20-39 år	31	56	13	0	16	0
40-59 år	51	42	4	2	46	1
60-79 år	51	48	1	0	71	2
80 år eller derover	41	59	0	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	47	3	1	143	3
Pårørende	26	74	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	47	50	3	1	151	5
Ikke dansk	34	66	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	52	3	0	32	5
Planlagt	45	51	3	1	132	0
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	30	70	0	0	10	0
H1	47	49	3	1	154	5

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	52	47	1	0	171
Køn					
Mand	49	49	2	0	91
Kvinde	56	44	0	0	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	45	0	0	14
20-39 år	50	50	0	0	16
40-59 år	52	46	2	0	47
60-79 år	58	41	1	0	73
80 år eller derover	33	67	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	54	45	1	0	148
Pårørende	50	50	0	0	14
Modersmål					
Dansk	54	45	1	0	158
Ikke dansk	34	66	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	47	53	0	0	38
Planlagt	54	45	1	0	133
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	70	30	0	0	10
H1	50	48	1	0	161

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	64	3	1	171
Køn					
Mand	34	63	3	0	92
Kvinde	31	65	4	1	79
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	52	5	0	14
20-39 år	25	69	0	6	16
40-59 år	21	75	4	0	47
60-79 år	40	58	3	0	73
80 år eller derover	29	67	5	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	3	1	148
Pårørende	32	68	0	0	14
Modersmål					
Dansk	30	65	4	1	158
Ikke dansk	66	34	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	28	69	3	0	37
Planlagt	34	62	4	1	134
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	40	60	0	0	10
H1	32	64	4	1	161

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	28	67	5	1	169
Køn					
Mand	30	67	3	0	91
Kvinde	26	66	6	2	78
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	37	0	8	14
20-39 år	19	69	13	0	16
40-59 år	15	74	11	0	46
60-79 år	36	63	1	0	73
80 år eller derover	10	90	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	26	69	5	0	146
Pårørende	41	50	0	9	14
Modersmål					
Dansk	26	69	4	1	156
Ikke dansk	57	34	9	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	29	67	0	4	37
Planlagt	27	67	6	0	132
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	60	30	0	10	10
H1	25	70	5	0	159

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	44	50	5	2	129	2	38
Køn							
Mand	39	54	4	2	72	1	17
Kvinde	49	44	5	2	57	1	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	12	69	0	19	6	1	6
20-39 år	67	17	17	0	6	1	9
40-59 år	44	47	7	2	42	0	5
60-79 år	49	47	3	0	59	0	13
80 år eller derover	31	69	0	0	16	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	45	49	5	1	114	1	32
Pårørende	23	77	0	0	7	1	6
Modersmål							
Dansk	43	50	4	2	119	1	36
Ikke dansk	46	42	12	0	8	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	38
Planlagt	44	50	5	2	129	2	0
Afsnitsnavn							
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	20	60	0	20	5	1	3
H1	45	49	5	1	124	1	35

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	46	2	0	171
Køn					
Mand	45	55	0	0	91
Kvinde	60	36	4	0	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	62	8	0	14
20-39 år	50	44	6	0	16
40-59 år	50	50	0	0	47
60-79 år	62	37	1	0	73
80 år eller derover	43	57	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	55	44	1	0	148
Pårørende	29	63	9	0	14
Modersmål					
Dansk	52	47	2	0	158
Ikke dansk	48	43	9	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	37
Planlagt	52	45	3	0	134
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	40	50	10	0	10
H1	53	46	1	0	161

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	36	12	6	67	4
Køn						
Mand	40	41	17	3	37	3
Kvinde	55	29	6	10	30	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	36	14	0	8	0
20-39 år	44	44	0	11	9	1
40-59 år	36	44	16	4	25	0
60-79 år	55	20	15	10	20	2
80 år eller derover	60	40	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	33	12	7	57	3
Pårørende	42	42	16	0	7	1
Modersmål						
Dansk	49	34	12	5	58	4
Ikke dansk	35	42	12	12	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	53	6	12	15	3
Planlagt	52	31	14	4	52	1
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	33	17	0	6	0
H1	46	36	11	7	61	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	48	13	164
Køn				
Mand	42	51	6	90
Kvinde	35	44	21	74
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	68	0	14
20-39 år	27	60	13	15
40-59 år	27	50	22	47
60-79 år	47	41	12	68
80 år eller derover	55	35	10	20
Skema udfyldt af				
Patienten	41	44	14	142
Pårørende	14	75	11	14
Modersmål				
Dansk	40	47	14	154
Ikke dansk	28	62	9	10
Indlæggelsesform				
Akut	26	59	15	37
Planlagt	43	45	13	127
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	20	70	10	10
H1	41	45	14	154

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	24	68	8	36
Køn				
Mand	24	66	10	20
Kvinde	24	70	6	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	13	75	13	8
60-79 år	24	65	12	17
80 år eller derover	40	60	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	26	65	9	34
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	24	68	8	36
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	23	71	6	16
Planlagt	25	65	10	20
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	2
H1	26	65	9	34

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	58	42	0	0	31	1
Køn						
Mand	57	43	0	0	17	0
Kvinde	59	41	0	0	14	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	57	43	0	0	7	0
60-79 år	60	40	0	0	15	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	41	0	0	29	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	58	42	0	0	31	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	57	0	0	14	1
Planlagt	71	29	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	2	0
H1	59	41	0	0	29	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	57	4	2	154	17
Køn						
Mand	37	60	2	1	85	7
Kvinde	38	53	6	3	69	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	69	0	0	10	4
20-39 år	20	67	7	7	15	1
40-59 år	39	47	11	2	45	2
60-79 år	43	55	0	1	67	6
80 år eller derover	29	71	0	0	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	38	55	4	2	136	12
Pårørende	33	67	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	37	56	4	2	141	17
Ikke dansk	34	66	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	61	0	3	32	6
Planlagt	38	56	5	2	122	11
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	29	71	0	0	7	3
H1	38	56	4	2	147	14

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	94	5	168
Køn				
Mand	1	96	3	92
Kvinde	3	91	6	76
Aldersgruppe				
Under 20 år	5	95	0	14
20-39 år	0	94	6	16
40-59 år	4	87	8	47
60-79 år	0	99	1	70
80 år eller derover	0	90	10	21
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	146
Pårørende	5	95	0	14
Modersmål				
Dansk	1	94	5	156
Ikke dansk	9	91	0	11
Indlæggelsesform				
Akut	3	95	3	37
Planlagt	1	93	5	131
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	0	100	0	10
H1	2	93	5	158

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	92	6	101	68
Køn					
Mand	2	93	5	58	32
Kvinde	2	91	7	43	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	6	94	0	13	1
20-39 år	0	88	13	8	8
40-59 år	4	92	4	25	22
60-79 år	0	93	7	44	28
80 år eller derover	0	91	9	11	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	81	65
Pårørende	7	93	0	11	3
Modersmål					
Dansk	1	93	6	89	67
Ikke dansk	9	91	0	10	1
Indlæggelsesform					
Akut	5	90	5	18	20
Planlagt	1	93	6	83	48
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	0	100	0	8	2
H1	2	91	6	93	66

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	74	22	3	1	168	4
Køn						
Mand	73	24	3	0	91	1
Kvinde	75	20	4	1	77	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	26	0	0	12	2
20-39 år	63	31	0	6	16	0
40-59 år	67	26	7	0	45	2
60-79 år	85	14	1	0	74	0
80 år eller derover	57	33	10	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	3	1	147	2
Pårørende	65	35	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	75	21	4	1	155	4
Ikke dansk	69	31	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	38	0
Planlagt	74	21	5	1	130	4
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	75	25	0	0	8	2
H1	74	22	4	1	160	2

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	79	20	2	0	172	1
Køn						
Mand	80	19	1	0	92	0
Kvinde	78	20	2	0	80	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	14	0
20-39 år	63	38	0	0	16	0
40-59 år	79	17	4	0	47	0
60-79 år	82	16	1	0	74	1
80 år eller derover	81	19	0	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	0	149	1
Pårørende	68	32	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	80	18	2	0	159	1
Ikke dansk	69	31	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	18	0	0	38	0
Planlagt	78	20	2	0	134	1
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	70	30	0	0	10	0
H1	80	19	2	0	162	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	29	5	1	169	1
Køn						
Mand	64	30	6	0	89	1
Kvinde	67	29	4	1	80	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	30	13	0	14	0
20-39 år	47	40	7	7	15	0
40-59 år	63	31	6	0	47	0
60-79 år	73	26	1	0	73	1
80 år eller derover	65	30	5	0	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	1	146	1
Pårørende	57	34	9	0	14	0
Modersmål						
Dansk	64	30	5	1	157	1
Ikke dansk	81	19	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	34	12	3	36	1
Planlagt	69	28	3	0	133	0
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	40	10	0	10	0
H1	67	28	4	1	159	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	18	4	1	160	9
Køn						
Mand	74	19	6	1	87	4
Kvinde	81	17	1	1	73	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	30	0	0	14	0
20-39 år	63	31	6	0	16	0
40-59 år	77	14	9	0	44	3
60-79 år	83	16	1	0	70	2
80 år eller derover	75	13	0	13	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	79	16	4	1	138	8
Pårørende	60	40	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	78	17	4	1	147	9
Ikke dansk	69	31	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	29	0	0	33	3
Planlagt	79	15	5	2	127	6
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	67	33	0	0	9	1
H1	78	17	4	1	151	8

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	64	32	2	2	157	10
Køn						
Mand	61	33	3	2	85	5
Kvinde	67	30	1	1	72	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	38	0	0	14	0
20-39 år	60	33	7	0	15	0
40-59 år	66	29	0	4	46	1
60-79 år	66	31	1	1	67	5
80 år eller derover	53	33	13	0	15	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	3	2	136	8
Pårørende	60	40	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	65	31	3	2	146	9
Ikke dansk	62	38	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	71	24	5	0	36	1
Planlagt	62	34	2	2	121	9
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	50	0	0	10	0
H1	65	30	3	2	147	10

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	171
Køn			
Mand	96	4	92
Kvinde	94	6	79
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	14
20-39 år	88	13	16
40-59 år	91	9	46
60-79 år	96	4	74
80 år eller derover	100	0	21
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	148
Pårørende	100	0	14
Modersmål			
Dansk	94	6	158
Ikke dansk	100	0	11
Indlæggelsesform			
Akut	97	3	38
Planlagt	94	6	133
Afsnitsnavn			
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	100	0	10
H1	94	6	161

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	22	44	11	22	9	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	40	40	20	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	44	11	22	9	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	22	44	11	22	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	13	50	13	25	8	0
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	0	0
H1	22	44	11	22	9	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	12	7	5	160	7
Køn						
Mand	74	13	7	6	87	4
Kvinde	76	11	8	5	73	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	22	17	0	14	0
20-39 år	81	6	13	0	16	0
40-59 år	69	13	7	11	45	2
60-79 år	83	11	3	3	66	4
80 år eller derover	68	11	11	11	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	12	6	6	138	7
Pårørende	59	23	18	0	14	0
Modersmål						
Dansk	78	13	4	5	148	7
Ikke dansk	43	0	40	17	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	14	10	3	35	1
Planlagt	75	12	7	6	125	6
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	60	20	20	0	10	0
H1	77	11	6	6	150	7

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	29	67	4	0	90	5	73
Køn							
Mand	22	74	3	0	56	2	33
Kvinde	39	55	5	0	34	3	40
Aldersgruppe							
Under 20 år	23	77	0	0	10	1	3
20-39 år	22	67	11	0	9	0	6
40-59 år	30	66	4	0	23	1	23
60-79 år	35	63	3	0	40	1	31
80 år eller derover	13	75	13	0	8	2	10
Skema udfyldt af							
Patienten	30	66	4	0	73	3	70
Pårørende	28	72	0	0	10	2	2
Modersmål							
Dansk	28	67	5	0	82	5	70
Ikke dansk	35	65	0	0	8	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	29	60	10	0	18	2	18
Planlagt	29	69	3	0	72	3	55
Afsnitsnavn							
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	25	75	0	0	8	1	1
H1	29	66	5	0	82	4	72

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	63	33	3	1	170
Køn					
Mand	66	31	3	0	91
Kvinde	60	34	4	2	79
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	35	0	0	14
20-39 år	44	44	6	6	16
40-59 år	59	35	6	0	47
60-79 år	70	27	1	1	73
80 år eller derover	60	35	5	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	64	31	4	1	147
Pårørende	46	54	0	0	14
Modersmål					
Dansk	62	34	4	1	157
Ikke dansk	83	9	0	9	11
Indlæggelsesform					
Akut	52	45	0	3	37
Planlagt	66	29	4	1	133
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	60	40	0	0	10
H1	63	32	4	1	160

Tabel 30. 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	53	43	3	1	170
Køn					
Mand	50	45	2	2	92
Kvinde	56	41	4	0	78
Aldersgruppe					
Under 20 år	57	43	0	0	14
20-39 år	50	44	6	0	16
40-59 år	47	46	4	2	46
60-79 år	61	36	1	1	74
80 år eller derover	35	60	5	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	54	41	3	1	148
Pårørende	46	54	0	0	14
Modersmål					
Dansk	53	43	3	1	157
Ikke dansk	60	40	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	55	40	5	0	38
Planlagt	52	44	2	1	132
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	50	0	0	10
H1	53	43	3	1	160

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	90	10	131	37
Køn				
Mand	94	6	75	17
Kvinde	85	15	56	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	11	3
20-39 år	75	25	12	4
40-59 år	90	10	39	6
60-79 år	93	7	55	17
80 år eller derover	86	14	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	113	32
Pårørende	100	0	10	4
Modersmål				
Dansk	90	10	120	36
Ikke dansk	91	9	10	1
Indlæggelsesform				
Akut	86	14	20	17
Planlagt	90	10	111	20
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	100	0	8	2
H1	89	11	123	35

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	73	4	1	113	13
Køn						
Mand	17	79	3	1	69	4
Kvinde	29	64	6	0	44	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	89	0	0	11	0
20-39 år	0	100	0	0	10	1
40-59 år	17	68	12	3	34	4
60-79 år	34	66	0	0	47	6
80 år eller derover	18	73	9	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	5	1	96	12
Pårørende	8	92	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	22	72	5	1	103	12
Ikke dansk	21	79	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	88	0	0	15	4
Planlagt	23	71	5	1	98	9
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	13	88	0	0	8	0
H1	23	71	5	1	105	13

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	50	44	6	0	171
Køn					
Mand	50	43	7	0	90
Kvinde	50	45	5	0	81
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	55	8	0	14
20-39 år	47	33	20	0	15
40-59 år	48	43	8	0	47
60-79 år	55	43	1	0	74
80 år eller derover	48	48	5	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	55	40	5	0	148
Pårørende	29	57	14	0	14
Modersmål					
Dansk	50	44	6	0	159
Ikke dansk	56	34	9	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	56	34	10	0	38
Planlagt	48	47	5	0	133
Afsnitsnavn					
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	20	70	10	0	10
H1	53	42	6	0	161

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	70	0	7	44	4
Køn						
Mand	22	68	0	9	31	3
Kvinde	27	73	0	0	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	33	56	0	11	9	1
60-79 år	20	70	0	10	20	0
80 år eller derover	11	89	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	0	8	37	4
Pårørende	26	74	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	23	69	0	8	37	3
Ikke dansk	30	70	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	40	60	0	0	11	0
Planlagt	18	73	0	9	33	4
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	2	0
H1	21	71	0	7	42	4

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	62	7	1	68	99
Køn						
Mand	33	58	7	2	42	48
Kvinde	23	70	8	0	26	51
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	11
20-39 år	-	-	-	-	4	12
40-59 år	32	63	5	0	19	28
60-79 år	35	58	3	3	31	39
80 år eller derover	18	73	9	0	11	9
Skema udfyldt af						
Patienten	33	57	8	2	61	84
Pårørende	0	100	0	0	5	9
Modersmål						
Dansk	26	65	8	2	62	94
Ikke dansk	60	40	0	0	6	5
Indlæggelsesform						
Akut	18	76	6	0	16	22
Planlagt	32	58	8	2	52	77
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	2	8
H1	30	61	8	2	66	91

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	82	86
Køn				
Mand	72	28	49	41
Kvinde	48	52	33	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	10
20-39 år	50	50	8	8
40-59 år	61	39	23	24
60-79 år	63	37	38	34
80 år eller derover	78	22	9	10
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	73	73
Pårørende	42	58	5	9
Modersmål				
Dansk	63	37	73	82
Ikke dansk	54	46	8	3
Indlæggelsesform				
Akut	77	23	11	26
Planlagt	60	40	71	60
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	3	7
H1	62	38	79	79

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	86	81
Køn				
Mand	72	28	50	40
Kvinde	60	40	36	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	84	16	5	9
20-39 år	50	50	6	10
40-59 år	65	35	28	18
60-79 år	66	34	38	34
80 år eller derover	78	22	9	10
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	77	68
Pårørende	68	32	5	9
Modersmål				
Dansk	65	35	76	78
Ikke dansk	90	10	9	2
Indlæggelsesform				
Akut	91	9	11	27
Planlagt	63	37	75	54
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	3	7
H1	65	35	83	74

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	69	98
Køn				
Mand	70	30	43	47
Kvinde	56	44	26	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	12
20-39 år	33	67	6	10
40-59 år	66	34	20	26
60-79 år	64	36	33	39
80 år eller derover	88	13	8	11
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	63	82
Pårørende	-	-	4	10
Modersmål				
Dansk	64	36	63	91
Ikke dansk	67	33	6	5
Indlæggelsesform				
Akut	77	23	8	30
Planlagt	63	37	61	68
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	2	8
H1	63	37	67	90

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	70	99
Køn				
Mand	79	21	42	48
Kvinde	76	24	28	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	12
20-39 år	67	33	6	10
40-59 år	84	16	18	29
60-79 år	76	24	38	35
80 år eller derover	83	17	6	13
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	63	84
Pårørende	64	36	5	9
Modersmål				
Dansk	79	21	61	95
Ikke dansk	63	38	8	3
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	9	29
Planlagt	77	23	61	70
Afsnitsnavn				
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	2	8
H1	76	24	68	91

Tabel 40. 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	77	22	2	0	160	8
Køn						
Mand	75	24	1	0	85	5
Kvinde	78	19	3	0	75	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	22	0	0	14	0
20-39 år	67	33	0	0	15	0
40-59 år	66	29	4	0	46	1
60-79 år	90	10	0	0	70	2
80 år eller derover	53	40	7	0	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	76	22	2	0	137	8
Pårørende	71	29	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	77	21	2	0	148	8
Ikke dansk	81	19	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	27	0	0	35	2
Planlagt	78	20	2	0	125	6
Afsnitsnavn						
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	70	30	0	0	10	0
H1	77	21	2	0	150	8

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			11
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			12
Pleje			8
Relationer til personale			14
Ventetid			2





ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
3	[Mit barn] var indlagt i Holstebro umiddelbart inden indlæggelsen på afdelingen.	Virkelig godt
4	Blev ikke indkaldt til operation inden for det halve år, vi var blevet stillet i udsigt. Blev først indkaldt efter at have rykket for det. Operationen blev aflyst [flere] gange med kort varsel.	Godt
5	Både læger, sygeplejersker og os selv havde svært ved at forudsige en til to dage frem.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Det trækker ned, at bookingen glemte at ringe til mig en dag, som de havde lovet.	Virkelig godt
5	Meget hurtig.	Virkelig godt
6	Der var tale om en akutindlæggelse.	Godt
7	Min operation blev udskudt to gange (to måneders ventetid). Men jeg fik god information hver gang.	Godt
10	Jeg fik ingen skriftlig indkaldelse! Ringede selv til afdelingen, hvor fejlen blev rettet. Derefter modtog jeg en skriftlig indkaldelse.	Virkelig godt
13	Jeg måtte flere gange spørge efter, hvornår jeg fik en indkaldelse både først til undersøgelse og siden til operationen.	Godt
14	Det blev udsat ca. en uge.	Godt
15	Jeg var ked af ændringen, da jeg var langt væk fra hjemmet.	Godt
18	Ved svar på biopsi blev jeg lovet en dato for indlæggelse i løbet af tre dage. Jeg måtte rykke for en dato, og blev herefter lovet at ville blive ringet op i løbet af et par dage. Da det ikke skete, måtte jeg ringe op flere gange, indtil jeg til sidst nåede den sekretær, som skulle finde en dato!	Godt
23	Jeg ventede meget lang tid, inden jeg kom ind til en læge, og jeg havde det ikke så godt, og det synes jeg godt kontorpersonalet kunne informere om, selvom man er indlagt akut.	Godt
27	Informationen var der ikke noget i vejen med. Men det undrede mig, at jeg fem dage før operation blev ringet op om, at der på operationsdagen var noget "akut", hvorfor man var nødt til at udsætte min operation i to uger.	Godt
29	Jeg fik en fantastisk god behandling.	Virkelig godt
30	Nej, jeg var godt informeret.	Virkelig godt
31	Mit første besøg på Aarhus Universitetshospital [i sommeren 2013] var en dårlig oplevelse. Meget lidt forståelse fra læge NN ([Audiologisk Klinik] Bygning 14F). Men efter en henvendelse til patientkontoret, blev jeg henvist til en anden læge NN, som har været meget venlig og meget dygtig til sit arbejde. Jeg har følt mig helt tryk både ved ham og alt andet personale på afdelingen. En stor tak for det.	Virkelig godt
34	Pludselig overført fra Skejby.	Virkelig godt
36	Jeg har i hele forløbet fået en FANTASTISK behandling. Må jeg fremhæve: NN (sosu), NN (sygeplejerske) og NN.	Virkelig godt
38	Ved samtale med sygeplejerske før operationen blev vi oplyst om, at man møder dagen før operationen [] [og] taler med læge NN osv. Senere modtog vi brev, [hvor der stod,] at vi blot kunne ringe dagen før og få oplyst, hvornår operationen skulle foregå. To modsatrettede beskeder skaber forvirring.	Virkelig godt

-  39 Jeg har indtil nu i dette forløb været indlagt [flere] gange på samme afdeling, jeg er blevet taget godt imod alle gange. To gange skulle jeg møde [tidligt] og kom til operation [halvanden time efter], det var ok. En gang skulle jeg møde fastende [tidligt] og kom først til [seks timer efter], det var for lang tid at vente fastende. Godt
-  43 Indholdet i brochuren kunne tolkes, som om jeg skulle indlægges på sengeafdelingen dagen før operationen, og havde derfor pakket tasken i overensstemmelse hermed. Samtalen med en venlig [] sygeplejerske stillede mig imidlertid overfor valget mellem patienthotellet eller overnatning hjemme. Jeg valgte det sidste. Virkelig godt
-  44 Blev indlagt akut med en byld i halsen på Intensivafdelingen og efter endt operation overført til halsafdelingen et døgn. Godt
-  46 Indlagt akut via skadestuen. Godt
-  47 Jeg blev indstillet til undersøgelse ved min speciallæge og blev indkaldt telefonisk med besked om, at det var en akuttid, hvilket hverken jeg eller speciallægen var klar over. Kom til undersøgelse [midt på ugen] og igen [to dage senere], og først [denne dag] blev der sat ord på, at det var en kræftpakke, jeg var kommet i. Lidt af en forskrækkelse. Kunne godt have ønsket, at jeg fik besked om pakken ved første undersøgelse, men et hændeligt forløb, da lægen og jeg blot var forskellige steder. Forskelligt udgangspunkt. Virkelig godt
-  49 Min første kontakt til lægen var skidt. Jeg var bange, hørte ikke ordentligt, spurgte ikke. Og lægen så/håndterede ikke min angst, og jeg kunne heller ikke [selv håndtere den]. Så fik jeg NN, og vi fik rettet op på det, jeg blev []. Virkelig godt
-  50 Akutindlæggelse efter tre besøg ved vagtlæge samme weekend. Godt
-  51 Jeg tror, jeg blev glemt i halvandet år, før jeg selv gjorde dem opmærksom på mig. Godt
-  56 Der kom brev om, hvilken dag jeg skulle opereres, men dagen før skulle jeg ringe og få tidspunktet, og hvad jeg måtte drikke. Godt
-  57 Har kun rosede ord at sige om afdelingen. Virkelig godt
-  61 Jeg blev henvist af vagtlægen. Virkelig godt
-  62 Ugen inden min indlæggelse var jeg på sygehuset til forundersøgelse. Jeg fik god information, og var godt forberedt på, hvad der skulle ske før, under og efter operationen. Virkelig godt
-  64 Såvel læge som sygeplejerske fortalte grundigt om forløbet. Virkelig godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Modtagelsen
3	Vi kom midt om natten. Kunne godt have brugt en rundvisning/information om afdelingen om morgenen.	God
5	Sød og venlig sygeplejerske.	Virkelig god
6	Det første, personalet [gør], er at tale med vores fastende datter om morgenmad og pandekager. Udover dette var de venlige.	Dårlig
8	Vi sad højst 15 min. og ventede, men der var personale med det samme for at tage i mod mig og en seng.	Virkelig god
ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
1	God information af sygeplejerske NN.	Virkelig god
4	Var indlagt af tre om gange []. Ved anden indlæggelse kom jeg til vagtlægen i Aarhus [om natten], med problemer med at trække vejret. Vagtlægen ville indlægge mig og have mig tjekket, men lægen på vagt den nat ville ikke se mig, og sagde at jeg kunne tage hjem [] igen, og komme tilbage dagen efter. Lægevagten insisterede på, jeg skulle indlægges, og de diskuterede heftigt i telefonen. Jeg kom op til lægen, og han kiggede på mig og sagde, at jeg skulle indlægges med det samme. Finder det lidt foruroligende, at lægen der vil sende mig hjem [] natten vil have, at jeg skal indlægges og opereres den følgende dag. Men ved første og tredje indlæggelse var der god modtagelse.	God
5	Fremragende.	Virkelig god
10	Rolig modtagelse med en god information om, hvad der skulle ske både ved indlæggelsen og på dagen, hvor operationen skulle foregå.	Virkelig god
19	Har kun ros til personalet.	Virkelig god
20	Omsorgsfulde, ansvarlige, faglige og søde.	God
23	De var midt i et personaleskift, så det kunne have været bedre, men ikke under omstændighederne.	God
36	Jeg vil her ROSE personalet for den altid søde og professionelle hjælp.	Virkelig god
38	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
43	Personalet var klar til at tage imod mig, da jeg kom på operationsdagen. Og i øvrigt også dagen før.	Virkelig god
47	Dejligt og imødekommende personale man møder. Super skønt.	Virkelig god
49	Sygeplejerske NN: Fem stjerner og en stor buket roser!! Tak.	Virkelig god
53	Venlige og imødekommende. Gode til at informere om, hvad der skulle foregå.	Virkelig god
54	Da jeg ankom blev der to gange spurgt, hvorfor jeg allerede kom, når jeg først skulle opereres [om eftermiddagen], og jeg kom [om formiddagen]. Synes, det var noget underligt, da jeg selv havde undret mig over at møde [flere] timer før.	Dårlig
55	Der var ingen til at tage imod mig i venteværelset. En halv time efter kom en læge med nogle papirer, som skulle udfyldes. Så ventede vi igen meget lang tid, inden jeg kom ind.	Uoplyst
56	Jeg kom ind klokken otte og blev straks henvist til en tommandsstue. Klokken ti blev jeg opereret.	God

- | | | |
|--|---|--------------|
|  57 | Alt fungerede fint, stille og roligt og behageligt. | Virkelig god |
|  58 | Der gik halvanden time inden de så, at jeg var kommet. Jeg sad på ventestolen ved afdelingen, hvor jeg skulle møde. For lang tid for en [gammel og syg] mand. | God |
|  62 | Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som jeg havde talt med i telefonen dagen før min indlæggelse. Det var betryggende. | Virkelig god |
|  64 | Følte mig genkendt, ikke bare et "nummer", mere som en gæst. | Virkelig god |


ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Fejlhåndtering
7	Hele personalet har været utroligt søde og professionelle.	Uoplyst
ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
2	En dag blev jeg passet af en social- og sundhedsassistent, som glemte, at jeg skulle have antibiotika intravenøst. Jeg var heldigvis blevet så frisk, at jeg selv kunne gøre hende opmærksom på det. Men jeg fik det først flere timer efter, at jeg skulle have haft det.	Virkelig godt
14	Fik en blødning, der ikke ville stoppe af sig selv (næsen).	Godt
32	En sygeplejerske mente, at jeg skulle have fjernet strubehovedet og ikke repareret stemmebånd, som var planen.	Virkelig dårligt
39	Jeg skulle have fjernet en []kirtel ved første indlæggelse, de kunne ikke sige [hvilken en] på forhånd, da de ikke kunne se det på skanningen. Da jeg vågnede, var jeg ikke blevet opereret, men havde fået taget en biopsi []. Da læge NN ved gennemgang af skanningsbillederne, efter jeg var lagt i narkose, havde opdaget noget [].	Godt
45	Jeg har [flere områder] som føles bedøvet. Det er meget generende. Lægen mener, at det går over af sig selv. Det tror jeg ikke på.	Virkelig dårligt
48	Da jeg lå på operationsbordet havde man på afdelingen glemt at tage blodprøver og elektrokardiografi.	Godt
54	Jeg fik en tid til at få svar på prøverne, og den fik jeg alt for hurtigt i forhold til, hvornår prøverne var klar. Synes, det var MEGET lang tid at vente [over en måned] på at modtage svar på operationen.	Dårligt
64	Der opstod blødning, så jeg måtte opereres igen. I narkose to gange i løbet af ca. ti timer. Vil ikke kalde det fejl, nok mere hændeligt uheld.	Virkelig godt
65	Da jeg endelig blev indlagt efter adskillige aflysninger blev min operation aflyst [et stykke tid]. Var allerede på vej ud fra afdeling, men blev så kaldt tilbage. De kunne så sandelig ikke aflyse min operation alligevel. Dybt uprofessionelt, manglende planlægning og for meget virak og usikkerhed :-{.	Godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
2	Personalet på hospitalet har været gode, høflige og smilende overfor os.	Godt
3	Jeg føler, min datter har været i kompetente hænder.	Virkelig godt
ID Kommentarer - H1		Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke overflyttet under indlæggelsen, men først efter udskrivelsen henvist til andre.	Virkelig godt
3	Jeg var kun indlagt et døgn til observation [].	Godt
10	Jeg føler mig i "gode hænder".	Virkelig godt
12	Meget POSITIVT forløb!!! TAK FOR DET!!!!	Virkelig godt
14	Var kommet på patienthotel, men grundet blødning skulle jeg tilbage. Da jeg kom til afdelingen, var der ingen, der vidste noget på trods af, der var blevet ringet i forvejen. Kan ikke bedømme, om der var sket en misforståelse på min eller andres side. Der var en del ventetid for at få det undersøgt og senere behandlet, og som jeg husker det, var jeg inde to gange grundet, hvad jeg bedømmer som akutte tilfælde, der kom i vejen. Forståeligt, men træls når man bløder. Det skal dog siges, jeg først kom til afdelingen omkring [aftenstid], så der var begrænset med personale.	Godt
16	[Om eftermiddagen] kom jeg tilbage på stuen fra opvågning og spørger om muligheden for at få noget at drikke og spise (har fastet siden aftenen forinden) og bliver mødt af en aftenvagt, som starter med at sige, at hun aner ikke, hvem der skal "være hos" mig, og hun har ikke tid, hvorefter hun giver mig to glas saft. Denne kraftige reaktion slog mig fuldstændig ud, og jeg forsøgte at forklare, at jeg på ingen måde ønskede at være krævende, men at jeg vel havde ret til et pænt svar, og selvom det åbenbart senere viste sig, at den pågældende aftenvagt skulle "være hos" mig, fik jeg svaret, at hun havde andre patienter. Synes egentlig ikke, jeg plejer at være krævende, men fik meget tydeligt opfattelsen af, at det mente den pågældende aftenvagt, og selvom jeg prøvede at forklare, at jeg var ked af den opståede konflikt, fik jeg svaret, at hun havde andre patienter at tage sig af. En meget ubehagelig oplevelse, som jeg aldrig nogensinde har oplevet.	Godt
20	Alt foregik som planlagt og sammenhængende.	Godt
25	Lægen, som opererede mig, informerede mig om, at alt var gået som planlagt. Jeg kunne tage hjem om eftermiddagen. Men den læge, som havde vagt, kendte ikke til proceduren ved indoperation af [bestemt implantat]. Så jeg måtte blive en ekstra nat, hvor jeg bare lå på afdelingen uden noget grund.	Virkelig godt
29	Det var fantastisk, at den dygtige læge kunne fjerne en vækst i lungen med laserstråler. Ros til den dygtige læge!	Virkelig godt
35	Søde mennesker, der gjorde alt for at få det hele overstået så hurtigt som muligt.	Godt
43	Måtte en dag vente meget lang tid på en forventet HR-scanning, og havde derfor taget turen fra [anden landsdel] og til sygehuset. Som tiden gik, fik jeg efterhånden en fornemmelse af, at man åbenbart havde glemt mig. Det blev så, synes jeg, til en overflødig samtale om HR-scanningen i stedet. Det var i øvrigt lægen, der havde opereret mig, som havde bestilt scanningen til mig.	Virkelig godt
45	Jeg håber, det bliver bedre, men jeg har en aftale med lægen, som opererede mig, [til vinter].	Godt
49	Jeg er stolt af det danske sygehusvæsen efter min oplevelse med jeres afdeling. I er dygtige og pragtfulde mennesker. Jeg går rundt og praler af jer.	Virkelig godt
57	Alt fungerede godt, og mit ophold var at betegne som behageligt.	Virkelig godt

 62 Top professionelt. Virkelig godt

 64 Skulle ved indlæggelse på [flere] afdelinger, ingen ventetid, helt fantastisk. Virkelig godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
1	God film om bedøvelse.	Virkelig godt
5	Meget fint at få dvd'en med hjem, så den kunne vises i klassen, når de andre spurgte, hvad der var sket.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Afdelingen ved for lidt om efterbehandlingen med [medicin], især når der går ca. to måneder fra sidste kontakt på halskirurgisk afdeling til indlæggelse på onkologisk afdeling. Bedre information ønskes omkring calciumtallet, når biskjoldsbruskkirtler fjernes eller ikke fungerer.	Virkelig godt
7	Min datter var med mig på hospitalet og hjalp med at tolke informationerne.	Godt
8	Nej.	Virkelig godt
18	På internettet fik jeg nok information om sygdommen, men gerne lidt mere forklaring på, hvorfor det tager så lang tid, inden man kan få svar efter operation. Og lidt mere om hvordan arret efter operation kan udvikle sig. Er det ok med hævelse om aftenen, og er det ok, at det virker ujævnt og lidt knudret under arret? Og hvor lang tid må det være sådan osv.	Godt
20	Alt var tilfredsstillende :-).	Godt
21	Vi blev "glemt" og fik ikke tilsendt nogen tid til operation. Vi havde en dato, men modtog intet brev. Begrundelsen var, at [] sekretæren var [fraværende], men ingen er vel uundværlig.	Godt
28	Det var ikke klart, at MR-scanner var på fjerde sal, så jeg valgte den i kælderens efter skiltning.	Godt
42	Mundtlig information fra læger har været god og direkte, men jeg har ikke været i stand til at vurdere om jeg kunne/turde spørge ind til mere. Ved første indlæggelse [var jeg] i mild chok-tilstand og kan derfor ikke huske informationen. Min viden pt. stammer primært fra Kræftens Bekæmpelses hjemmeside og yderligere web-info, ikke fra min indlæggelse, har ikke modtaget skriftligt materiale.	Godt
46	Jeg manglede kontakt til en læge efter operationen (opvågning). Det tog flere timer.	Godt
47	Det var okay. Det var ikke specifikt på min problemstilling, men personalet var gode til at tilrette det i den mundtlige gennemgang og forklare forskellen mellem det, der stod, og hvad der var gældende for mig.	Virkelig godt
56	Først fik jeg at vide, at der kunne gå 4-5 måneder før operationen, men pludselig kom der brev, at jeg kunne komme ind om tre uger. Det var godt. Under indlæggelsen var alle søde og venlige mod mig, jeg synes, de er dygtige i dag. Travlhed kunne man se og mærke, at der var.	Godt
57	Ikke noget at tilføje.	Virkelig godt
64	Føler mig godt informeret. Meget omhyggeligt og venligt behandlet.	Virkelig godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
3	Betryggende, at min datter har været til kontrolbesøg på hospitalet hos de samme læger/sygeplejersker, som har set hende under indlæggelsen.	Virkelig godt
5	Trygt at have en "kontroldato" med i lommen!	Virkelig godt
9	Var utryg, fordi jeg havde påregnet at blive hentet af far dagen efter, men måtte komme hjem få timer efter samme dag. Havde brug for ordentlig hvile og ro. Var nødt til at tage offentligt transport, [har] langt hjem.	Godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
4	Havde nogle rigtig rare sygeplejersker, der hjalp mig med ekstra information og var rigtig venlige.	Virkelig godt
8	Nej.	Virkelig godt
23	Jeg var lidt utryg, hvis jeg nu fik næseblod voldsomt igen og ikke kunne stoppe det.	Godt
25	Igen, det er vigtigt, at lægen/sygeplejersken kender til de procedurer, der er ved de forskellige opgaver, når folk udskrives. Jeg fik at vide, at jeg skal til røntgen dagen efter, derfor kom jeg ikke hjem, men lægen havde i min journal skrevet, at det skal jeg ikke. Processen lå rigtigt, derfor ingen grund til at blive et døgn mere.	Virkelig godt
42	Viden om "hvad nu" finder jeg selv på web. Men savner skriftligt backup-materiale fra sygehuse side i forhold til egen mestring af den efterfølgende periode. Hvad kan jeg forvente, hvad kan jeg selv gøre.	Godt
55	Jeg var meget træt og havde hovedpine en hel uge efter. Det måtte de gerne have fortalt mig noget om.	Godt
56	Alt gik bare godt, og jeg havde ikke ondt i min hals og kom derfor hjem dagen efter.	Godt
57	Der blev ikke talt så meget om det, jeg blev bare udskrevet, og så var det overstået.	Virkelig godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.

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

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
1	Særligt godt er maden, hvor der er flere forskellige ting at vælge imellem. Dejligt at der gøres noget for børn (popcorn m.v.). [Pleje]	Virkelig godt
3	- Min datter var meget begejstret for udbuddet af mad/snacks, da hun havde ringe appetit. - Godt med aktivitetsmuligheder. - Et KÆMPEPLUS, at vi havde stuen for os selv. [Pleje]	Virkelig godt
4	Det er frustrerende at få aflyst en operation med kort varsel, [fordi]: - Det er krævende psykisk at sætte sig op til operationen. - Det er frustrerende, når man lige har informeret lærere, klassekammerater og daginstitution, og forældre har taget fri fra arbejde for at kunne være hos det indlagt barn. Den slags bør undgås! [Kommunikation og information]	Godt
5	Helt vildt god afdeling at være på! Der var meget søde mennesker! Jeg ville ønske, at hospitalet kom hver dag! :-)	Virkelig godt
7	Efter en omfattende []operation blev jeg udskrevet til patienthotellet. Derefter var det meget omstændigt at få noget stærkere smertestillende end Ipren. Det var lidt ærgerligt, at det skulle være så besværligt at få noget smertestillende til de to første dage (jeg tager normalt ikke piller). Ellers har hele forløbet og operationen været rigtig fin. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Der var meget beskidt på stuen, og sengene blev heller ikke vasket ordentligt af :-). Men ellers har vi været meget tilfredse med både mad og pleje :-). [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
9	Serverede et lækkert bord med mange usunde ting som gav et kick, og man glemte, at man havde ondt. Det var film og spil på stuen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Bedre rengøringsstandarder. Halskirurgisk Afsnit er specialist på sit område, men jeg mangler større sammenhæng i overgangen fra en afdeling til en anden. Bedre sammenhæng mellem Halskirurgisk og en anden afdeling. Jeg vil foreslå en samtale med en læge eller sygeplejerske fra den anden afdeling ved den opfølgende kontrol i Halskirurgisk Ambulatorium, så der opleves større sammenhæng mellem specialer! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Jeg synes, at det fungerede rigtig godt med at have en kontaktsygeplejerske. Følte, at der var godt styr på mit forløb, også når hun ikke var der. Hvis jeg skulle give forslag til forbedringer, skulle det være, at øge fokus på at de patienter, som behandles af social- og sundhedsassistenter, får deres intravenøse medicin, på trods af at de ikke må administrere det. [Kontaktperson]	Virkelig godt
4	Fik et rigtig godt indtryk af afdelingen. Der var de sødeste sygeplejersker, som gjorde at hvad de kunne for at hjælpe en, og sørge for at man havde hvad man skulle bruge. STOR ros til dem [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Fantastisk behandling. Jeg er meget tilfreds med det danske sundhedssystem. TOP kvalitet.	Virkelig godt

	Tak. [Kvalitet i behandling]	
9	1. Fokus kan øges på at kommunikere positivt i forhold til ventetid mv., frem for at kommunikere hvor forfærdeligt det er. Der kan kommunikeres mere omkring, hvad patienten kan gøre. 2. SKOVEN bør omtales, men neutralt som samtalerum for at undgå dårlige oplevelser. 3. Indfør struktur i lægesamtaler i form af agenda. Herved vil kvaliteten øges. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
10	Tak til læge og andet personale, der var med ved operationen. Tak til personalet på afdelingen, især min kontaktperson, for god og varm pleje. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Det var bare ok det hele!	Virkelig godt
14	Ikke så meget ventetid. Et TV, der virker, på stuen. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
17	Jeg oplevede, at den ene af sygeplejerskerne var meget lidt hjælpsom. De øvrige på alle hold var meget søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
18	Om morgenen [blev jeg opereret], men da det blev ved med at bløde, skulle jeg opereres igen om aftenen og den sygeplejerske, som skulle hjælpe mig, var fantastisk god og støttende. Det kunne ikke gøres bedre. Også personalet på operationsstuen var super gode, og det var vigtigt i den situation. [Relationer til personale]	Godt
19	Der har været en god forbindelse imellem de forskellige afdelinger, undersøgelse, indlæggelse angående operation plus efterfølgende behandling med stråler. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Rengøring kunne nogle gange være bedre, især på toiletterne. [Fysiske rammer]	Godt
22	Ja, alt har forløbet rigtig godt. Morgen-, dag-, aften- og natpersonalet har fungeret helt perfekt. Samtidig vil jeg gerne rette en stor tak til operationsholdet for den gode indsats. Det var jo næsten en fornøjelse at være ved jer :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Jeg var indlagt fra fredag til mandag, og der er der jo mindre rengøring, men det gik jo. [Fysiske rammer]	Godt
24	Dårlig rengøring i toiletter. Da jeg kom ind i værelset var skraldespanden ikke tømt. Gulvet ikke rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Nye hovedpuder ville være dejligt. [Fysiske rammer]	Godt
28	Jeg har fået en god behandling og mange informative svar. Jeg havde også et heldigt sygdomsforløb. [Kommunikation og information]	Godt
30	Der kunne godt være et bedre sted, man kunne spise sin mad, i stedet for i sengen. Afdelingens personale var meget professionelle og ved, hvad de skal. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
33	Tak for en virkelig god behandling med højagtelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Jeg vil fremhæve tre personer, der gjorde opholdet NEMT for mig. [] [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	En STOR ROS til hele personalet.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
37	Personalet var utrolig uhjælpsomme, smilende og utrolig behagelige. Det var en rigtig dejlig oplevelse. Der var ingen stress og jag. [Relationer til personale]	Virkelig godt
39	På opvågnings stuen syntes jeg, at behandlingen/omsorgen for patienterne var ikke mindre end særdeles god []. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
40	Jeg følte mig i trygge hænder under hele forløbet, særligt i det døgn, jeg var indlagt efter operationen. Stor ros for plejepersonalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
41	Ingen mening om rengøringen. Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
42	Alle, specielt kirurger og kontaktsygeplejersker, har været søde, imødekommende og professionelle :-). Savner dog at informationsdelen udbygges. Ikke alle har overskud og mulighed for selv at søge information på internettet. Kræft i skjoldbruskkirtlen betragtes af mange som "kræft light", det føles ikke nødvendigvis sådan for patienten :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
43	Der var en helt igennem positiv og afslappet stemning på den afdeling, jeg var indlagt på. Lægerne og personalet som sådan forekom professionelle og kompetente i deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
45	Der var en, der kastede op, og det blev ikke fjernet før om eftermiddagen. [Fysiske rammer]	Godt
49	Jeg synes, at det var flot, at I var fleksible, og at jeg fik en anden læge (jeg var garanteret bare bange). Han gjorde ikke noget forkert/dårligt undtagen kontakten. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Det døgn jeg var indlagt, var der roligt på afdelingen, og jeg fornemmede en god og positiv tone personalet imellem, hvilket også gjorde sig gældende mellem personale og patienter. Jeg har kun godt at sige om forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
54	Ønsker ensengsstue, da jeg overhovedet ikke får sovet om natten, når jeg sover på stue med fremmede mennesker.	Godt
56	Jeg tror, at alle har gjort, hvad de kunne. Min hjælper kom flere gange og spurgte, om jeg havde det godt. Morgenmaden var lidt sen, først kl. 9.30.	Godt
57	Der vil jo altid være noget, man kunne ønske sig, at der var anderledes, men det er jo ikke ensbetydende med, at det ville munde ud i et bedre resultat for alle.	Virkelig godt
58	Flinke sygeplejersker og læger. [Relationer til personale]	Godt
59	- Blødere hovedpude var ønskeligt. - Fik ingen instruktion i hovedgærdets fjernbetjening. [Fysiske rammer]	Godt
60	Oplevede at ligge længe med en tilsølet (blodig) skjorte efter operation. Selvom personalet havde modtaget mig tilbage efter operationen, måtte jeg selv bede om hjælp til at skifte tøj. Havde drop. Sygeplejersken svarede, at hun bare ville fjerne droppet, så kunne jeg jo selv skifte. [Pleje]	Godt
61	Helt igennem godt tilfreds.	Virkelig godt
63	Alt var i orden.	Virkelig godt
64	Jeg er dybt imponeret over forløbet. Professionalisme og venlighed over hele linjen! Og adskillige var i besiddelse af humor, også den sorte. Det var godt for mig!	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- ✎ 66 Alle, som jeg havde kontakt med, var søde og venlige. Altid et smil, selv om der var travlt. En stor tak til alle på Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H H1. Virkelig godt
[Pleje, Relationer til personale]

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 afdelingsniveau. 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.

