

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Øjenafdeling J
Århus Sygehus**

Revideret: 29/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	81
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	181
Besvarelser fra afdelingens patienter:	122
Afdelingens svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

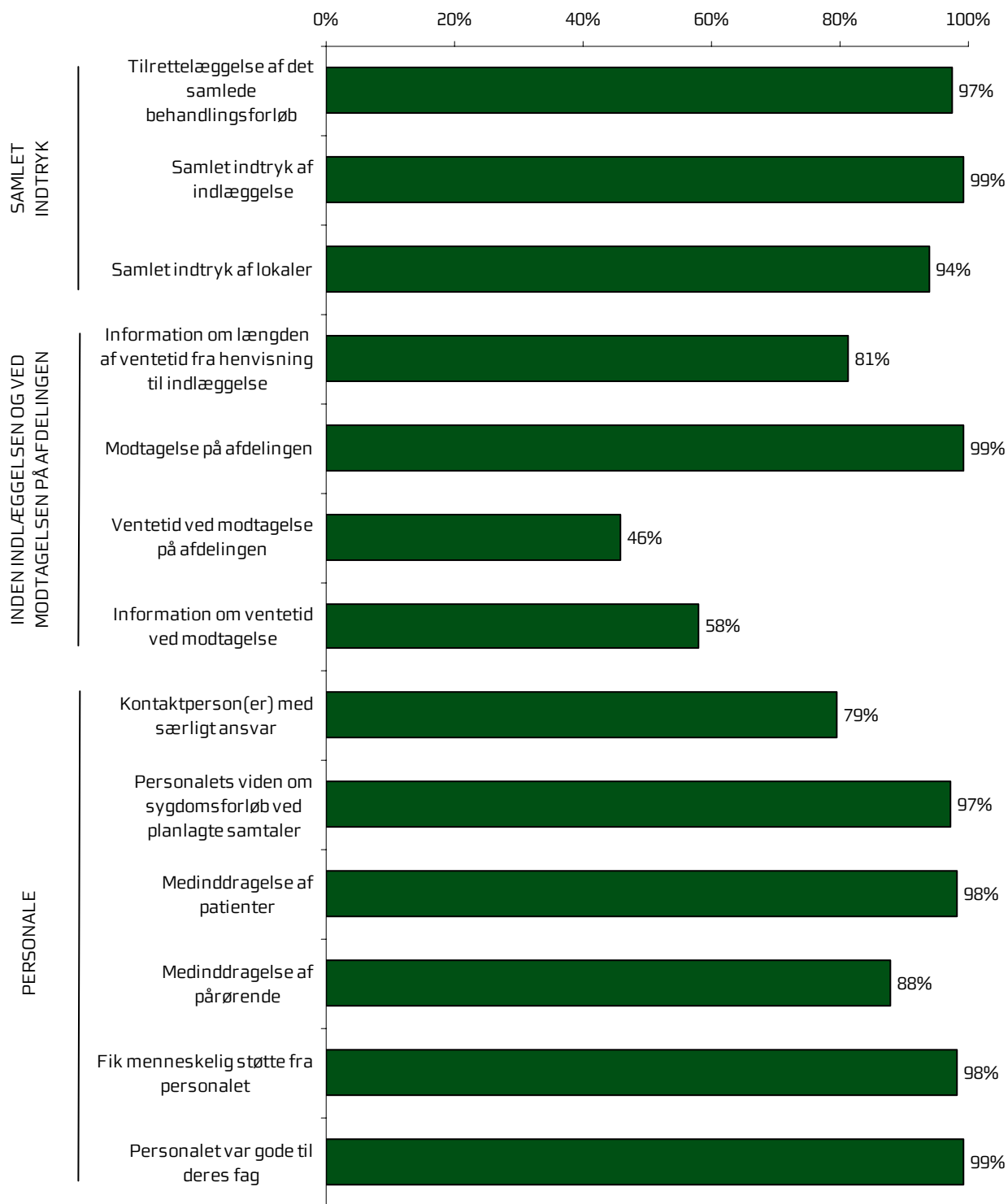
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

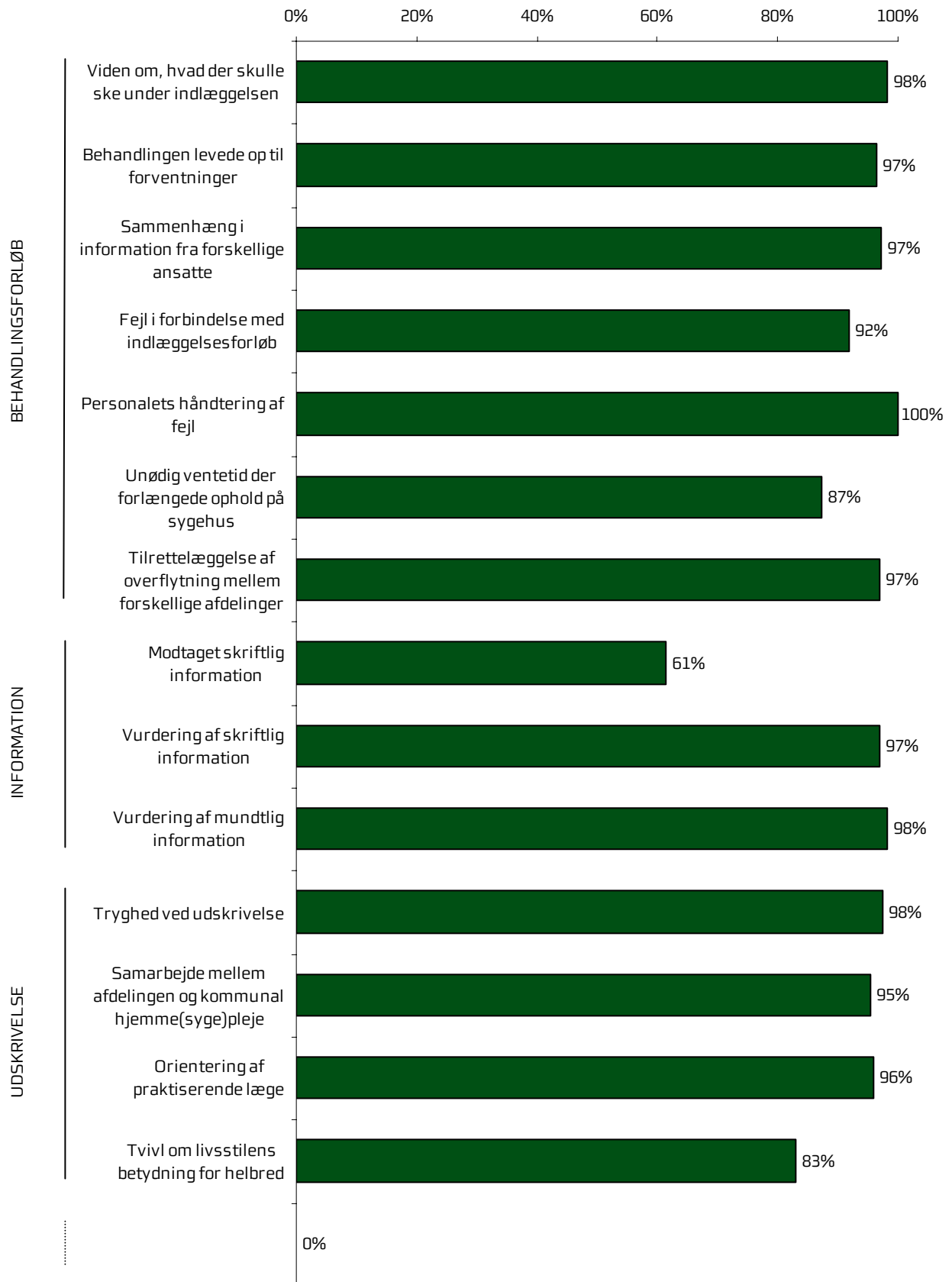
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

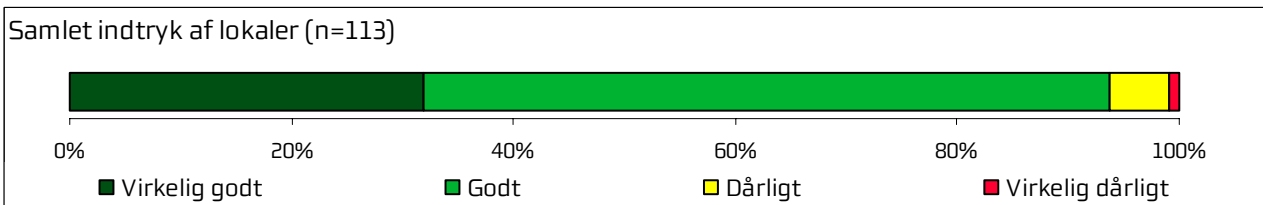
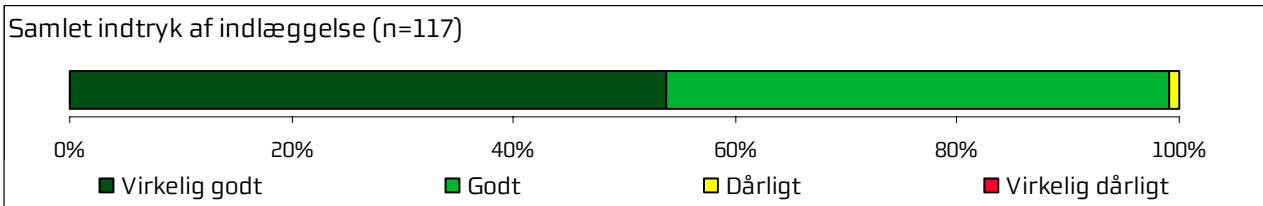
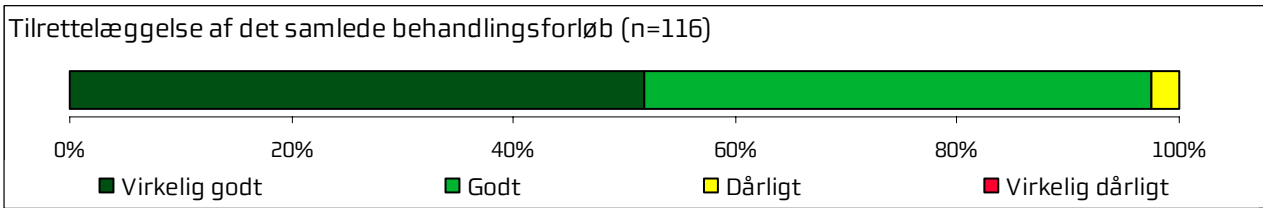
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

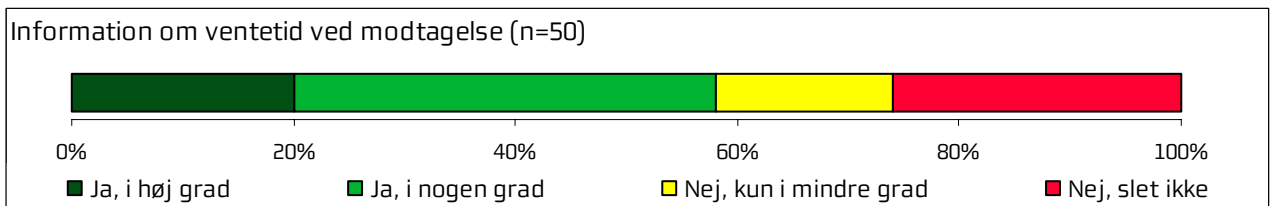
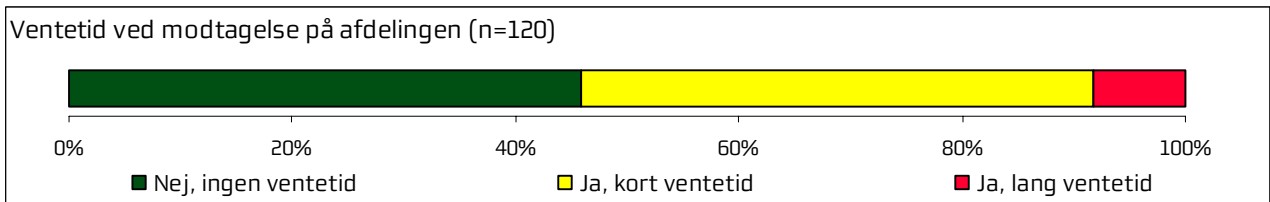
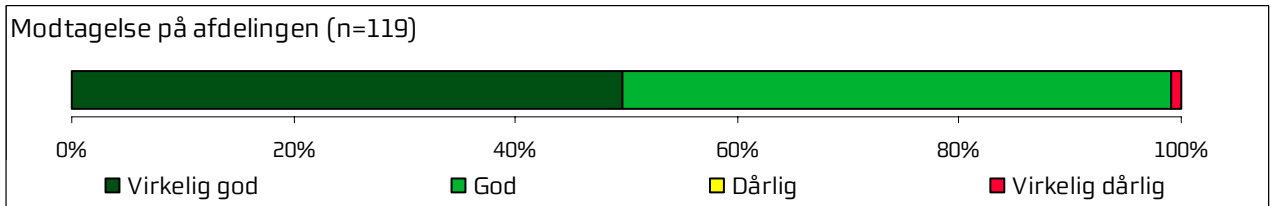
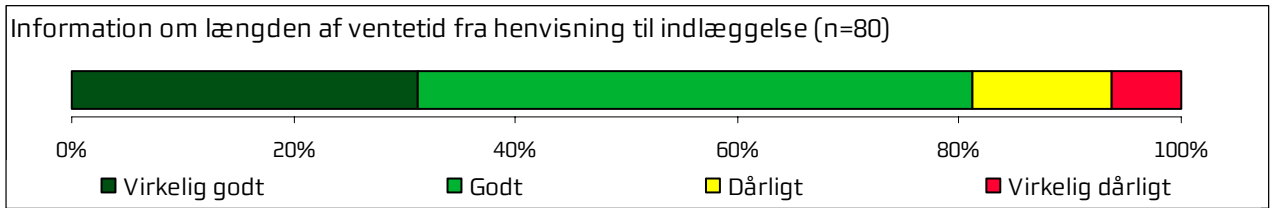
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	99%	80%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	99%	82%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	91%	62%*	75%*

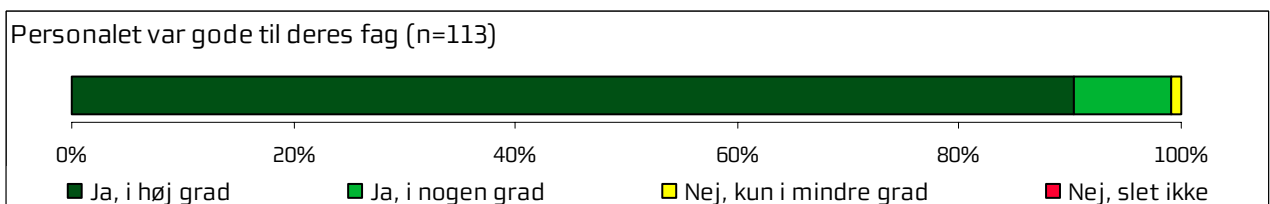
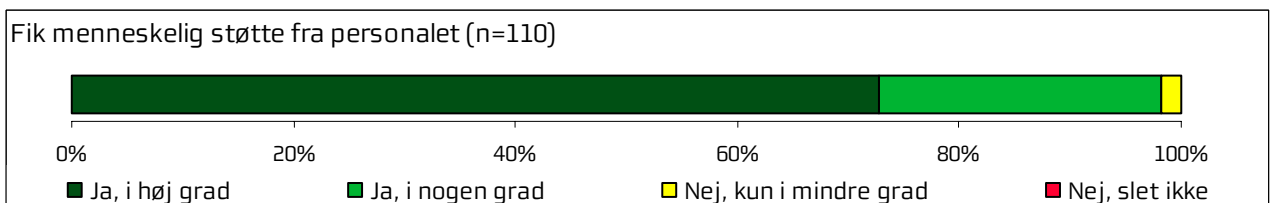
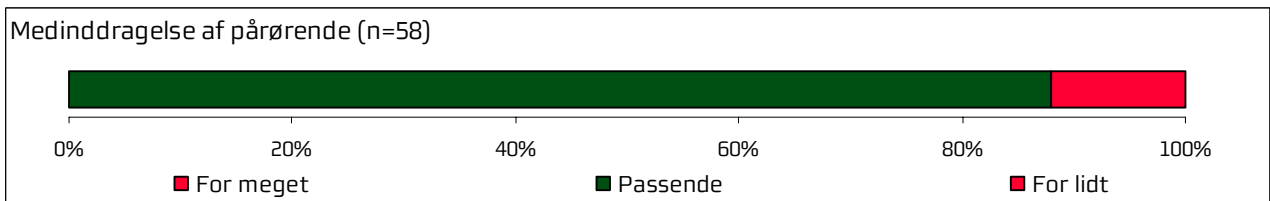
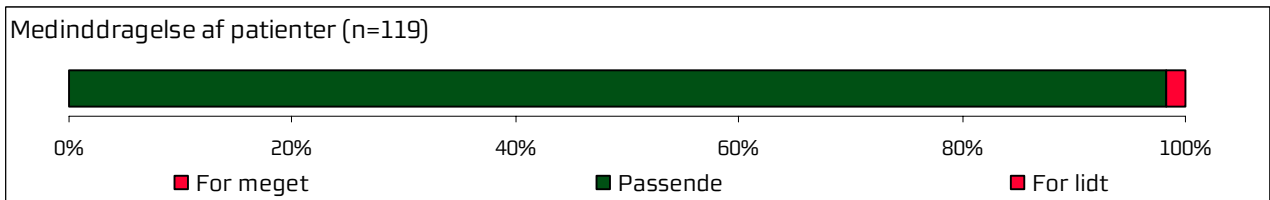
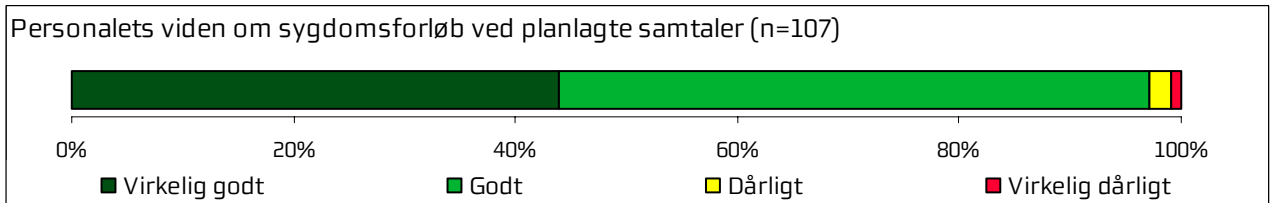
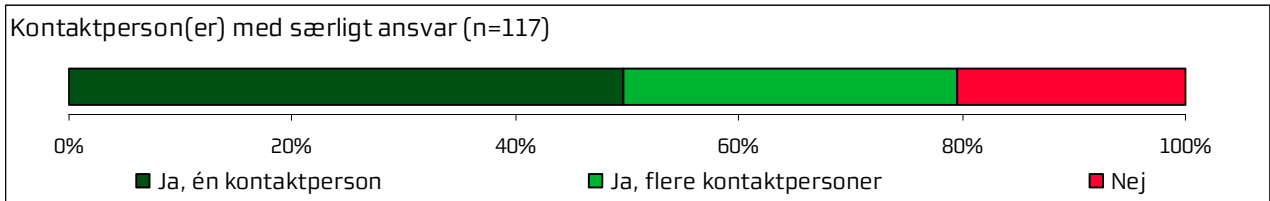
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	81%	-	-	100%*	70%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	98%	91%*	95%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	46%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58%	-	-	79%*	54%	67%

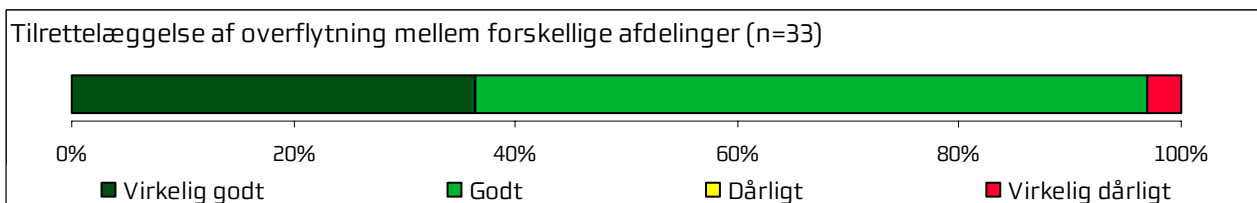
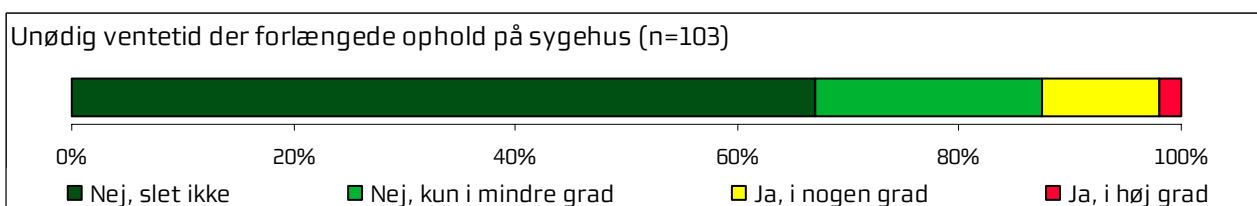
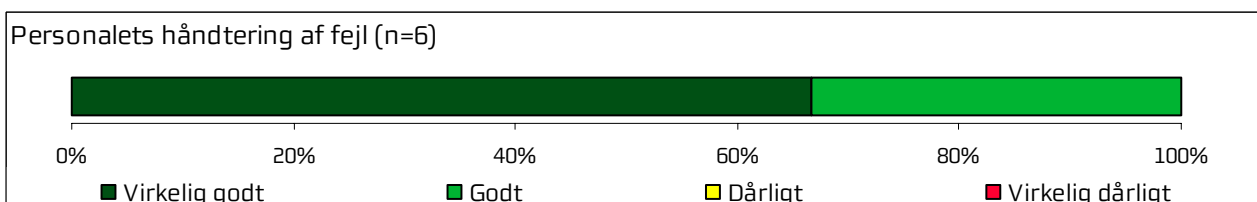
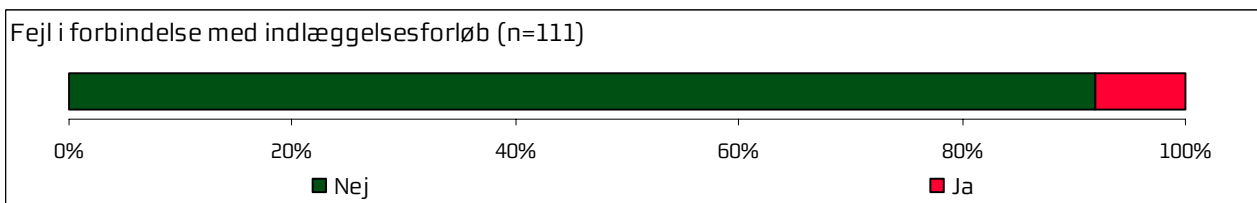
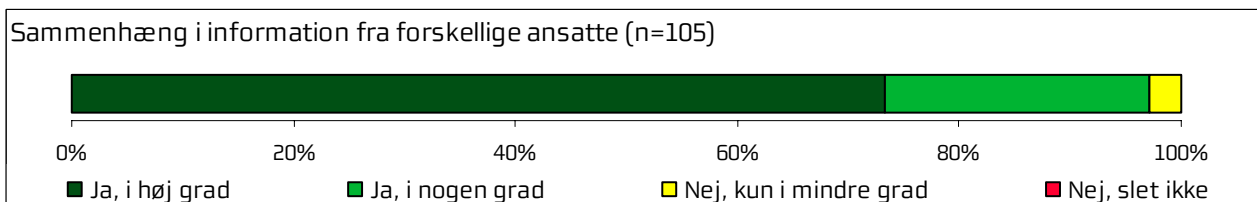
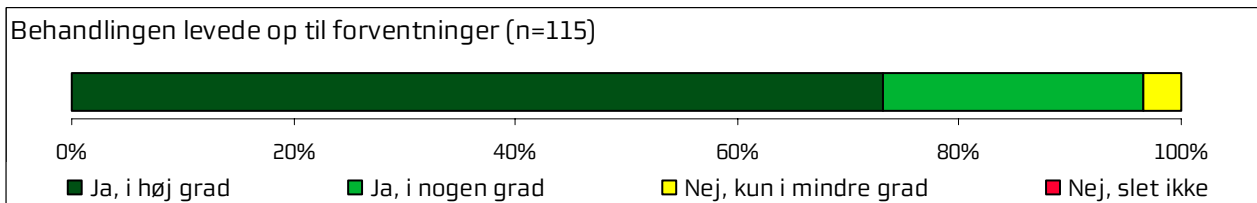
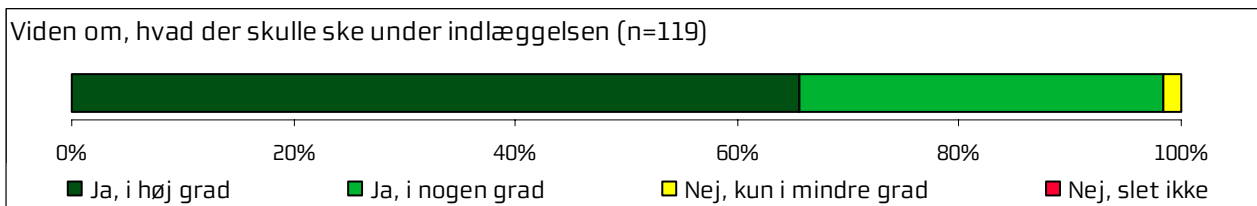
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79%	-	-	91%*	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	96%	79%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98%	-	-	95%	78%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	92%	73%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	77%*	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	92%*	96%

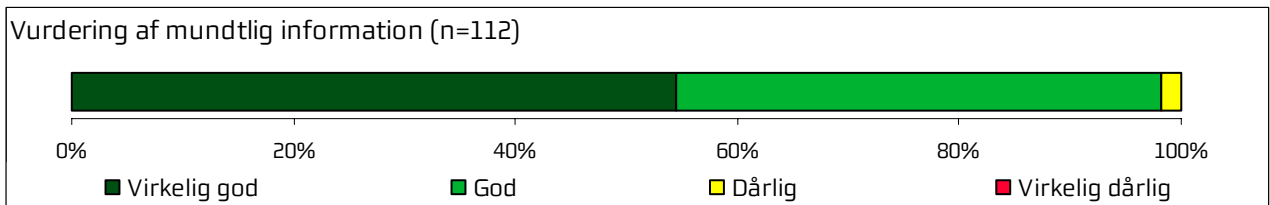
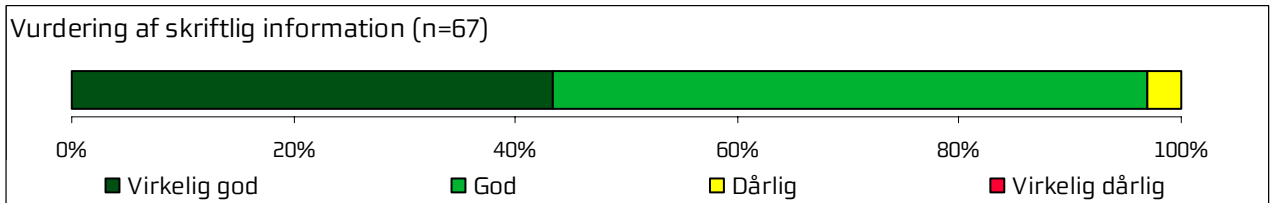
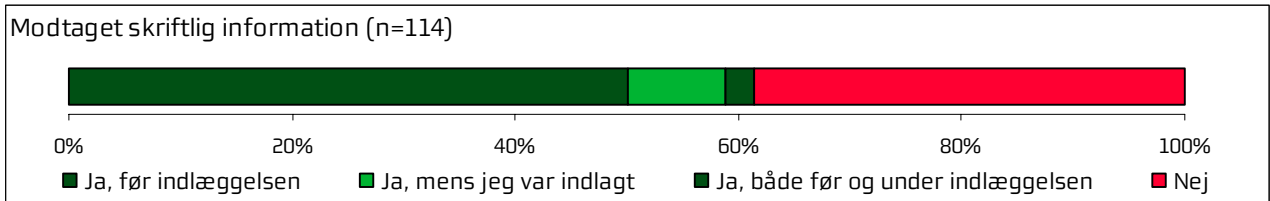
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	77%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97%	-	-	96%	80%*	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97%	-	-	95%	77%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92%	-	-	86%	71%*	81%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	85%	49%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97%	-	-	98%	76%*	88%

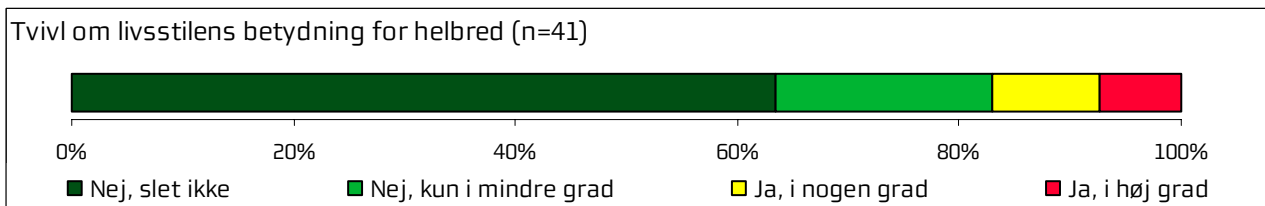
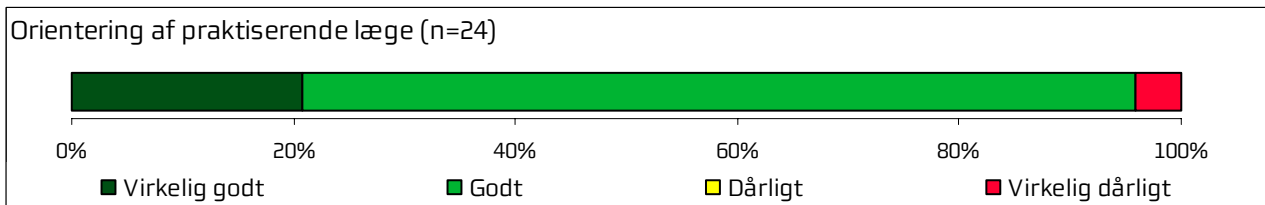
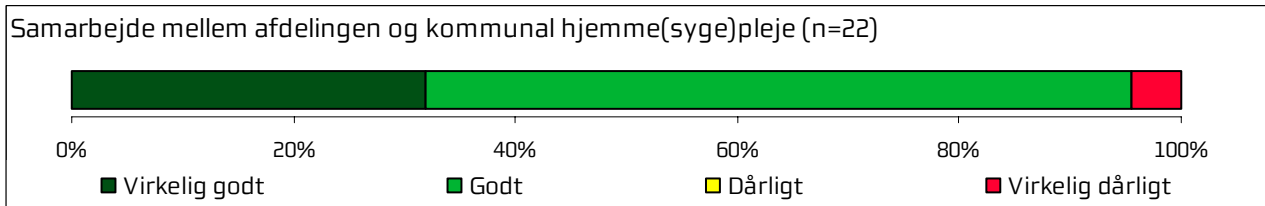
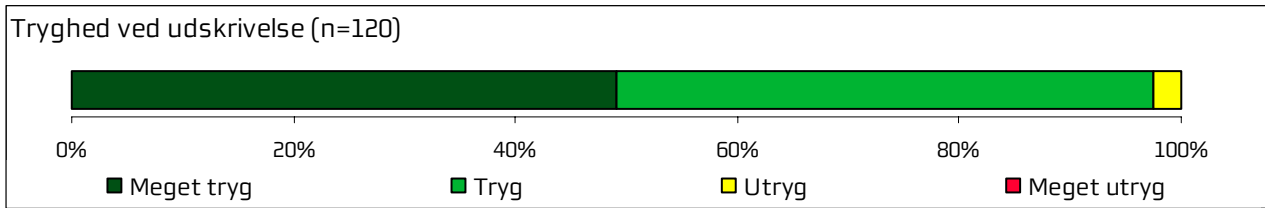
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	61%	-	-	68%	39%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	98%	81%*	91%*

4.6 Udskrivelse

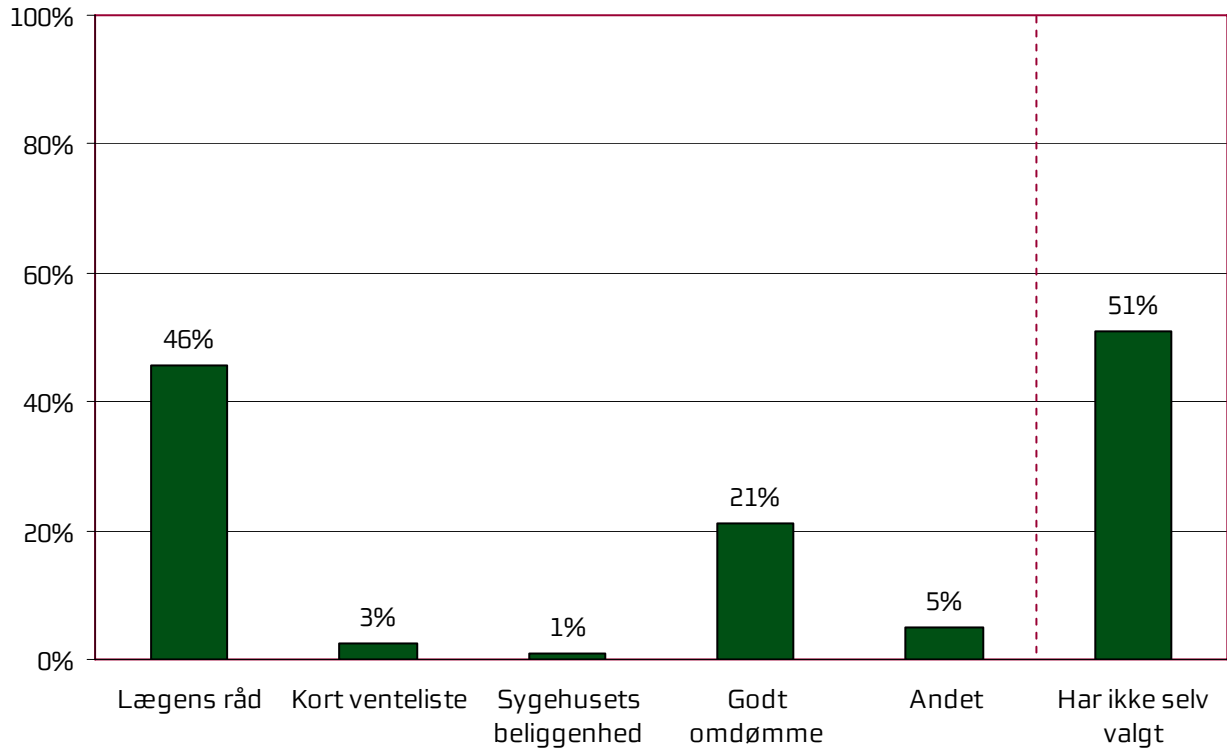


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	98%	-	-	93%	79%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	95%	-	-	94%	75%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	96%	-	-	97%	78%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	79%	65%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 3
--	--

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>
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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)					Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. 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"/>
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 23					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
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"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. 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"/>		
31. 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"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		122	181
Køn	Mand	42%	47%
	Kvinde	58%	53%
Alder	0-19 år	5%	5%
	20-39 år	11%	13%
	40-59 år	31%	34%
	60-79 år	41%	36%
	80 år eller derover	11%	12%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		122	100
Alder	0-19	6	5%
	20-39	14	11%
	40-59	38	31%
	60-79	50	41%
	80-	14	11%
Køn	Mand	51	42%
	Kvinde	71	58%
Skema udfyldt af	Patienten	105	90%
	Pårørende	12	10%
Modersmål	Dansk	115	96%
	Ikke dansk	5	4%
Indlæggelses-type	Akut	19	17%
	Planlagt	94	83%
Afsnit	Afdeling J	14	11%
	Patienthotel	108	89%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	46	3	0	116	4
Alder	0-19	60	40	0	0	5	1
	20-39	77	23	0	0	13	0
	40-59	46	54	0	0	37	1
	60-79	54	44	2	0	48	2
	80-	31	54	15	0	13	0
Køn	Mand	53	45	2	0	49	2
	Kvinde	51	46	3	0	67	2
Skema udfyldt af	Patienten	54	44	2	0	102	3
	Pårørende	36	64	0	0	11	1
Modersmål	Dansk	53	45	3	0	110	4
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	38	56	6	0	16	3
	Planlagt	55	42	2	0	92	1
Afsnit	Afdeling J	50	50	0	0	14	0
	Patienthotel	52	45	3	0	102	4

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		54	45	1	0	117
Alder	0-19	50	50	0	0	6
	20-39	77	23	0	0	13
	40-59	39	58	3	0	38
	60-79	62	38	0	0	47
	80-	46	54	0	0	13
Køn	Mand	60	40	0	0	50
	Kvinde	49	49	1	0	67
Skema udfyldt af	Patienten	55	44	1	0	102
	Pårørende	50	50	0	0	12
Modersmål	Dansk	54	45	1	0	111
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	35	65	0	0	17
	Planlagt	58	41	1	0	92
Afsnit	Afdeling J	50	50	0	0	14
	Patienthotel	54	45	1	0	103

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	62	5	1	113
Alder	0-19	17	67	17	0	6
	20-39	31	69	0	0	13
	40-59	32	62	5	0	37
	60-79	35	59	4	2	46
	80-	27	64	9	0	11
Køn	Mand	37	55	8	0	49
	Kvinde	28	67	3	2	64
Skema udfyldt af	Patienten	32	63	4	1	99
	Pårørende	25	67	8	0	12
Modersmål	Dansk	30	64	6	1	107
	Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	16	74	11	0	19
	Planlagt	36	59	3	1	86
Afsnit	Afdeling J	14	71	14	0	14
	Patienthotel	34	61	4	1	99

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		31	50	13	6	80	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	40	30	10	20	10	0	
	40-59	32	64	0	4	28	0	
	60-79	29	44	21	6	34	0	
	80-	20	40	40	0	5	2	
Køn	Mand	24	59	12	6	34	0	
	Kvinde	37	43	13	7	46	2	
Skema udfyldt af	Patienten	31	49	13	7	70	1	
	Pårørende	25	75	0	0	8	0	
Modersmål	Dansk	31	49	14	7	74	2	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	31	50	13	6	80	2	
Afsnit	Afdeling J	29	43	29	0	7	2	
	Patienthotel	32	51	11	7	73	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	50	0	1	119	1
Alder	0-19	67	33	0	0	6	0
	20-39	57	43	0	0	14	0
	40-59	41	57	0	3	37	1
	60-79	47	53	0	0	49	0
	80-	69	31	0	0	13	0
Køn	Mand	58	42	0	0	50	0
	Kvinde	43	55	0	1	69	1
Skema udfyldt af	Patienten	49	50	0	1	103	1
	Pårørende	42	58	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	50	49	0	1	112	1
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	50	50	0	0	18	0
	Planlagt	49	50	0	1	92	1
Afsnit	Afdeling J	57	43	0	0	14	0
	Patienthotel	49	50	0	1	105	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		46	46	8	120	1
Alder	0-19	33	50	17	6	0
	20-39	50	29	21	14	0
	40-59	46	51	3	37	1
	60-79	51	47	2	49	0
	80-	29	43	29	14	0
Køn	Mand	58	38	4	50	0
	Kvinde	37	51	11	70	1
Skema udfyldt af	Patienten	48	46	7	103	1
	Pårørende	42	50	8	12	0
Modersmål	Dansk	45	46	9	113	1
	Ikke dansk	60	40	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	44	44	11	18	0
	Planlagt	46	45	9	93	1
Afsnit	Afdeling J	50	43	7	14	0
	Patienthotel	45	46	8	106	1

Tabel 12. 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 patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	38	16	26	50	3
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	29	57	0	14	7	0
	40-59	24	24	24	29	17	1
	60-79	24	53	6	18	17	2
	80-	0	17	33	50	6	0
Køn	Mand	25	38	19	19	16	0
	Kvinde	18	38	15	29	34	3
Skema udfyldt af	Patienten	24	36	14	26	42	3
	Pårørende	0	67	17	17	6	0
Modersmål	Dansk	21	35	17	27	48	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	14	57	14	14	7	1
	Planlagt	20	35	18	28	40	2
Afsnit	Afdeling J	-	-	-	-	4	0
	Patienthotel	20	39	15	26	46	3

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		50	30	21	117
Alder	0-19	50	50	0	6
	20-39	46	23	31	13
	40-59	39	24	37	38
	60-79	49	38	13	47
	80-	85	15	0	13
Køn	Mand	47	39	14	49
	Kvinde	51	24	25	68
Skema udfyldt af	Patienten	48	30	22	102
	Pårørende	50	33	17	12
Modersmål	Dansk	49	32	20	111
	Ikke dansk	60	0	40	5
Indlæggelses-type	Akut	37	37	26	19
	Planlagt	51	30	19	90
Afsnit	Afdeling J	31	46	23	13
	Patienthotel	52	28	20	104

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	53	2	1	107	13	
Alder	0-19	40	60	0	0	5	1	
	20-39	46	54	0	0	13	1	
	40-59	26	68	3	3	34	4	
	60-79	53	44	2	0	43	5	
	80-	58	42	0	0	12	2	
Køn	Mand	57	43	0	0	47	3	
	Kvinde	33	62	3	2	60	10	
Skema udfyldt af	Patienten	44	53	2	1	95	9	
	Pårørende	33	67	0	0	9	3	
Modersmål	Dansk	44	53	2	1	101	13	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	50	50	0	0	14	5	
	Planlagt	43	54	2	1	87	6	
Afsnit	Afdeling J	55	45	0	0	11	3	
	Patienthotel	43	54	2	1	96	10	

Tabel 15. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		0	98	2	119
Alder	0-19	0	100	0	6
	20-39	0	100	0	14
	40-59	0	100	0	38
	60-79	0	98	2	47
	80-	0	93	7	14
Køn	Mand	0	98	2	50
	Kvinde	0	99	1	69
Skema udfyldt af	Patienten	0	98	2	104
	Pårørende	0	100	0	11
Modersmål	Dansk	0	98	2	113
	Ikke dansk	0	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	0	94	6	18
	Planlagt	0	99	1	93
Afsnit	Afdeling J	0	92	8	13
	Patienthotel	0	99	1	106

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	88	12	58	62
Alder	0-19	0	100	0	5	1
	20-39	0	100	0	5	9
	40-59	0	100	0	13	25
	60-79	0	82	18	28	21
	80-	0	71	29	7	6
Køn	Mand	0	96	4	25	25
	Kvinde	0	82	18	33	37
Skema udfyldt af	Patienten	0	91	9	46	58
	Pårørende	0	78	22	9	3
Modersmål	Dansk	0	89	11	54	60
	Ikke dansk	0	67	33	3	2
Indlæggelses-type	Akut	0	88	13	8	11
	Planlagt	0	88	13	48	45
Afsnit	Afdeling J	0	75	25	8	6
	Patienthotel	0	90	10	50	56

Tabel 17. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		73	25	2	0	110	7	
Alder	0-19	67	33	0	0	6	0	
	20-39	69	31	0	0	13	1	
	40-59	71	23	6	0	35	3	
	60-79	77	23	0	0	43	2	
	80-	69	31	0	0	13	1	
Køn	Mand	74	23	2	0	47	2	
	Kvinde	71	27	2	0	63	5	
Skema udfyldt af	Patienten	77	22	1	0	95	6	
	Pårørende	50	42	8	0	12	0	
Modersmål	Dansk	76	23	1	0	104	7	
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	72	28	0	0	18	1	
	Planlagt	74	24	2	0	84	6	
Afsnit	Afdeling J	64	29	7	0	14	0	
	Patienthotel	74	25	1	0	96	7	

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		90	9	1	0	113	7	
Alder	0-19	83	17	0	0	6	0	
	20-39	93	7	0	0	14	0	
	40-59	86	11	3	0	37	1	
	60-79	91	9	0	0	44	4	
	80-	100	0	0	0	12	2	
Køn	Mand	92	6	2	0	49	1	
	Kvinde	89	11	0	0	64	6	
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	0	0	98	5	
	Pårørende	73	18	9	0	11	1	
Modersmål	Dansk	92	8	0	0	107	6	
	Ikke dansk	75	0	25	0	4	1	
Indlæggelses-type	Akut	89	11	0	0	18	1	
	Planlagt	91	8	1	0	87	5	
Afsnit	Afdeling J	86	7	7	0	14	0	
	Patienthotel	91	9	0	0	99	7	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	33	2	0	119	1
Alder	0-19	33	67	0	0	6	0
	20-39	86	14	0	0	14	0
	40-59	65	35	0	0	37	1
	60-79	69	29	2	0	48	0
	80-	50	43	7	0	14	0
Køn	Mand	67	31	2	0	49	1
	Kvinde	64	34	1	0	70	0
Skema udfyldt af	Patienten	69	29	2	0	102	1
	Pårørende	50	50	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	66	32	2	0	112	1
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	41	53	6	0	17	1
	Planlagt	70	29	1	0	93	0
Afsnit	Afdeling J	50	43	7	0	14	0
	Patienthotel	68	31	1	0	105	1

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		73	23	3	0	115	6
Alder	0-19	67	33	0	0	6	0
	20-39	86	7	7	0	14	0
	40-59	73	24	3	0	37	1
	60-79	80	16	5	0	44	5
	80-	43	57	0	0	14	0
Køn	Mand	78	18	4	0	49	2
	Kvinde	70	27	3	0	66	4
Skema udfyldt af	Patienten	76	22	2	0	99	5
	Pårørende	64	27	9	0	11	1
Modersmål	Dansk	73	25	2	0	109	5
	Ikke dansk	75	0	25	0	4	1
Indlæggelses-type	Akut	56	38	6	0	16	2
	Planlagt	78	19	3	0	91	3
Afsnit	Afdeling J	43	50	7	0	14	0
	Patienthotel	77	20	3	0	101	6

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		73	24	3	0	105	12	
Alder	0-19	50	50	0	0	6	0	
	20-39	85	8	8	0	13	1	
	40-59	66	29	6	0	35	3	
	60-79	79	21	0	0	42	6	
	80-	78	22	0	0	9	2	
Køn	Mand	72	23	4	0	47	3	
	Kvinde	74	24	2	0	58	9	
Skema udfyldt af	Patienten	76	22	2	0	91	10	
	Pårørende	45	45	9	0	11	1	
Modersmål	Dansk	74	23	2	0	98	12	
	Ikke dansk	40	40	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	64	36	0	0	14	3	
	Planlagt	75	21	4	0	84	9	
Afsnit	Afdeling J	73	18	9	0	11	3	
	Patienthotel	73	24	2	0	94	9	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?			
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	0	93	19
Alder	0-19	-	-	3	0
	20-39	100	0	13	1
	40-59	100	0	29	5
	60-79	100	0	41	7
	80-	100	0	7	6
Køn	Mand	100	0	40	7
	Kvinde	100	0	53	12
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	81	17
	Pårørende	100	0	8	2
Modersmål	Dansk	100	0	87	18
	Ikke dansk	100	0	4	1
Indlæggelses-type	Akut	100	0	17	2
	Planlagt	100	0	68	17
Afsnit	Afdeling J	100	0	9	3
	Patienthotel	100	0	84	16

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	107
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	14
	40-59	97	3	33
	60-79	98	2	47
	80-	91	9	11
Køn	Mand	98	2	44
	Kvinde	97	3	63
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	93
	Pårørende	100	0	9
Modersmål	Dansk	97	3	100
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	94	6	17
	Planlagt	99	1	81
Afsnit	Afdeling J	100	0	11
	Patienthotel	97	3	96

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	106
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	14
	40-59	100	0	33
	60-79	96	4	46
	80-	100	0	10
Køn	Mand	100	0	44
	Kvinde	97	3	62
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	93
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	98	2	100
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	100	0	18
	Planlagt	99	1	81
Afsnit	Afdeling J	100	0	11
	Patienthotel	98	2	95

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	59
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	9
	40-59	87	13	23
	60-79	95	5	20
	80-	100	0	5
Køn	Mand	92	8	24
	Kvinde	94	6	35
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	52
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	93	7	54
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	100	0	7
	Planlagt	91	9	47
Afsnit	Afdeling J	100	0	6
	Patienthotel	92	8	53

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	33	0	0	6	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	3	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	2	0
	Kvinde	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af	Patienten	67	33	0	0	6	0
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	67	33	0	0	6	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	80	20	0	0	5	0
Afsnit	Afdeling J	-	-	-	-	0	0
	Patienthotel	67	33	0	0	6	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	20	11	2	103	5
Alder	0-19	33	33	33	0	6	0
	20-39	69	31	0	0	13	0
	40-59	68	26	6	0	31	1
	60-79	68	17	12	2	41	3
	80-	75	0	17	8	12	1
Køn	Mand	64	20	16	0	45	2
	Kvinde	69	21	7	3	58	3
Skema udfyldt af	Patienten	72	18	8	2	88	5
	Pårørende	42	42	17	0	12	0
Modersmål	Dansk	66	20	11	2	98	5
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	47	29	12	12	17	1
	Planlagt	70	20	10	0	80	4
Afsnit	Afdeling J	71	21	7	0	14	0
	Patienthotel	66	20	11	2	89	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	61	0	3	33	72	
Alder	0-19	17	83	0	0	6	0	
	20-39	0	100	0	0	4	9	
	40-59	40	60	0	0	10	22	
	60-79	56	33	0	11	9	33	
	80-	50	50	0	0	4	8	
Køn	Mand	33	61	0	6	18	28	
	Kvinde	40	60	0	0	15	44	
Skema udfyldt af	Patienten	48	48	0	4	23	67	
	Pårørende	0	100	0	0	8	4	
Modersmål	Dansk	40	57	0	3	30	70	
	Ikke dansk	0	100	0	0	3	2	
Indlæggelsestype	Akut	0	100	0	0	4	13	
	Planlagt	41	56	0	4	27	55	
Afsnit	Afdeling J	38	63	0	0	8	6	
	Patienthotel	36	60	0	4	25	66	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		50	9	3	39	114
Alder	0-19	20	0	0	80	5
	20-39	77	8	0	15	13
	40-59	66	3	0	32	38
	60-79	40	13	4	44	48
	80-	20	20	10	50	10
Køn	Mand	43	11	2	45	47
	Kvinde	55	7	3	34	67
Skema udfyldt af	Patienten	52	9	2	37	101
	Pårørende	27	0	9	64	11
Modersmål	Dansk	50	9	3	39	109
	Ikke dansk	60	0	0	40	5
Indlæggelses-type	Akut	17	11	0	72	18
	Planlagt	60	8	3	29	89
Afsnit	Afdeling J	29	7	0	64	14
	Patienthotel	53	9	3	35	100

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		43	54	3	0	67	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	36	64	0	0	11	0
	40-59	46	50	4	0	26	0
	60-79	38	58	4	0	26	0
	80-	67	33	0	0	3	2
Køn	Mand	44	56	0	0	25	0
	Kvinde	43	52	5	0	42	2
Skema udfyldt af	Patienten	43	54	3	0	63	0
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	44	53	3	0	64	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	40	60	0	0	5	0
	Planlagt	43	54	3	0	61	2
Afsnit	Afdeling J	25	75	0	0	4	1
	Patienthotel	44	52	3	0	63	1

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		54	44	2	0	112
Alder	0-19	67	33	0	0	6
	20-39	54	46	0	0	13
	40-59	43	54	3	0	37
	60-79	65	35	0	0	43
	80-	46	46	8	0	13
Køn	Mand	60	40	0	0	47
	Kvinde	51	46	3	0	65
Skema udfyldt af	Patienten	57	41	2	0	98
	Pårørende	36	64	0	0	11
Modersmål	Dansk	56	42	2	0	106
	Ikke dansk	20	80	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	59	41	0	0	17
	Planlagt	53	45	2	0	87
Afsnit	Afdeling J	46	46	8	0	13
	Patienthotel	56	43	1	0	99

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		49	48	3	0	120
Alder	0-19	17	83	0	0	6
	20-39	69	31	0	0	13
	40-59	55	42	3	0	38
	60-79	50	48	2	0	50
	80-	23	69	8	0	13
Køn	Mand	53	45	2	0	51
	Kvinde	46	51	3	0	69
Skema udfyldt af	Patienten	51	46	3	0	105
	Pårørende	25	75	0	0	12
Modersmål	Dansk	49	48	3	0	114
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	26	68	5	0	19
	Planlagt	53	45	2	0	93
Afsnit	Afdeling J	14	79	7	0	14
	Patienthotel	54	44	2	0	106

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		32	64	0	5	22	1	92
Alder	0-19	100	0	0	0	1	0	4
	20-39	0	100	0	0	3	0	10
	40-59	0	100	0	0	3	1	33
	60-79	36	55	0	9	11	0	36
	80-	50	50	0	0	4	0	9
Køn	Mand	17	83	0	0	6	0	42
	Kvinde	38	56	0	6	16	1	50
Skema udfyldt af	Patienten	19	75	0	6	16	1	83
	Pårørende	50	50	0	0	4	0	8
Modersmål	Dansk	33	61	0	6	18	1	90
	Ikke dansk	0	100	0	0	3	0	2
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	0	3	0	15
	Planlagt	33	61	0	6	18	1	71
Afsnit	Afdeling J	25	50	0	25	4	0	9
	Patienthotel	33	67	0	0	18	1	83

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	75	0	4	24	88
Alder	0-19	-	-	-	-	0	5
	20-39	0	67	0	33	3	10
	40-59	22	78	0	0	9	28
	60-79	25	75	0	0	12	34
	80-	-	-	-	-	0	11
Køn	Mand	14	79	0	7	14	34
	Kvinde	30	70	0	0	10	54
Skema udfyldt af	Patienten	20	75	0	5	20	77
	Pårørende	0	100	0	0	3	9
Modersmål	Dansk	17	78	0	6	18	88
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	40	60	0	0	5	13
	Planlagt	12	82	0	6	17	71
Afsnit	Afdeling J	0	100	0	0	2	11
	Patienthotel	23	73	0	5	22	77

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		63	20	10	7	41	71	
Alder	0-19	100	0	0	0	2	4	
	20-39	75	25	0	0	4	9	
	40-59	61	17	6	17	18	20	
	60-79	60	20	20	0	15	29	
	80-	50	50	0	0	2	9	
Køn	Mand	67	7	20	7	15	33	
	Kvinde	62	27	4	8	26	38	
Skema udfyldt af	Patienten	60	20	11	9	35	63	
	Pårørende	83	17	0	0	6	6	
Modersmål	Dansk	65	19	11	5	37	70	
	Ikke dansk	50	25	0	25	4	1	
Indlæggelses-type	Akut	20	40	40	0	5	14	
	Planlagt	69	17	6	9	35	52	
Afsnit	Afdeling J	80	20	0	0	5	9	
	Patienthotel	61	19	11	8	36	62	





Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.



Afdeling J

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Generelt synes jeg, at personalet var venligt. Der var dog en enkelt sygeplejerske på afdelingen, som havde en lidt skarp og uvenlig måde at kommunikere på.	Godt
	3	Toiletter var ikke rengjorte, ikke ordentligt.	Godt
	4	Dårlig kommunikation mellem sygehus og plejehjem i forhold til pårørende.	Godt
	6	Jeg er blevet GODT behandlet på øjenafdelingen, hvor jeg er blevet opereret flere gange af dygtige læger.	Virkelig godt

Afdeling J















Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Har haft episode, hvor behandling er glemt, inden operationen fandt sted.	Godt
	5	Måtte vente i et halvt år på grund af strejken.	Virkelig godt





Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Patienthotellet var virkelig godt, dejligt med personale omkring en, selvom du ikke ligger på en afdeling. Det gav tryghed.	Virkelig godt
4	Til trods for typen af operation, der i sagens natur sker på samlebånd, havde jeg en fornemmelse af, at der var styr på tingene og ro omkring mig under operationen.	Virkelig godt
5	Jeg er yderst tilfreds og dybt taknemmelig for den meget professionelle behandling. Operationen har forøget min livskvalitet væsentligt. Tak.	Virkelig godt
6	ALLE havde en beundringsværdig måde at gøre deres bedste på.	Virkelig godt
9	Meget glad for forløbet, også på patienthotellet!	Virkelig godt
10	Jeg er selv sygehusansat og er forbavset positivt over et så godt forløb. Aftalte tider er stort set overholdt, samme læge til forundersøgelse og efterundersøgelse. Ingen infektion overhovedet.	Godt
11	Ikke alle ansatte på operationsstuen var i første omgang klar over, hvilken operation, jeg skulle have, men den læge, der opererede, udviste sikkerhed og erfaring, hvilket kompenserede for dette (han var klar over hvilken type, det var). Under operationen var alle på stuen meget støttende, beroligende og professionelle, hvilket gjorde, at jeg følte mig tryk ved at forlade operationsstuen. Personalet på patienthospitalet var MEGET imødekommende, søde og hjælpsomme - stor ros til både dem, samt den læge, der opererede mig. Han gav mig synet tilbage. Noget jeg ikke turde tro på kunne lade sig gøre i mange år.	Virkelig godt
14	Som svagtseende ville det være godt med markeringsstribe, 2-3 cm bred, på forkant og trappetrin.	Virkelig godt
16	Skriftligt materiale var ikke let læseligt på grund af lille skrifttype. Det var jo mit syn, jeg skulle behandles for.	Virkelig godt
17	Slående god stemning i afdelingen, uhøjtidelig, professionel adfærd. Patienthotellets personale er ikke nærværende. Sygeplejerskerne har for nogens vedkommende mistet empatien - ugennemskueligt, hvorfor de har valgt netop dette job!	Godt
18	Blev hver gang modtaget af det samme personale og undersøgt af den samme læge, som foretog operation. Det betød virkelig meget og fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
19	Venterum på afdelingen er bare et gangareal. Man følte sig noget udstillet, da jeg skulle vente på gangen imellem de forskellige undersøgelser/operation. Der ville det have været rart med eget ventenummer. Jeg overnattede og befandt mig i løbet af dagen på patienthotellet. Det var rigtig godt.	Godt
20	NN har haft problem med transport hjem tilbage. Der var ikke offentlig hjælp, som der skulle være.	Godt

	21	Jeg fik en god behandling.	Godt
	22	Var efter operationen til kontrol. Kørte to gange 200 km. og kontrollen tog ca. et minut. Det virkede lidt tyndt.	Virkelig godt
	23	De er bare gode.	Virkelig godt
	25	Tak for en rigtig god oplevelse.	Godt
	26	Har altid boet på patienthotel.	Virkelig godt
	27	Super ophold på patienthotel. Godt personale, en helt fantastisk læge NN. Mange tak.	Virkelig godt
	30	For lang ventetid på behandling.	Godt
	31	Jeg valgte Århus Sygehus, fordi jeg lider af en sygdom, som jeg ved, denne afdeling har behandlet flere med og derfor har mere rutine, hvis der skulle laves mere end det planlagte, da det var på tale.	Godt
	32	Skulle så opereres tidligt på aftenen, og der var en person før mig, så læge NN skulle møde, selvom han havde fri. Først nogle timer senere blev jeg opereret, for lægen kom bare ikke. Alle steder sad der folk og ventede på ham. Det er spild af ressourcer. Det var heldigt, at vi skulle på patienthotel, da vi jo skulle møde næste morgen igen til kontrol.	Intet svar
	33	Informere lidt mere om, hvad de har gjort og hvad der kan ske bagefter.	Godt
	34	Jeg blev meget godt behandlet.	Virkelig godt
	35	Flinke og søde læger og sygeplejersker og hele personalet og meget god mad. Intet at klage over.	Virkelig godt
	36	Jeg vil gerne rette en stor tak til ikke mindst læge NN, som har gjort alt, hvad han kunne og gjorde, at jeg kom til at se igen og kan fungere i hverdagen som førhen. Også sygeplejerske NN har gjort et stort arbejde og betydet ALT for mig under og efter de mange øjenoperationer, jeg gennemgik. De er virkelig dygtige på øjenafdelingen, og jeg er meget taknemmelig for den behandling, de har givet.	Virkelig godt
	38	Det er kedeligt, at aftalt behandling bliver aflyst få dage før, man skal i behandling.	Virkelig godt
	39	Sygeplejersken, der bedøvede forkerte, burde have været bedre forberedt. Men det var dejligt, sygeplejersken og lægen på operationsstuen observerede, at det var forkert.	Godt
	41	Århus Sygehus er det rette for mig, og min indlæggelse var på hotellet.	Virkelig godt
	44	Min pårørende har anbefalet mig at få Århus Sygehus til at operere mig. Jeg har modtaget en hel unik behandling af læge NN og sygeplejerske NN. Nu håber jeg, at jeg kan få opereret mit andet øje.	Virkelig godt
	45	Jeg har ikke noget at brokke mig over!! De virkede meget rutinerede (personalet).	Godt
	48	Jeg synes, at personalet gjorde alt for, at jeg kunne føle mig tryk under hele forløbet. Jeg følte, at de gjorde alt for, at jeg kunne være rolig under hele behandlingen.	Virkelig godt
	50	Meget fin behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 51 | "Tonen" på afdelingen var yderst venlig og positiv fra "top" til "bund". Der smiles meget. Savnede links til nyeste seriøse forskning med hensyn til kost og evt. kosttilskud - "gør noget selv-princippet". | Virkelig godt |
|  | 52 | Har en sygeplejerske på øjenafdelingen, hun var alle tiders, god til at fortælle om alt, hvad der skulle ske. Hun var guld værd, også for jer. | Virkelig godt |
|  | 53 | Jeg vil ikke være ked af at skulle til Århus igen. | Godt |
|  | 54 | Særdeles godt indtryk af øjenafdelingen på Århus Sygehus. Dygtig læge og kompetent personale. Valgte lokalbedøvelse. Boede sammen med min kone nogle nætter på patienthospitalet, hvilket var yderst behageligt frem for indlæggelse. Blev udmærket informeret og følte mig helt tryk. Dog blev jeg forskrækket over INTET at kunne se på øjet, da forbindingen blev fjernet, men fik straks at vide, at det var normalt. Dette kunne jeg godt være informeret om forinden. | Intet svar |

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Imponerende god modtagelse.	Virkelig godt
5	Der var god information ved forundersøgelsen.	Virkelig godt
6	Har kun positivt at meddele (usædvanligt venlige og hjælpsomme medarbejdere).	Virkelig godt
8	Hele personalet var søde og imødekommende, men der var meget få at spørge og lidt forvirring om, hvor man skulle vente. Men ellers stort set ok.	Godt
9	Fantastisk behandling af alle! TAK!	Virkelig godt
10	For lang ventetid på forundersøgelse (over halvandet år), men positivt at operation var to uger efter forundersøgelsesdatoen.	Godt
15	Jeg kom hen til en reception, og der var ikke megen velkomst eller information af nogen art.	Dårligt
17	God behandling. Engageret personale. God stemning på afdelingen.	Godt
18	Utroligt venlige mennesker, som gav sig god tid.	Virkelig godt
19	Der var meget lang ventetid fra første gang, jeg var hos egen speciallæge, og så indtil jeg kom til undersøgelse og operation på Århus Sygehus, cirka halvandet år! Nogen ventetid mellem undersøgelse og operation samme dag, hvor jeg ikke vidste, hvor længe jeg skulle vente. Men det var okay. Ventede cirka en halv time.	Godt
23	Jeg har aldrig ventet mere end højst en halv time, og det er for mig ikke ventetid.	Virkelig godt
27	Topprofessionelt, en fornøjelse.	Virkelig godt
28	Jeg er blevet ualmindeligt godt modtaget. Altid glade og venlige mennesker. Forsæt med det!	Godt
34	God modtagelse. Fint og godt personale.	Virkelig godt
35	Jeg var til kontrol på øjenafdelingen på et andet sygehus, hvor de kontaktede øjenafdelingen på Århus Sygehus, og hvor jeg skulle møde allerede om formiddagen dagen efter.	Virkelig godt
36	Jeg har hver gang følt mig rigtig godt behandlet, og de har gjort, hvad de kunne på trods af den ofte lange ventetid (op til 2½ time), men jeg ved, at de har travlt, og at der, på grund af akutte tilfælde, vil kunne opstå ventetid.	Virkelig godt
37	Fik opereret øjne ved laseroperation. Overnattede to nætter på patienthotel, da der skulle korrigeres en anelse efterfølgende.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 40 | Manglende information angående faste inden operation. Fik ingen. | Godt |
|  | 42 | Grundet konflikt var ventetiden urimelig lang fra henvisning til første behandling (ca. otte måneder). | Godt |
|  | 43 | Jeg synes, at ventetiden er alt for lang. Jeg blev henvist fra læge NN1 til hospitalet, forundersøgelse fem måneder senere, første operationstid yderligere seks måneder senere, men den blev aflyst. Anden operationstid to måneder efter første operationstid, den blev også aflyst. Tredje operationstid, otte måneder efter anden operationstid, blev gennemført. En anden gang skulle jeg til samtale med læge NN2. Jeg ventede i 3½ time, men kom ikke til samtale, da jeg var blevet glemt i et venteværelse. | Virkelig godt |
|  | 44 | Tre dage før indlæggelsen blev jeg ringet op og fik den besked, at jeg på grund af en ny forordning ikke kunne blive opereret. Herefter bad jeg om at få en samtale med afdelingen. Det var en god samtale, som dog ikke gav mig noget håb om, at jeg kunne få en operation. Efter ca. ni måneders ventetid og en ny henvendelse blev jeg opereret. | Virkelig godt |
|  | 45 | Det var som planlagt, og det gik godt. | Godt |
|  | 49 | Operationen var ambulant, og "indlæggelsen" var på patienthotellet. | Virkelig godt |
|  | 51 | Diagnosen stillet - så informationsniveauet er vel forståeligt. | Virkelig godt |
|  | 54 | På grund af akut problem kontaktede jeg vagtlægen, der straks konstaterede, hvad der var galt, og henviste til øjenafdelingen Aalborg Syd. Blev straks indlagt for operation næste dag. Blev dog i taxa overført til øjenafdelingen Århus Sygehus, hvor jeg straks fik øjet undersøgt og tilbudt operation den følgende dag. NN opererede mig som den første den dag. | Intet svar |
|  | 55 | Ventetiden begrundes med sygdom. | Godt |

Patienthotel

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Kontaktpersoner: NN1, NN2 og NN3 - professionelle personer hver på sit område. Gav fineste behandling.	Virkelig godt
	7	Medicin var udgået.	Virkelig godt
	12	Kontrol var booket i et møde.	Godt
	16	Skade opstået næste morgen. Blev hurtigt og effektivt udbedret, og opfølgning blev tilpasset til den nye situation. Yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
	39	Fik det forkerte øje bedøvet. Gjort klar til operation: o[Godt
	46	Betaling ved ophold til indlagt barn.	Godt
	47	Uheld med øje.	Intet svar

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg følte mig i kompetente hænder og angående smerter i forbindelsen, varede smerterne længe - nogle dage fra operationen fik jeg at vide, og de holdt nærmest op på MINUTTET. God oplevelse. Dygtige folk på øjenafdelingen.	Virkelig godt
5	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
6	Alt hvad der kan omtales fra først til sidst er yderst positivt.	Virkelig godt
8	Jeg vil stærkt anbefale, at man får noget beroligende, før man skal laseropereres. Var bare så nervøs.	Godt
13	Jeg syntes, det var et rigtig godt behandlingsforløb. Ved forundersøgelsen var der tid til mig. Ved operationen blev jeg hele tiden informeret om, hvad der skulle ske.	Godt
19	Fik ikke udleveret forkert medicin, men fik recept på medicin, der ikke fandtes på markedet mere! Måtte derfor kontakte afdelingen for at få en ny recept.	Godt
22	Ved forundersøgelse var computeren "gået ned" - derfor ca. fem kvarters forsinkelse.	Virkelig godt
23	Jeg synes, personalet bestrider deres job meget godt trods enkelte sure/utilfredse patienter.	Virkelig godt
27	Læge NN er fantastisk, uagtet at han har meget travlt, giver han sig god tid til den enkelte patient. Læge NN er et godt eksempel til efterfølgelse.	Virkelig godt
29	Da jeg henvendte mig for at høre om, hvornår jeg skulle til næste behandling, var jeg faldet ud af ventelisten. Men kom på igen.	Virkelig godt
32	Var sat til operation om morgenen. Ca. 45 minutter inden blev operationen afmeldt, da var jeg ikke langt væk fra Århus. Jeg var endda blevet ringet op dagen før, fordi de ville være sikre på, jeg kom. Jeg sagde endda til dem, at hvis lægen var syg, så kørte jeg jo allerede hjemmefra nogle timer inden tidspunktet for operationen på grund af vinter og glat. De burde have nogen til at melde fra til patienterne noget før.	Intet svar
33	Efter opvågning - hurtigt ud af sengen - en ny patient ind, gik så på patienthotellet. Lidt "groggy", men ok. De var meget flinke, da jeg kom derned.	Godt
44	Da læge NN, som opererede mig, ikke var tilfreds med resultatet af operationen, blev det transplanterede først rettet og derefter udskiftet. Det endelige resultat har virkelig forbedret min tilstand.	Virkelig godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	God information angående pleje efter operation. Ambulatorietid til kontrol. Mulighed for at ringe og spørge i tilfælde af komplikationer.	Virkelig godt
10	Godt samarbejde med egen øjenlæge, men egen læge?	Godt
23	Jeg har aldrig været i tvivl om, hvorvidt det var forsvarligt, når jeg er blevet udskrevet. Lægerne udskriver kun, når de er 100 % sikre. Det er meget betryggende.	Virkelig godt
24	Har fået bedre syn.	Virkelig godt
31	Den skriftlige information om før/under og efter operation, forventet varighed, sygemelding osv., fik jeg først udleveret ved kontrol dagen efter operationen. Den var ved en fejl ikke medsendt ved indkaldelse til indlæggelse.	Godt
33	Har været til undersøgelse flere gange, men har fået mere ud af formularen, som hænger på væggen end af lægen. Fik kun det at vide, jeg selv spurgte om - når man ikke lige ved, hvad der sker, når man "sover".	Godt
37	Patienthotellet er en rigtig fin ordning. Så er der ro på, og man kan koncentrere sig om det, man bliver behandlet for. Især når man kommer langvejs fra.	Virkelig godt
42	Blev opereret. Om praktiserende læge skulle informeres, ved jeg ikke, men er heller ikke nødvendigt.	Godt
44	Jeg indkaldes stadig til kontrol.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.