

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Øjenafdeling J
Århus Sygehus



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	81
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	147
Besvarelser fra afdelingens patienter:	109
Afdelingens svarprocent:	74%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

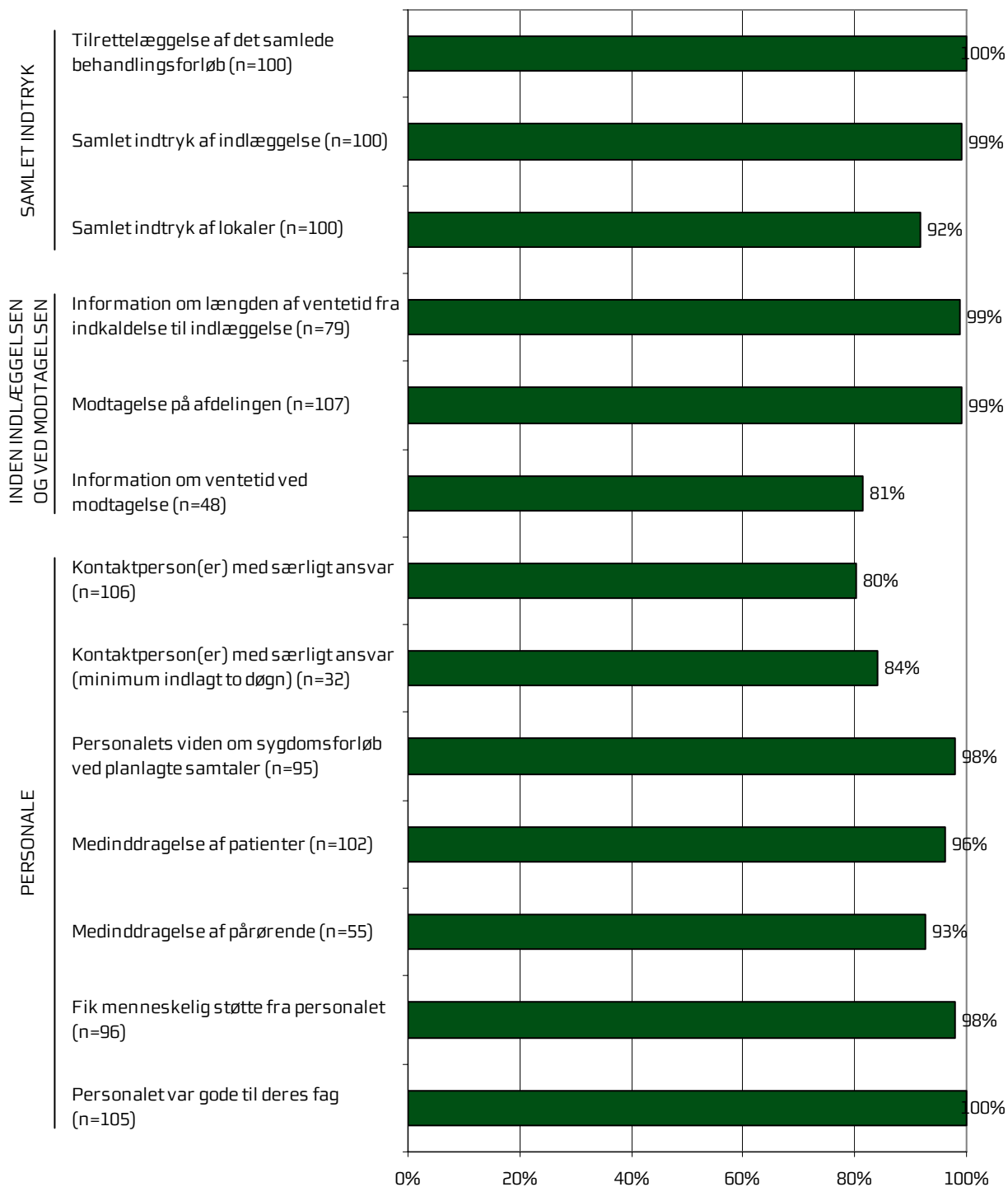
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

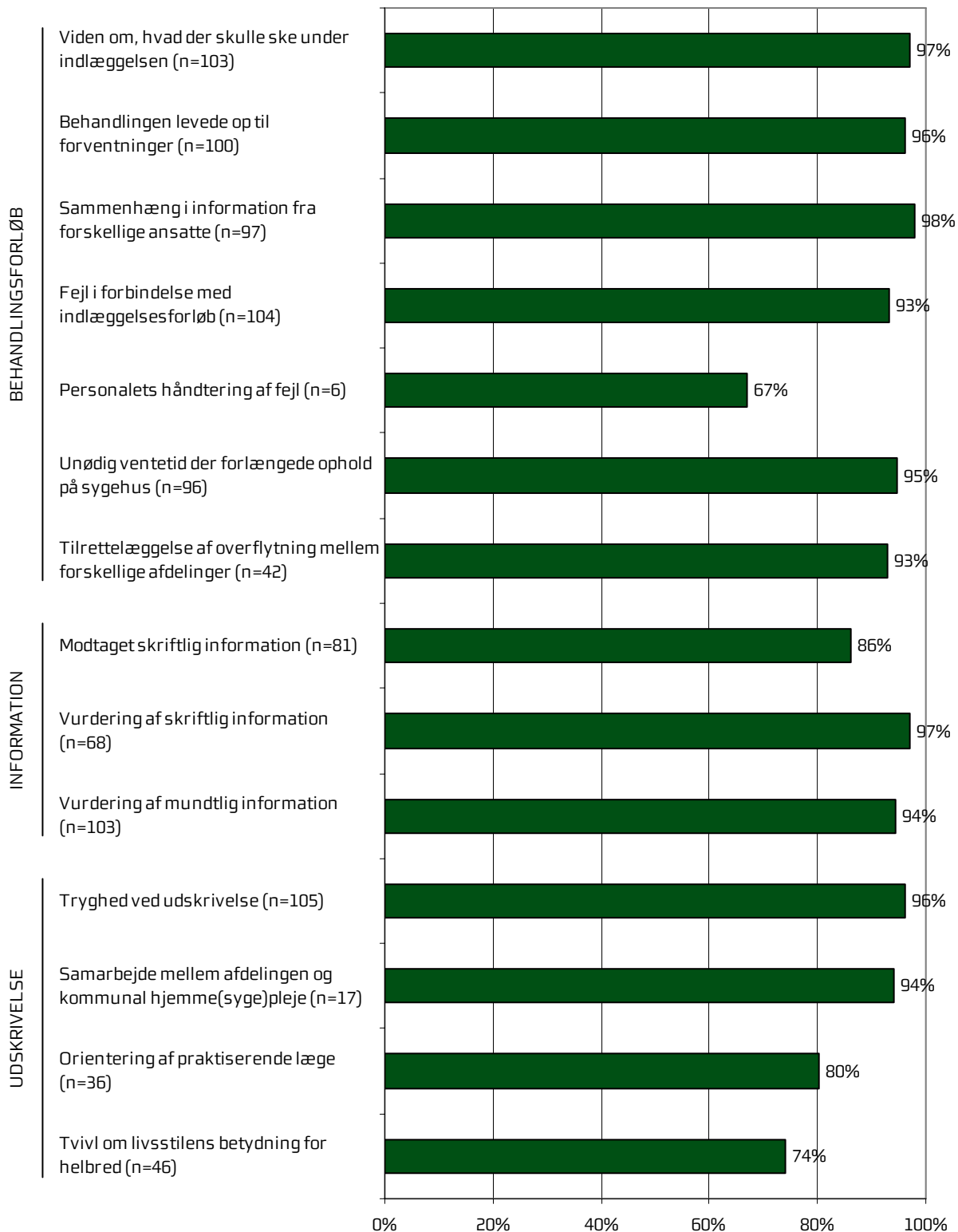
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Øjenafdeling J

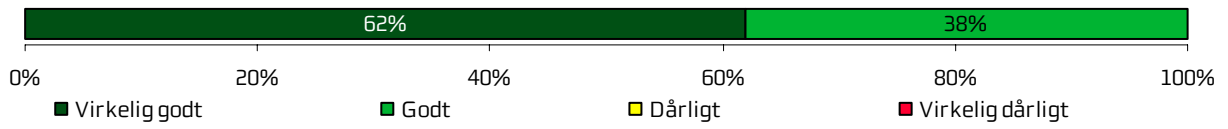
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

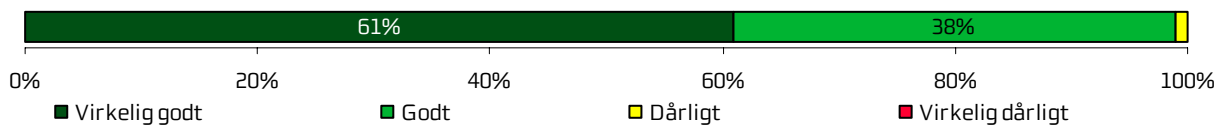
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

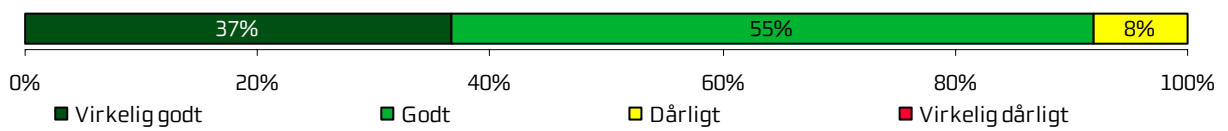
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=100)



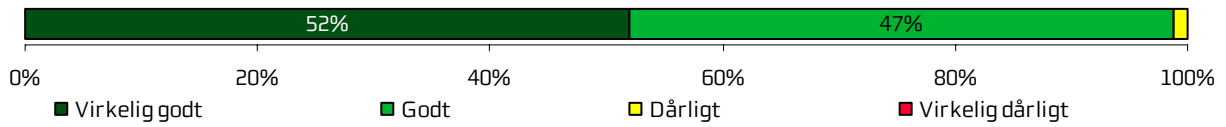
Samlet indtryk af lokaler (n=100)



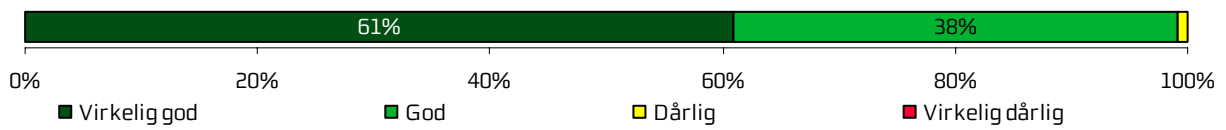
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	97 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	99 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	94 %	97 %	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

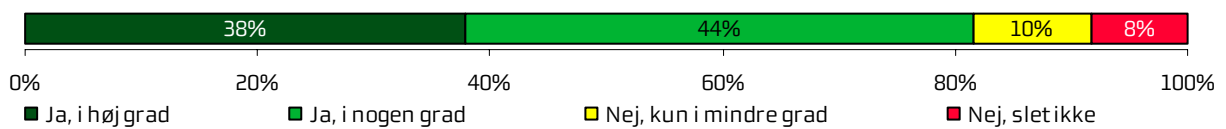
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=79)



Modtagelse på afdelingen (n=107)



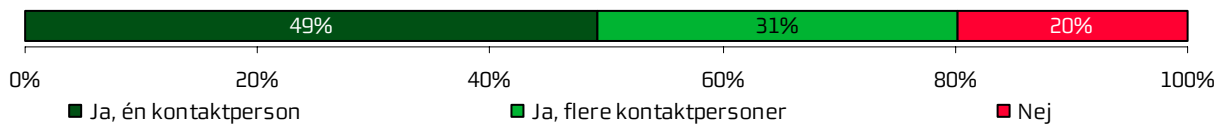
Information om ventetid ved modtagelse (n=48)



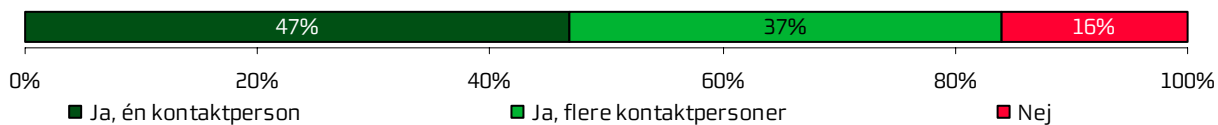
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	99 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		81 %	58 %	87 %	65 %	75 %

Personale

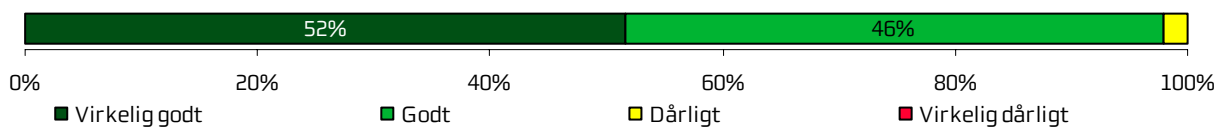
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=106)



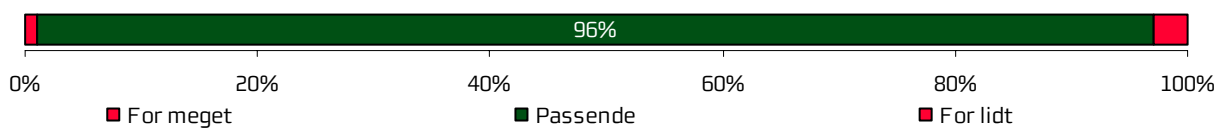
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=32)



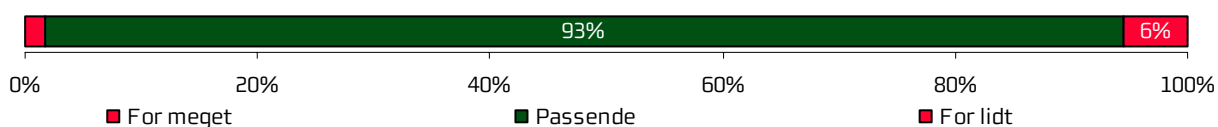
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



Medinddragelse af patienter (n=102)



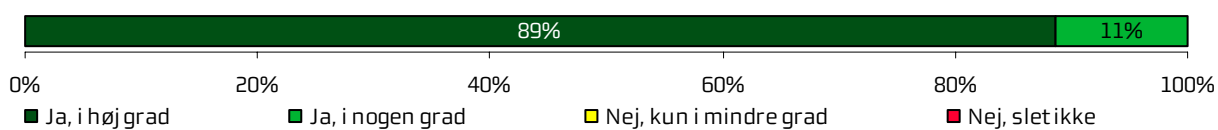
Medinddragelse af pårørende (n=55)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=96)



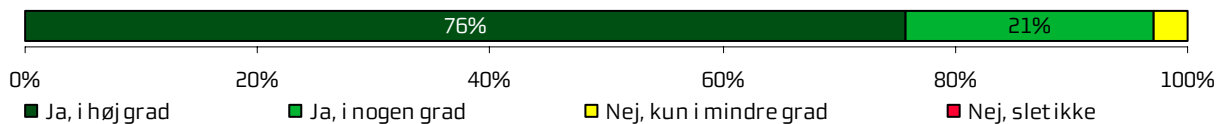
Personalet var gode til deres fag (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	79 %	92 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	93 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	97 %	97 %	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	98 %	98 %	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	88 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	98 %	98 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

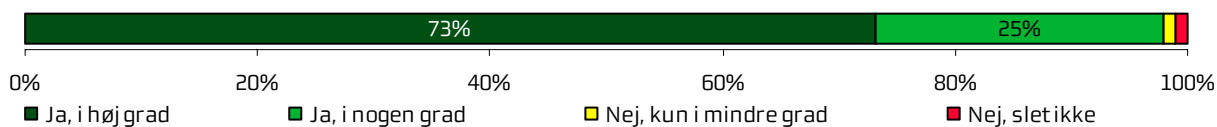
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



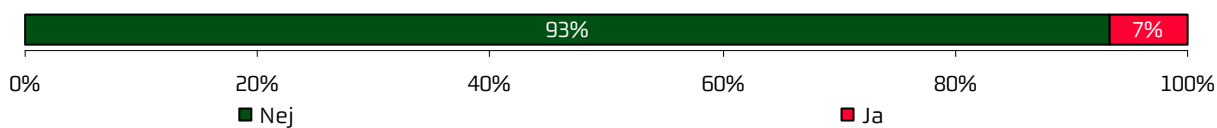
Behandlingen levede op til forventninger (n=100)



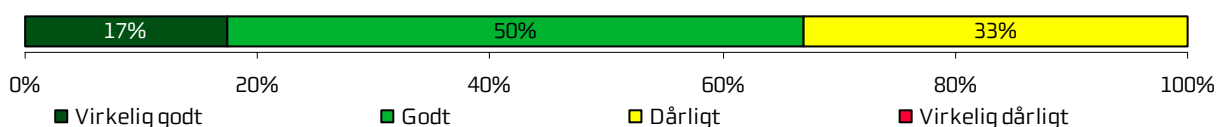
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



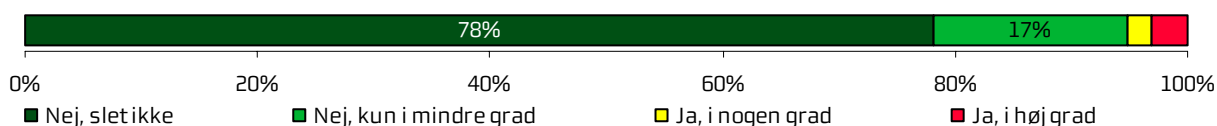
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=104)



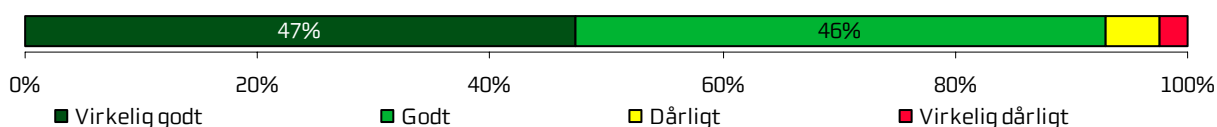
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=96)

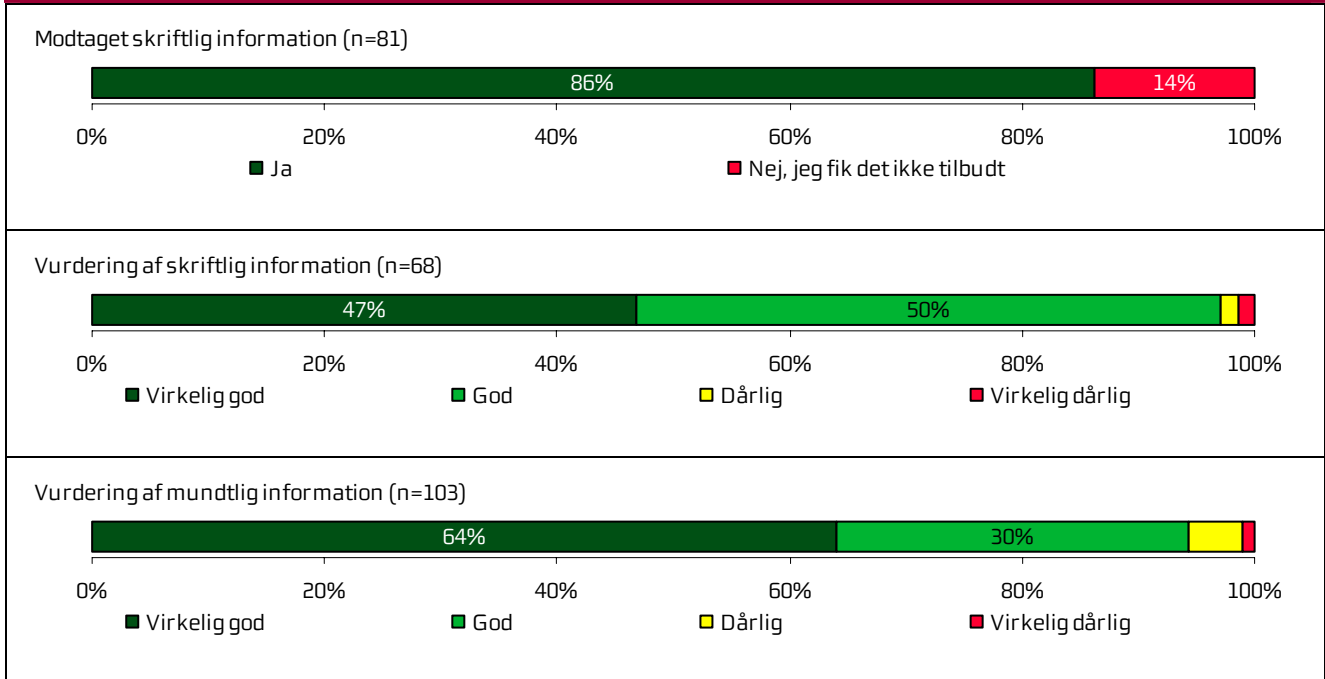


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	98 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	97 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		98 %	97 %	97 %	85 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	96 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		95 %	87 %	93 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	97 %	86 %	91 %

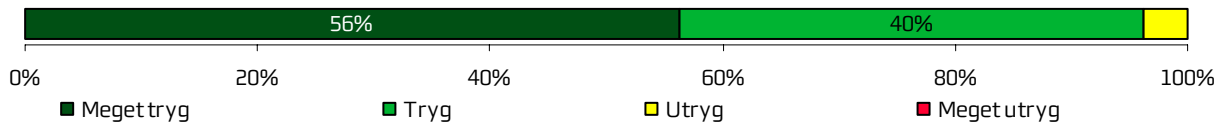
Information



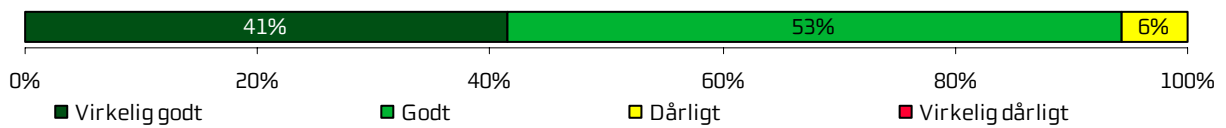
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		86 %	-	80 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	98 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

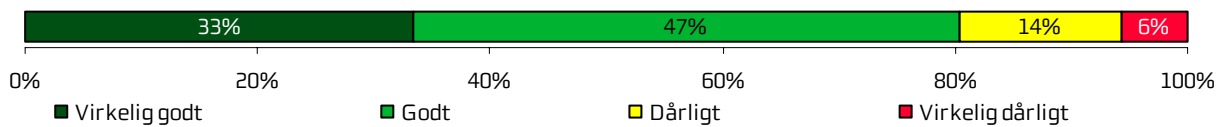
Tryghed ved udskrivelse (n=105)



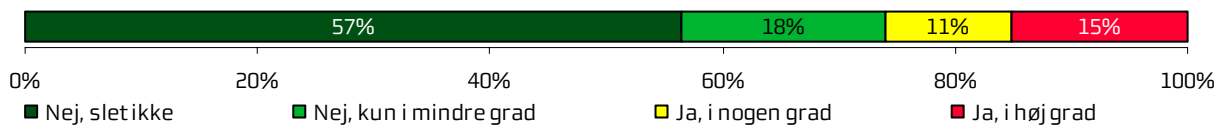
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



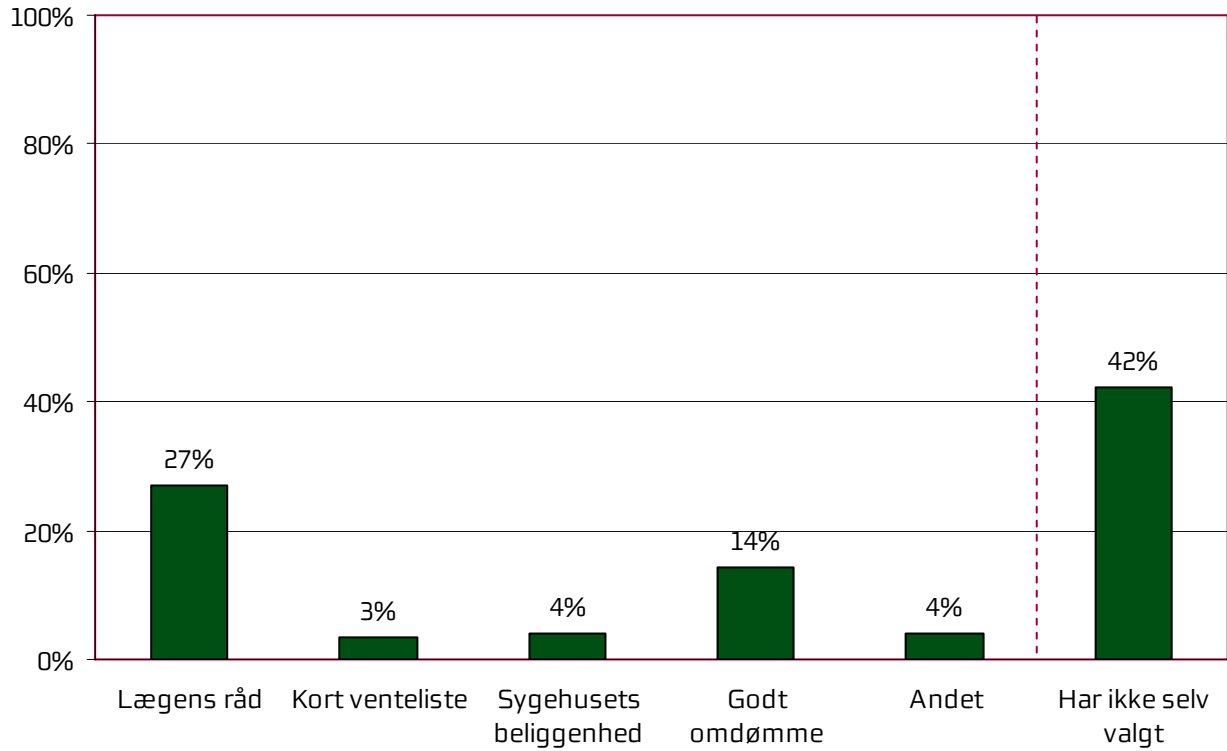
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	98 %	97 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		94 %	95 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		80 %	96 %	99 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	83 %	81 %	64 %	72 %

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.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. 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"/>		
9. 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"/>

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet 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"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret 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"/>	
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	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 74 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	74%	100%
Køn		
Mand	50%	52%
Kvinde	50%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	11%
20-39 år	15%	18%
40-59 år	27%	24%
60-79 år	44%	38%
80- år	8%	8%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		109		100%
Køn				
Mand		54		50%
Kvinde		55		50%
Aldersgruppe				
0-19 år		7		6%
20-39 år		16		15%
40-59 år		29		27%
60-79 år		48		44%
80- år		9		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		85		84%
Pårørende		16		16%
Modersmål				
Dansk		104		96%
Ikke dansk		4		4%
Indlæggelsesform				
Akut		18		17%
Planlagt		91		83%
Afsnit				
Afdeling J		19		17%
Patienthotel J		81		74%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		8%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	38	0	0	100	2
Køn						
Mand	63	37	0	0	51	1
Kvinde	61	39	0	0	49	1
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	54	46	0	0	13	1
40-59 år	48	52	0	0	29	0
60-79 år	75	25	0	0	44	1
80- år	43	57	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	37	0	0	78	2
Pårørende	64	36	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	62	38	0	0	97	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	43	0	0	14	1
Planlagt	63	37	0	0	86	1
Afsnit						
Afdeling J	63	38	0	0	16	0
Patienthotel J	62	38	0	0	76	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	1	0	100
Køn					
Mand	59	41	0	0	51
Kvinde	63	35	2	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	86	14	0	0	7
20-39 år	50	43	7	0	14
40-59 år	55	45	0	0	29
60-79 år	67	33	0	0	43
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	62	37	1	0	79
Pårørende	64	36	0	0	14
Modersmål					
Dansk	61	38	1	0	97
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	53	47	0	0	15
Planlagt	62	37	1	0	85
Afsnit					
Afdeling J	50	50	0	0	16
Patienthotel J	63	36	1	0	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	55	8	0	100
Køn					
Mand	29	59	12	0	51
Kvinde	45	51	4	0	49
Aldersgruppe					
0-19 år	14	71	14	0	7
20-39 år	33	60	7	0	15
40-59 år	41	49	11	0	29
60-79 år	40	53	7	0	42
80- år	28	72	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	5	0	79
Pårørende	20	59	20	0	15
Modersmål					
Dansk	36	55	8	0	96
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	39	61	0	0	15
Planlagt	36	54	10	0	85
Afsnit					
Afdeling J	12	71	18	0	17
Patienthotel J	45	49	5	0	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	52	47	1	0	79	3	24
Køn							
Mand	58	39	3	0	38	1	15
Kvinde	46	54	0	0	41	2	9
Aldersgruppe							
0-19 år	40	60	0	0	5	0	2
20-39 år	46	54	0	0	11	1	4
40-59 år	47	53	0	0	21	1	7
60-79 år	60	38	3	0	37	0	9
80- år	41	59	0	0	5	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	55	43	2	0	60	2	21
Pårørende	39	61	0	0	13	1	2
Modersmål							
Dansk	53	45	1	0	75	3	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	18
Planlagt	52	47	1	0	79	3	6
Afsnit							
Afdeling J	55	45	0	0	11	1	6
Patienthotel J	50	48	2	0	62	2	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	1	0	107
Køn					
Mand	63	37	0	0	54
Kvinde	59	39	2	0	53
Aldersgruppe					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	31	69	0	0	16
40-59 år	62	35	3	0	29
60-79 år	68	32	0	0	47
80- år	75	25	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	63	36	1	0	84
Pårørende	47	53	0	0	15
Modersmål					
Dansk	60	39	1	0	103
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	53	47	0	0	17
Planlagt	62	37	1	0	90
Afsnit					
Afdeling J	72	28	0	0	18
Patienthotel J	57	42	1	0	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	44	10	8	48	6
Køn						
Mand	33	45	13	9	22	5
Kvinde	42	42	8	8	26	1
Aldersgruppe						
0-19 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	34	33	22	11	9	0
40-59 år	41	40	10	10	10	3
60-79 år	43	38	9	9	21	1
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	33	14	11	36	5
Pårørende	25	75	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	37	43	11	9	46	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	45	22	0	9	1
Planlagt	39	43	8	10	39	5
Afsnit						
Afdeling J	60	40	0	0	5	2
Patienthotel J	29	47	13	11	38	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	31	20	106
Køn				
Mand	52	33	15	54
Kvinde	46	29	25	52
Aldersgruppe				
0-19 år	86	14	0	7
20-39 år	38	38	25	16
40-59 år	42	24	34	29
60-79 år	52	35	13	46
80- år	50	37	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	42	36	22	83
Pårørende	87	7	7	15
Modersmål				
Dansk	49	31	20	102
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	29	53	18	17
Planlagt	53	27	20	89
Afsnit				
Afdeling J	56	22	22	18
Patienthotel J	46	34	20	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	8

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	37	16	32
Køn				
Mand	67	20	14	15
Kvinde	29	53	18	17
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	48	39	13	23
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	41	50	9	22
Pårørende	80	0	20	5
Modersmål				
Dansk	47	37	16	32
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	39	40	21	5
Planlagt	48	37	15	27
Afsnit				
Afdeling J	43	14	43	7
Patienthotel J	48	44	8	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	46	2	0	95	8
Køn						
Mand	52	48	0	0	50	4
Kvinde	51	44	5	0	45	4
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	40	53	7	0	15	0
40-59 år	50	50	0	0	26	3
60-79 år	60	37	3	0	40	4
80- år	29	71	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	47	1	0	75	6
Pårørende	43	50	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	52	46	2	0	91	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	14	2
Planlagt	52	46	3	0	81	6
Afsnit						
Afdeling J	47	47	7	0	15	1
Patienthotel J	51	48	1	0	73	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	102
Køn				
Mand	2	93	6	53
Kvinde	0	100	0	49
Aldersgruppe				
0-19 år	14	86	0	7
20-39 år	0	93	7	15
40-59 år	0	93	7	29
60-79 år	0	100	0	43
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	81
Pårørende	7	93	0	15
Modersmål				
Dansk	1	96	3	98
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	94	6	17
Planlagt	1	96	2	85
Afsnit				
Afdeling J	0	94	6	17
Patienthotel J	1	96	3	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	93	6	55	49
Køn					
Mand	3	89	8	37	17
Kvinde	0	100	0	18	32
Aldersgruppe					
0-19 år	17	83	0	6	1
20-39 år	0	90	10	10	5
40-59 år	0	92	8	12	17
60-79 år	0	100	0	19	26
80- år	0	87	13	8	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	38	44
Pårørende	9	91	0	11	4
Modersmål					
Dansk	2	92	6	51	49
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	82	18	11	6
Planlagt	2	95	2	44	43
Afsnit					
Afdeling J	0	85	15	13	4
Patienthotel J	3	95	3	38	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	1	1	96	7
Køn						
Mand	75	23	2	0	52	1
Kvinde	73	25	0	2	44	6
Aldersgruppe						
0-19 år	86	14	0	0	7	0
20-39 år	54	46	0	0	13	2
40-59 år	74	26	0	0	27	2
60-79 år	75	20	3	2	41	3
80- år	88	12	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	1	1	75	6
Pårørende	79	21	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	75	23	1	1	92	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	37	0	0	16	0
Planlagt	76	21	1	1	80	7
Afsnit						
Afdeling J	81	13	6	0	16	0
Patienthotel J	72	26	0	1	72	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	89	11	0	0	105	1
Køn						
Mand	92	8	0	0	53	1
Kvinde	85	15	0	0	52	0
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	7	0
20-39 år	74	26	0	0	15	0
40-59 år	90	10	0	0	29	0
60-79 år	89	11	0	0	46	1
80- år	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	88	12	0	0	83	0
Pårørende	85	15	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	89	11	0	0	101	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	17	0	0	17	0
Planlagt	90	10	0	0	88	1
Afsnit						
Afdeling J	88	12	0	0	17	1
Patienthotel J	88	13	0	0	80	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	8	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	21	3	0	103	0
Køn						
Mand	76	24	0	0	54	0
Kvinde	75	19	6	0	49	0
Aldersgruppe						
0-19 år	43	43	14	0	7	0
20-39 år	67	27	7	0	15	0
40-59 år	73	24	3	0	29	0
60-79 år	84	16	0	0	44	0
80- år	87	13	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	81	0
Pårørende	60	34	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	76	21	3	0	99	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	37	0	0	16	0
Planlagt	78	19	3	0	87	0
Afsnit						
Afdeling J	56	44	0	0	16	0
Patienthotel J	77	19	4	0	79	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	86	10	3	1	100	5
Køn						
Mand	89	7	2	2	53	1
Kvinde	83	13	4	0	47	4
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	6	1
20-39 år	57	28	14	0	14	1
40-59 år	86	10	0	3	29	0
60-79 år	91	7	2	0	43	3
80- år	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	10	4	1	79	3
Pårørende	86	14	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	87	9	3	1	96	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	7	7	0	15	1
Planlagt	86	10	2	1	85	4
Afsnit						
Afdeling J	100	0	0	0	16	1
Patienthotel J	82	13	4	1	77	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	25	1	1	97	6
Køn						
Mand	74	24	2	0	51	3
Kvinde	72	26	0	2	46	3
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	7	0
20-39 år	53	39	0	8	13	2
40-59 år	78	18	4	0	28	0
60-79 år	69	31	0	0	42	3
80- år	86	14	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	1	1	76	4
Pårørende	80	20	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	74	24	1	1	93	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	43	0	0	14	2
Planlagt	76	22	1	1	83	4
Afsnit						
Afdeling J	60	33	7	0	15	2
Patienthotel J	76	23	0	1	74	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	104
Køn			
Mand	96	4	52
Kvinde	90	10	52
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	80	20	15
40-59 år	93	7	28
60-79 år	96	4	46
80- år	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	81
Pårørende	100	0	15
Modersmål			
Dansk	94	6	100
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	94	6	17
Planlagt	93	7	87
Afsnit			
Afdeling J	94	6	17
Patienthotel J	92	8	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	8

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	50	33	0	6	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	0	60	40	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	50	33	0	6	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	21	59	20	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	17	50	33	0	6	0
Afsnit						
Afdeling J	-	-	-	-	1	0
Patienthotel J	0	60	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	17	2	3	96	4
Køn						
Mand	88	8	0	4	50	1
Kvinde	67	26	4	2	46	3
Aldersgruppe						
0-19 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	65	28	0	7	14	1
40-59 år	89	7	0	4	28	0
60-79 år	74	21	2	2	42	2
80- år	84	0	16	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	17	0	4	75	4
Pårørende	77	15	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	78	16	2	3	92	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	13	0	0	15	0
Planlagt	77	17	3	4	81	4
Afsnit						
Afdeling J	81	6	6	6	16	0
Patienthotel J	76	19	1	3	72	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	47	46	5	2	42	2	53
Køn							
Mand	54	35	8	4	26	1	21
Kvinde	37	63	0	0	16	1	32
Aldersgruppe							
0-19 år	33	67	0	0	6	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2	9
40-59 år	31	62	7	0	13	0	16
60-79 år	62	26	6	6	16	0	25
80- år	-	-	-	-	3	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	49	41	7	3	30	2	45
Pårørende	45	55	0	0	9	0	4
Modersmål							
Dansk	46	47	5	2	41	2	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	50	50	0	0	8	1	6
Planlagt	47	44	6	3	34	1	47
Afsnit							
Afdeling J	38	54	8	0	13	0	3
Patienthotel J	56	37	4	4	27	2	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	6

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	14	7	14	81	21
Køn						
Mand	62	15	5	18	40	11
Kvinde	68	12	10	10	41	10
Aldersgruppe						
0-19 år	60	20	0	20	5	2
20-39 år	64	7	14	15	14	1
40-59 år	64	16	4	16	25	4
60-79 år	59	17	10	14	30	12
80- år	100	0	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	16	6	14	65	14
Pårørende	64	9	18	9	11	5
Modersmål						
Dansk	64	15	8	13	76	21
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	30	20	30	10	5
Planlagt	71	11	6	12	71	16
Afsnit						
Afdeling J	54	8	8	31	13	5
Patienthotel J	71	13	8	8	63	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	0	40	5	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	50	1	1	68	1
Køn						
Mand	39	58	0	3	33	0
Kvinde	54	43	3	0	35	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	50	42	8	0	12	0
40-59 år	52	43	0	5	21	0
60-79 år	50	50	0	0	24	1
80- år	15	85	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	48	2	2	55	0
Pårørende	55	45	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	48	49	2	2	64	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	86	0	0	7	0
Planlagt	51	46	2	2	61	1
Afsnit						
Afdeling J	33	67	0	0	9	0
Patienthotel J	52	45	2	2	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	5	1	103
Køn					
Mand	69	27	2	2	52
Kvinde	59	34	8	0	51
Aldersgruppe					
0-19 år	86	14	0	0	7
20-39 år	53	27	20	0	15
40-59 år	62	28	7	3	29
60-79 år	68	32	0	0	44
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	62	30	6	1	80
Pårørende	80	20	0	0	15
Modersmål					
Dansk	65	30	4	1	99
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	46	54	0	0	15
Planlagt	67	26	6	1	88
Afsnit					
Afdeling J	59	41	0	0	17
Patienthotel J	65	27	6	1	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	40	4	0	105
Køn					
Mand	61	38	2	0	53
Kvinde	52	42	6	0	52
Aldersgruppe					
0-19 år	86	14	0	0	7
20-39 år	44	50	6	0	16
40-59 år	69	31	0	0	29
60-79 år	51	44	5	0	45
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	56	41	2	0	82
Pårørende	59	27	14	0	15
Modersmål					
Dansk	57	40	3	0	101
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	38	62	0	0	16
Planlagt	60	36	5	0	89
Afsnit					
Afdeling J	47	41	12	0	17
Patienthotel J	56	41	3	0	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	41	53	6	0	17	4	79
Køn							
Mand	21	79	0	0	5	3	41
Kvinde	50	42	8	0	12	1	38
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	4
20-39 år	-	-	-	-	1	1	13
40-59 år	-	-	-	-	2	1	26
60-79 år	40	50	10	0	10	1	31
80- år	-	-	-	-	2	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	40	50	10	0	10	2	66
Pårørende	61	39	0	0	5	2	7
Modersmål							
Dansk	41	53	6	0	17	4	75
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	2	10
Planlagt	43	50	7	0	14	2	69
Afsnit							
Afdeling J	40	60	0	0	5	1	9
Patienthotel J	36	55	9	0	11	3	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	47	14	6	36	64
Køn						
Mand	12	52	24	12	17	33
Kvinde	53	42	5	0	19	31
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	3	12
40-59 år	36	27	28	10	11	18
60-79 år	36	64	0	0	17	25
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	30	50	17	3	30	49
Pårørende	60	20	0	20	5	9
Modersmål						
Dansk	32	50	12	6	34	62
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	17	66	17	0	6	10
Planlagt	37	43	13	7	30	54
Afsnit						
Afdeling J	25	38	25	13	8	8
Patienthotel J	33	52	11	4	27	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	18	11	15	46	53
Køn						
Mand	62	21	8	8	24	25
Kvinde	50	14	14	23	22	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	44	33	11	11	9	6
40-59 år	61	24	8	8	13	16
60-79 år	60	10	10	20	20	22
80- år	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	20	11	14	36	43
Pårørende	50	13	13	24	8	6
Modersmål						
Dansk	58	18	11	13	45	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	43	29	14	14	7	7
Planlagt	59	15	10	15	39	46
Afsnit						
Afdeling J	67	22	11	0	9	6
Patienthotel J	56	15	12	18	34	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	5

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Øjenafdeling J, Århus Sygehus















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

ID	Kommentarer - Afdeling J	Samlet indtryk
2	Ventetiden i akutfasen er for lang. Skyldes formentlig et stort arbejdspress! Det var rigtig mange mennesker, der havde brug for akut hjælp. Mere information om hvor lang tid man som borger kan forvente at skulle vente. Men som sagt er jeg meget tilfreds med den professionelle, venlige og imødekommende måde, jeg er blevet behandlet på.	Godt
4	Som øjenpatient, indlagt på F1 flere gange, er oplevelsen både negativ og positiv.	Virkelig godt
5	Personalet var særdeles omsorgsfulde og tog sig tid til at snakke med mig. Afdelingen virkede godt organiseret. Personalet vidste hele tiden, hvad der skulle ske. Jeg synes, personalet virkede til at have overskud.	Godt
6	[] Jeg er blevet opereret af læge NN, vejledt af [en anden] og senere til konsultation hos [en tredje]. Jeg har været så tryk, som man kunne ønske sig. Er meget taknemmelig for den helt perfekte operation og den kærlig behandling, som jeg har modtaget.	Virkelig godt
7	Alt i alt tilfredsstillende forløb.	Virkelig godt
8	Flinke, rare mennesker/sygeplejersker. Jeg fik al den hjælp, jeg havde brug for.	Virkelig godt
9	Synes specielt, at NN har gjort et VIRKELIG godt stykke arbejde og er meget taknemmelig for hans indsats.	Virkelig godt
10	Det var ønskeligt, at øjenafdelingen selv havde sengepladser.	Virkelig godt
11	Trods stor travlhed, blev jeg hver gang meget fint behandlet og informeret om situationen fremover.	Intet svar
12	Var indlagt på neurologisk afdeling. Har aldrig prøvet at være indlagt før, og jeg var virkelig positiv over den behandling jeg fik. Så søde, hjælpsomme, smilende og meget, meget positive. Så jeg har et fantastisk indtryk af afdelingen. Har kun set smilende ansigter under indlæggelsen. :-)	Virkelig godt
13	Samarbejdet mellem de MEGET travle læger på øjenafdelingen og sygeplejerskerne burde ikke ligge på sygeplejerskernes skuldre, så meget som det gjorde.	Godt
ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
2	Al kontakt med fagpersoner var glimrende. Ventetiden mellem disse kontakter var lang, i et tilfælde med konsekvens for [transportforbindelse].	Godt
3	Jeg var hele tiden tryk og forventningsfuld, men det undrede mig, hvor uvidende jeg følte mig med (alt) det som skete med mig. Jeg ville gerne have været modtaget af en sygeplejerske og sagt/ talt om mig og min forventning. Det hele var MEGET samlebåndsagtigt. Behandlingens resultat er ok,	Godt






men jeg er faktisk i tvivl, om det er ok nok, og hvad jeg skal gøre fremover. Egen læge siger, synet er fint nok til at køre bil og så underforstået, at jeg skal være glad for, at jeg overhovedet kan undvære briller.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 4 | Lægen, der undersøgte mine øjne, oplyste mig om, at jeg ville kunne komme til at se væsentligt bedre på det øje, der tidligere har været opereret, og som ikke havde noget med denne operation at gøre. Det er der ALDRIG nogen, der tidligere har fortalt mig, på trods af, at jeg har fået undersøgt øjet utallige gange. Jeg har nu efter et par måneder fået en kontaktlinse, som hun foreslog, og nu kan jeg pludselig se. Jeg var slet ikke klar over, at jeg har haft så dårligt et syn! Jeg er meget taknemmelig for, at jeg blev undersøgt af den unge kvindelige læge, som har givet mig et helt nyt liv! | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Det var en god oplevelse, ingen ventetid og professionelt personale. | Godt |
| ✎ | 9 | Information: Jeg manglede i høj grad information om selve operationen før indlæggelsen. Og i endnu højere grad manglede jeg information om følgerne af operationen. Efter operationen måtte jeg erfare, at det var et almindeligt problem at læse efter en grå stær operation - hvorfor fik jeg ikke den oplysning, før jeg blev opereret! Det er jeg meget utilfreds med! Udover det kunne det være rart, at der i et forløb som mit med mange efterfølgende kontroller, at jeg kom til kontroller med fx tre af de samme læger og IKKE 10 forskellige læger. | Godt |
| ✎ | 10 | Børn som har været i narkose bør have en 1-mandsstue både før og efter operation. | Godt |
| ✎ | 11 | Det var patienthotellet, jeg var på. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Jeg har ikke været indlagt, men boet på patienthotellet. []Det er en rigtig god løsning, når man kan klare det på denne måde. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Alle var utrolig smilende, hjælpsomme og betænksomme:-) | Virkelig godt |
| ✎ | 15 | Vi har oplevet, at både sygeplejerske og læger har været meget venlige, pligtopfyldende og professionelle. Der er blevet taget godt hånd om [barnet], og alle involverede har hver gang, hun skulle i narkose, været meget søde og betænksomme. Vi er meget tilfredse med behandlingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Stort set har afdelingen gjort det fint, men det er under al kritik, at lægerne har måttet orientere os om udfaldet af vores søns operationer midt på gangen blandt andre patienter. Desuden ville jeg være rigtig ked af det, hvis jeg var en af de patienter, der var blevet parkeret midt på gangen blandt andre patienter lige efter en operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | Kan ikke rose personalet nok. Især bør fremhæves sygeplejerske NN for sin medmenneskelige og altid professionelle tilgang til patienter og behandling. Samspil mellem to andre afdelinger ved [behandling] af uvurderlig karakter. Man føler sig virkelig i "trygge" og meget kompetente hænder. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Meget gør, at man befinder sig godt på afdelingen. Alle vil, at vi, der kommer hos jer, skal hjælpes. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Jeg var ikke indlagt, da det var ambulantly, men jeg var indlagt på patienthotellet, som jeg synes rigtig godt om. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Hele forløbet var yderst veltilrettelagt også i forbindelse med patienthotellet. Alt var præget af stor rutine. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Alt okay! | Virkelig godt |

Bilag 5

-  28 Vi følte os begge meget trygge. Tak. Virkelig godt
-  29 Fik [transplantation] udført af læge NN samt øvrigt personale. Stor forståelse - har skabt tryghed i forbindelse med operation af andet øje, hvilket har stor betydning for patienten. Virkelig godt
-  31 Jeg har kun haft positive oplevelser ved at blive opereret og behandlet på Århus Sygehus, det kunne I ikke gøre bedre. Jeg glæder mig ikke, men ser frem til [det tidspunkt], hvor jeg skal have den afsluttende operation. Så med ønsket om en glædelig jul og et godt nytår til jer alle. Ses igen []. Virkelig godt
-  32 Lægerne har for travlt. Godt
-  33 Jeg vil gerne give stor ROS til alle på øjenafdelingen i Aarhus. Dog især til læge NN, som foruden at være en meget dygtig kirurg, også formår at holde "jordforbindelsen" i orden til alle os "almindelige mennesker", som han opererer eller behandler i forløbet. Det giver stor tryghed. Og tak for det. Virkelig godt
-  34 Vedrørende patienthotel: Blev af [afdelingen] henvist til [] at bo på patienthotel under indlæggelse, trods det, at jeg ikke kunne klare mig fysisk i fremmede omgivelser på egen hånd på grund af manglende syn. Dette medførte, at ledsager skulle deltage og indtage måltiderne sammen med mig. Det er en stor udgift for en folkepensionist, hvilket jeg finder urimeligt, da en sengeplads på afdelingen er betydelig dyrere end at betale for ledsagers mad. Virkelig godt
-  35 Jeg har haft en positiv oplevelse gennem hele forløbet, og jeg er utrolig glad for det positive resultat med synet på det opererede øje. Virkelig godt
-  37 Rart og engageret personale. Virkelig godt
-  38 Fortvivlende parkeringsforhold! "Venteværelse - de grønne stole" utilstrækkeligt og dårligt indrettet. Undskyld skriften [øjensygdom]. Skriftlig materiale er ej for synsbesværede! Virkelig godt
-  39 Meget bedre oplysningsmateriale påkrævet: Fx at "dårligt nattesyn" ikke kun er om natten, men også en overskyet dag eller bare inden for/i kunstlys. Måske/gerne illustreret med billeder: Sådan opleves det før/efter operationen (i værste fald). Ligeledes med corona, lysreflekser etc. Information om, at der kan være smerter i øjnene i lang tid efter operationen. Forslag: Gør som på medicin-indlægssedler og oplys i oplysningsmaterialet om, hvor mange der har problemer med ovennævnte (1 ud af 10.000 eller lignende). Godt
-  40 Det er helt sikkert en god idé med hospitalsklovne til de små! Vi har været meget glade for bamserne, Thea og Theo, det er rigtig god kvalitet og følger barnet i mange år!! De nye bamser er for dårlig kvalitet med løse hår. Ikke godt for en øjenafdeling, at de små hår kan komme i øjnene efter operation. Tak for god behandling! Virkelig godt
-  41 Et sygehus' øjenafdeling bestilte tid til, at jeg skulle opereres i øjet på et andet sygehus' øjenafdeling. Virkelig godt
-  43 Jeg har kun stor ros til øjenafdelingen. Blev meget, meget venligt modtaget, og lægen fortalte grundigt om min [lidelse]. Kort og godt havde jeg en god oplevelse. Alle var søde og venlige, følte mig tryk med det samme. Virkelig godt
-  44 Jeg har fået ny hornhinde og har kun ros og er meget GLAD! [Blot] undrede det mig, at en ung læge sagde: "Når nu du får en kadaverhornhinde...", da jeg mødte første dag på sygehuset. Men stor tak Virkelig godt

til alle.

	45	KAN IKKE GØRES BEDRE! Et team der ALLE var venlige, dygtige og hjælpsomme. TOP, TOP.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	2	Sengene var ikke for gode, og så er der plastik om alle madrasser. Det kan man ikke sove på på grund af varme.	Godt
	3	Jeg synes, at det kunne være fint at modtage skriftlig materiale om min sygdom og behandlingen af denne. Dette måtte gerne være meget kortfattet. Endvidere kunne det have været fint, hvis jeg havde fået enten en mundtlig eller skriftlig information om, hvordan jeg måtte forvente, at forløbet efter behandlingen ville blive. Konsekvens af behandlingen blev 8næsten meget alvorlig], og her kunne det have været rart, hvis jeg havde haft information om, at jeg måske kunne blive lettere forvirret i en periode, fordi hjernen forsøger at finde ud af, hvad det er, der sker. Det kunne også have været rart at få information om, hvad jeg kunne gøre for at forbedre min evne til kun at se med et øje. Så lidt øget information - gerne i kortfattet skriftlig form - om behandlingen og konsekvenserne af denne, samt hvilke muligheder jeg har for at "optræne" mine øjne igen, ville have været meget fint. Ellers et meget fint forløb, hvor jeg absolut er af den opfattelse, at personalet, specielt de læger jeg var i kontakt med, er yderst kompetente. Og tak for det.	Virkelig godt
	4	Jeg føler, at jeg får en virkelig god lægelig behandling. Overlægerne er kompetente og effektive, samtidig er de rolige og tilstedeværende. Sygeplejerskerne burde nok kunne påtage sig et større opfølgende ansvar, det virker som om, de altid skal spørge nogen om noget.	Godt
	5	Jeg blev som sagt henvist fra et andet sygehus til læge NN, for eventuel ny []transplantation. Efter henvisningen fik jeg, inden for tre-fire dage, en indkaldelse, således, at jeg efter en god uge fra henvisning var i behandling på afdelingen. Fik hurtigt [transplantationen], men efter et tilbagefald af den nu analyserede infektion, har jeg nu igen fået en ny []. Har hele tiden været knyttet til læge NN, og har hele tiden kunnet få adgang til afdelingen efter behov. For nylig har jeg fået en operation mod grøn stær. Blev [opereret få dage efter henvisning]. Det, synes jeg, har været flot, at man har kunnet komme så hurtigt i behandling. Det skal også siges, at de hurtige behandlinger har været nødvendige for godt resultat.	Virkelig godt
	6	jeg har kun roser til personalet, god atmosfære og humor. Den rene wellness. :)	Virkelig godt

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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


ID	Kommentarer - Afdeling J	Samlet indtryk
1	Jeg NN (svigerinde) var med til et par forundersøgelser, hvor vi oplevede venlig og kompetent behandling og information (BÅDE LÆGE OG SYGEPLEJERSKE).	Intet svar
3	På grund af stærke smerter i øjet fik jeg lov at komme straks og blev indlagt.	Godt
9	Meget professionelt og behageligt.	Virkelig godt
11	Ingen ventetid, da det var en akut indlæggelse [i efteråret] om aftenen.	Intet svar
13	Kom akut til afdelingen første gang. Blev opereret før tid akut anden gang.	Godt
ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
1	Datoen for mit besøg på øjenafdelingen blev ændret med kort varsel. Det kostede mig penge at ændre []billetten, og i stedet for at køre frem og tilbage [], måtte jeg overnatte på patienthotellet og betale for min hustru. Ovennævnte drejer sig KUN om mit sidste besøg, øvrige har været OK.	Godt
2	NB. Ambulant - Patienthotellet.	Godt
4	Det var overraskende kort tid - en uge fra min egen læge skrev til øjenafdelingen, og til jeg fik brev fra øjenafdelingen med dato for indlæggelsen, som var under to måneder senere!	Virkelig godt
8	Det var da fint nok.	Det kan jeg ikke vurdere
16	I forbindelse med et kontrolbesøg på afdelingen blev operationen besluttet. Under undersøgelsen fik jeg en tid til operation ti dage efter. Her var et afbud, så det passede fint.	Virkelig godt
19	Det har ikke været særlig lang ventetid for os.	Virkelig godt
21	Efter forundersøgelse og orientering om forløbet af den kommende behandling på afdelingen blev jeg dagen efter kontaktet af vejlederen, der undskyldte, at hun havde orienteret mig om en forkert behandling. Samtidig blev jeg orienteret om den behandling, jeg har været igennem.	Virkelig godt
22	Der var to-tre ugers ventetid fra jeg blev informeret til der var booket en tid til operation. Den korte tid gjorde det nemmere at acceptere det, som skulle ske.	Godt
23	Jeg synes, det er virkelig dårlig planlægning, at man får en tid, hvorefter den bliver udskudt, fordi sygeplejerskerne skal på kursus. Det må være muligt at se to måneder frem i jeres system! For mig var det et problem, fordi jeg skulle arrangere kørsel og pasning af børn. Heldigvis kom jeg på en venteliste og fik hurtigt en ny tid.	Godt

✎	24 Jeg blev ikke indlagt, men blev opereret ambulat. Jeg overnattede på patienthotellet, fordi jeg kommer langvejs fra og skulle til kontrol den næste dag.	Virkelig godt
✎	30 Jeg kommer fra København, og jeg synes, det var meget fint, at der blev taget højde for transporttiden i de tidspunkter, jeg skulle møde på afdelingen til hhv. forundersøgelse, operation og efterkontrol.	Virkelig godt
✎	31 []. Det var akut henvisning fra sygehus. [].	Virkelig godt
✎	32 Gerne kortere ventetid.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	3 Jeg fik et meget fint og ikke mindst hurtigt forløb.	Virkelig godt
✎	4 Akut henvisning fra [andet sygehus]. Var tidligere akut henvist til Holstebro sygehus af den praktiserende speciallæge. Dette førte dog ikke til et behandlingstilbud, hvorefter jeg valgte [førstnævnte sygehus] efter et samråd med Regionskontoret. Desværre kom jeg ret sent i behandling, hvilket medfører et længere forløb.	Godt
✎	5 Blev henvist fra et andet sygehus. Oplevede afdelingen som meget fleksibel til en akut øjensygdom.	Virkelig godt

Øjenafdeling J, Århus Sygehus










Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afdeling J	Samlet indtryk
4	Jeg blev modtaget af sygeplejerske og hjulpet.	Virkelig godt
11	Blev modtaget af to meget kompetente læger, den ene læge NN. Derefter indlagt om natten, hvor mit øje blev dryppet hver time.	Intet svar
ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
3	Jeg blev slet i modtaget, men fandt da ud af at henvende mig i en skranke. Her blev jeg peget i retning af venterummet. Ingen modtog mig, jeg fandt selv rundt.	Godt
4	God oplevelse, venligt personale. Jeg fik megen opmærksomhed!	Virkelig godt
8	En pæn modtagelse og nogle søde sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Hvorfor får jeg at vide, at vi er to patienter, der er indkaldt til samme tidspunkt, og de ikke ved hvem, der skal først! Det er da spild af den enes tid!	Godt
18	Sygeplejerskerne har været godt sat ind i sagen, men man følte sig af og til lidt overset af sekretærrerne i lugen, fordi de har talt privat.	Virkelig godt
19	Dejligt afslappende og super godt personale. Vi har kun rosende ord.	Virkelig godt
20	De er altid velforberejede, og selvom man modtages af forskellige personer, har de altid sat sig ind i ens "historie".	Virkelig godt
21	Der var lidt forvirring om, hvor jeg skulle være, men det var ikke et problem - hele EDB-systemet var nede.	Virkelig godt
22	De involverede læger og sygeplejersker var venlige og yderst professionelle.	Godt
24	Alle var søde og imødekommende.	Virkelig godt
32	Lidt forvirrende, da der var så mange patienter.	Godt
37	Positiv modtagelse.	Virkelig godt
40	Alle er gode til at tale til børnene i børnehøjde - både i receptionen og selve lægerne!	Virkelig godt
41	Godt. Jeg boede på Patienthotellet.	Virkelig godt
43	Blev modtaget af en dame, som var sød og smilende - og orienterede mig om ventetiden.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	4 Blev godt modtaget af en venlig og kompetent vagtlæge og sygeplejerske om aftenen, og efter grundig undersøgelse henvist til patienthotellet med henblik på operation den næste dag.	Godt

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - Afdeling J	Håndtering af fejl
 2	Jeg ved ikke, om man kan sige, om der var fejl. I forløbet blev jeg tilset af mange øjenlæger, indtil jeg kom til læge NN. Det synes jeg var underligt. Under behandling fik jeg forskellig medicin af forskellige læger, indtil jeg kom til læge NN, der fandt det rigtige medicin, der kunne få smerterne væk.	Intet svar
ID	Kommentarer - Patienthotel J	Håndtering af fejl
 5	Sygeplejersken glemte at sige til mig, at jeg skal lukke øjnene lige efter [operation].	Dårligt
 6	Mine operationer har ikke været vellykkede, derfor skal jeg endnu engang opereres.	Godt
 9	Jeg fik en usædvanlig kraftig [reaktion] efter operationen, dagen efter forbindingen blev taget af. Jeg opdagede det selv og tog tilbage til sygehuset. Det blev mistænkt for infektion, og jeg blev behandlet effektivt efter alle forholdsregler.	Godt
 14	Blev glemt efter opvågning og måtte selv kontakte personale og spørge ind til efterbehandling.	Dårligt
 17	Jeg har oplevet at komme til at se dårligere på det øje, jeg fik opereret.	Godt
 42	Fik ikke at vide, øjendråberne skulle rystes godt.	Intet svar
 42	Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle ryste øjendråberne.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
 1	Fik hudafskrabning [i øjet].	Intet svar

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afdeling J	Samlet indtryk
2	Jeg var meget imponeret over lægernes grundighed, hvor man allierede sig med kolleger, når der var tvivlsspørgsmål. Det var blot til min fordel, og det er jeg meget tilfreds med.	Godt
11	Var kun indlagt en nat. Opereret næste dag. De følgende 1-2 uger, dagligt eller hver anden dag til kontrol. Senere 1-2 ugers mellemrum. Har nu [bedre] syn ved den hurtige behandling.	Intet svar
13	Øjenlægerne er dygtige til øjne, men at se på hele menneskets "almentilstand" og situation lå uden for deres kapacitet (desværre). [Patienten] lå på neurologisk afdeling, og det var sygeplejerskernes job at fortælle lægerne, hvad de skulle observere. Det er kritisabelt, at læger ikke er i stand til det.	Godt
ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
3	De var søde og venlige/omsorgsfulde på patienthotellet.	Godt
4	Meget kompetent behandling under trygge forhold!	Virkelig godt
8	Mangler info.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Kirurgerne er ikke gode nok til at kommunikere i forbindelse med samtaler før og efter operation []. Det er helt op til patienten at spørge om det relevante. Dette burde kvalitetssikres via nogle tjeklister.	Godt
20	Super samspil mellem afdelingen og ambulatoriet.	Virkelig godt
21	Jeg er meget tilfreds med behandlingsforløbet, alle fungerer selvstændigt og ansvarsbevidst. Det er betryggende, at det er naturligt for en læge at spørge en mere erfaren, hvis han er i tvivl om noget. Alle er travlt beskæftiget, men de synes ikke at være stressede, og omgangstonen er særdeles behagelig.	Virkelig godt
22	Var henvist fra ét sygehus til et andet sygehus. Skulle efter operationen gå til kontrol på det første sygehus. Denne overflytning var vanskelig, og procedurerne mellem de to sygehuse er forskellige. Det gav anledning til usikkerhed, og evt. er der også sket en fejlbehandling [].	Godt
24	Jeg har været meget igennem med mit dårlige øje og været på flere hospitaler uden godt resultat. Den bedste behandling og det bedste resultat har jeg fået hos jer. Jeg ser faktisk frem til at skulle til operation igen hos jer med min andet dårlige øje, da det første resultat blev så godt :)	Virkelig godt
25	Operationen tog en halv time under lokalbedøvelse, og to timer senere kunne jeg gå over på patienthotellet. De tre følgende dage var jeg en gang om morgenen til en fem minutters kontrol. Alt forløb let med minimal ventetid (under et kvarter).	Virkelig godt

Bilag 5

	26	Jeg fik mit ene øje opereret og var ikke indlagt. Vi boede på patienthotellet og var til ambulans undersøgelse i [et par] dage. Vi (min mand og jeg) fik en virkelig fin service både på sygehuset og hotellet.	Virkelig godt
	28	Har været ovenud tilfreds hele vejen igennem med behandling og pleje af min kone og mig.	Virkelig godt
	31	Nethinden gik løs igen efter første operation, det kan øjenafdelingen vel ikke gøre for?	Virkelig godt
	32	Efter operation indlagt på patienthotellet.	Godt
	38	Lang ventetid udover aftalt mødetid.	Virkelig godt
	42	Meget godt, en dygtig og meget behagelig læge NN.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Behandlingsforløbet er endnu ikke afsluttet, og jeg kan derfor ikke vurdere resultatet endnu. [Senerne] skal endnu en operation finde sted. Som følge af behandlingen udvikles der grå stær inden for en to årig periode, som også kræver behandling ifølge overlægens information. Var jeg kommet i den rette behandling ved første henvisning, ville en operation have været tilstrækkelig - også ifølge overlægens information.	Godt

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Samlet indtryk	
ID Kommentarer - Afdeling J			
✎	2	Jeg glæder mig til at blive færdigbehandlet []. Jeg er dybt taknemmelig for, at mit syn blev reddet på [det ene] øje, er blind på [det andet] øje. Jeg skylder læge NN en stor tak og fik en fantastisk sygepleje-behandling plus snak med Blindeinstituttet ved socialrådgiver og psykolog. Det var enestående. Jeg har fået en fantastisk behandling.	Godt
✎	4	Jeg har selv valgt ikke at drikke alkohol, mens jeg får binyrebarkhormon.	Virkelig godt
✎	13	Lægen burde have modtaget udskrivespapirerne ganske kort tid efter udskrivelsen. Det varede et par uger.	Godt
		Samlet indtryk	
ID Kommentarer - Patienthotel J			
✎	5	Efter [operationen], sagde lægen til mig, at jeg sagtens kunne læse eller bruge computer tre dage efter. Men jeg fik at vide fra [en anden læge], at jeg skal bruge computer så lidt som muligt efter [operationen], ellers vil mit syn blive dårligere.	Intet svar
✎	11	Jeg tror ikke, min læge har hørt noget fra afdelingen. Han nævnte det i hvert fald på et tidspunkt, dog før jeg blev opereret.	Virkelig godt
✎	11	Jeg tror ikke, min læge har modtaget noget om forløbet, måske efter operationen. Han nævnte det på et tidspunkt.	Virkelig godt
✎	22	Med hensyn til hornhindesygdomme er der kvalitetsforskel mellem [to sygehuse]. Jeg vil, hvis det andet øje også skal opereres foretrække at gå til kontrol på [et sygehus eller evt. et tredje sygehus].	Godt
✎	31	Jeg fik ikke at vide, der skulle gå tre måneder, før olien kunne fjernes fra øjet!	Virkelig godt
✎	36	Vil gerne tilføje, at fire-fem dages sygemelding var for lidt. Det kunne godt have været en uge mere. Vanskeligt at klare i butik, hvor man skal [lave en masse] og bevæge sig meget. Blev meget svimmel og utilpas.	Godt
		Samlet indtryk	
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			
✎	4	Det har været et problem at få oplyst regler for eventuel transport/patienthotel. Efter operationen bad overlægen mig om at blive på patienthotellet til efterundersøgelse den næste dag, men der blev jeg mødt med krav om, at så måtte jeg selv betale, hvad jeg også gjorde. Da jeg skulle forlade sygehuset dagen efter operationen var beskeden, at jeg kunne tage et offentligt transportmiddel. Det var jeg ikke i stand til og var indstillet på at vente mindst seks timer til en pårørende kunne hente mig. Tilfældigt kommer en sygeplejerske forbi og siger, at jeg da skulle køres hjem nu. Det er først gang, at jeg i mit [lange liv] har haft brug for praktisk hjælp, og så er det tilfældige sekretærer	Godt

Bilag 5

der skalter og valter og siger, at det beror på om jeg kan gå - og det kan jeg da heldigvis. Jeg har været til flere opfølgende undersøgelser på afdelingen. Hver gang har jeg fået hjælp til transport af pårørende - min største bekymring lige nu er, at jeg ved den næste operation bliver stillet i samme situation som sidst.

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.