

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

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



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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	177
Besvarelser fra afdelingens patienter:	113
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

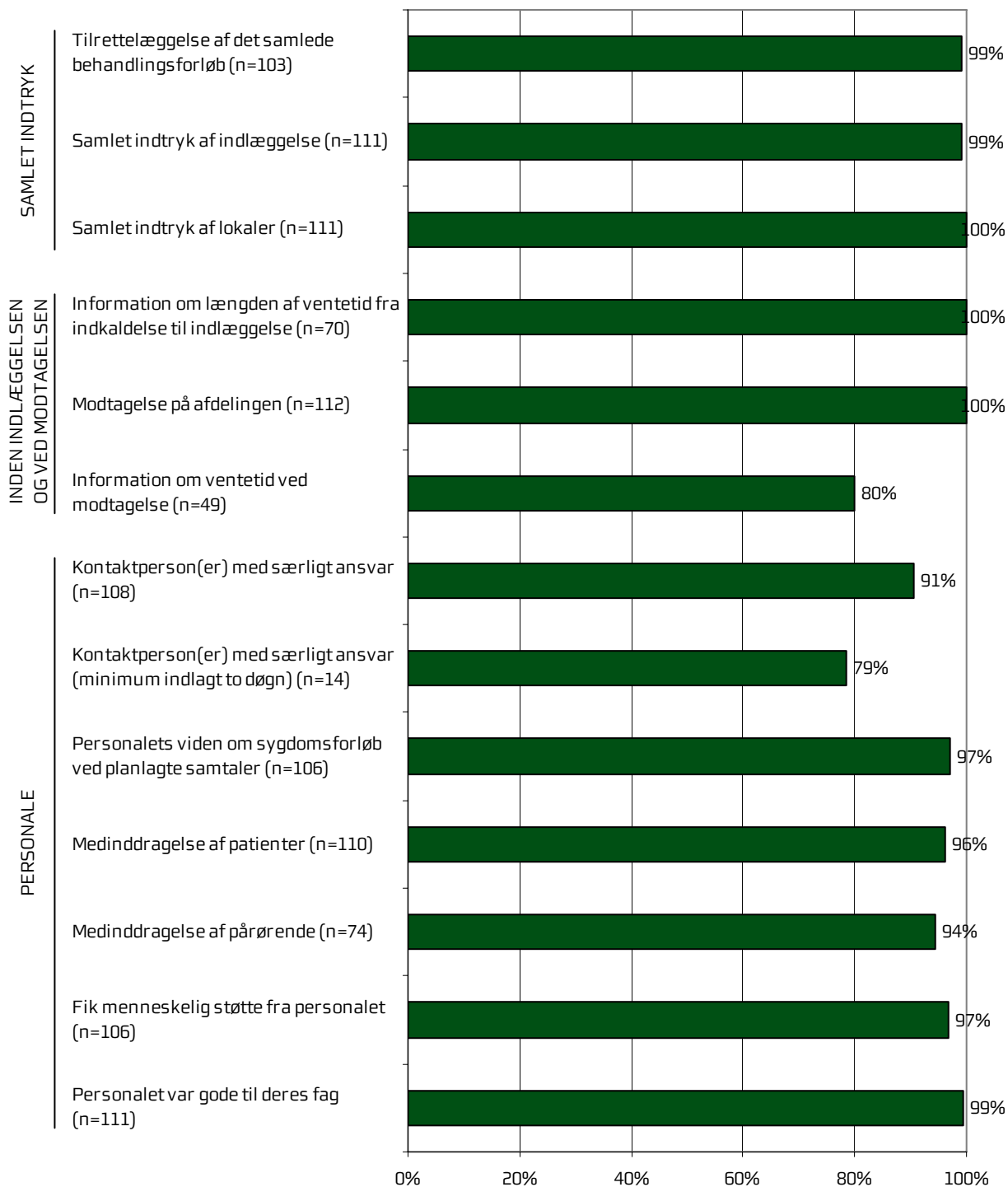
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

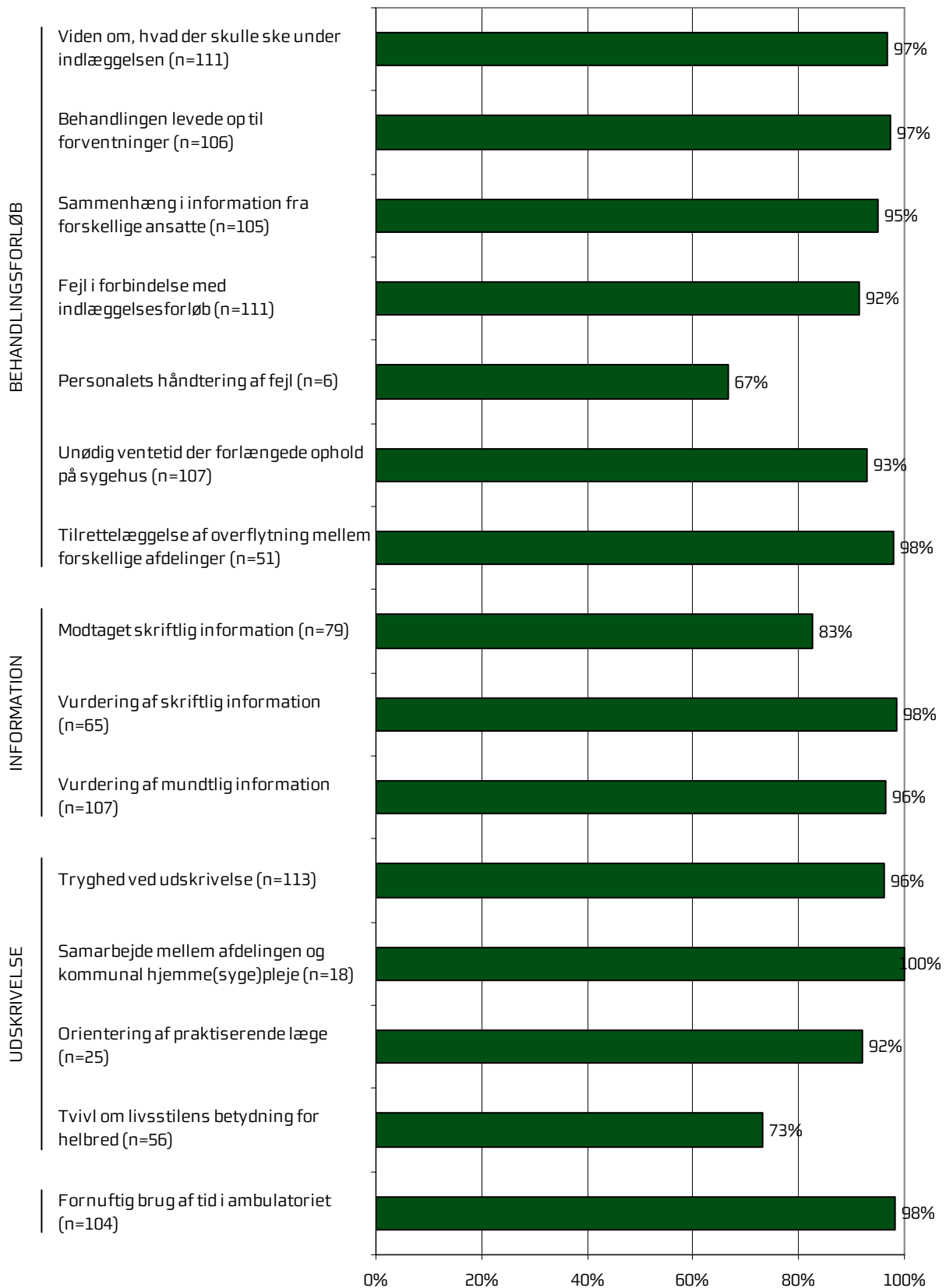
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

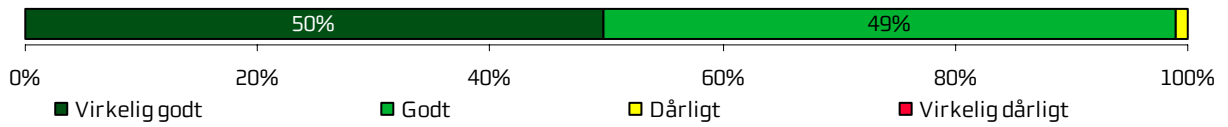
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

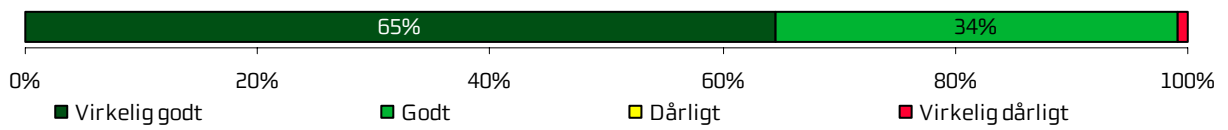
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

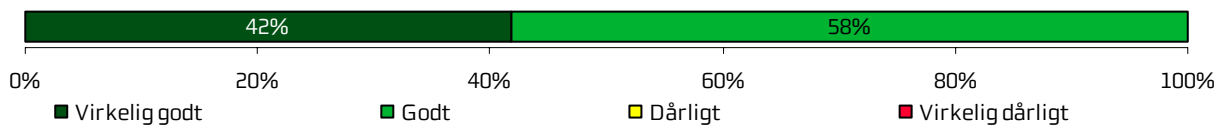
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=103)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=111)



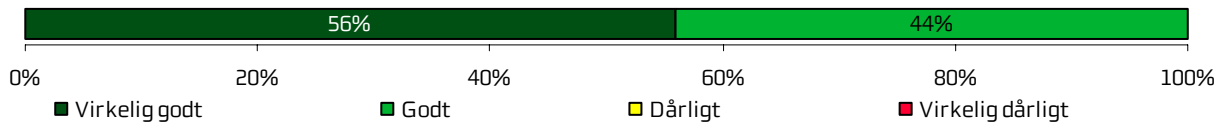
Samlet indtryk af lokaler (n=111)



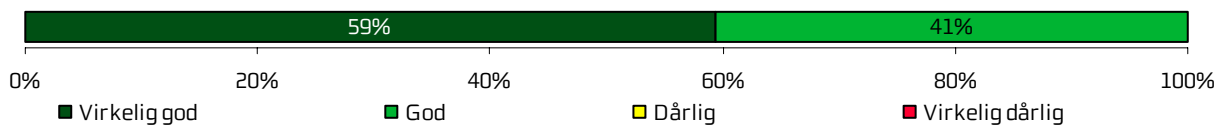
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	98 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	99 %	98 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		100 %	97 %	100 %	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

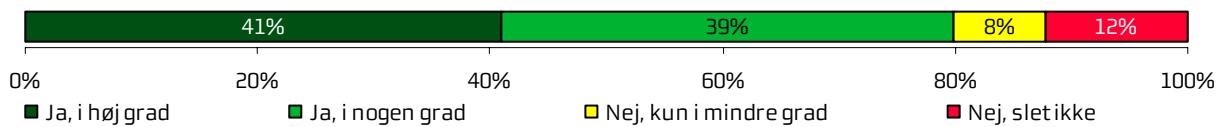
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=70)



Modtagelse på afdelingen (n=112)



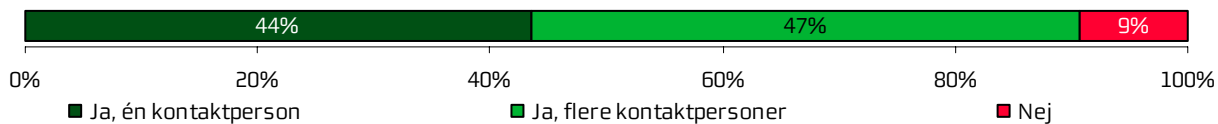
Information om ventetid ved modtagelse (n=49)



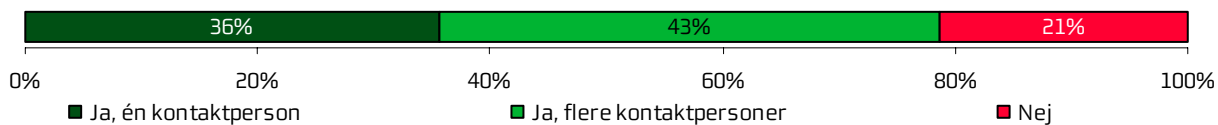
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	99 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		80 %	72 %	82 %	61 %	73 %

Personale

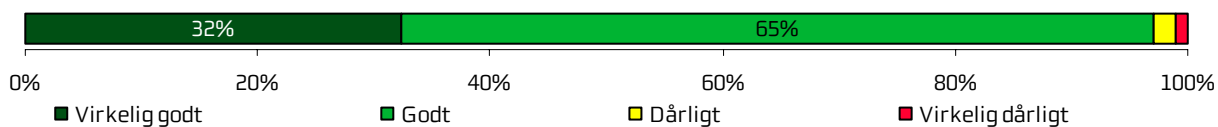
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=108)



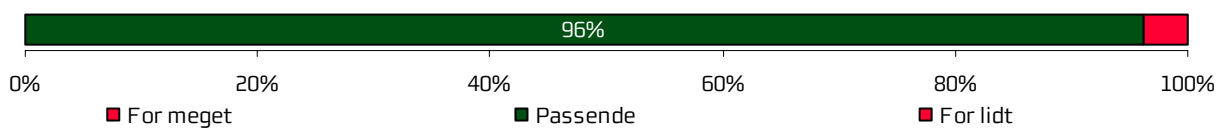
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=14)



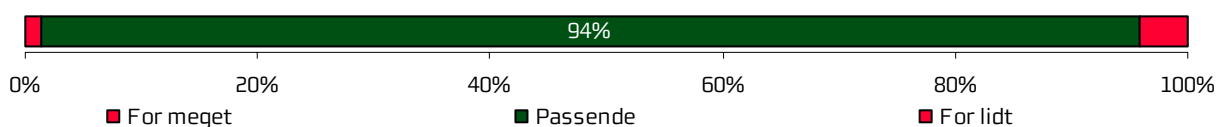
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=106)



Medinddragelse af patienter (n=110)



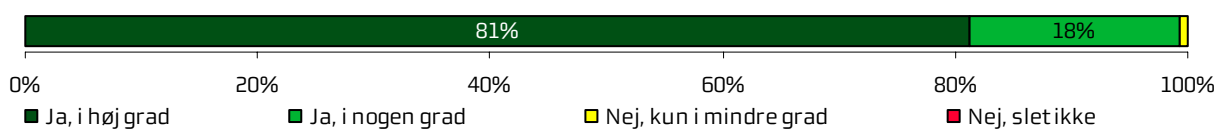
Medinddragelse af pårørende (n=74)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=106)



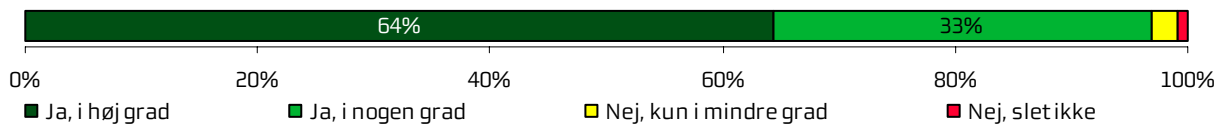
Personalet var gode til deres fag (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	90 %	88 %	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		79 %	-	91 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	97 %	96 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	95 %	95 %	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	89 %	93 %	80 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	95 %	97 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	99 %	94 %	97 %

Behandlingsforløb

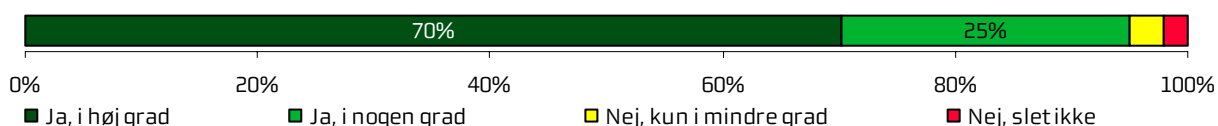
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=111)



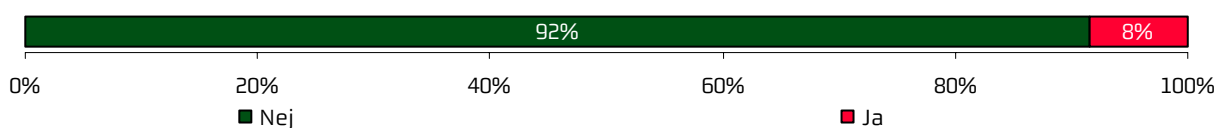
Behandlingen levede op til forventninger (n=106)



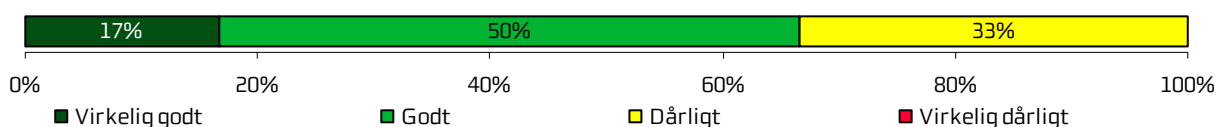
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



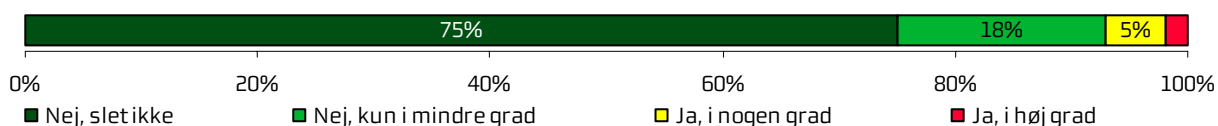
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=111)



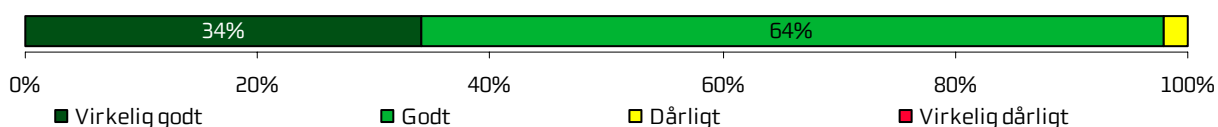
Personalets håndtering af fejl (n=6)



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



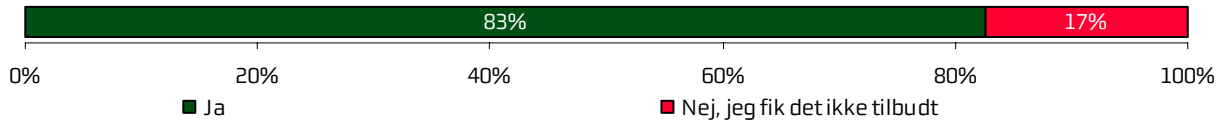
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=51)



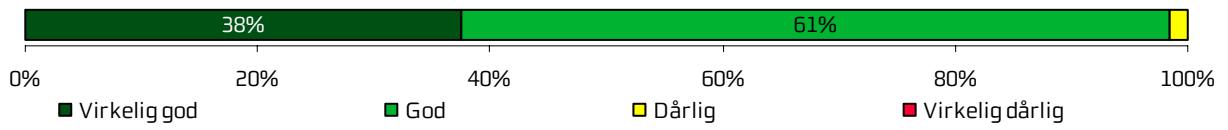
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	94 %	95 %	75 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	96 %	95 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	94 %	94 %	86 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	77 %	61 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	85 %	89 %	73 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	95 %	87 %	91 %

Information

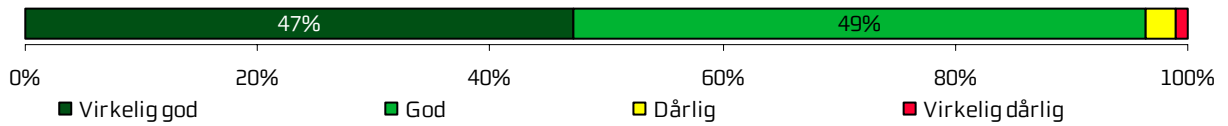
Modtaget skriftlig information (n=79)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



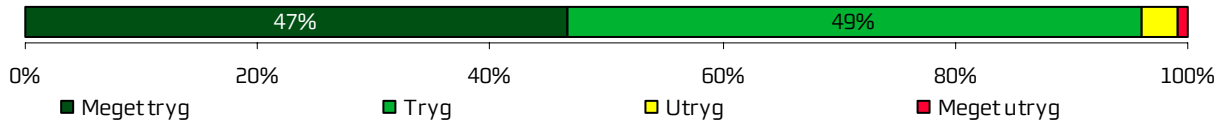
Vurdering af mundtlig information (n=107)



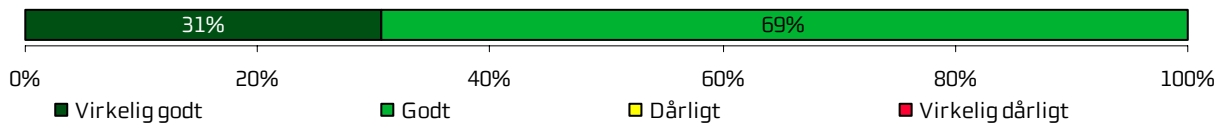
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		83 %	-	91 %	48 %	60 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	98 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	99 %	98 %	86 %	93 %

Udskrivelse

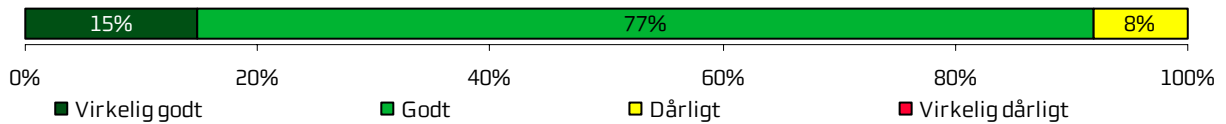
Tryghed ved udskrivelse (n=113)



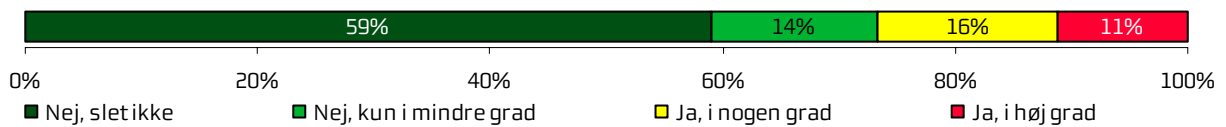
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



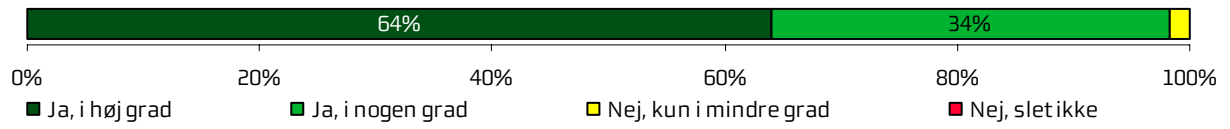
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	93 %	93 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	86 %	95 %	89 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	76 %	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	81 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=104)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		98 %	92 %	96 %	84 %	90 %

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. 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) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	64%	100%
Køn		
Mand	48%	50%
Kvinde	52%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	27%	28%
20-39 år	16%	20%
40-59 år	24%	23%
60-79 år	26%	23%
80- år	7%	6%

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		113		100%
Køn				
Mand		54		48%
Kvinde		59		52%
Aldersgruppe				
0-19 år		31		27%
20-39 år		18		16%
40-59 år		27		24%
60-79 år		29		26%
80- år		8		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		91		85%
Pårørende		16		15%
Modersmål				
Dansk		107		95%
Ikke dansk		6		5%
Indlæggelsesform				
Akut		41		36%
Planlagt		72		64%
Diagnose				
DJ351		3		3%
Øvrige		110		97%
Afsnit				
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB		100		88%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		12%

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	50	49	1	0	103	7
Køn						
Mand	49	49	2	0	50	4
Kvinde	51	49	0	0	53	3
Aldersgruppe						
0-19 år	44	56	0	0	31	0
20-39 år	42	58	0	0	17	0
40-59 år	48	47	5	0	23	2
60-79 år	60	40	0	0	25	4
80- år	58	42	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	54	1	0	81	7
Pårørende	62	38	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	51	48	1	0	97	7
Ikke dansk	29	71	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	47	0	0	35	5
Planlagt	48	51	2	0	68	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	50	49	1	0	100	7
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	50	49	1	0	92	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	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	65	34	0	1	111
Køn					
Mand	60	38	0	2	54
Kvinde	69	31	0	0	57
Aldersgruppe					
0-19 år	61	39	0	0	31
20-39 år	42	58	0	0	17
40-59 år	59	37	0	4	26
60-79 år	84	16	0	0	29
80- år	77	23	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	61	37	0	1	89
Pårørende	68	32	0	0	16
Modersmål					
Dansk	66	33	0	1	105
Ikke dansk	47	53	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	75	25	0	0	40
Planlagt	59	40	0	1	71
Diagnose					
DJ351	-	-	-	-	3
Øvrige	65	34	0	1	108
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	66	33	0	1	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	58	0	0	111
Køn					
Mand	34	66	0	0	53
Kvinde	49	51	0	0	58
Aldersgruppe					
0-19 år	37	63	0	0	30
20-39 år	31	69	0	0	17
40-59 år	45	55	0	0	27
60-79 år	41	59	0	0	29
80- år	77	23	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	90
Pårørende	41	59	0	0	15
Modersmål					
Dansk	43	57	0	0	105
Ikke dansk	29	71	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	55	45	0	0	40
Planlagt	35	65	0	0	71
Diagnose					
DJ351	-	-	-	-	3
Øvrige	43	57	0	0	108
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	43	57	0	0	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13

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	56	44	0	0	70	2	41
Køn							
Mand	55	45	0	0	39	0	15
Kvinde	57	43	0	0	31	2	26
Aldersgruppe							
0-19 år	51	49	0	0	23	0	8
20-39 år	62	38	0	0	13	1	4
40-59 år	58	42	0	0	14	0	13
60-79 år	57	43	0	0	16	1	12
80- år	-	-	-	-	4	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	53	47	0	0	55	2	34
Pårørende	72	28	0	0	11	0	5
Modersmål							
Dansk	57	43	0	0	65	2	40
Ikke dansk	36	64	0	0	5	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	41
Planlagt	56	44	0	0	70	2	0
Diagnose							
DJ351	-	-	-	-	3	0	0
Øvrige	55	45	0	0	67	2	41
Afsnit							
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	56	44	0	0	62	2	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	112
Køn					
Mand	53	47	0	0	54
Kvinde	66	34	0	0	58
Aldersgruppe					
0-19 år	58	42	0	0	31
20-39 år	52	48	0	0	18
40-59 år	60	40	0	0	27
60-79 år	68	32	0	0	28
80- år	50	50	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	55	45	0	0	90
Pårørende	74	26	0	0	16
Modersmål					
Dansk	61	39	0	0	106
Ikke dansk	29	71	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	66	34	0	0	41
Planlagt	56	44	0	0	71
Diagnose					
DJ351	-	-	-	-	3
Øvrige	59	41	0	0	109
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	61	39	0	0	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

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	41	39	8	12	49	4
Køn						
Mand	38	41	4	18	29	1
Kvinde	46	35	15	4	20	3
Aldersgruppe						
0-19 år	49	33	11	7	16	2
20-39 år	39	48	0	13	8	0
40-59 år	19	45	0	35	11	0
60-79 år	52	38	10	0	10	0
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	45	7	12	40	3
Pårørende	61	13	13	13	8	1
Modersmål						
Dansk	40	39	8	13	46	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	38	56	6	0	11	3
Planlagt	42	34	8	16	38	1
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	2	0
Øvrige	38	41	8	13	47	4
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	41	39	7	12	41	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	13	13	8	0

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	44	47	9	108
Køn				
Mand	42	44	13	53
Kvinde	45	50	5	55
Aldersgruppe				
0-19 år	29	64	7	31
20-39 år	44	56	0	18
40-59 år	51	25	24	25
60-79 år	53	43	4	26
80- år	45	41	14	8
Skema udfyldt af				
Patienten	49	42	9	86
Pårørende	19	68	13	16
Modersmål				
Dansk	41	50	9	102
Ikke dansk	82	0	18	6
Indlæggelsesform				
Akut	33	52	15	39
Planlagt	50	44	6	69
Diagnose				
DJ351	-	-	-	3
Øvrige	44	47	10	105
Afsnit				
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	42	49	9	96
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	25	8	12

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	36	43	21	14
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	42	42	17	12
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	60	20	20	5
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	42	33	25	12
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	36	43	21	14
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	25	50	25	12
Planlagt	-	-	-	2
Diagnose				
DJ351	-	-	-	0
Øvrige	36	43	21	14
Afsnit				
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	36	43	21	14
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	32	65	2	1	106	3
Køn						
Mand	29	67	2	2	52	1
Kvinde	35	63	2	0	54	2
Aldersgruppe						
0-19 år	35	65	0	0	29	1
20-39 år	23	77	0	0	18	0
40-59 år	21	66	9	4	24	2
60-79 år	41	59	0	0	27	0
80- år	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	70	2	1	85	2
Pårørende	45	55	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	33	65	1	1	100	3
Ikke dansk	18	65	18	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	66	0	0	38	1
Planlagt	32	64	3	2	68	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	31	66	2	1	103	3
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	33	64	2	1	94	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12	0

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	0	96	4	110
Køn				
Mand	0	94	6	53
Kvinde	0	98	2	57
Aldersgruppe				
0-19 år	0	97	3	31
20-39 år	0	94	6	18
40-59 år	0	92	8	26
60-79 år	0	100	0	27
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	88
Pårørende	0	100	0	16
Modersmål				
Dansk	0	96	4	104
Ikke dansk	0	100	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	40
Planlagt	0	94	6	70
Diagnose				
DJ351	-	-	-	3
Øvrige	0	96	4	107
Afsnit				
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	0	96	4	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	12

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	1	94	4	74	36
Køn					
Mand	0	95	5	38	15
Kvinde	3	94	3	36	21
Aldersgruppe					
0-19 år	4	96	0	29	2
20-39 år	0	87	13	8	10
40-59 år	0	86	14	15	11
60-79 år	0	100	0	15	12
80- år	0	100	0	7	1
Skema udfyldt af					
Patienten	2	92	6	53	35
Pårørende	0	100	0	16	0
Modersmål					
Dansk	1	94	4	71	34
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	26	14
Planlagt	2	91	6	48	22
Diagnose					
DJ351	-	-	-	3	0
Øvrige	1	94	4	71	36
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	2	94	5	66	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	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	73	23	1	2	106	5
Køn						
Mand	64	32	0	4	52	2
Kvinde	82	15	3	0	54	3
Aldersgruppe						
0-19 år	76	20	0	4	29	2
20-39 år	80	16	4	0	17	1
40-59 år	69	24	3	4	26	1
60-79 år	69	31	0	0	26	1
80- år	77	23	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	2	1	86	3
Pårørende	59	34	0	7	14	2
Modersmål						
Dansk	74	23	1	2	100	5
Ikke dansk	65	35	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	81	19	0	0	38	2
Planlagt	69	26	2	3	68	3
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	74	23	1	2	103	5
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	75	23	0	2	95	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	18	0	11	2

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	81	18	1	0	111	2
Køn						
Mand	82	18	0	0	52	2
Kvinde	80	18	1	0	59	0
Aldersgruppe						
0-19 år	73	27	0	0	31	0
20-39 år	90	6	4	0	18	0
40-59 år	70	30	0	0	26	1
60-79 år	89	11	0	0	28	1
80- år	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	89	2
Pårørende	81	19	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	105	2
Ikke dansk	65	35	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	86	14	0	0	41	0
Planlagt	79	20	1	0	70	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	82	18	1	0	108	2
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	82	18	0	0	99	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	17	8	0	12	1

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	64	33	2	1	111	2
Køn						
Mand	74	23	1	2	53	1
Kvinde	55	42	3	0	58	1
Aldersgruppe						
0-19 år	54	42	3	0	31	0
20-39 år	52	40	8	0	18	0
40-59 år	68	29	0	4	27	0
60-79 år	78	22	0	0	28	1
80- år	74	26	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	1	89	2
Pårørende	74	26	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	64	32	2	1	105	2
Ikke dansk	65	35	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	46	0	0	39	2
Planlagt	70	25	3	1	72	0
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	63	33	2	1	108	2
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	65	33	1	1	98	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	15	0	13	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	76	21	3	0	106	4
Køn						
Mand	81	17	2	0	50	2
Kvinde	72	25	3	0	56	2
Aldersgruppe						
0-19 år	73	27	0	0	29	1
20-39 år	64	27	10	0	18	0
40-59 år	68	32	0	0	25	2
60-79 år	90	6	4	0	27	0
80- år	100	0	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	3	0	84	4
Pårørende	81	19	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	101	3
Ikke dansk	100	0	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	74	24	3	0	37	2
Planlagt	78	20	2	0	69	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	76	21	3	0	103	4
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	78	20	2	0	94	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	8	0	12	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	70	25	3	2	105	6
Køn						
Mand	71	22	2	4	50	3
Kvinde	69	27	4	0	55	3
Aldersgruppe						
0-19 år	60	33	7	0	30	1
20-39 år	82	18	0	0	17	1
40-59 år	62	26	4	8	26	1
60-79 år	80	20	0	0	25	2
80- år	84	16	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	27	2	2	84	5
Pårørende	68	25	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	70	25	3	2	99	6
Ikke dansk	82	18	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	33	0	0	40	1
Planlagt	72	20	5	3	65	5
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	69	26	3	2	102	6
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	70	25	3	2	93	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	111
Køn			
Mand	91	9	54
Kvinde	93	7	57
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	31
20-39 år	88	12	18
40-59 år	84	16	27
60-79 år	100	0	28
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	89
Pårørende	94	6	16
Modersmål			
Dansk	91	9	105
Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelsesform			
Akut	95	5	40
Planlagt	90	10	71
Diagnose			
DJ351	-	-	3
Øvrige	91	9	108
Afsnit			
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	91	9	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	12

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	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	-	-	-	-	3	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	50	33	0	6	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	17	50	33	0	6	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	20	40	40	0	5	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	0	0
Øvrige	17	50	33	0	6	2
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	17	50	33	0	6	2
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	75	18	5	2	107	4
Køn						
Mand	69	21	7	2	51	2
Kvinde	81	14	3	2	56	2
Aldersgruppe						
0-19 år	73	17	7	4	29	2
20-39 år	69	23	8	0	18	0
40-59 år	69	27	4	0	27	0
60-79 år	89	11	0	0	26	1
80- år	68	0	16	16	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	21	4	2	86	3
Pårørende	86	7	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	77	16	5	2	102	3
Ikke dansk	43	57	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	71	23	5	0	40	1
Planlagt	77	14	5	3	67	3
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	74	18	5	2	104	4
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	76	18	4	2	94	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	15	0	13	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	34	64	2	0	51	1	56
Køn							
Mand	36	60	4	0	28	1	23
Kvinde	32	68	0	0	23	0	33
Aldersgruppe							
0-19 år	31	69	0	0	17	1	13
20-39 år	54	46	0	0	10	0	8
40-59 år	21	68	11	0	10	0	17
60-79 år	31	69	0	0	10	0	14
80-år	-	-	-	-	4	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	30	68	3	0	41	0	46
Pårørende	63	38	0	0	8	1	7
Modersmål							
Dansk	36	62	2	0	48	1	53
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	33	67	0	0	15	1	22
Planlagt	34	63	3	0	36	0	34
Diagnose							
DJ351	-	-	-	-	3	0	0
Øvrige	32	66	2	0	48	1	56
Afsnit							
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	36	62	2	0	42	1	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	0	3

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	59	13	10	17	79	24
Køn						
Mand	68	11	5	16	38	12
Kvinde	50	15	15	19	41	12
Aldersgruppe						
0-19 år	76	13	8	3	25	5
20-39 år	55	8	30	8	14	4
40-59 år	50	17	6	27	18	8
60-79 år	50	17	6	28	18	6
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	10	16	61	21
Pårørende	56	7	15	22	14	2
Modersmål						
Dansk	59	14	10	17	74	23
Ikke dansk	57	0	21	21	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	10	41	0	48	20	13
Planlagt	75	4	14	7	59	11
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	61	14	7	18	76	24
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	58	14	11	17	71	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	0	0	25	8	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	38	61	2	0	65	0
Køn						
Mand	26	74	0	0	32	0
Kvinde	49	47	3	0	33	0
Aldersgruppe						
0-19 år	54	41	4	0	24	0
20-39 år	24	76	0	0	13	0
40-59 år	32	68	0	0	13	0
60-79 år	31	69	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	66	0	0	51	0
Pårørende	47	44	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	37	61	2	0	61	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	80	0	0	10	0
Planlagt	41	57	2	0	55	0
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	34	64	2	0	62	0
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	39	59	2	0	59	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	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	47	49	3	1	107
Køn					
Mand	50	45	4	2	53
Kvinde	44	54	1	0	54
Aldersgruppe					
0-19 år	56	44	0	0	30
20-39 år	35	60	6	0	18
40-59 år	40	48	8	5	23
60-79 år	54	46	0	0	28
80- år	36	64	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	3	1	85
Pårørende	68	32	0	0	16
Modersmål					
Dansk	48	48	3	1	101
Ikke dansk	29	71	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	36
Planlagt	46	49	4	1	71
Diagnose					
DJ351	-	-	-	-	3
Øvrige	46	50	3	1	104
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	48	49	2	1	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	13

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	47	49	3	1	113
Køn					
Mand	51	43	4	2	54
Kvinde	42	55	2	0	59
Aldersgruppe					
0-19 år	58	42	0	0	31
20-39 år	35	65	0	0	18
40-59 år	42	49	5	4	27
60-79 år	49	44	7	0	29
80- år	36	64	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	3	1	91
Pårørende	55	45	0	0	16
Modersmål					
Dansk	48	48	3	1	107
Ikke dansk	29	71	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	44	52	4	0	41
Planlagt	48	48	2	1	72
Diagnose					
DJ351	-	-	-	-	3
Øvrige	47	49	3	1	110
Afsnit					
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	48	49	2	1	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	15	0	13

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	31	69	0	0	18	4	85
Køn							
Mand	21	79	0	0	10	1	40
Kvinde	45	55	0	0	8	3	46
Aldersgruppe							
0-19 år	26	74	0	0	7	3	20
20-39 år	-	-	-	-	3	0	15
40-59 år	-	-	-	-	3	0	23
60-79 år	-	-	-	-	2	0	24
80- år	-	-	-	-	3	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	35	65	0	0	16	3	68
Pårørende	-	-	-	-	2	1	12
Modersmål							
Dansk	24	76	0	0	15	4	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	29	71	0	0	9	3	26
Planlagt	32	68	0	0	9	1	60
Diagnose							
DJ351	-	-	-	-	1	0	2
Øvrige	33	67	0	0	17	4	84
Afsnit							
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	23	77	0	0	13	4	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0	6

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	15	77	8	0	25	81
Køn						
Mand	10	80	10	0	10	41
Kvinde	18	75	7	0	15	40
Aldersgruppe						
0-19 år	20	60	20	0	5	25
20-39 år	-	-	-	-	3	15
40-59 år	14	86	0	0	7	17
60-79 år	20	80	0	0	5	21
80- år	14	86	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	8	86	5	0	20	65
Pårørende	40	40	20	0	5	10
Modersmål						
Dansk	15	76	8	0	24	76
Ikke dansk	-	-	-	-	1	5
Indlæggelsesform						
Akut	31	60	9	0	12	26
Planlagt	0	92	8	0	13	55
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	0	3
Øvrige	15	77	8	0	25	78
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	13	79	8	0	24	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	10

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	59	14	16	11	56	54
Køn						
Mand	61	10	18	11	28	26
Kvinde	57	19	13	11	28	28
Aldersgruppe						
0-19 år	78	16	5	0	13	18
20-39 år	56	31	12	0	6	12
40-59 år	52	7	14	27	15	9
60-79 år	49	17	23	11	18	11
80- år	-	-	-	-	4	4
Skema udfyldt af						
Patienten	50	18	19	14	46	42
Pårørende	100	0	0	0	7	9
Modersmål						
Dansk	59	15	13	12	52	52
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	44	25	13	19	17	23
Planlagt	66	10	17	8	39	31
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	1	2
Øvrige	58	15	16	11	55	52
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	59	14	14	12	49	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	29	0	7	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	34	2	0	104	8
Køn						
Mand	66	32	2	0	51	3
Kvinde	62	36	1	0	53	5
Aldersgruppe						
0-19 år	62	38	0	0	29	2
20-39 år	46	50	4	0	18	0
40-59 år	58	38	4	0	24	3
60-79 år	78	22	0	0	26	2
80- år	90	10	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	38	2	0	83	7
Pårørende	73	27	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	64	34	2	0	99	7
Ikke dansk	64	36	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	65	35	0	0	39	2
Planlagt	63	34	3	0	65	6
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	64	34	2	0	101	8
Afsnit						
Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	65	34	1	0	92	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	8	0	12	1

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.

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

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
✎	1 Alle tog sig tid til spørgsmål. :) Især tak til læge NN.	Virkelig godt
✎	2 Da jeg skulle opereres (akut) måtte jeg nødvendigvis tale med en speciallæge. En portør fulgte mig over. Jeg gik efter eget ønske selv, men kun iført hospitalstøj. Jeg blev noget forundret over, da vi kom til den ret store hal - at der sad så mange mennesker og ventede (samme sted som patienter og andre venter på at få taget blodprøve). Jeg synes, at ventetiden her var ALT, ALT for lang på samtalen med speciallægen. Jeg sad i næsten "ingenting", mens jeg var rigtig dårlig. Havde mange smerter, og mit "upassende" tøj gjorde ikke situationen bedre. Her kunne man måske have valgt at sende mig afsted med en portør kort før jeg skulle til samtale. Jeg sad i fem kvarter med mange undrende blikke fra andre borgere.	Virkelig godt
✎	2 Jeg var fantastisk glad, fordi jeg fik en enestue. Tak :) Der var lang ventetid, da jeg var indlagt, og den dag, jeg skulle opereres, skulle jeg over og have en samtale med en læge NN. Jeg var virkelig dårlig og sad meget, meget lang tid - ret op og ned i en stol og ventede på at blive kaldt ind. Alt, alt for lang tid.	Virkelig godt
✎	6 God behandling. Mit barn var roligt og trygt ved situationen hele vejen igennem.	Virkelig godt
✎	7 Der var tid til dem, der var indlagt. Personalet var god til at vise ro og overblik, der bliver til stabil tryghed, hvis man har en smerte, der kan gøre en utrolig bange, hvilket jeg oplevede.	Virkelig godt
✎	9 Denne undersøgelse var en af de mange undersøgelser, jeg var igennem - jeg var på dette tidspunkt "kørt ned", både psykisk og fysisk, men personalet var gode til, at jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
✎	10 Efter tre uger var jeg til kontrol, og jeg havde det stadig dårligt, og var meget træt. De opdagede, at der var betændelse og jeg skulle i behandling. Fem dage efter ringede en sygeplejerske - hun spurgte om, hvordan jeg havde det. Det blev jeg meget berørt over. Det var flot. Hun ville også lige høre, om medicinen virkede, eller der skulle noget andet til. Alt i alt har jeg fået en god behandling. Jeg var ikke bare et nummer. Tak.	Virkelig godt
✎	11 Jeg blev meget syg af bedøvelsen. Jeg følte, at der blev taget ekstra hånd om mig af den grund. Dog følte jeg, at jeg var blevet meget støjgenerende for de andre tre patienter på den stue, jeg var indlagt på, grundet larmen når jeg kastede op.	Godt
✎	13 Jeg synes, der var rent og pænt da jeg kom, og selvfølgelig også da jeg tog hjem derfra :)	Virkelig godt
✎	14 Jeg synes, at hele indlæggelsestiden, lægerne, der undersøgte mig, plejepersonalet, og den information, jeg fik, var meget professionelt, og jeg følte mig meget tryk. De beholdt mig hellere flere dage for meget end for lidt. Selve proceduren efter udskrivelsen, hvor jeg skulle afvente svar på mine blodprøver, og hvordan jeg fik svar, var meget elendig i forhold til alt det super gode, jeg oplevede på selve sengeafsnittet.	Godt

Bilag 5

	16	1000 tak for en dejlig oplevelse. I ER bare gode til jeres arbejde. En særlig hilsen til læge NN. Tak for at du tog tid til mig. Alt gik bare hurtigt!	Virkelig godt
	18	Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt. Dejligt personale, der kunne deres arbejde.	Virkelig godt
	19	Faktisk kun én ting kunne være bedre: Jeg skulle til samtale hos læge NN og blev gående fulgt derover af en portør, og gik så selv "hjem" igen. Men jeg skulle vente i venteværelset sammen med en masse andre (bl.a. til blodprøvetagning) og det var ubehageligt i hospitalsskjorte, strømpesokker, helt skæv i hovedet (af sygdommen) og skidt tilpas. En indlagt person/patient kunne måske få lov at sidde et ikke så offentligt sted og vente, og ellers få besked på at tage noget tøj/sko/trøje på.	Godt
	20	Jeg skulle opereres som nr. to, kom dog faktisk på operationsstuen [eftermiddag], blev dårlig grundet væskemangel (fastet fra midnat) og smertestillende medicin. [Middag] fik jeg væske som drop, skulle have haft det på et tidligere tidspunkt! Det var måske årsagen til kraftig opkastning [om aftenen]. Ellers intet at bemærke.	Godt
	22	Det var min datter, der var indlagt og forløbet blev forlænget. Personalet tog rigtig god hånd om min datter, men i særdeleshed også mig.	Godt
	23	Min [lille] datter [] taler stadig om, hvor hyggeligt det var at være på hospitalet, trods hun var skidt. Kun ros tilovers til personalet.	Virkelig godt
	25	De var søde til at kigge ind på stuen for at se til mig. Godt mad og glade mennesker på afdelingen.	Godt
	27	En absolut positiv oplevelse - (når det nu var nødvendigt at være indlagt).	Virkelig godt
	28	Det var fantastisk søde mennesker, alle der arbejdede der.	Virkelig godt
	29	Jeg synes, at personalet var gode til at informere mig om, hvad der skulle til at ske.	Godt
	30	Det var godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Ros til alt plejepersonale, der var meget omsorgsfulde og hjælpsomme. Jeg savnede lidt mere konkret information fra lægen.	Godt
	35	Det kunne være rart, hvis man var bedre til at finde løsninger på f.eks. mit kateterproblem. Jeg snakkede aldrig med den læge, der opererede mig, så jeg havde ikke nogen idé om, hvordan operationen var gået, ud over hvad jeg i mit tilfælde kunne læse mig til i journalen. Det kunne være rart, men selvfølgelig er det også med at optimere tiden på OP.	Virkelig godt
	36	Forløb på operationsgangen, og selve operationen var virkelig godt. Samtale med læge NN var virkelig god. Ophold på afdeling - virkelig dårlig. Ingen information - ja faktisk ingenting. Ventede bare på udskrivelse.	Dårligt
	38	Jeg hyggede mig på afdelingen, og de ansatte var meget søde. Havde slet ikke lyst til at tage hjem. Så tak for det!	Godt
	41	Vi har kun lovprisning om vores ophold på Holstebro Sygehus, og håber at kunne anvende afdelingen med dens personale igen, hvis situationen skulle opstå!	Godt

✎	44 Ved indlæggelse på børnestuen var der indlagt fire børn på samme afdeling. Mens nogle børn trængte til fred og ro, så andre tv med høj lydstyrke.	Godt
✎	45 Vi oplevede en markant ændring i forhold til smertebehandling denne gang. Ved indlæggelse i [] 2009 havde vores datter mange smerter i forbindelse med en tilsvarende operation, og vi oplevede ikke, at hun var ordentligt dækket ind med den smertestillende medicin. Vi påpegede det overfor personalet, men der blev ikke ændret på dosis! Vi fik derfor hjælp hos egen læge efter udskrivning, hvor hun satte dosis op i to-tre dage, hvorefter smerterne så var stort set væk. Ved denne operation oplevede vi, at sygeplejersken var meget opmærksom på den cirka et år gamle journal. Hun spurgte uopfordret til vægt og højde i forhold til 2009, og rettede herefter disse værdier. Det betød, at hun konfererede med lægen om den rette dosis på den smertestillende medicin. Hvilket betød, at hun havde væsentligt mindre ondt, og kun i mindre end en uge. FANTASTISK. Må lige tilføje, at vores datter har en HØJ smertetærskel [].	Godt
✎	46 Det var rigtig dejligt at opleve det søde, smilende og venlige personale på afdelingen, og det var gældende for alle.	Virkelig godt
✎	50 Der blev taget rigtig god hånd om min mor, som er [meget gammel] og let kan blive forvirret i ukendte omgivelser. Man fandt allerede dagen efter indlæggelsen en enestue til min mor, hvor der var mere ro, end på den firesengs-stue, hun var på. Året før var min mor indlagt på samme afdeling på en flersengs-stue og blev meget konfus under indlæggelsesforløbet. Det huskede personalet, og det var grunden til, at de hurtigt fandt en enestue. Det var helt sikkert med til, at indlæggelsen forløb rigtig godt og rimelig hurtigt.	Virkelig godt
✎	52 Jeg blev indlagt i min ferie, da jeg var i sommerhus og langt væk hjemmefra. Personalet gjorde utrolig meget for, at min kæreste og jeg fik, hvad vi havde brug for. Vi var begge utrolig imponerede over, hvor meget de gjorde for os og er meget tilfredse. Har talt meget om afdelingen til familie og venner.	Virkelig godt
✎	53 Behandlingen fra såvel sygeplejersker som læge, både på stuen og på operationsbordet, af en meget bange patient, var virkelig god og betryggende. Det skal I være stolte af!	Godt
✎	54 Var lidt usikker på efterfølgende hævelse, men fik straks en tid til kontrol. Samtidig med denne kontrol fik jeg resultatet af det fjernede "væv", som jeg ellers skulle have ventet 14 dage længere på - en meget positiv oplevelse. På stuerne burde der være nogle ordentlige høretelefoner til tv (de vil kun koste 10 kr. per sengeplads. Alternativt kunne det stå i indlæggelsespapirerne, at man selv kunne medbringe:-)). Meget behageligt personale med en god omgangstone, både i forhold til patienter og som jeg hørte det, også indbyrdes.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	1 Jeg følte mig faktisk ydmyget, fordi jeg havde meget ondt, og det var, som om man bare fik svaret: Det gør ondt at [blive opereret]!	Intet svar
✎	3 Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
✎	4 I var rigtig gode til at vise hensyn omkring patienten! Alt i alt havde jeg en meget tryk følelse på hospitalet.	Virkelig godt
✎	5 Jeg synes, at afdelingens personale, både læger og plejepersonale, fortjener stor ros! Jeg følte mig	Virkelig godt

Bilag 5





tryk og i de bedste hænder under opholdet. Jeg har kun positivt at sige, og tænker tilbage på opholdet som en meget positiv "oplevelse".

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

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
2	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
2	Blev undersøgt en [dag], hvor jeg var dårlig og fik besked på at kontakte afdelingen igen [nogle dage efter], hvis ikke jeg var i bedre. Det var jeg ikke og blev så indlagt [].	Virkelig godt
7	Sødt og imødekomende personale.	Virkelig godt
8	Indlagt akut.	Godt
12	Der var god kommunikation. Der var ikke noget jeg var i tvivl om, da det hele blev forklaret tilfredsstillende.	Godt
13	Der var ikke så meget at lave. Jeg kedede mig det meste af tiden. Kunne godt bruge lidt flere aktiviteter eller flere tv-kanaler:-)	Virkelig godt
14	Det gik hurtigt - og var professionelt, men fra vi ringede til vagtlægen om natten, til han kom, gik der fire timer... Det var længe at vente.	Godt
15	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
19	Akut indlæggelse.	Godt
21	Alt gik hurtigt og nemt.	Virkelig godt
25	Jeg blev akut indlagt.	Godt
29	Der var slet ikke nogen ventetid. Kom ind på stuen/værelset, med det samme jeg kom.	Godt
31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
34	Jeg fik operationsdato allerede ved forundersøgelsen.	Godt
35	Det kunne måske være smartere, både for patienten og også papirbesparende, hvis man havde samlet alle informationer i ét hæfte i stedet for fire.	Virkelig godt
39	Aftalte selv den dag, der passede i forhold til skole/ferie.	Virkelig godt
45	Der var tvivl om, hvornår operationen kunne gennemføres pga. væske fra infektion. Vi opsøgte anden afdeling, hvor vi fik rigtig god vejledning, afklaring og ekstra kontrol. Det oplevede vi meget professionelt og personligt.	Godt
49	Blev sendt direkte fra lægen til afdelingen, hvor de stod klar til at tage imod, da det var en akut situation.	Virkelig godt

Bilag 5












	51	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	52	Blev henvist fra vagtlæge, og blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
	54	Rigtig god lægelig betjening, rimelige ventetider og venligt personale ved undersøgelserne inden operation.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	5	Indlæggelsen var akut.	Virkelig godt

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












Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
✎	2 Var meget glad for, at jeg fik en enestue.	Virkelig godt
✎	3 Det var ikke nødvendigt, da man ved forundersøgelse straks gav mig indlæggelsestid.	Virkelig godt
✎	4 I hospitalstøj ved indlæggelse - derefter fire timers ventetid. Det er lang tid.	Godt
✎	6 Der var god tid til mit barn. Dejlig, rolig stemning hele døgnet igennem.	Virkelig godt
✎	8 De vidste, at jeg kom, og var klar til at tage imod mig.	Godt
✎	10 De gjorde deres bedste, men en patient før mig havde spist om morgenen, så de fik meget travlt med at få mig af sted til operationen. Så rundvisning fik jeg ikke. Jeg synes, at man bør få at vide både skriftligt og mundtligt, at det er vigtigt at overholde reglerne, [da det ellers] giver unødigt ventetid.	Virkelig godt
✎	10 INGEN VENTETID. Da patienten før mig havde spist hjemmefra. Tænk alt det personale - læger, der står parat.	Virkelig godt
✎	11 Sød sygeplejerske.	Godt
✎	12 Jeg blev sat ind i forløbet hen over de næste fem timer fra indlæggelsen til, at jeg kom tilbage fra opvågningen, og der var en kort gennemgang af resten af forløbet frem til næste formiddag.	Godt
✎	13 Jeg har ingen kommentarer, udover at jeg synes, det var godt at blive vist lidt rundt.	Virkelig godt
✎	14 Hurtig og god/grundig.	Godt
✎	16 Der var lidt ventetid.	Virkelig godt
✎	19 Alle tog virkelig pænt imod mig. Ingen ventetid fra jeg mødte op, til der skete noget.	Godt
✎	21 Personale virkede lidt fjern ved modtagelse, og der var lidt ventetid.	Virkelig godt
✎	23 Dag- og nathold var fremragende, søde og imødekommende. Aftenhold virkede som om, de langt hellere kunne være et andet sted.	Virkelig godt
✎	25 De virkede stille og rolige, og havde tid :-)	Godt
✎	29 Sygeplejersken var meget åben og informerede mig godt.	Godt
✎	30 Nej. Fint.	Det kan jeg ikke vurdere
















Bilag 5


	32	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
	33	JA.	Godt
	34	Alle var rigtig søde, men der var en del ventetid, inden jeg fik anvist en sengeplads. Jeg ventede på gangen i ca. en halv time-tre kvarter.	Godt
	38	Der gik lige lidt tid, inden der kom en sygeplejerske, men det gjorde ikke så meget.	Godt
	41	Engageret personale.	Godt
	45	Modtagelsen var god, vi havde dog oplevelsen i [vinter 2009], med indlæggelse på samme afdeling med samme operation (blot på andet øre) - så der foregik ikke noget ukendt for os. Altså, vi kendte proceduren og afdelingen.	Godt
	46	Personalet var søde og imødekommende.	Virkelig godt
	47	Den var vældig god!	Godt
	48	Sød og åben sygeplejerske. Hun gjorde det til en behagelig situation.	Godt
	54	Den var bare i orden - selvom man kunne mærke travlheden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Skulle vente på gangen, da der ikke var pladser på stuen før efter operationen.	Godt

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Håndtering af fejl
	10	Der skulle være kommet en læge for at orientere mig om operationen, fik jeg at vide, da jeg kom på afdelingen efter operationen. Vedkommende kom aldrig, men der har nok været for travlt.	Intet svar
	10	Måske manglede jeg en orientering fra en læge. Jeg fik at vide, at der ville komme en læge for at orientere mig om operationen. De kom aldrig og da der også var personaleskift, troede de, at de havde været her. Men de havde selvfølgelig fået travlt, og ikke nået det på grund af forsinkelsen!	Intet svar
	13	Jeg fik brev om, at jeg skulle være på hospitalet tidligt om morgenen. Da jeg kom derop, skulle vi lige vente ca. 10 minutter, før der kom en og ville vise os rundt. Da jeg så kom ind på mit værelse, gik der ca. 2 timer, og så skulle jeg opereres :(Ellers ikke andet :o)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	17	Mødte op på dagen hvor operationen skulle foregå, for derefter at blive sendt hjem igen.	Dårligt
	24	To ødelagte tænder.	Virkelig godt
	26	[Der skete et uheld, under indgreb i munden, så jeg måtte syes, hvilket også endte uhensigtsmæssigt].	Dårligt
	30	Ingen.	Intet svar
	35	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg var så uheldig ikke at kunne tisse efter at være kommet tilbage fra operationen, hvorfor jeg var nødsaget til at få lagt kateter [flere] gange. Der var desværre ikke nogen af sygeplejerskerne på natholdet, der kunne lægge kateter, og de ville ikke vække den vagthavende læge, så jeg blev holdt vågen af en spændt blære fra klokken tre om natten til [om morgenen], hvor der mødte en sygeplejerske ind, der kunne lægge et kateter og tømme [] urin ud. Jeg mener, at man i dette tilfælde enten kunne have vækket lægen eller have fået en sygeplejerske fra urinvejskirurgisk afdeling til at foretage proceduren.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	37	Da jeg skulle bedøves, blev sygeplejersken ved med at stikke, selvom jeg sagde, det gjorde ondt. [] Til sidst ramte hun en nerve, og det gjorde ondt, og jeg har stadig gener af det.	Godt
	40	Hvorfor skulle jeg køres til andet hospital når jeg skulle opereres i Herning.	Godt
	48	En sygeplejerske glemte at give mig den aftalte mængde smertestillende.	Godt














Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
	1	OK.	Virkelig godt
	10	Da jeg var kommet hjem, oplevede eller opdagede de, at der var gået betændelse i stedet, og da oplevede jeg, at en sygeplejerske fra sygehuset ringede for at spørge, om det gik bedre, eller jeg skulle have noget andet medicin. Det var meget flot.	Virkelig godt
	11	Der var ombygning på operationsgangen, og i den ventetid jeg havde, inden jeg kom til, lå jeg et sted, hvor det trak meget.	Godt
	13	Ikke rigtigt, udover det jeg har skrevet i forvejen :) Jeg skulle vente i ca. to timer, før det blev min tur :)	Virkelig godt
	17	Kommunikation mellem to sygehuse var for dårlig.	Godt
	19	Jeg blev behandlet og tak for det, men for mig var det uheldigt at begge læger, der kunne foretage [operationen] havde ferie på samme tid. Godt, det lykkedes en anden læge med anden operation.	Godt
	31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	33	Jeg kan ikke huske.	Godt
	34	Jeg savnede konkret information - primært om selve indgrebet samt om, hvordan jeg skulle forholde mig efter indgrebet. F.eks. fik jeg først at vide dagen efter indgrebet, at det ville have været godt at sidde op i stedet for at ligge i sengen. Jeg ville meget gerne have været oppe og sidde, men det vidste jeg ikke, at jeg måtte.	Godt
	35	Jeg er selv medicinstuderende, og jeg var meget glad for, at man tog hensyn til det: lod mig se journalen og forklarede behandlingsforløbet i lægefaglige termer.	Virkelig godt
	39	For dårlig smertebehandling under og efter forløbet.	Virkelig godt
	42	Super god.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Jeg har været indlagt fire-fem gange på Holstebro Sygehus og har kun godt at sige om dette, både hvad behandling, pleje og personale angår.	Godt
	45	Som [ung teenager] vil det være dejligt med MTV, Kanal 4 og kanal 5 på fjernsynet ... :-) Tak for super god behandling!	Godt
	53	Det følte meget længe at skulle ligge på opvågning i fire timer uden noget at give sig til. Læsestof eller TV ville være dejligt.	Godt

 54 100% tilfredsstillende.

Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
	1	Alle var søde på afdelingen. :-)	Virkelig godt
	5	Var meget tilfreds med at være indlagt og med behandling.	Godt
	13	Jeg ved ikke, om der er blevet snakket med min læge, udover at jeg har fået at vide, at det var min læge, der skulle tage trådene bag øret :)	Virkelig godt
	17	Når jeg ser tilbage på forløbet, synes jeg alt i alt, det er foregået udmærket.	Godt
	19	Kan ikke rose de piger/damer på afdelingen nok. TAK.	Godt
	20	Jeg fik ingen orientering om ernæring og slet ikke til min sygdom! Rygning og alkohol indtages i meget begrænset omfang.	Godt
	23	Generelt er og har sygeplejersker og læger, endda rengøringsdamen, været meget venlige og super. Tak for det :-)	Virkelig godt
	30	God.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Jeg savnede lidt konkret information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og gode tips til hvordan jeg skulle håndtere fx bandage. Det var først på vej ud af døren, at jeg fik lidt at vide om det og fik lidt med hjem.	Godt
	35	Jeg var meget glad for at få eftersendt min journal.	Virkelig godt
	45	Vi fik en grundig information (gennemgang) om forventelig efterforløb, forbindingsskiftning, forbehold i forhold til fysisk aktivitet, infektion osv. Desuden medsendtes smertestillende medicin til få dage - hvilket var super service, og i passende mængde/dosering.	Godt
	54	Fungerede rimeligt. Dog lidt usikkerhed omkring, jeg skulle blive der en dag længere eller kunne tage hjem. Den lægefaglige vurdering og mit ønske om at komme hjem gik dog fint i spænd.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Når man bliver udskrevet, vil jeg gerne tale med den læge, som har opereret mig. Det er det, jeg synes er dårligt [].	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.