

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

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

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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	167
Besvarelser fra afdelingens patienter:	89
Afdelingens svarprocent:	53%

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

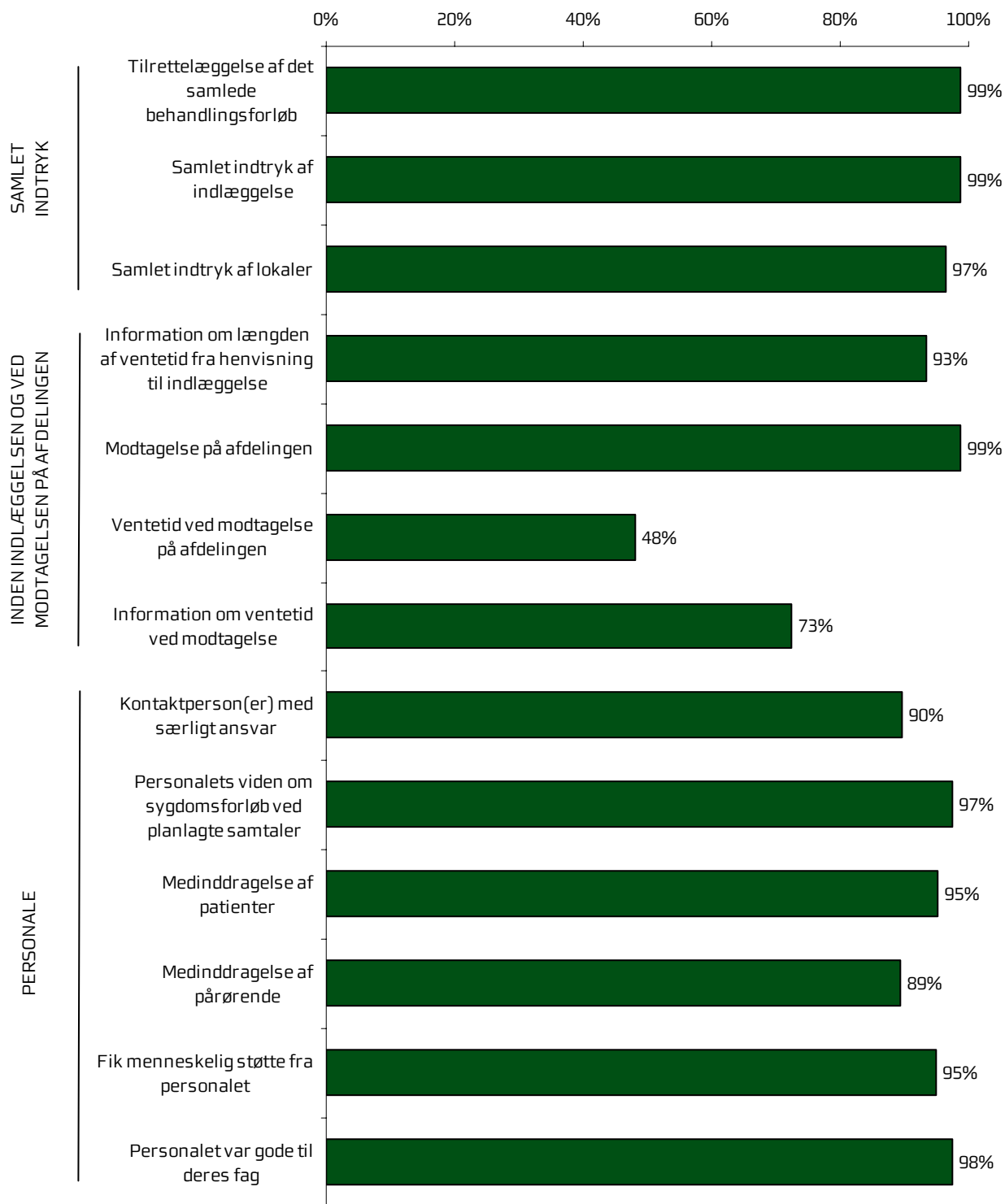
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

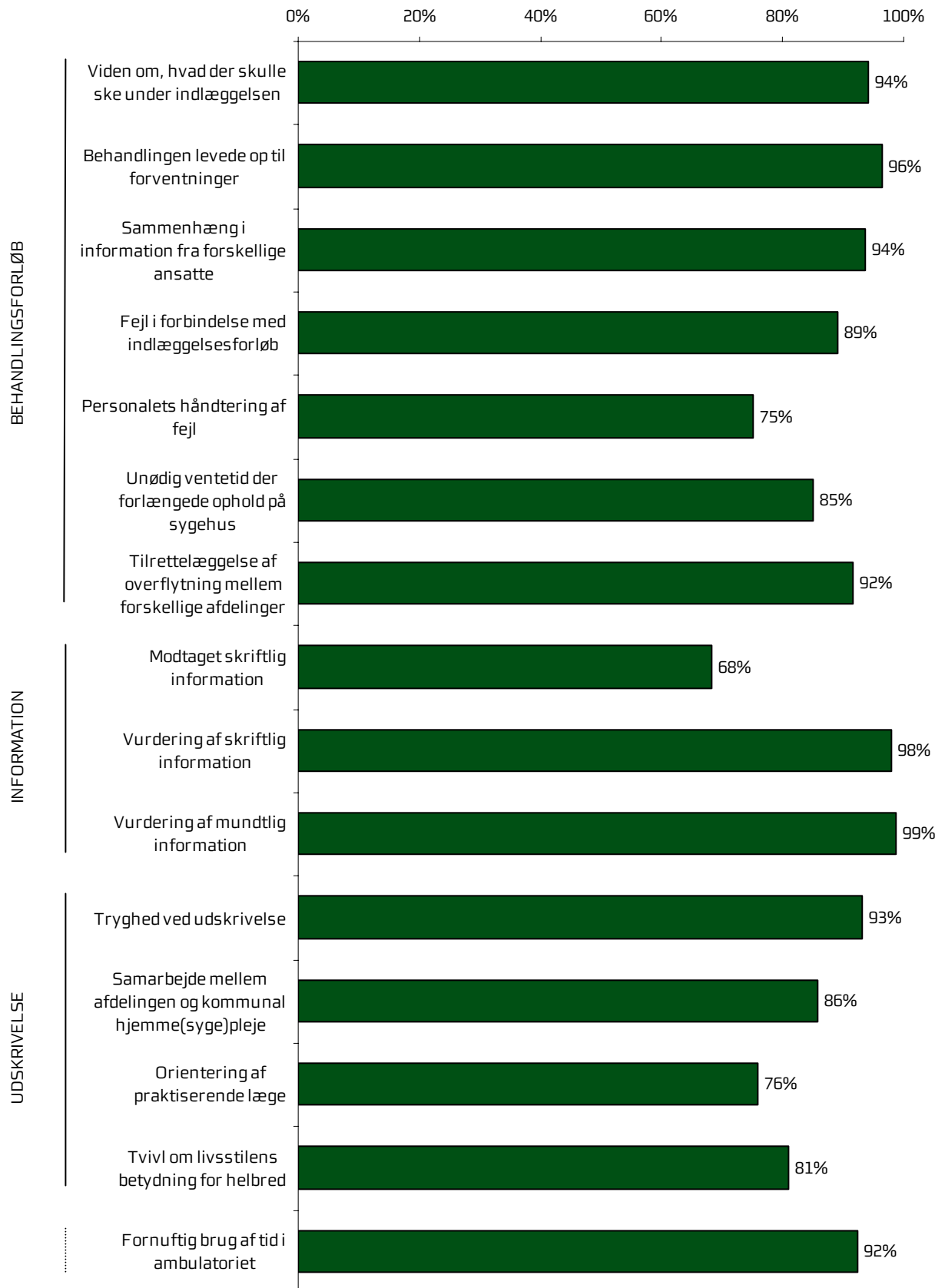
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

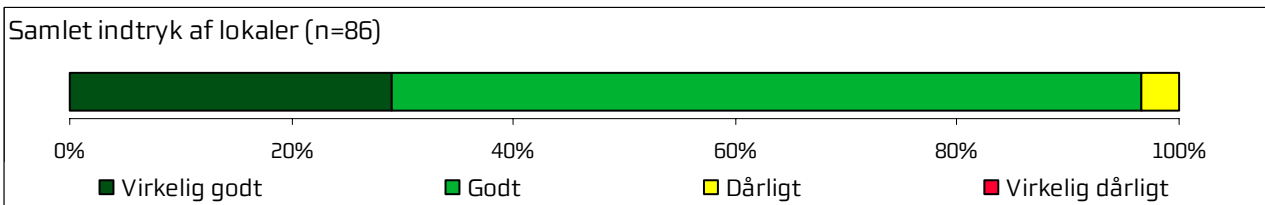
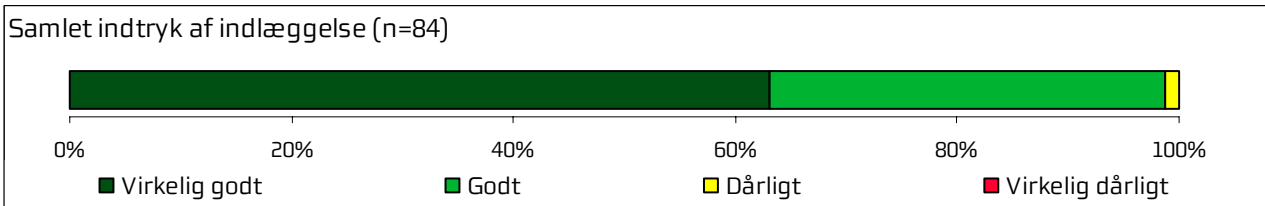
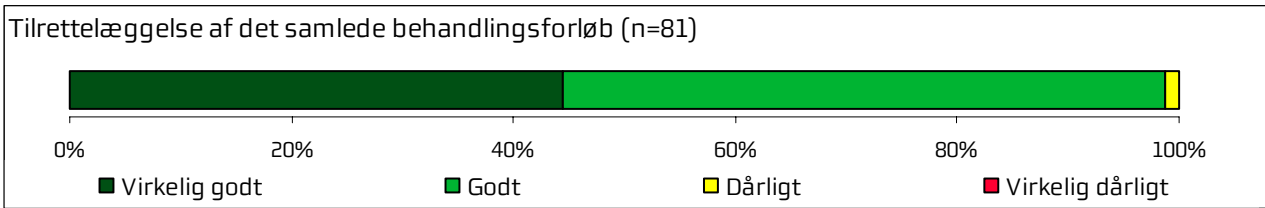
Tilfældige forskelle?

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.

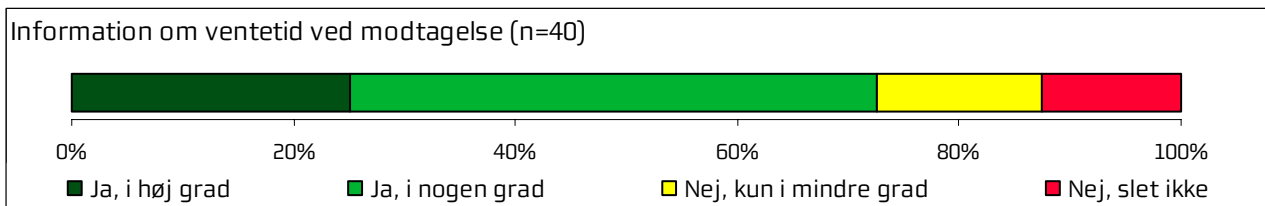
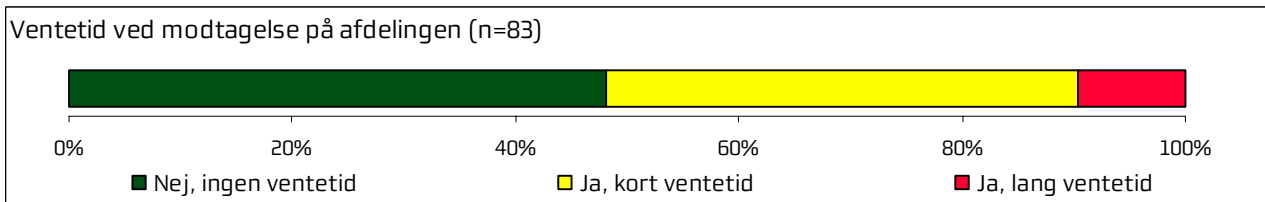
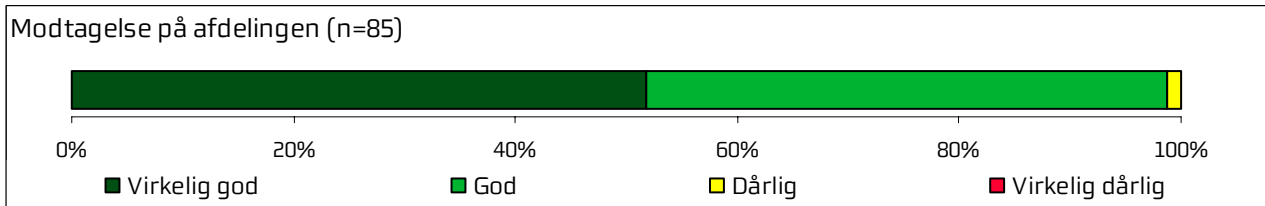
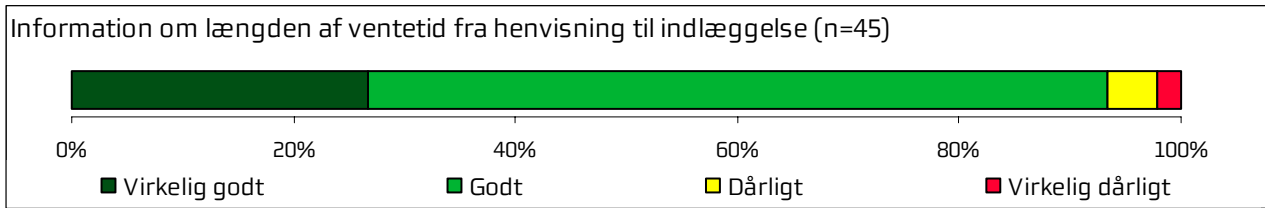
4.1 Samlet indtryk



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?	99%	-	-	98%	86%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	98%	86%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97%	-	-	96%	80%*	90%*

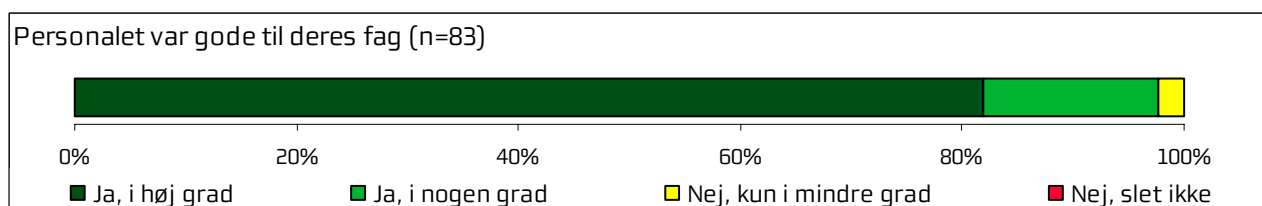
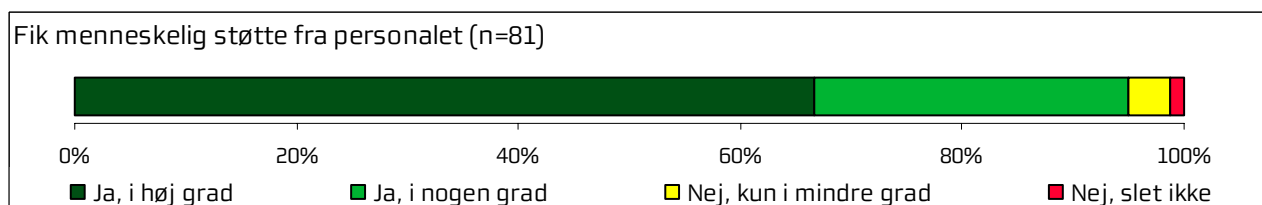
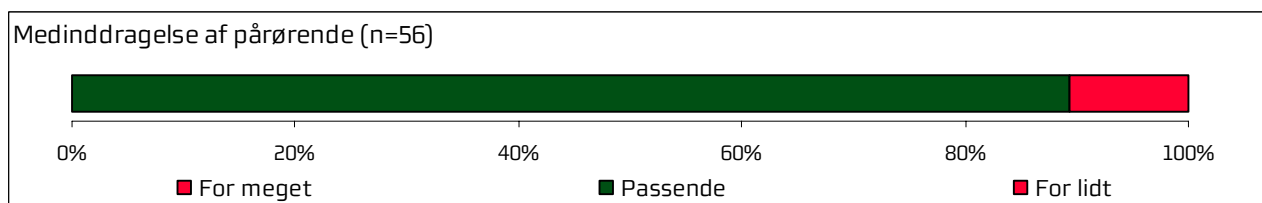
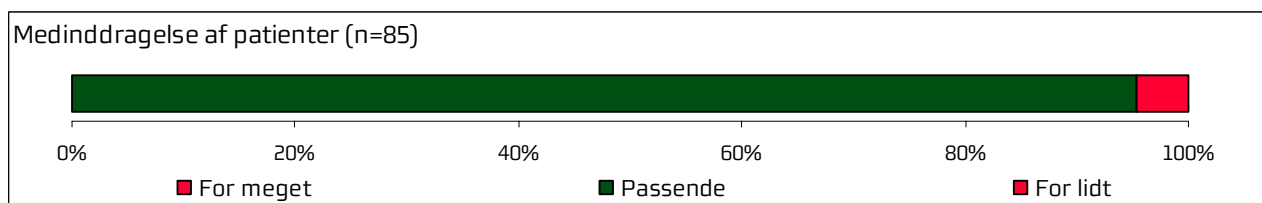
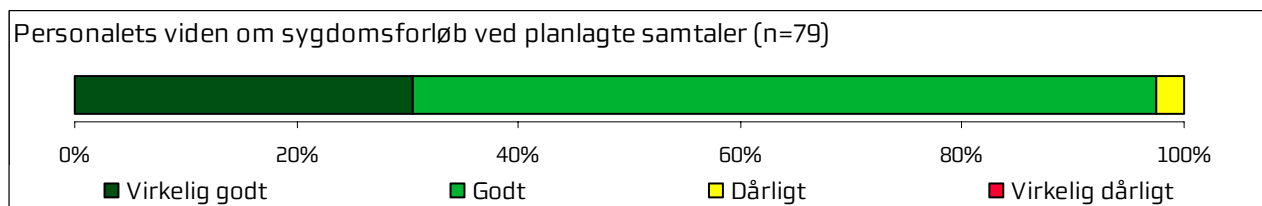
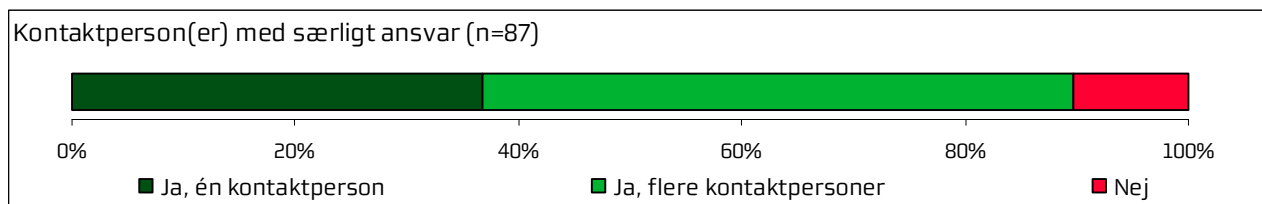
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	93%	-	-	95%	64%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	98%	90%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	48%	-	-	67%*	37%	57%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73%	-	-	77%	61%	68%

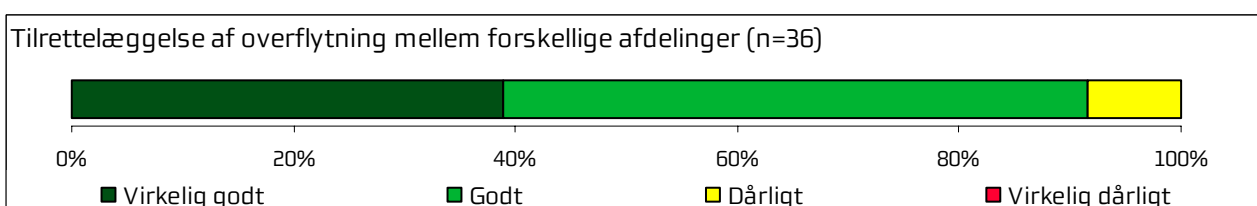
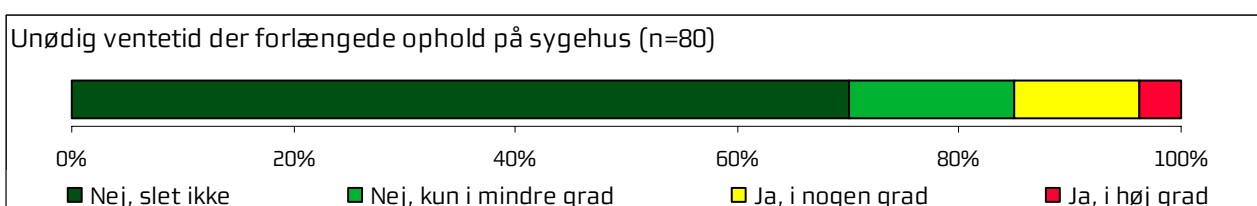
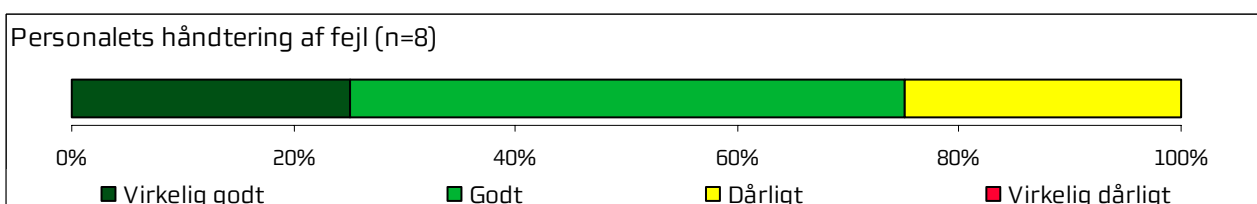
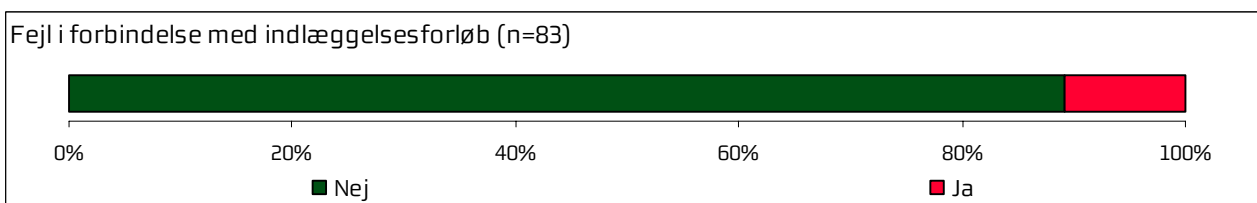
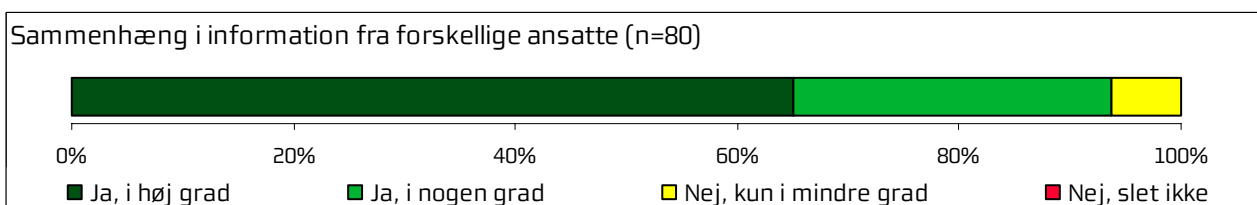
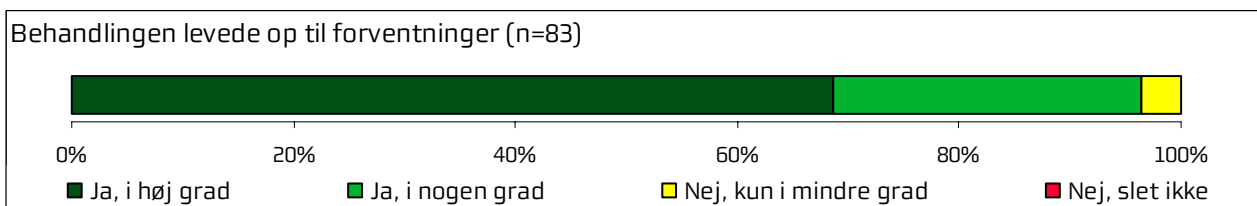
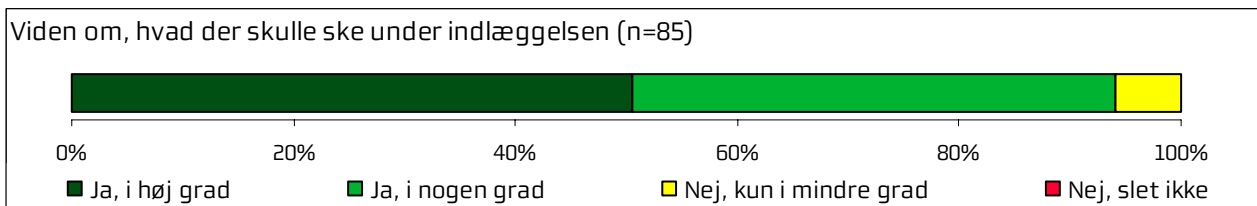
4.3 Personale



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?	90%	-	-	93%	74%*	80%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	99%	85%*	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95%	-	-	93%	81%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	91%	77%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	97%	87%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	94%	96%

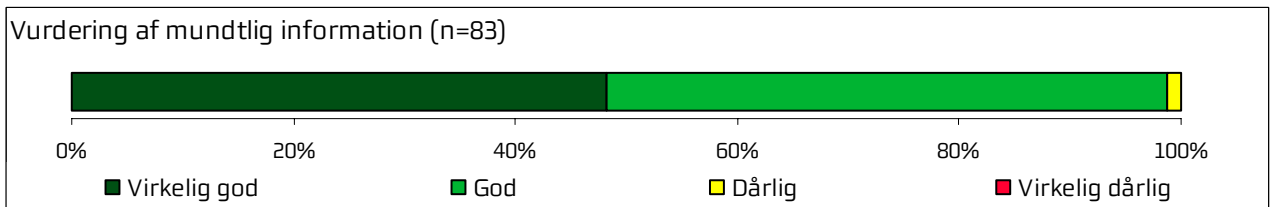
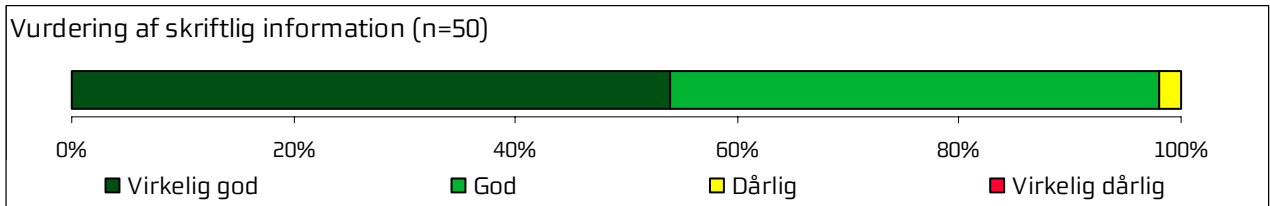
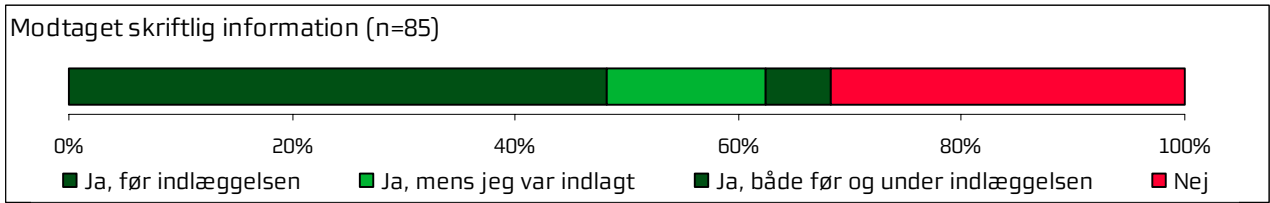
4.4 Behandlingsforløb



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?	94%	-	-	96%	73%*	84%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	96%	83%*	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	97%	84%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89%	-	-	91%	84%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	85%	56%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	91%	76%	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	96%	80%	89%

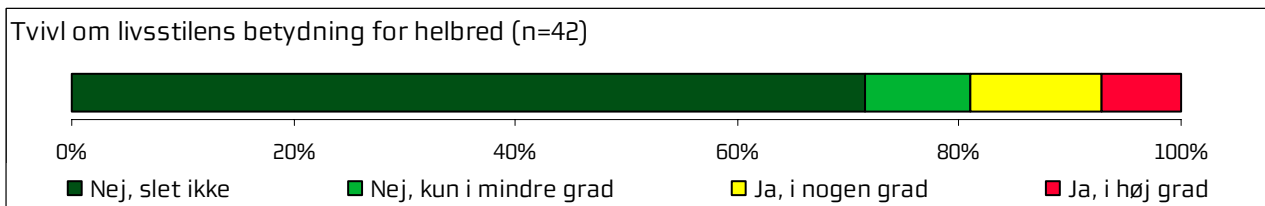
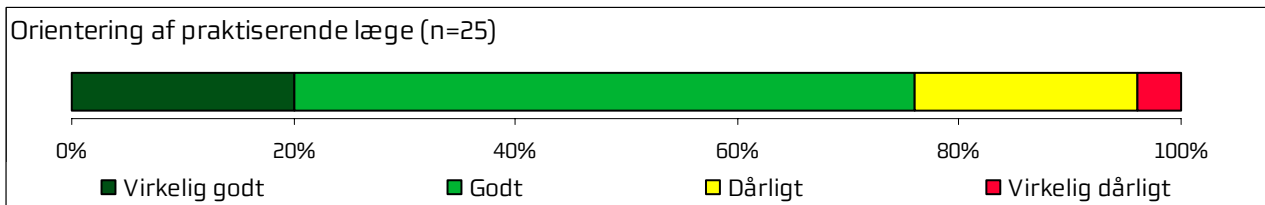
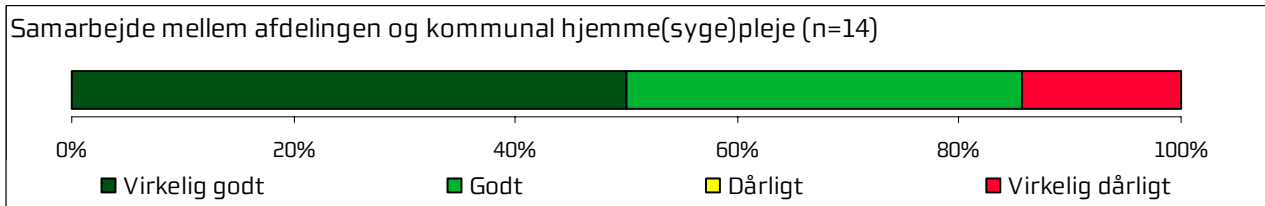
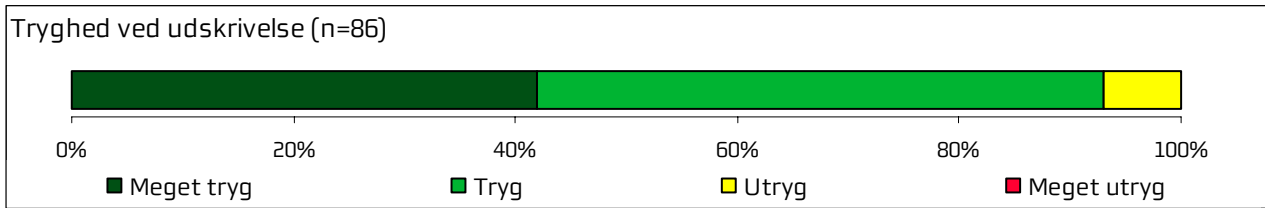
4.5 Information



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?	68%	-	-	72%	32%*	45%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99%	-	-	97%	82%*	90%*

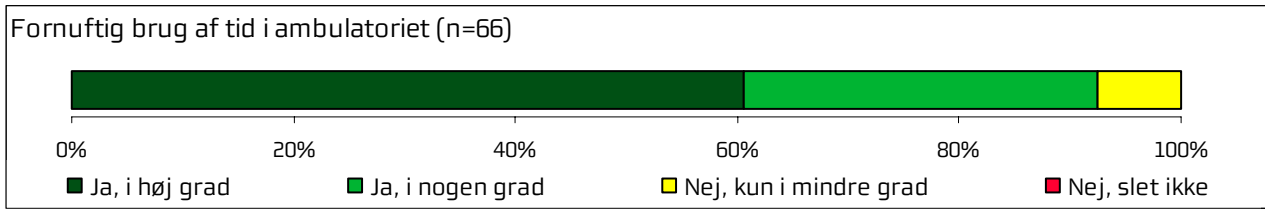
4.6 Udskrivelse



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?	93%	-	-	92%	82%*	85%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	94%	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76%	-	-	88%	72%	81%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	79%	67%	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	92%	-	-	98%	82%*	90%

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 INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<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"/>	<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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
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"/>
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.: >>løbnr<<

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Gå til spørgsmål 24				
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
28. 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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
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. Porto 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) 53 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)		89	167
Køn	Mand	43%	46%
	Kvinde	57%	54%
Alder	0-19 år	25%	25%
	20-39 år	21%	26%
	40-59 år	22%	25%
	60-79 år	27%	20%
	80 år eller derover	4%	5%

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 oplyste 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		89	100
Alder	0-19	22	25%
	20-39	19	21%
	40-59	20	22%
	60-79	24	27%
	80-	4	4%
Køn	Mand	38	43%
	Kvinde	51	57%
Skema udfyldt af	Patienten	71	83%
	Pårørende	15	17%
Modersmål	Dansk	86	99%
	Ikke dansk	1	1%
Indlæggelses-type	Akut	31	37%
	Planlagt	53	63%
Diagnose	DJ351	7	8%
	Øvrige	82	92%
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	83	93%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	7%

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		44	54	1	0	81	5
Alder	0-19	40	60	0	0	20	1
	20-39	42	58	0	0	19	0
	40-59	40	55	5	0	20	0
	60-79	60	40	0	0	20	3
	80-	-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	47	50	3	0	36	0
	Kvinde	42	58	0	0	45	5
Skema udfyldt af	Patienten	45	54	2	0	65	5
	Pårørende	40	60	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	45	55	0	0	80	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	35	65	0	0	26	5
	Planlagt	52	46	2	0	52	0
Diagnose	DJ351	33	67	0	0	6	0
	Øvrige	45	53	1	0	75	5
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	45	54	1	0	76	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1

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		63	36	1	0	84
Alder	0-19	50	50	0	0	20
	20-39	68	32	0	0	19
	40-59	65	30	5	0	20
	60-79	70	30	0	0	23
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	66	31	3	0	35
	Kvinde	61	39	0	0	49
Skema udfyldt af	Patienten	65	33	1	0	69
	Pårørende	50	50	0	0	14
Modersmål	Dansk	64	36	0	0	83
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	57	43	0	0	30
	Planlagt	69	29	2	0	52
Diagnose	DJ351	33	67	0	0	6
	Øvrige	65	33	1	0	78
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	63	36	1	0	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6

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		29	67	3	0	86
Alder	0-19	5	86	10	0	21
	20-39	42	53	5	0	19
	40-59	15	85	0	0	20
	60-79	52	48	0	0	23
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	28	69	3	0	36
	Kvinde	30	66	4	0	50
Skema udfyldt af	Patienten	34	64	1	0	70
	Pårørende	7	80	13	0	15
Modersmål	Dansk	29	67	4	0	85
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	35	61	3	0	31
	Planlagt	25	71	4	0	52
Diagnose	DJ351	17	50	33	0	6
	Øvrige	30	69	1	0	80
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	29	68	4	0	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	67	4	2	45	0
Alder	0-19	23	69	8	0	13	0
	20-39	50	50	0	0	10	0
	40-59	25	58	8	8	12	0
	60-79	11	89	0	0	9	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	26	63	5	5	19	0
	Kvinde	27	69	4	0	26	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	64	3	3	33	0
	Pårørende	18	73	9	0	11	0
Modersmål	Dansk	27	68	5	0	44	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	27	67	4	2	45	0
Diagnose	DJ351	33	67	0	0	6	0
	Øvrige	26	67	5	3	39	0
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	26	67	5	2	43	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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		52	47	1	0	85	0
Alder	0-19	50	50	0	0	20	0
	20-39	58	42	0	0	19	0
	40-59	35	60	5	0	20	0
	60-79	65	35	0	0	23	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	51	49	0	0	37	0
	Kvinde	52	46	2	0	48	0
Skema udfyldt af	Patienten	52	46	1	0	69	0
	Pårørende	47	53	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	52	46	1	0	84	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	52	48	0	0	29	0
	Planlagt	53	45	2	0	53	0
Diagnose	DJ351	33	67	0	0	6	0
	Øvrige	53	46	1	0	79	0
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	52	47	1	0	79	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

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		48	42	10	83	1
Alder	0-19	45	50	5	20	0
	20-39	37	47	16	19	0
	40-59	40	45	15	20	0
	60-79	68	27	5	22	0
	80-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	50	33	17	36	0
	Kvinde	47	49	4	47	1
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	12	67	1
	Pårørende	60	40	0	15	0
Modersmål	Dansk	49	43	9	82	1
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	41	44	15	27	1
	Planlagt	53	40	8	53	0
Diagnose	DJ351	67	33	0	6	0
	Øvrige	47	43	10	77	1
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	47	43	10	77	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	6	0

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		25	48	15	13	40	1
Alder	0-19	18	64	0	18	11	0
	20-39	18	55	18	9	11	0
	40-59	25	42	25	8	12	0
	60-79	60	20	20	0	5	1
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	11	56	17	17	18	0
	Kvinde	36	41	14	9	22	1
Skema udfyldt af	Patienten	26	44	18	12	34	1
	Pårørende	17	67	0	17	6	0
Modersmål	Dansk	26	49	13	13	39	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	25	56	6	13	16	0
	Planlagt	26	43	22	9	23	0
Diagnose	DJ351	-	-	-	-	2	0
	Øvrige	24	47	16	13	38	1
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	24	47	16	13	38	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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		37	53	10	87
Alder	0-19	33	62	5	21
	20-39	37	53	11	19
	40-59	35	55	10	20
	60-79	42	46	13	24
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	38	54	8	37
	Kvinde	36	52	12	50
Skema udfyldt af	Patienten	35	54	11	71
	Pårørende	47	47	7	15
Modersmål	Dansk	37	52	10	86
	Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelses- type	Akut	23	65	13	31
	Planlagt	43	49	8	53
Diagnose	DJ351	33	67	0	6
	Øvrige	37	52	11	81
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	35	56	10	81
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	67	17	17	6

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	
Alle		30	67	3	0	79	7	
Alder	0-19	16	84	0	0	19	1	
	20-39	35	59	6	0	17	2	
	40-59	35	65	0	0	20	0	
	60-79	38	57	5	0	21	3	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	40	57	3	0	35	2	
	Kvinde	23	75	2	0	44	5	
Skema udfyldt af	Patienten	34	63	3	0	64	7	
	Pårørende	14	86	0	0	14	0	
Modersmål	Dansk	31	67	3	0	78	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	27	69	4	0	26	5	
	Planlagt	32	66	2	0	50	2	
Diagnose	DJ351	20	80	0	0	5	0	
	Øvrige	31	66	3	0	74	7	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	32	66	3	0	73	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	95	5	85
Alder	0-19	0	100	0	21
	20-39	0	95	5	19
	40-59	0	95	5	19
	60-79	0	96	4	23
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	0	97	3	37
	Kvinde	0	94	6	48
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	6	69
	Pårørende	0	100	0	15
Modersmål	Dansk	0	96	4	84
	Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	0	93	7	30
	Planlagt	0	98	2	52
Diagnose	DJ351	0	100	0	6
	Øvrige	0	95	5	79
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	0	96	4	79
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	0	83	17	6

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?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	89	11	56	30
Alder	0-19	0	100	0	20	0
	20-39	0	87	13	15	4
	40-59	0	86	14	7	13
	60-79	0	92	8	12	12
	80-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	0	92	8	26	11
	Kvinde	0	87	13	30	19
Skema udfyldt af	Patienten	0	85	15	41	29
	Pårørende	0	100	0	14	1
Modersmål	Dansk	0	91	9	55	30
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	0	100	0	18	12
	Planlagt	0	86	14	35	18
Diagnose	DJ351	0	83	17	6	0
	Øvrige	0	90	10	50	30
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	0	88	12	52	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	4	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		67	28	4	1	81	6
Alder	0-19	55	45	0	0	20	1
	20-39	67	22	11	0	18	1
	40-59	50	44	0	6	18	2
	60-79	86	9	5	0	22	2
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	62	29	6	3	34	3
	Kvinde	70	28	2	0	47	3
Skema udfyldt af	Patienten	69	25	5	2	65	6
	Pårørende	53	47	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	68	29	4	0	80	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	69	28	3	0	29	2
	Planlagt	63	31	4	2	49	4
Diagnose	DJ351	33	50	17	0	6	0
	Øvrige	69	27	3	1	75	6
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	64	31	4	1	75	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		82	16	2	0	83	4
Alder	0-19	85	15	0	0	20	1
	20-39	79	21	0	0	19	0
	40-59	79	16	5	0	19	1
	60-79	82	14	5	0	22	2
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	83	11	6	0	35	2
	Kvinde	81	19	0	0	48	2
Skema udfyldt af	Patienten	81	16	3	0	68	3
	Pårørende	86	14	0	0	14	1
Modersmål	Dansk	83	16	1	0	82	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	73	27	0	0	30	1
	Planlagt	86	10	4	0	50	3
Diagnose	DJ351	80	20	0	0	5	1
	Øvrige	82	15	3	0	78	3
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	83	14	3	0	77	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	0

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		51	44	6	0	85	1
Alder	0-19	52	43	5	0	21	0
	20-39	33	61	6	0	18	0
	40-59	60	35	5	0	20	0
	60-79	61	35	4	0	23	1
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	59	38	3	0	37	0
	Kvinde	44	48	8	0	48	1
Skema udfyldt af	Patienten	46	46	7	0	69	1
	Pårørende	73	27	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	51	44	5	0	84	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	37	53	10	0	30	1
	Planlagt	60	38	2	0	52	0
Diagnose	DJ351	67	33	0	0	6	0
	Øvrige	49	44	6	0	79	1
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	49	44	6	0	79	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	0

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		69	28	4	0	83	4
Alder	0-19	76	24	0	0	21	0
	20-39	56	39	6	0	18	1
	40-59	68	32	0	0	19	1
	60-79	77	18	5	0	22	2
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	74	23	3	0	35	2
	Kvinde	65	31	4	0	48	2
Skema udfyldt af	Patienten	63	33	4	0	67	4
	Pårørende	93	7	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	70	27	4	0	82	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	57	43	0	0	28	3
	Planlagt	77	19	4	0	52	1
Diagnose	DJ351	100	0	0	0	6	0
	Øvrige	66	30	4	0	77	4
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	69	27	4	0	77	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	0

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		65	29	6	0	80	7	
Alder	0-19	55	40	5	0	20	1	
	20-39	68	21	11	0	19	0	
	40-59	65	30	5	0	20	0	
	60-79	78	22	0	0	18	6	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	71	23	6	0	35	2	
	Kvinde	60	33	7	0	45	5	
Skema udfyldt af	Patienten	66	28	6	0	65	6	
	Pårørende	64	29	7	0	14	1	
Modersmål	Dansk	66	29	5	0	79	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	61	32	7	0	28	3	
	Planlagt	69	27	4	0	49	4	
Diagnose	DJ351	60	40	0	0	5	1	
	Øvrige	65	28	7	0	75	6	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	65	28	7	0	75	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1	

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	76	7
Alder	0-19	100	0	20	0
	20-39	100	0	16	3
	40-59	100	0	17	1
	60-79	100	0	20	3
	80-	-	-	3	0
Køn	Mand	100	0	32	3
	Kvinde	100	0	44	4
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	60	7
	Pårørende	100	0	15	0
Modersmål	Dansk	100	0	75	7
	Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	100	0	27	2
	Planlagt	100	0	46	5
Diagnose	DJ351	100	0	6	0
	Øvrige	100	0	70	7
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	100	0	70	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

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		96	4	81
Alder	0-19	100	0	20
	20-39	89	11	18
	40-59	100	0	18
	60-79	100	0	22
	80-	-	-	3
Køn	Mand	100	0	33
	Kvinde	94	6	48
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	65
	Pårørende	100	0	15
Modersmål	Dansk	96	4	80
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	96	4	28
	Planlagt	96	4	50
Diagnose	DJ351	100	0	6
	Øvrige	96	4	75
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	96	4	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

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	81
Alder	0-19	95	5	19
	20-39	100	0	19
	40-59	100	0	18
	60-79	95	5	22
	80-	-	-	3
Køn	Mand	100	0	34
	Kvinde	96	4	47
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	66
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	98	3	80
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	96	4	28
	Planlagt	98	2	50
Diagnose	DJ351	100	0	6
	Øvrige	97	3	75
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	97	3	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

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		89	11	44
Alder	0-19	90	10	10
	20-39	78	22	9
	40-59	90	10	10
	60-79	92	8	13
	80-	-	-	2
Køn	Mand	100	0	17
	Kvinde	81	19	27
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	35
	Pårørende	89	11	9
Modersmål	Dansk	89	11	44
	Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelses-type	Akut	88	13	16
	Planlagt	88	12	26
Diagnose	DJ351	-	-	4
	Øvrige	88	13	40
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	90	10	39
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5

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		25	50	25	0	8	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	-	-	-	-	3	1
	40-59	-	-	-	-	1	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	25	50	25	0	8	1
Skema udfyldt af	Patienten	29	43	29	0	7	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	25	50	25	0	8	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	1
	Planlagt	40	60	0	0	5	0
Diagnose	DJ351	-	-	-	-	0	0
	Øvrige	25	50	25	0	8	1
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	25	50	25	0	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		70	15	11	4	80	1
Alder	0-19	68	21	11	0	19	0
	20-39	47	32	16	5	19	0
	40-59	74	5	11	11	19	0
	60-79	90	5	5	0	20	1
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	73	18	0	9	33	1
	Kvinde	68	13	19	0	47	0
Skema udfyldt af	Patienten	69	12	14	5	65	1
	Pårørende	71	29	0	0	14	0
Modersmål	Dansk	71	15	11	3	79	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	77	7	13	3	30	0
	Planlagt	68	19	9	4	47	1
Diagnose	DJ351	40	60	0	0	5	0
	Øvrige	72	12	12	4	75	1
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	69	15	12	4	75	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

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		39	53	8	0	36	44
Alder	0-19	36	45	18	0	11	8
	20-39	45	45	9	0	11	8
	40-59	22	78	0	0	9	11
	60-79	60	40	0	0	5	14
	80-	-	-	-	-	0	3
Køn	Mand	38	63	0	0	16	18
	Kvinde	40	45	15	0	20	26
Skema udfyldt af	Patienten	39	50	11	0	28	37
	Pårørende	29	71	0	0	7	7
Modersmål	Dansk	39	53	8	0	36	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsestype	Akut	50	30	20	0	10	20
	Planlagt	32	64	4	0	25	22
Diagnose	DJ351	0	75	25	0	4	1
	Øvrige	44	50	6	0	32	43
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	36	55	9	0	33	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	3	2

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		48	14	6	32	85
Alder	0-19	38	24	14	24	21
	20-39	53	16	5	26	19
	40-59	70	0	5	25	20
	60-79	36	18	0	45	22
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	56	6	3	36	36
	Kvinde	43	20	8	29	49
Skema udfyldt af	Patienten	49	14	4	32	69
	Pårørende	47	13	7	33	15
Modersmål	Dansk	48	14	6	32	84
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	10	32	0	58	31
	Planlagt	69	4	10	17	52
Diagnose	DJ351	100	0	0	0	6
	Øvrige	44	15	6	34	79
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	49	14	6	30	79
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	0	50	6

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		54	44	2	0	50	2	
Alder	0-19	50	50	0	0	16	0	
	20-39	54	46	0	0	13	0	
	40-59	67	25	8	0	12	1	
	60-79	44	56	0	0	9	0	
	80-	-	-	-	-	0	1	
Køn	Mand	58	37	5	0	19	1	
	Kvinde	52	48	0	0	31	1	
Skema udfyldt af	Patienten	55	43	3	0	40	2	
	Pårørende	56	44	0	0	9	0	
Modersmål	Dansk	55	45	0	0	49	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	42	58	0	0	12	0	
	Planlagt	57	41	3	0	37	1	
Diagnose	DJ351	67	33	0	0	6	0	
	Øvrige	52	45	2	0	44	2	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	55	43	2	0	47	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		48	51	1	0	83
Alder	0-19	48	52	0	0	21
	20-39	53	47	0	0	19
	40-59	47	53	0	0	19
	60-79	52	48	0	0	21
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	51	49	0	0	35
	Kvinde	46	52	2	0	48
Skema udfyldt af	Patienten	49	49	1	0	67
	Pårørende	40	60	0	0	15
Modersmål	Dansk	49	50	1	0	82
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	48	52	0	0	29
	Planlagt	48	52	0	0	52
Diagnose	DJ351	33	67	0	0	6
	Øvrige	49	49	1	0	77
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	49	49	1	0	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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		42	51	7	0	86
Alder	0-19	29	57	14	0	21
	20-39	42	58	0	0	19
	40-59	55	40	5	0	20
	60-79	48	48	4	0	23
	80-	-	-	-	-	3
Køn	Mand	61	31	8	0	36
	Kvinde	28	66	6	0	50
Skema udfyldt af	Patienten	44	49	7	0	70
	Pårørende	27	67	7	0	15
Modersmål	Dansk	42	52	6	0	85
	Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	39	55	6	0	31
	Planlagt	46	48	6	0	52
Diagnose	DJ351	50	33	17	0	6
	Øvrige	41	53	6	0	80
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	44	49	8	0	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

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		50	36	0	14	14	2	65
Alder	0-19	0	100	0	0	1	0	19
	20-39	25	75	0	0	4	1	13
	40-59	33	33	0	33	3	0	16
	60-79	100	0	0	0	5	1	15
	80-	-	-	-	-	1	0	2
Køn	Mand	50	38	0	13	8	0	25
	Kvinde	50	33	0	17	6	2	40
Skema udfyldt af	Patienten	50	33	0	17	12	2	51
	Pårørende	50	50	0	0	2	0	13
Modersmål	Dansk	54	38	0	8	13	2	65
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelses-type	Akut	80	20	0	0	5	0	25
	Planlagt	33	50	0	17	6	2	40
Diagnose	DJ351	-	-	-	-	0	1	4
	Øvrige	50	36	0	14	14	1	61
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	54	31	0	15	13	1	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	1	1	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		20	56	20	4	25	61	
Alder	0-19	0	40	60	0	5	16	
	20-39	20	40	20	20	5	14	
	40-59	33	67	0	0	3	17	
	60-79	30	70	0	0	10	13	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	20	80	0	0	10	26	
	Kvinde	20	40	33	7	15	35	
Skema udfyldt af	Patienten	18	55	23	5	22	48	
	Pårørende	33	67	0	0	3	12	
Modersmål	Dansk	21	54	21	4	24	61	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	7	64	21	7	14	17	
	Planlagt	38	50	13	0	8	44	
Diagnose	DJ351	0	100	0	0	1	5	
	Øvrige	21	54	21	4	24	56	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	17	57	22	4	23	57	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	4	

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		71	10	12	7	42	44	
Alder	0-19	100	0	0	0	6	15	
	20-39	64	9	18	9	11	8	
	40-59	88	13	0	0	8	11	
	60-79	53	13	20	13	15	9	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	80	7	7	7	15	22	
	Kvinde	67	11	15	7	27	22	
Skema udfyldt af	Patienten	70	11	14	5	37	33	
	Pårørende	75	0	0	25	4	11	
Modersmål	Dansk	71	10	12	7	42	43	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Indlæggelses-type	Akut	86	7	7	0	14	17	
	Planlagt	64	12	12	12	25	27	
Diagnose	DJ351	100	0	0	0	1	5	
	Øvrige	71	10	12	7	41	39	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	73	8	13	8	40	40	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	4	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		61	32	8	0	66	15	
Alder	0-19	50	44	6	0	18	1	
	20-39	47	41	12	0	17	2	
	40-59	60	27	13	0	15	5	
	60-79	87	13	0	0	15	5	
	80-	-	-	-	-	1	2	
Køn	Mand	66	24	10	0	29	6	
	Kvinde	57	38	5	0	37	9	
Skema udfyldt af	Patienten	63	27	10	0	51	15	
	Pårørende	50	50	0	0	14	0	
Modersmål	Dansk	62	31	8	0	65	15	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	63	29	8	0	24	7	
	Planlagt	59	33	8	0	39	8	
Diagnose	DJ351	0	80	20	0	5	0	
	Øvrige	66	28	7	0	61	15	
Afsnit	Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	59	33	8	0	61	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	1	

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.

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

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	Min datter og jeg var indlagt på en stue sammen med tre andre børn og forældre. Trods forhæng mellem sengene kunne gener fra de andre indlagte børn ikke undgås. Desuden var der meget trangt. Ønske: Færre børn og mere plads på stuerne.	Godt
4	Personalet var presset, men altid glad og positivt. Det skal de have ros og tak for.	Virkelig godt
5	Efter et uheld fik jeg næseblod, som ikke ville standse (nok på grund af jeg får maravan). Jeg blev akut indlagt, og udskrevet næste dag. Jeg fik på alle måder en meget fin behandling, STOR ROS OG TAK til afdelingen.	Intet svar
7	Jeg synes, de er gode til at give en pleje, hvor de tager hånd om en på en personlig måde. Man føler, de er der, fordi de godt kan lide det, de laver. Man føler sig tryk og ikke bare som et nummer i køen. Så har bestemt kun gode ting at sige om personalet på afdelingen.	Virkelig godt
8	Om positiv oplevelse i en svær tid og en særlig tak til personalet samt sygeplejerskeeleverne på øre-næste-hals-afdelingen på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
11	Der var overhovedet ikke meget kontakt fra personalet. Lå med drop længere end nødvendigt - ingen orientering om spisetider m. m. Besked om udskrivning meget kort tid før.	Godt
12	Afskaf ventetid.	Virkelig godt
13	Lækkert med eget tv! Det var helt fine rammer.	Virkelig godt
14	Jeg synes ikke, operationen har virket helt efter hensigten.	Intet svar
15	Når man er indlagt med et mindre barn, så tager man en hel del af slæbet med at passe sit eget barn, hvilket da også er rimeligt. Men når man er på værelse med fire andre børn, og skal forsøge at sove fire voksne og fire børn i et rum, så får man ikke den søvn, man egentlig har behov for :-)	Godt
16	Undgå at flytte patienter fra en stue til en anden, det er stressende for patienten.	Virkelig godt
17	Male om. Skifte toiletter - nogle der kan skylle ordentligt ud, men det er generelt en mangel for huset.	Virkelig godt
19	Det gjorde stort indtryk på min datter, at der var en bamse til hende, som skulle passe godt på hende, mens hun var i drømmeland.	Godt
21	Jeg har kun ros til både personale og læger.	Virkelig godt
23	Det er lang tid siden, så det er svært at huske, men han taler og har det meget godt og det gik som det skulle. Sygehuslugten kan I jo ikke gøre noget ved.	Intet svar

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 25 | Super Sygehus, God behandling, Tæt på. Og så vil de sgu nedlægge det??? | Virkelig godt |
|  | 26 | Jeg mener, at både læger og sygeplejerske bruger for meget tid med frem og tilbage på gangene, og det ville være meget ønskeligt med kortere ventetid. | Godt |
|  | 28 | Personalet glemte is til de ømme mandler to gange, efter han havde spurgt om is. Ventede ca. 30 timer - spurgte igen og fik is. En lille ting, men måske vigtigere for ham, end de havde regnet med. Jeg kunne ikke gå fra ham, men ville heller ikke jage personalet, hvis de havde travlt, hvad var svært at se. Ellers var personalet søde/rare! | Godt |
|  | 30 | Jeg vil gerne rose personalet på øre-næse-hals-afdeling for den gode behandling, jeg oplevede. | Virkelig godt |
|  | 31 | Personalet var gode til at orientere og meget venlige i deres måde at behandle patienterne på. Alt i alt et meget positivt forløb med et dygtigt personale. Venterummet kunne være bedre, intet toilet tilknyttet. | Virkelig godt |
|  | 32 | Jeg var så glad for opholdet på afdelingen, så skulle jeg indlægges igen, tager jeg gerne turen fra Århus til Holstebro - bare ferie. Tak! | Virkelig godt |





Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Personalet var meget venligT og behjælpeligT, trods travlhed. (Tak for det).	Virkelig godt
 6	Det var lidt forvirrende, især fordi det var akut, men også fordi der kom så mange forskellige personer med forskellige informationer.	Godt
 7	Jeg blev sendt akut til Holstebro en eftermiddag, så kom til at sidde lidt på afdelingen før der var tid til mig, men de var søde og gjorde det, de kunne gøre for mig. Så god service.	Virkelig godt
 10	Jeg kendte ikke sygehuset. Vi var to, der ledte efter et toilet uden at finde et, men fik så hjælp af personalet.	Virkelig godt
 12	Blev sendt hjem fra første gang efter en dags ventetid. Udskudt en måned. Dybt tilfredsstillende.	Virkelig godt
 17	Eftersom der er lang ventetid på alt, var jeg så nogenlunde forberedt og blev godt informeret allerede ved første konsultation.	Virkelig godt
 18	Godt og venligt.	Virkelig godt
 20	Godt samarbejde mellem vagtlæge og Øre-næse-hals afdelingen.	Virkelig godt
 22	Både mine forældre og jeg følte os rigtig godt modtaget på afdelingen. Selvom det var akut og lidt hektisk var vi under hele forløbet meget trygge. Takket være et utrolig dygtigt personale.	Virkelig godt












Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Personalet glemte at lægge mine værdigenstande væk som lovet.	Godt
	11	Blev ikke orienteret om efterbehandling.	Godt
	24	Akut operation 12 timer efter første operation.	Godt
	29	Diabetesnål virkede ikke.	Godt





Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Der var lang ventetid, men forståelsen skal også være der og er der fra min side. En brækket næse er ikke så vigtigt som patienter fra en trafikulykke, som skal have førsteprioritet.	Virkelig godt
	6 Jeg blev akut indlagt, men ventede adskillige timer på at blive opereret! Desuden følte jeg ikke, at jeg fik nok smertestillende i opvågningen!	Godt
	7 Jeg føler, jeg er blevet passet rigtig godt på under mit forløb. De var rigtig gode til at tage sig af en og komme med forslag, der kunne hjælpe mig gennem mit sygdomsforløb, så min hals kunne blive bedre.	Virkelig godt
	9 3/4 time efter akut indlæggelse er du behandlet og lagt i seng.	Virkelig godt
	12 Personalet var flinke, travle og effektive. Dybt professionelt. Men min dyre tid blev spildt med overflødig venten.	Virkelig godt
	17 Jeg har fået den bedste behandling, jeg kunne have drømt om. Godt sygehus!	Virkelig godt
	20 Jeg blev igennem hele behandlingsforløbet behandlet utrolig godt af al personale. De kan ikke roses nok! Tak.	Virkelig godt
	21 Det var ok.	Virkelig godt
	29 Dropnålen virkede ikke hverken første eller anden gang, først den tredje virkede. Vi blev ringet op af egen lægen en måned efter indlæggelsen, at hun (patienten) skulle på antibiotika.	Godt
	31 En meget positiv oplevelse. Dygtigt og venligt personale. Alt fungerede godt. Intet at klage over. Der blev gjort meget ud af den mundtlige information.	Virkelig godt
	32 Jeg var imponeret over, at lægen, der skulle operere mig, besøgte mig på afdelingen om morgenen, inden jeg skulle med.	Virkelig godt



Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Utrolig god information, da der kan være bivirkninger ved narkose.	Virkelig godt
	6	Udskrivningsbrevet var slet ikke fyldestgørende (til egen læge). Der stod fx slet ikke noget om antibiotikabehandling.	Godt
	13	Jeg manglede/mangler information om følgerne af min operation. Fx om jeg bør tage visse kosttilskud eller undgå ting i kosten. Har senere fundet ud af, at jeg har brug for ekstra D-vitamin og tænker over, om jeg måske mangler andet også?	Virkelig godt
	27	Ja, jeg var klar til at tage hjem om morgenen. Der kom først en læge om eftermiddagen, inden jeg kunne komme hjem.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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
	1	Personalet var venlige og rare. Kompetente og omsorgsfulde. Jeg har intet at klage over.	Virkelig godt
	2	Generelt var personalet godt, men der burde følges bedre op på elever/studerende på afdelingen. Eventuelt et evalueringsskema efter en måned, mens oplevelsen er nemmere at huske.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Det er dejligt med god behandling, trods akut indlæggelse som sikkert betød overarbejde for nogen.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fik ikke ordentlig intro til stuen, da det var en elev.	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.