

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Plastikkirurgisk Afdeling Z
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afdelingens patienter:	129
Afdelingens svarprocent:	78%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

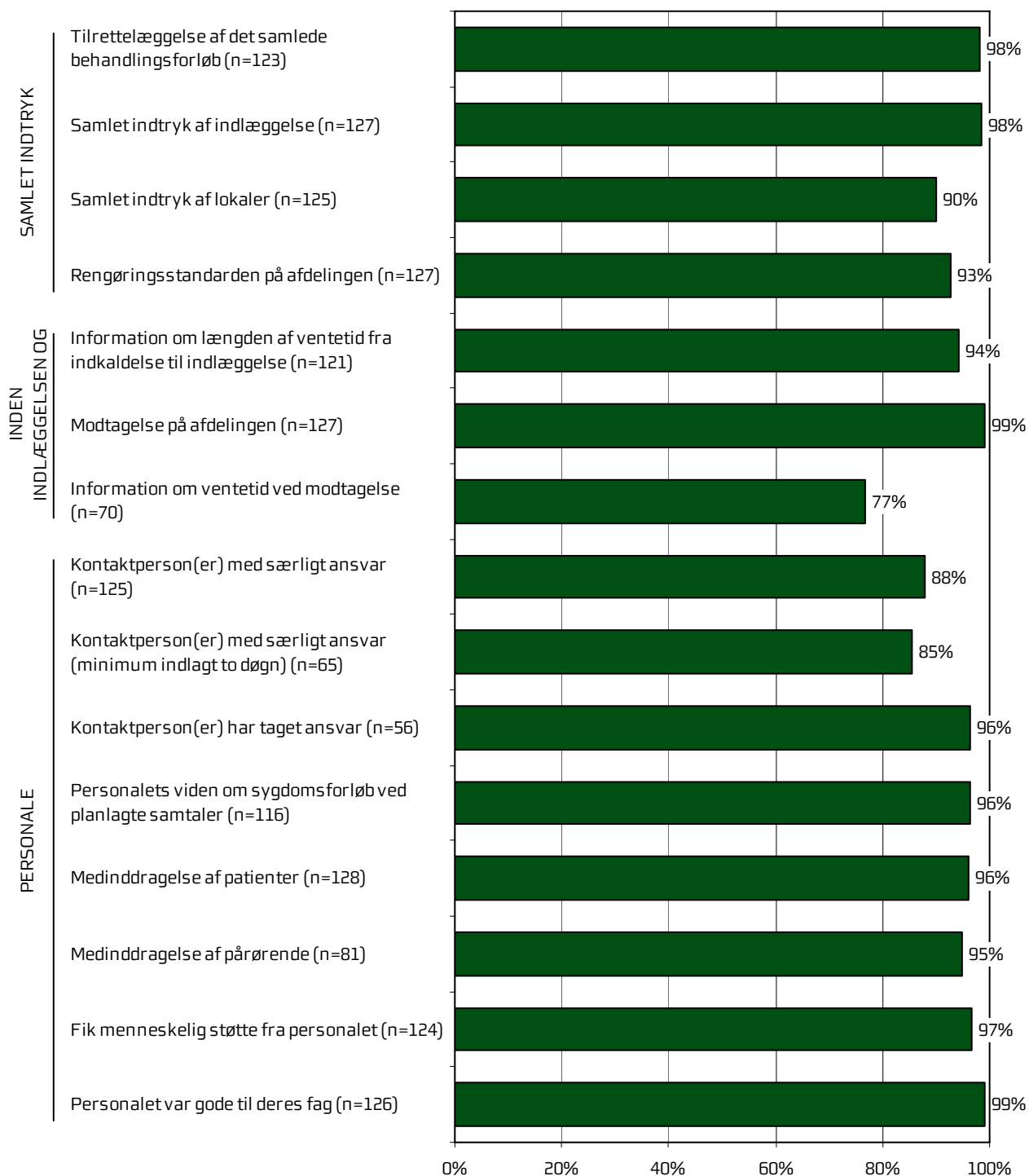
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

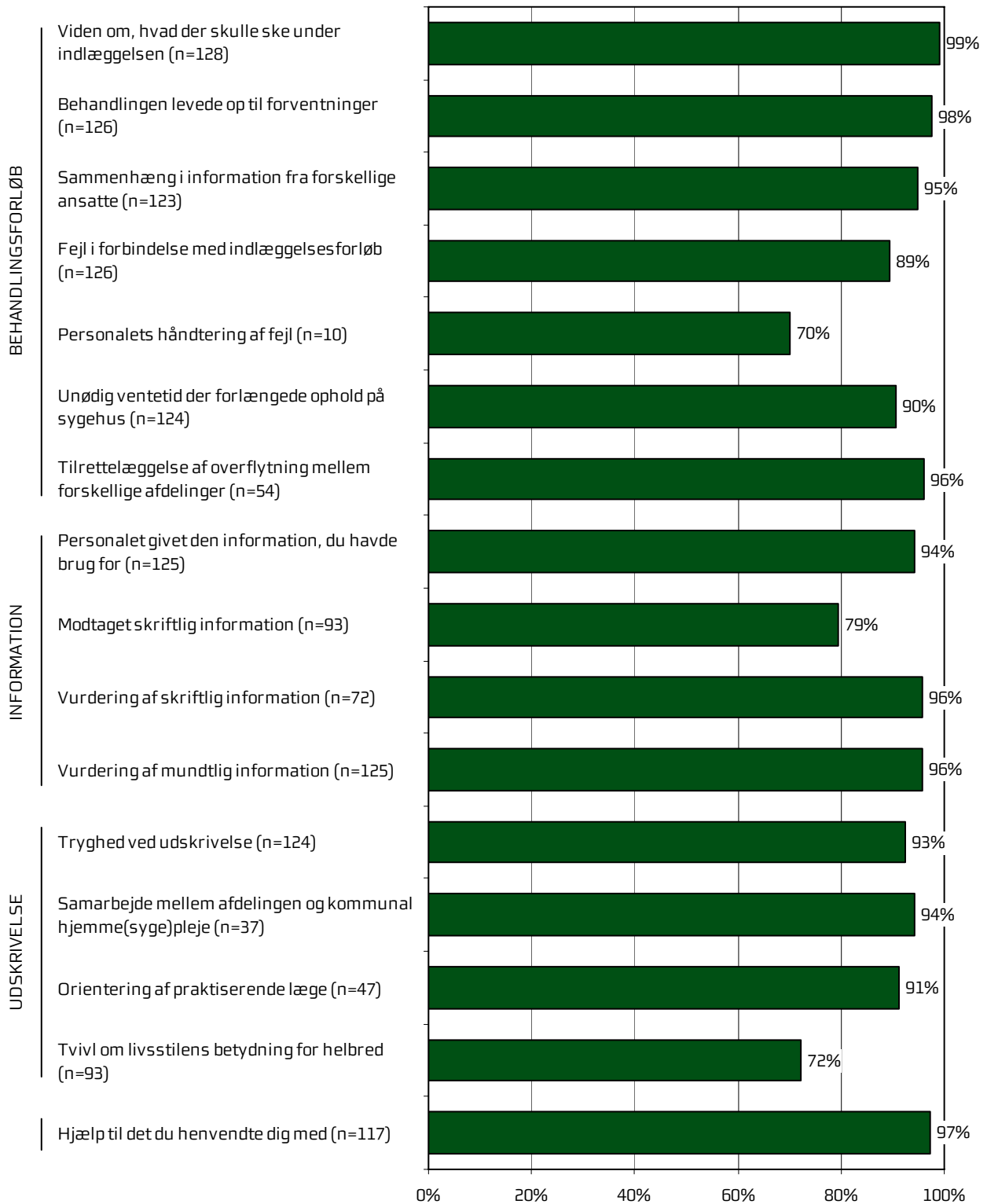
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

2009-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

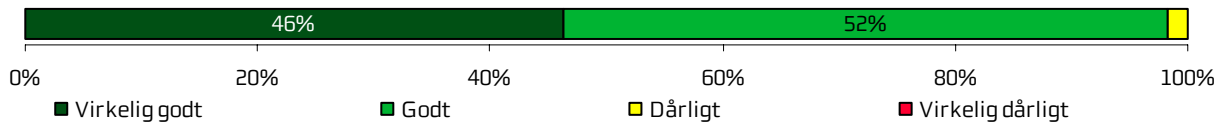
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

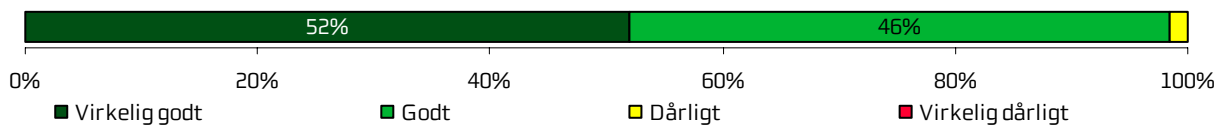
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

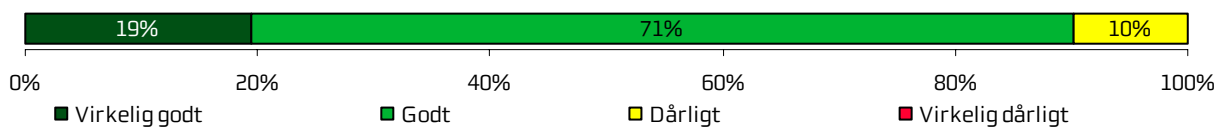
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=123)



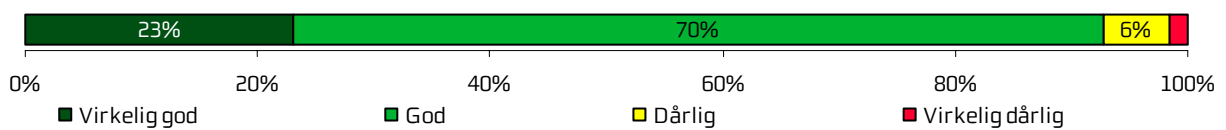
Samlet indtryk af indlæggelse (n=127)



Samlet indtryk af lokaler (n=125)



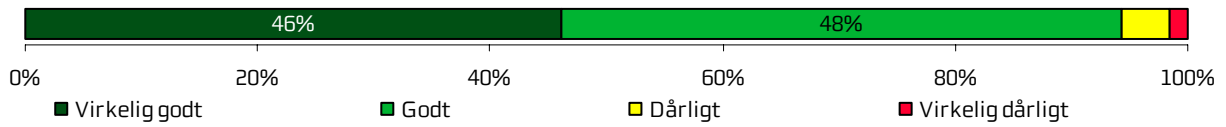
Rengøringsstandard på afdelingen (n=127)



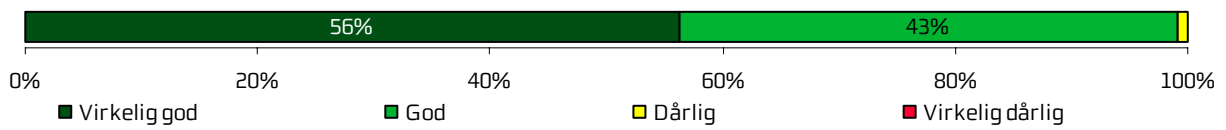
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	96 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	99 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	82 %	88 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

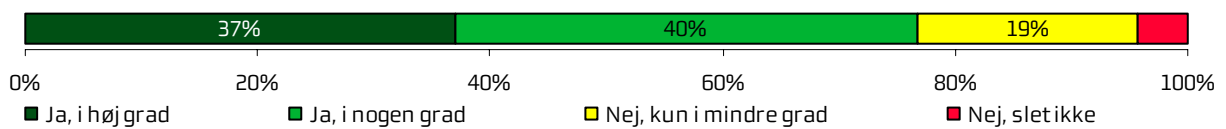
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=121)



Modtagelse på afdelingen (n=127)



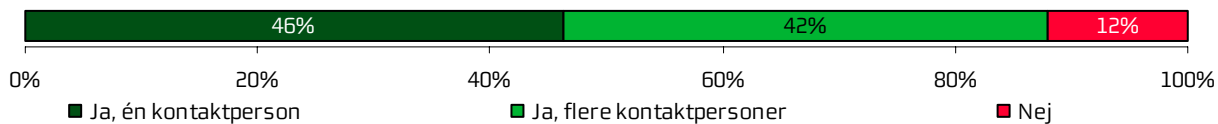
Information om ventetid ved modtagelse (n=70)



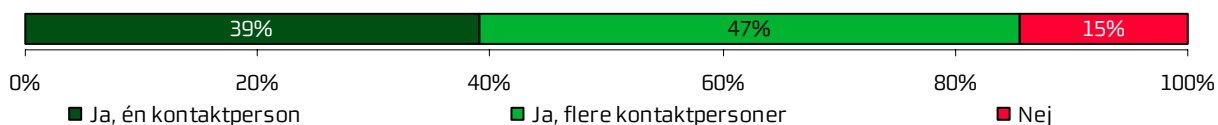
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	97 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	97 %	97 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	75 %	67 % *	87 %	61 % *	76 % *

Personale

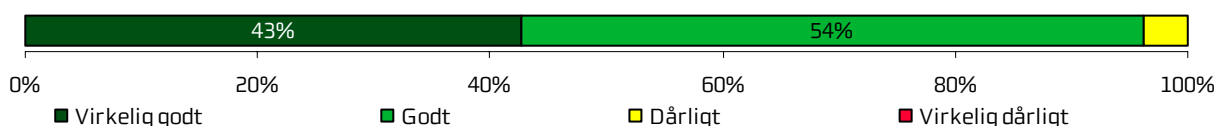
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=125)



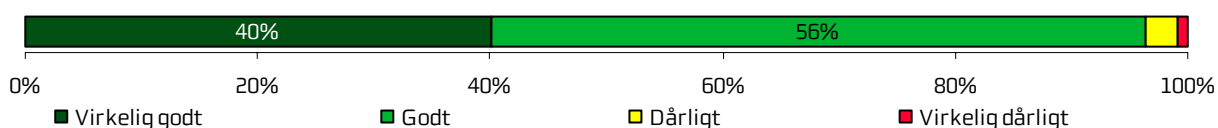
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=65)



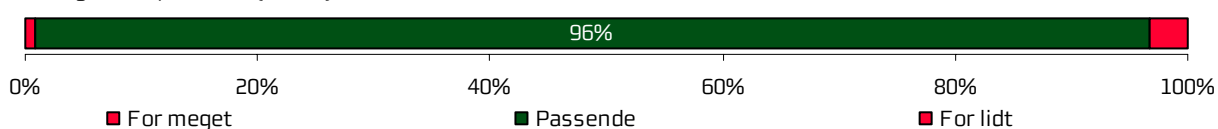
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=56)



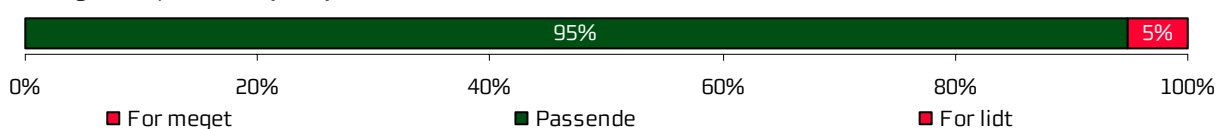
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=128)



Medinddragelse af pårørende (n=81)



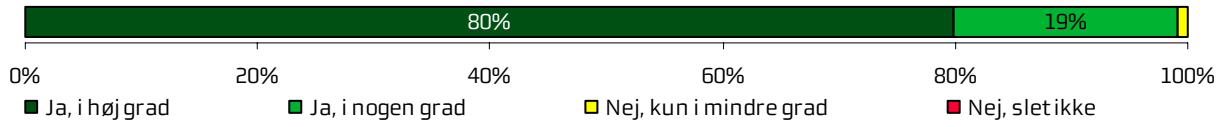
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	91 %	89 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	92 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	95 %	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	94 %	88 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	91 %	87 % *	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	98 %	92 % *	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=126)

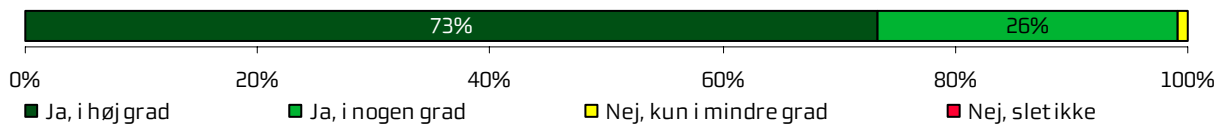


Sammenligning af afdelingens resultat

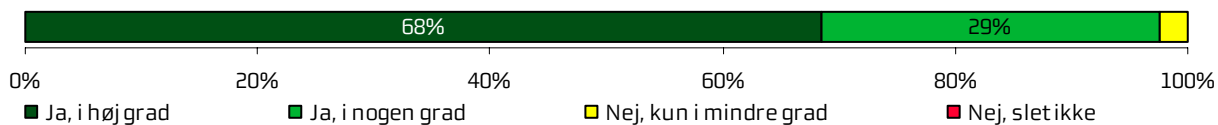
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	98 %	100 %	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=128)



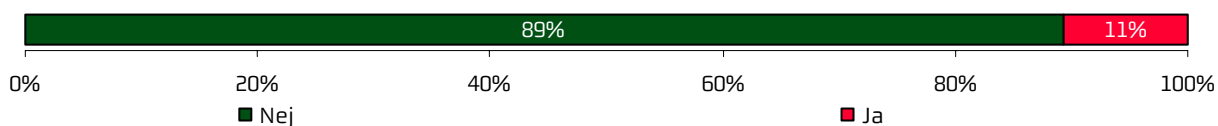
Behandlingen levede op til forventninger (n=126)



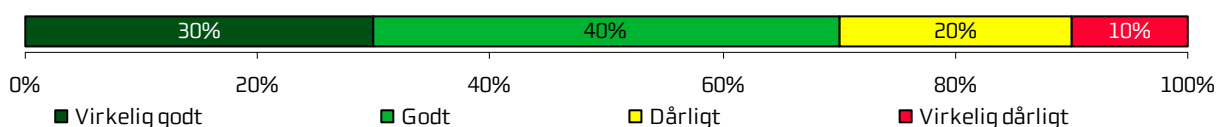
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



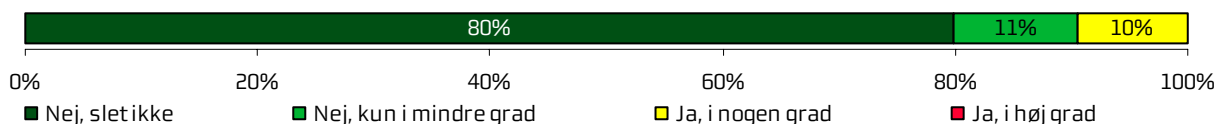
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=126)



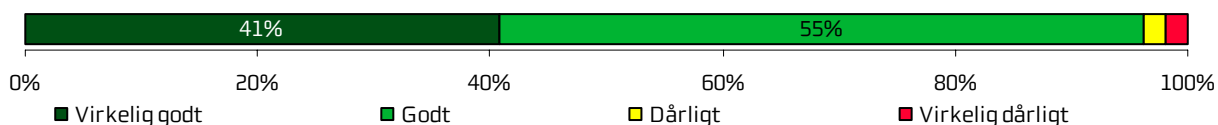
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=124)



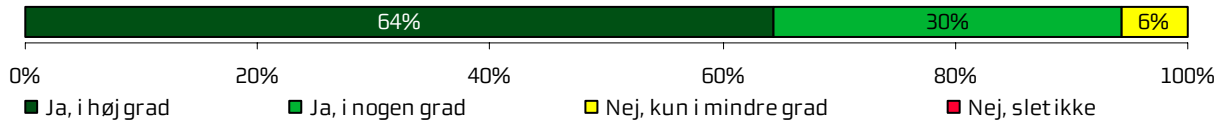
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=54)



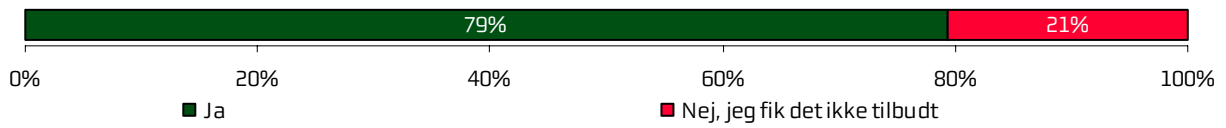
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	98 %	100 %	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	90 % *	93 % *	98 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	95 %	91 % *	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	85 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	59 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	91 %	92 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	100 %	-	99 %	88 % *	93 % *

Information

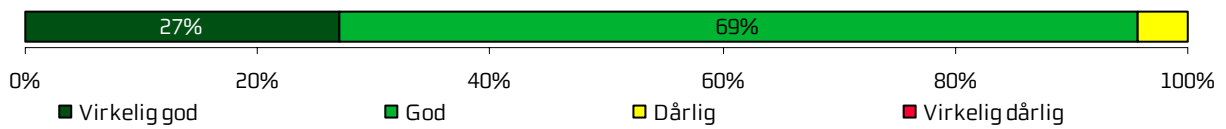
Personalet givet den information, du havde brug for (n=125)



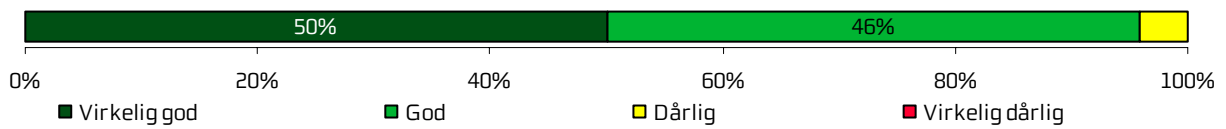
Modtaget skriftlig information (n=93)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



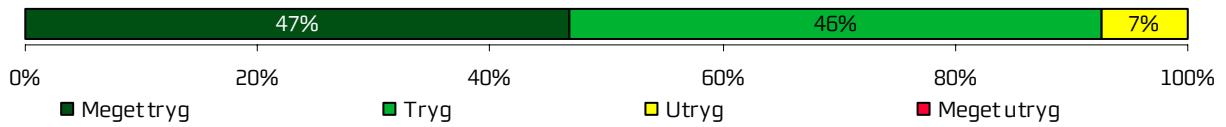
Vurdering af mundtlig information (n=125)



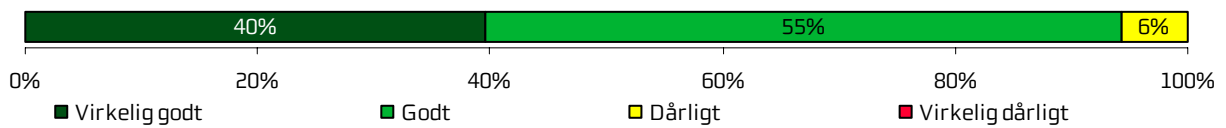
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	77 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	98 %	96 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	94 %	97 %	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

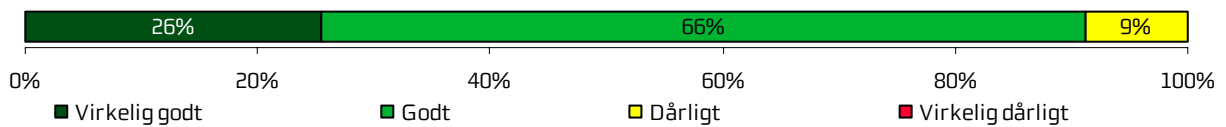
Tryghed ved udskrivelse (n=124)



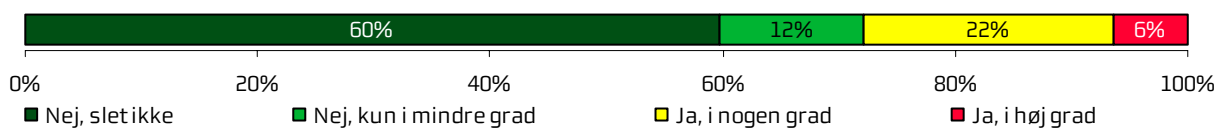
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



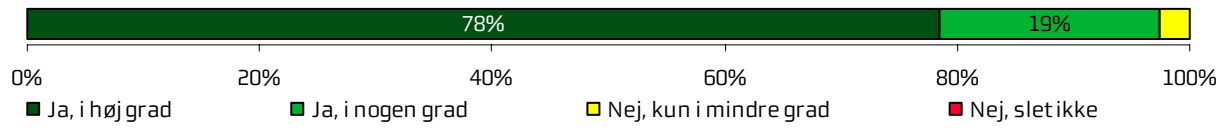
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=93)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	90 %	92 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	93 %	94 %	99 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	94 %	85 %	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	87 % *	63 % *	83 %	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=117)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale 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"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoer er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 78 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	78%	100%
Køn		
Mand	27%	26%
Kvinde	73%	74%
Aldersgruppe		
0-19 år	4%	7%
20-39 år	16%	18%
40-59 år	35%	36%
60-79 år	38%	32%
80- år	7%	8%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		129		100%
Køn				
Mand		35		27%
Kvinde		94		73%
Aldersgruppe				
0-19 år		5		4%
20-39 år		21		16%
40-59 år		45		35%
60-79 år		49		38%
80- år		9		7%
Skema udfyldt af				
Patienten		122		98%
Pårørende		2		2%
Modersmål				
Dansk		123		98%
Ikke dansk		2		2%
Indlæggelsesform				
Akut		4		3%
Planlagt		125		97%
Afsnitsnavn				
Z		104		81%
Z - HOTEL		12		9%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		10%

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	46	52	2	0	123	4
Køn						
Mand	51	49	0	0	33	1
Kvinde	45	53	2	0	90	3
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	16	84	0	0	20	1
40-59 år	37	58	5	0	43	2
60-79 år	66	34	0	0	48	1
80- år	57	43	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	51	2	0	118	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	46	52	2	0	118	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	46	52	2	0	119	4
Afsnitsnavn						
Z	44	54	2	0	99	3
Z - HOTEL	58	42	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	46	2	0	127
Køn					
Mand	67	33	0	0	34
Kvinde	46	52	2	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	23	77	0	0	21
40-59 år	39	59	2	0	44
60-79 år	74	24	2	0	49
80- år	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	2	0	121
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	52	46	2	0	122
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	51	47	2	0	123
Afsnitsnavn					
Z	49	49	2	0	102
Z - HOTEL	75	25	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	71	10	0	125
Køn					
Mand	23	64	12	0	34
Kvinde	18	73	9	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	0	5
20-39 år	11	83	5	0	20
40-59 år	16	73	12	0	44
60-79 år	25	64	11	0	48
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	20	70	10	0	119
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	19	72	9	0	120
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	19	71	9	0	121
Afsnitsnavn					
Z	18	71	11	0	101
Z - HOTEL	18	73	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	70	6	2	127
Køn					
Mand	18	79	0	3	34
Kvinde	25	66	8	1	93
Aldersgruppe					
0-19 år	60	20	20	0	5
20-39 år	18	72	10	0	21
40-59 år	17	78	5	0	45
60-79 år	23	72	2	2	49
80- år	43	29	14	14	7
Skema udfyldt af					
Patienten	23	70	5	2	121
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	23	69	6	2	122
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	24	69	5	2	123
Afsnitsnavn					
Z	25	68	6	2	102
Z - HOTEL	17	75	8	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	85	0	0	13

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	46	48	4	1	121	2	4
Køn							
Mand	53	44	3	0	32	0	1
Kvinde	43	50	5	2	89	2	3
Aldersgruppe							
0-19 år	20	80	0	0	5	0	0
20-39 år	31	64	5	0	21	0	0
40-59 år	33	57	10	0	42	1	2
60-79 år	63	33	0	4	45	1	2
80- år	75	25	0	0	8	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	48	47	4	1	115	2	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0	0
Modersmål							
Dansk	46	48	4	2	116	2	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	4
Planlagt	46	48	4	1	121	2	0
Afsnitsnavn							
Z	48	46	5	1	96	2	4
Z - HOTEL	25	75	0	0	12	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	0	8	13	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	43	1	0	127
Køn					
Mand	62	38	0	0	33
Kvinde	54	45	1	0	94
Aldersgruppe					
0-19 år	20	80	0	0	5
20-39 år	55	45	0	0	20
40-59 år	49	51	0	0	45
60-79 år	65	33	2	0	49
80- år	75	25	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	57	42	1	0	122
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	56	43	1	0	123
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	57	43	1	0	123
Afsnitsnavn					
Z	54	45	1	0	102
Z - HOTEL	67	33	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	40	19	4	70	1
Køn						
Mand	28	45	21	7	15	0
Kvinde	39	39	18	4	55	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	14	63	24	0	13	0
40-59 år	47	36	10	7	30	1
60-79 år	34	38	28	0	18	0
80- år	60	0	20	20	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	41	18	5	66	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	37	40	18	5	67	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	37	42	17	5	67	1
Afsnitsnavn						
Z	39	37	20	3	59	1
Z - HOTEL	14	57	14	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	42	12	125
Køn				
Mand	45	55	0	32
Kvinde	47	37	16	93
Aldersgruppe				
0-19 år	40	40	20	5
20-39 år	33	53	14	21
40-59 år	42	42	16	45
60-79 år	54	40	7	48
80-år	67	17	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	46	42	12	119
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	45	43	12	121
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	46	41	13	121
Afsnitsnavn				
Z	50	39	11	100
Z - HOTEL	33	42	25	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	69	8	13

Tabel 15. 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	39	47	15	65
Køn				
Mand	34	66	0	13
Kvinde	40	42	18	52
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	25	65	9	11
40-59 år	38	41	21	29
60-79 år	43	47	10	22
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	40	45	15	63
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	37	48	15	63
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	38	46	15	61
Afsnitsnavn				
Z	44	44	13	48
Z - HOTEL	17	33	50	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	11

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	54	4	0	56	0
Køn						
Mand	44	56	0	0	13	0
Kvinde	42	53	5	0	43	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	28	72	0	0	10	0
40-59 år	43	48	9	0	23	0
60-79 år	47	53	0	0	20	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	2	0	54	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	43	53	4	0	54	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	42	54	4	0	52	0
Afsnitsnavn						
Z	43	52	5	0	42	0
Z - HOTEL	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	56	3	1	116	10
Køn						
Mand	54	46	0	0	31	2
Kvinde	35	60	4	1	85	8
Aldersgruppe						
0-19 år	40	40	20	0	5	0
20-39 år	25	75	0	0	19	1
40-59 år	31	63	5	0	39	6
60-79 år	54	44	0	2	46	2
80- år	43	57	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	56	3	1	113	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	40	56	3	1	112	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	41	56	3	1	112	10
Afsnitsnavn						
Z	41	55	3	1	93	8
Z - HOTEL	20	80	0	0	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	128
Køn				
Mand	0	100	0	34
Kvinde	1	95	4	94
Aldersgruppe				
0-19 år	0	80	20	5
20-39 år	0	100	0	21
40-59 år	0	93	7	45
60-79 år	2	98	0	49
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	122
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	1	96	3	123
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	1	97	2	124
Afsnitsnavn				
Z	1	95	4	103
Z - HOTEL	0	100	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	13

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	81	47
Køn					
Mand	0	91	9	23	11
Kvinde	0	96	4	58	36
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	1
20-39 år	0	93	7	16	5
40-59 år	0	96	4	24	21
60-79 år	0	93	7	32	17
80- år	0	100	0	5	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	77	45
Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål					
Dansk	0	96	4	76	47
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	3	1
Planlagt	0	96	4	78	46
Afsnitsnavn					
Z	0	94	6	62	41
Z - HOTEL	0	100	0	9	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	10	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	1	124	4
Køn						
Mand	81	19	0	0	32	2
Kvinde	63	32	3	1	92	2
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	65	35	0	0	21	0
40-59 år	53	42	2	2	43	2
60-79 år	81	15	4	0	48	1
80- år	57	43	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	1	119	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	119	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	69	28	3	1	120	4
Afsnitsnavn						
Z	65	31	3	1	101	2
Z - HOTEL	73	27	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	12	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	1	0	126	2
Køn						
Mand	92	8	0	0	34	0
Kvinde	75	23	1	0	92	2
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	75	25	0	0	21	0
40-59 år	73	27	0	0	44	1
60-79 år	89	8	2	0	49	0
80- år	71	29	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	120	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	79	20	1	0	121	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	81	18	1	0	122	2
Afsnitsnavn						
Z	78	21	1	0	102	1
Z - HOTEL	82	18	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	13	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	26	1	0	128	0
Køn						
Mand	64	36	0	0	34	0
Kvinde	77	22	1	0	94	0
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	5	0
20-39 år	62	33	5	0	21	0
40-59 år	77	23	0	0	45	0
60-79 år	76	24	0	0	49	0
80- år	75	25	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	25	1	0	122	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	74	25	1	0	123	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	73	26	1	0	124	0
Afsnitsnavn						
Z	72	27	1	0	103	0
Z - HOTEL	83	17	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	0	126	2
Køn						
Mand	73	23	3	0	33	1
Kvinde	67	31	2	0	93	1
Aldersgruppe						
0-19 år	80	0	20	0	5	0
20-39 år	65	30	5	0	21	0
40-59 år	62	36	2	0	45	0
60-79 år	76	24	0	0	48	1
80- år	57	43	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	2	0	120	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	68	30	2	0	121	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	70	28	3	0	122	2
Afsnitsnavn						
Z	68	29	3	0	101	2
Z - HOTEL	75	25	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	35	4	1	123	3
Køn						
Mand	69	31	0	0	32	1
Kvinde	57	37	6	1	91	2
Aldersgruppe						
0-19 år	40	40	20	0	5	0
20-39 år	48	42	10	0	20	0
40-59 år	59	34	5	2	44	1
60-79 år	65	35	0	0	48	0
80- år	83	17	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	34	4	1	119	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	59	35	4	1	119	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	60	35	4	1	119	3
Afsnitsnavn						
Z	58	36	5	1	99	3
Z - HOTEL	73	27	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	126
Køn			
Mand	91	9	34
Kvinde	89	11	92
Aldersgruppe			
0-19 år	60	40	5
20-39 år	79	21	20
40-59 år	91	9	44
60-79 år	94	6	49
80- år	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	120
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	90	10	121
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	4
Planlagt	90	10	122
Afsnitsnavn			
Z	88	12	102
Z - HOTEL	91	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	13

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	40	20	10	10	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	14	43	29	14	7	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	38	25	13	8	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	33	22	11	9	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	1
Planlagt	30	40	20	10	10	2
Afsnitsnavn						
Z	33	33	22	11	9	3
Z - HOTEL	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	11	10	0	124	2
Køn						
Mand	72	19	10	0	32	1
Kvinde	83	8	9	0	92	1
Aldersgruppe						
0-19 år	40	0	60	0	5	0
20-39 år	70	15	15	0	21	0
40-59 år	78	14	8	0	45	0
60-79 år	92	4	4	0	46	2
80- år	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	9	9	0	118	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	81	9	10	0	119	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	79	11	10	0	120	2
Afsnitsnavn						
Z	80	12	8	0	99	2
Z - HOTEL	83	0	17	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	8	15	0	13	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	41	55	2	2	54	1	66
Køn							
Mand	47	53	0	0	19	0	12
Kvinde	38	57	3	3	35	1	54
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	20	80	0	0	9	1	10
40-59 år	36	58	0	6	17	0	27
60-79 år	48	52	0	0	21	0	24
80- år	60	40	0	0	5	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	42	54	2	2	52	1	63
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	42	54	2	2	52	1	64
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	2	0	2
Planlagt	42	54	2	2	52	1	64
Afsnitsnavn							
Z	44	51	2	2	43	1	53
Z - HOTEL	17	83	0	0	6	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0	8

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	6	0	125
Køn					
Mand	69	28	3	0	32
Kvinde	63	30	7	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	49	40	10	0	20
40-59 år	54	39	7	0	44
60-79 år	79	19	2	0	48
80- år	75	13	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	64	30	5	0	120
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	64	30	6	0	122
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	64	30	6	0	121
Afsnitsnavn					
Z	64	29	7	0	100
Z - HOTEL	58	42	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13

Tabel 30. 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	54	12	13	21	93	26
Køn						
Mand	61	16	9	14	22	10
Kvinde	52	10	15	23	71	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	55	11	17	17	18	3
40-59 år	50	14	13	23	36	6
60-79 år	64	12	8	16	31	16
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	12	14	19	88	25
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	53	12	14	20	89	25
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	1
Planlagt	54	12	13	21	90	25
Afsnitsnavn						
Z	57	12	12	19	74	21
Z - HOTEL	50	0	10	40	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	22	33	11	9	4

Tabel 31. 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	27	69	4	0	72	0
Køn						
Mand	28	72	0	0	17	0
Kvinde	27	68	6	0	55	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	81	7	0	15	0
40-59 år	28	65	7	0	28	0
60-79 år	37	63	0	0	24	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	68	4	0	70	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	28	68	4	0	70	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	28	67	4	0	69	0
Afsnitsnavn						
Z	24	71	5	0	59	0
Z - HOTEL	33	67	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 32. 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	50	46	4	0	125
Køn					
Mand	50	50	0	0	34
Kvinde	50	44	6	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	20	80	0	0	5
20-39 år	28	62	10	0	21
40-59 år	51	42	7	0	43
60-79 år	64	36	0	0	48
80- år	38	63	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	51	45	3	0	119
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	49	47	4	0	120
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	3
Planlagt	51	44	4	0	122
Afsnitsnavn					
Z	49	47	5	0	101
Z - HOTEL	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	46	7	0	124
Køn					
Mand	50	46	3	0	32
Kvinde	46	46	9	0	92
Aldersgruppe					
0-19 år	60	20	20	0	5
20-39 år	39	45	16	0	20
40-59 år	49	42	9	0	43
60-79 år	48	52	0	0	48
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	48	44	8	0	119
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	46	46	8	0	120
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	46	46	8	0	120
Afsnitsnavn					
Z	48	44	9	0	101
Z - HOTEL	42	58	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	40	55	6	0	37	3	82
Køn							
Mand	49	43	9	0	12	2	17
Kvinde	35	61	4	0	25	1	65
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0	15
40-59 år	49	51	0	0	10	1	33
60-79 år	35	58	8	0	14	2	30
80- år	67	33	0	0	6	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	41	54	6	0	36	3	79
Pårørende	-	-	-	-	1	0	1
Modersmål							
Dansk	42	52	6	0	35	3	81
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	2	0	2
Planlagt	39	55	6	0	35	3	80
Afsnitsnavn							
Z	36	57	7	0	28	2	69
Z - HOTEL	-	-	-	-	2	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	1	4

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	9	0	47	74
Køn						
Mand	34	51	15	0	14	16
Kvinde	22	72	6	0	33	58
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	0	73	27	0	8	12
40-59 år	40	60	0	0	10	35
60-79 år	22	69	9	0	22	22
80- år	40	60	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	9	0	45	71
Pårørende	-	-	-	-	0	2
Modersmål						
Dansk	27	64	9	0	45	73
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	4
Planlagt	26	66	9	0	47	70
Afsnitsnavn						
Z	24	68	8	0	37	61
Z - HOTEL	33	50	17	0	6	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	8

Tabel 36. 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	60	12	22	6	93	30
Køn						
Mand	48	12	26	14	23	7
Kvinde	63	12	20	4	70	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	48	19	33	0	15	5
40-59 år	68	3	19	11	37	8
60-79 år	63	15	20	2	32	14
80- år	20	40	20	20	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	11	22	7	89	29
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	60	12	22	6	91	28
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	61	12	22	5	90	30
Afsnitsnavn						
Z	61	13	21	6	72	27
Z - HOTEL	64	0	27	9	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	30	20	10	10	2

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	3	0	117	5
Køn						
Mand	81	19	0	0	32	2
Kvinde	77	19	4	0	85	3
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	55	45	0	0	20	1
40-59 år	73	22	5	0	41	1
60-79 år	91	7	2	0	46	0
80- år	100	0	0	0	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	3	0	111	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	79	18	3	0	112	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	79	19	3	0	113	5
Afsnitsnavn						
Z	77	20	3	0	96	4
Z - HOTEL	88	13	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	0

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.

Plastikkirurgisk Afdeling Z


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


ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Min henvisning fra lægen forsvandt eller blev glemt på afdelingen. Jeg havde fået at vide, at jeg ville blive kontaktet i løbet af 48 timer. Jeg tror, der gik over ti dage!	Virkelig godt
8	Den mandlige sygeplejerske, jeg talte med dagen inden operationen, havde ikke meget empati og var ikke så god på det menneskelige plan.	Godt
9	Jeg oplevede det meget positivt.	Virkelig godt
10	Fra første undersøgelse til indkaldelse til operation gik der [flere år], selvom vi gentagne gange kontaktede afdelingen. Efter indkaldelse fik vi en god service.	Virkelig godt
11	Fik at vide, at jeg kunne blive opereret i [sommeren], men da indkaldelsen kom, hed det [vinter]. Kom dog med på et afbud, så det blev [efterår].	Dårligt
16	Hørte ikke fra afdelingen efter visitation. Efter tre måneder kontaktede jeg selv afdelingen, uden resultat. Først da jeg kontaktede patientvejledning, skete der noget. I første omgang en tid [til næste efterår]. Ved patientvejledningens hjælp blev tidspunkt ændret til [dette efterår]. Herefter alt fint.	Virkelig godt
18	Havde været til undersøgelser og samtaler, tog med min datter og informerede afdelingen om, at jeg kom tilbage [om aftenen]. Der var min seng stadig ikke redt, hvilket jeg så selv gjorde. Blev overset hele aftenen, sygeplejersken talte kun med min medpatient. Ikke særlig rart.	Godt
19	Det gik hurtigt.	Virkelig godt
26	Alt positivt.	Virkelig godt
27	Sygeplejersken, NN, meget god.	Godt
29	Med en ventetid på to år, var man noget i tvivl om, hvorvidt sygehuset havde styr på, man mødte op på en given dag og tid, hvilket resulterede i, at jeg ringede for at være sikker på, de ventede mig.	Godt
30	For lang ventetid fra jeg kom ind på afdelingen før samtalen med sygeplejerske, som var min kontaktperson. [Nogle] timer i venteværelse inden jeg blev indkaldt til afdelingen.	Godt
33	Den første dag hvor man skal tale med sygeplejerske, læge og narkoselæge kunne være mere smidig. Hvorfor kan det ikke foregå i en turnus med tre patienter, hvor den ene snakker med sygeplejersken og den næste ved læge osv. Der er meget ventetid, f.eks. måtte jeg vente [flere] timer på at snakke med narkoselægen, og når alle damebladene er læst, er det ikke særlig morsomt!	Godt
36	Ventetiden er længere, end jeg har fået oplyst.	Godt
39	INGEN VENTETID. Var til samtale [og indlagt to dage senere].	Virkelig godt
40	Noget af personalet i [bygningen] virkede ligeglade og sure! En talte heller ikke særligt pænt til de syge. Sygeplejersken, jeg havde, virkede ligeledes kold over at skulle fortælle mig skræmmende ting. Selvom det sikkert er rutine, bør man vise mere sympati. Man har det jo ikke godt.	Godt
53	Jeg var velinformeret om alt, og jeg oplevede et meget venligt og engageret personale.	Virkelig godt
56	Bedre information vedrørende patienttaxa til og fra hospital, når man kommer langvejsfra. Det vil give én mere ro i sindet at vide, at man kommer frem til tiden og hjem igen.	Virkelig godt
58	Ventetiden var for lang, da jeg havde forberedt mig på, at mine bryster skulle fjernes.	Godt
59	Jeg blev godt modtaget af flinke sygeplejersker.	Godt

 62 Mener, at der manglede skriftlig information omkring den pågældende behandling. Der gik et år fra forundersøgelse til behandling. Har man ikke noget på skrift, er der stor sandsynlighed for at dele af den mundtlige information bliver glemt på et år! Godt

ID Kommentarer - Z - HOTEL


Samlet indtryk


 3 Jeg var heldig, at jeg fik en afbudstid, som gjorde, at jeg kom til indlæggelse én måned efter. Virkelig godt

 6 Jeg havde allerede i foråret fået indkaldelse til operation i [efteråret]. Først to dage før ringer de og spørger, om jeg kan komme i dag, da de har glemt, at jeg skal have taget diverse blodprøver og skrevet journal mv. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 5 Jeg fik at vide, at det blev én overnatning, så jeg var ikke forberedt på flere overnatninger. Det ville jeg gerne have vidst. Virkelig godt

 7 Hele forløbet inden indlæggelsen har været yderst tilfredsstillende. Har haft en god kontakt med afdelingen og det planlæggende team (per telefon). Også de informerende samtaler virkede tryghedsskabende. Virkelig godt

 8 Fik rigtig god rådgivning. Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**


ID	Kommentarer - Z	Modtagelsen
3	Hurtigt og effektivt. Men da jeg omsider kom ind, var det jo også på en slags afbud.	God
4	Lovet operation [om formiddagen], men kom til [om eftermiddagen].	Intet svar
8	Søde mennesker, og man blev taget rigtig flot imod. Det er meget vigtigt, man føler sig tryk inden man skal under kniven.	Virkelig god
11	Det virkede lidt, som om der manglede overblik, men om det var, fordi jeg kom med på et afbud, ved jeg ikke.	God
17	Modtaget med stor venlighed.	God
19	Søde og venlige, patienten i fokus.	Virkelig god
22	Alt gik planmæssigt.	Virkelig god
26	Alt i orden. Intet at sætte en finger på.	God
32	Rigtig godt med sedlen på, hvad der skulle ske i løbet af dagen.	Virkelig god
33	Venligt og hjælpsomt personale.	God
34	God.	God
41	Utrolig venligt personale.	Virkelig god
44	Den allerførste kontakt, når man træder ind ad døren, er en sekretær, som sidder ved "skranken". Hun kunne i mit tilfælde godt være lidt mere venlig og serviceminded. Ventetiden, fra man har meldt sig ved sekretæren, indtil der kommer en fra plejepersonalet, føles lidt lang. Er man glemt?	God
52	Jeg undrer mig over, at informationsarket, der udleveres på indlæggelsesdagen, tiltaler patienten med "De" og "Deres". Det er gammeldags og medfører unødvendig distance mellem personale og patient her i år 2011. Synes jeg!	God
53	Jeg fik straks en kontaktperson og blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske, alle detaljer.	Virkelig god
56	Det er ikke særligt rart at vente på en smal gang og blive stuvet sammen med en masse andre, inden man bliver modtaget på afdelingen. Det kunne I godt gøre bedre med et venterum.	Dårlig
ID Kommentarer - Z - HOTEL		Modtagelsen
7	Jeg kom ind på et afbud og skal ind igen [senere].	Virkelig god

Plastikkirurgisk Afdeling Z

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Z	Fejlhåndtering
2	Har været på e-journalen og set, at der er fejl/skrevet forkert om, hvilken operation der er udført.	Intet svar
7	1. Dagen efter min operation [] lå jeg i min seng og kastede op. De havde glemt at give mig den røde snor, så jeg kunne kalde på nogen. Jeg fik fat på min telefon og ringede til [en pårørende]. Han ringede så til afdelingen og fik en sygeplejerske ind til mig. De glemte flere gange efter denne her episode at give mig snoren. 2. Min morfin blev lige pludselig taget fra mig uden videre. Jeg fik [en vis dosis], så jeg fik selvfølgelig abstinenser. Det er ikke ok. Jeg har intet at udsætte på lægerne, men nogle af sygeplejerskerne kunne godt trænge til en opsang.	Dårligt
10	I fasteperioden inden operationen blev [mit barn], der var den, der skulle opereres, tilbudt et glas saft af en sygeplejerske. Derfor måtte operationen udsættes et par timer.	Virkelig godt
11	Jeg kom med på et afbud til operation, jeg gjorde tydeligt opmærksom på ved indlæggelsen, at jeg er rimelig hårdt ramt af [sygdom]. Men trods det, så valgte man allerede dagen efter operationen at flytte mig til patienthotellet. Man skal jo være selvhjulpnen for at komme på hotellet, og det er jeg langt fra. Det gjorde det hele til en rigtig dårlig oplevelse for mig. Så skulle de ikke have indkaldt mig.	Virkelig dårligt
27	Fik tand slået ud under operation. Er lavet. Ok.	Virkelig godt
31	Forkert information om indlæggelsestid. Derfor fik personalet en til at føle sig meget uvelkommen.	Dårligt
40	De udfyldte papirer om mig var blevet væk, og jeg skulle derfor udfylde nye.	Godt
42	Et uheld ved transplantationen, da jeg fik skåret et for tykt lag hud af [], og derefter skulle have mere hud af til at lappe det første med.	Virkelig godt
44	En [] sygeplejerske lavede en fejl ved påsætning af "forlænger" til venflon. [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Jeg blev præsenteret for forkerte tabletter. Min mand undrede sig bl.a. over jeg blev givet [medicin], og jeg fik en del andet. Skulle kun have Panodil. Fejlen blev rettet.	Godt
46	Jeg blev ikke tilbudt vask eller mad efter min operation. Måtte bede om det.	Intet svar
49	Ved [medicinindsprøjtning], som skal vare mellem tre til seks minutter, gav en enkelt sygeplejerske mig injektionen i ét hug på under ét minut. Samme sygeplejerske var i tvivl om, hvor mange gange dagligt, jeg skulle have injektioner, og havde ikke læst min journal. Det var utrygt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Jeg talte ikke med den læge, der skulle operere mig, før operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Z - HOTEL		Fejlhåndtering
1	Jeg var meget ked af, at jeg ikke blev opereret af den læge, der har fulgt mig igennem hele forløbet af denne sygdom. Hende var jeg meget knyttet til, da vi havde snakket meget til ambulansbesøg, og hun havde foretaget tidligere operationer. Det var meget hårdt, jeg skulle forholde mig til en anden læge NN på selve operationsdagen. Jeg overvejede faktisk at aflyse operationen og fik en ny tid med den læge, jeg havde knyttet mig til. Forud for operationen var jeg også blevet lovet, at det ville være denne læge, der skulle operere.	Godt
5	Jeg måtte opereres næste dag pga. blødning. Dette opfattede jeg som et hændeligt uheld og ikke en fejl som sådan.	Intet svar
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering

Bilag 5

 9 Vi oplevede ingen fejl, men fik en meget god og venlig behandling. Tid til omsorg.

Intet svar

Plastikkirurgisk Afdeling Z


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Første kontrol i ambulatoriet var meget uheldig. Ventede i to timer, kontaktede sygeplejerske i receptionen flere gange, indtil man fandt ud af, at de [svar], som jeg skulle have, ikke var kommet endnu. Der gik adskillige dage, inden de kom!	Virkelig godt
7	Jeg ved, at det er en procedure at sætte medicindoseringskassen på bordet ved sygesengen. For mig var det dog et dårligt valg, da jeg var meget dopet af morfin og ikke altid fik taget min medicin. Det kunne jeg godt have brugt hjælp til at blive husket på.	Godt
14	Jeg undrer mig over, at man ikke fik lidt smertestillende med hjem, uden man skulle spørge om det. Synes, jeg fik forskellige ting at vide angående behandling, og hvornår man skulle hjem. Jeg fik at vide, jeg skulle være indlagt i en-fem dage.	Godt
19	Fin behandling. Dygtige til at oplyse om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Virkelig godt
21	Nej, var bedøvet, kan ikke huske det.	Godt
29	Det var noget problematisk, at man selv skulle spørge meget til forløbet af selve operationen. Jeg oplevede ikke man mente, det var vigtigt for patienten at vide, hvordan operationen var forløbet. Jeg manglede rigtig meget, at de opererende læger kom forbi efter operationen, da man ikke var helt enige om mit efterforløb.	Godt
31	Indtryk af et virkelig dygtigt operationsteam. Meget engageret læge.	Intet svar
33	Jeg har fået rekonstrueret begge min bryster og fik ved udskrivelsen en støtte BH som jeg skulle bruge i [længere tid]. Størrelsen var desværre [ikke rigtig] og selv om jeg gjorde personalet opmærksom på, [den ikke passede] (den blev tapet sammen så den skulle forestille at passe), fik jeg ikke udleveret en størrelse som passede. Et langt forløb som afslutter med et lidt dårlig indtryk. Støtte BH er i høj grad en del af det efterfølgende behandlingsforløb.	Godt
38	Jeg har dyb respekt for de personer, som jeg mødte. Yderst kompetente og varme personer, der virkelig brænder for det, de gør.	Virkelig godt
40	Sygeplejerskerne er meget søde! Jeg havde brug for lidt sjov, og det gav de mig :-)	Godt
42	Jeg er fint tilfreds.	Virkelig godt
53	Hele personalestaben var meget venlige og engagerede, så jeg følte mig meget velkommen. Det gælder både læger, sygeplejersker og serviceassistenter.	Virkelig godt
56	Jeg er jer dybt taknemmelig for at have fået det her lavet. Det har virkelig generet mig meget i al den tid, jeg har levet. Tak skal I have.	Virkelig godt
59	Jeg fik en rigtig god behandling og en god snak med lægen. Det var jeg glad for.	Godt
62	Oplevede meget forskellig kontakt til de forskellige plejepersonaler. Deres tilgang og behandling, pleje i forhold til mig som patient, bar tydeligt præg af deres individuelle menneskesyn og empatiske evner.	Godt
ID Kommentarer - Z - HOTEL		Samlet indtryk
5	Følte, at jeg godt kunne have brugt lidt mere tid på afdelingen, inden jeg kom på patienthotellet.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
2	Indlæggelsesdagen er en lang ventetid, men det er vel sådan, det må være.	Godt
4	[Operationen blev] udsat på grund af forhøjet nyretal, derfor overflyttet til andet sygehus.	Godt


Plastikkirurgisk Afdeling Z


Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Information fra læger og sygeplejersker i forbindelse med operation har været helt i top. Har signaleret stor kompetence, hvilket er meget beroligende for patienten.	Virkelig godt
5	Jeg ringede til afdelingen et par gange efter udskrivelse, men oplevede ikke, at de tog mig særlig alvorligt. Havde problemet med korsettet og fik at vide, at det måtte jeg selv finde ud af. "Kan du ikke bare selv sy det ind", sagde de.	Godt
6	Kunne godt tænke mig, at der stod på indlæggelsespapirerne, hvor længe man skal være uden medicin m.m., så man husker det. Det kan godt være, man får det at vide til forundersøgelsen, men i mit tilfælde var det et år før operationen, og det går man ikke og tænker på. Havde egentlig nok at gøre med at blive røgfri (men det lykkedes).	Godt
8	Jeg fik forskellige informationer angående, om jeg skulle have fjernet tråde. Nogle sagde, de skulle opløse sig selv. Det var først, da jeg selv henvendte mig, at sygeplejersken sagde, jeg skulle have fjernet sting. Det var ikke godt nok, at ingen vidste noget omkring det.	Godt
14	Jeg synes ikke, jeg er blevet fortalt/fået udleveret noget om, hvad man må, når man har fået [foretaget indgreb]. Det, jeg ved, er noget, jeg har fået at vide på et privathospital. Synes heller ikke, jeg har fået den skriftlige information, jeg har haft behov for.	Godt
18	Min medpatient skulle hjem samme dag som mig, men blev flyttet på patienthotellet [dagen før]. Det var vi begge MEGET kede af. Ingen, der ikke selv har gået en kræftdom, kan sætte sig ind i, hvor sårbar man er. Der kom først en ny patient næste morgen []. Der kunne min medpatient sagtens have været ude af sengen. Det var helt meningsløst at "skille" os ad på den måde, når vi kunne snakke og støtte hinanden.	Godt
19	Ros til hele afdelingen, selvom der nogle gange var travlt.	Virkelig godt
21	Kan ikke huske det.	Godt
29	Den mundtlige information var god i kraft af, at jeg selv stillede spørgsmål, som så blev meget flot og tålmodigt besvaret, men spurgte man ikke, fik man ingen information. Specielt ikke fra lægerne. Jeg bad både før og efter operationen om skriftligt materiale i form af en folder eller lignende, både med information om selve indgrebet, men bestemt også med retningslinier til, når man skulle hjem. Den form for materiale fandtes tilsyneladende ikke. Det blev så igen sygeplejerskerne, der måtte bruge rigtig meget tid på at forklare mig alt det, jeg ikke ved som patient.	Godt
31	Var ikke på noget tidspunkt informeret om, at jeg kunne komme hjem samme dag som operationen.	Intet svar
33	Jeg kunne ønske, at man fik udleveret skriftlig information om, hvad man må og ikke må efter den operation, som man netop har fået foretaget. Man er lidt nervøs inden operationen og den efterfølgende dag lidt omtumlet efter narkosen og får måske ikke helt fat i den mundtlige information, der bliver givet inden udskrivelsen, så en skriftlig information ville være godt.	Godt
34	Helt fint.	Virkelig godt
40	Jeg blev mere eller mindre lovet, at jeg måtte komme hjem samme dag som operationen, men først sidst på eftermiddagen fik jeg at vide, at jeg ikke måtte, hvilket gjorde mig utrolig skuffet, fordi jeg bare gerne ville hjem!	Godt
41	Jeg havde selv undersøgt de forskellige muligheder på nettet.	Virkelig godt
42	Nej, alt var fint.	Virkelig godt
43	Med hensyn til sygemelding efterfølgende, står der ikke det korrekte antal dage i det skriftlige materiale. Man/jeg er frisk tidligere. Det er fint, men arbejdet bliver overrasket.	Godt

 48 Jeg fik for lidt at vide, da jeg blev udskrevet, om, hvad jeg skulle holde øje med. Blandt andet, at der kunne komme betændelse i såret. Virkelig godt


 50 De var utrolig flinke. Havde travlt, men altid tid til at svare på spørgsmål. Virkelig godt


 53 Det giver tryghed at være velinformeret, så det betyder rigtig meget for patienternes velvære og helbredelse. Og jeg har under hele forløbet været særdeles velinformeret. Virkelig godt

 55 Man glemte to gange at give mig tid til dels operation og dels til lægeundersøgelse. Godt

ID Kommentarer - Z - HOTEL


Samlet indtryk


 1 En skriftlig information ville jeg ønske, at jeg havde fået, angående hvorledes jeg skulle gebærde mig i helingsfasen. Godt

 5 Fint materiale INDEN indlæggelsen. Savnede skriftligt materiale til efter indlæggelsen, f.eks. vedrørende genoptræning eller kontrol ved egen læge. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 8 Der var ikke enighed om, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. En havde sagt, at jeg skulle overnatte og en anden sagde, at jeg bare kunne tage hjem. Men er glad for, at jeg overnattede på patienthotellet. Virkelig godt

 9 Min mand har været med i hele forløbet og er blevet meget godt informeret sammen med mig. Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
1	Det kneb med at få bestilt hjemtransport, muligvis på grund af vagtskifte. Min ventetid blev fire til fem timer. Sygeplejerske NN var ikke nem at danse med.	Virkelig godt
3	Det gik hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
5	Havde fået at vide, at jeg skulle regne med [nogle] dages indlæggelse, men blev sendt hjem efter én overnatning. Den information fik jeg om morgenen og blev sendt hjem [omkring mid-dag]. Det ville være rart med mere forberedelsestid derhjemme.	Godt
13	Jeg var utryg ved min udskrivelse, pga. en læge fortalte mig, at jeg ikke var klar til at blive udskrevet, og ti minutter efter kom der en sygeplejerske og fjernede mit dræn og udskrev mig. (Lidt forvirrende).	Godt
14	Jeg ville godt have været indlagt en dag mere. Jeg vidste ikke, hvad jeg måtte hvornår.	Godt
18	Havde smerter i benet og kunne ikke støtte på det. Blev kørt i kørestol ned til ventende bil med krykker. Bor alene, så det var ikke specielt rart. Kunne godt have ønsket at blive minimum én dag mere på afdelingen.	Godt
23	Kan slet ikke forstå, at der INGEN kontrol er på sygehuset efter operation og udskrivelse samme dag! Først tre til fire måneder efter er der en kontrol. MEGET utrygt!	Godt
25	Oplevede usikkerhed, idet jeg ikke modtog nogen information om genoptræning, hvad jeg måtte, hvornår osv.	Godt
28	Jeg synes, der har været en del ventetid på svar vedrørende efterfølgende undersøgelser og prøver.	Virkelig godt
29	Fantastisk dygtigt plejepersonale med masser af tålmodighed og super balance mellem alvor og humor. Man fornemmede, de havde tid og lyst til at være der.	Godt
31	Fik lov til at blive til dagen efter, men ikke uden sure miner fra personalet, men med lægens accept.	Intet svar
43	Jeg manglede øvelse til genoptræning. Det er lidt underligt, at der efter en [operation] ikke følger øvelser med. Jeg har selv brugt tidligere øvelser samt talt med en fysioterapeut. Afdelingen kunne godt give et ark/hæfte med diverse øvelser med hjem.	Godt
51	Manglede dog orientering omkring, hvad jeg må gøre af hverdagens små ting, f.eks. hvor meget jeg må løfte, hvor langt jeg må gå en tur, hvornår jeg må begynde at cykle osv., men ellers er helhedsindtrykket godt ved indlæggelsen.	Godt
53	Efter udskrivelsen, efter den store operation i [foråret], havde jeg efter nogle dage problemer, og via telefonisk kontakt med en af lægerne [senere] blev der også styr på det. Så her fik jeg igen en rigtig god behandling.	Virkelig godt
54	Blev genopereret efter to dage. Og følte den anden læge, som havde opereret mig, glemte at jeg blev sat tilbage og ville udskrive mig for tidligt. Kunne fornemme uenighed mellem lægerne. Det var ubehageligt og en grim oplevelse. Synes ikke, det var rimeligt at skulle sendes hjem, da jeg ikke havde kunnet komme ud af sengen. Sygeplejerskerne var enige, og jeg blev til næste dag	Godt
56	Det er betryggende at have en kontaktperson, som man kan ringe til, når man er kommet hjem efter udskrivelsen. Alt er gået godt, og jeg kom godt hjem med patienttaxa.	Virkelig godt
57	Synes, jeg blev sendt hjem for tidligt. Havde høj feber.	Godt
ID	Kommentarer - Z - HOTEL	Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 5 Jeg savnede information om genoptræning (fik det mundtligt, men savnede det skriftligt). | Godt |
| ✎ | 8 Lidt svært at finde ud af, hvornår jeg faktisk må dyrke motion/min sport. Har papir, hvor der står tre uger, seks uger og tre måneder. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 7 Jeg synes det var lidt for tidligt, at blive sendt hjem. | Virkelig godt |
|---|--|---------------|

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
2	Alle personalegrupper var søde, hjælpsomme og imødekommende. Er glad for, at jeg fik enestue.	Virkelig godt
3	Alt i alt synes jeg, at jeg har fået en optimal behandling, som er meget betryggende. Eneste køks har været forløbet indtil indlæggelse (henvisningen, der blev væk).	Virkelig godt
7	Læs journalerne på patienterne. Samarbejd bedre sygeplejersker og læger imellem. Lyt til patienterne.	Godt
8	Som sagt fik jeg flere forskellige forklaringer omkring mine sting. Der var alle ikke lige enige om, hvorvidt de skulle fjernes eller ej. Da jeg havde et sår, der ikke ville hele, var sygeplejerskerne heller ikke enige om, hvordan forbindingen skulle sættes på.	Godt
9	Jeg synes, at I har gjort et meget fint stykke arbejde med hensyn til min [operation] (er næsten ikke til at se).	Virkelig godt
10	Vi havde en fantastisk sosu-assistent, der tog hånd om både min datter og os pårørende på hele operationsdagen. Hun gjorde, at opholdet på afdelingen blev en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	I situationer, hvor der også er andre sygdomme inde i billedet, er personalet nødt til at lytte mere til patienten. Jeg har [en kronisk sygdom], hvor det kan være svært for andre at se og forstå, at man har så ondt. Men lyt til patienterne, det er meget vigtigt. Jeg forklarede virkelig, hvorfor jeg var så ked af at skulle på hotellet, da jeg har vanskeligt ved bare at komme ud af sengen om morgenen. Det bliver jo ikke mindre smertefuldt, når man er nyopereret.	Dårligt
12	Det sociale samvær med personalet var ok. Maden var ok.	Virkelig godt
13	Jeg havde en sygeplejerske, som virkelig gjorde det til en "oplevelse"! En rigtig GOD oplevelse.	Godt
15	Det ville være dejligt, hvis også nattevagten var ligeså flink og imødekommende som dagvagterne.	Godt
16	Orienter patienten hurtigt, i stedet for bare at lade stå til. Fra det tidspunkt jeg fik operationstidspunkt, var det hele fint. Selve indlæggelse oplevede jeg som meget positiv, både læge NN, sygeplejersker/elever, portører osv. var meget nærværende og positive.	Virkelig godt
17	Jeg synes, at personalet på afdelingen er yderst venlige og særdeles hjælpsomme og forstående.	Godt
18	Der er rigtig mange virkelig søde personaler, som ikke ved alt det gode, de vil gøre for os. Men lad være med at "skille" patienter ad. Det, at de kan tale og grine sammen, er den bedste måde at blive rask på. Var indlagt igen [på et senere tidspunkt], og der skete nøjagtigt det samme. Jeg blev "skilt" fra min gode medpatient! Men ellers en ualmindeligt dejlig afdeling.	Godt
19	Lidt ældre lokaler. Under indlæggelsen var der en del byggestøj. Personalet var søde og venlige, selvom der ofte var travlt.	Virkelig godt
20	Rigtig god behandling.	Virkelig godt
21	Alt i orden.	Godt
22	Det var en rigtig dygtig læge NN. Flot resultat, dygtig sygeplejersker. Alt gik planmæssigt, men mangler at få at vide, hvor ondt det gør stadig efter operationen. Håber det fortager sig efterhånden.	Virkelig godt
24	Der var håndværkere, der larmede hele dagen.	Godt
27	Det var utilstedeligt, at der blev udført nedbrydningsarbejde i underetagen. Der kunne ikke føres samtale med nogen. Hvis der var blevet foretaget støj- og ventilationsmålinger, var	Godt

	afdelingen omgående blevet LUKKET [].	
✎ 28	Imødekomende personale med stor faglig kvalitet. Opholdsrum til patienter og pårørende var IKKE optimale.	Virkelig godt
✎ 29	Der manglede skriftlig information. God mad og super pleje.	Godt
✎ 31	Bedre samarbejde personalet imellem. I bund og grund var de fleste søde, men den manglende information personalet imellem.	Intet svar
✎ 32	Der var langt til toilettet de første par dage efter operation. Stor ros til personalet.	Virkelig godt
✎ 33	Sæben i baderummet er under al kritik, der står en flaske med sæbe som tusind andre har rørt ved, og det tværer man rundt på kroppen dagen efter en stor operation. Det giver mulighed for infektion, som jeg også oplevede ved min første operation. Det kan gøres bedre!	Godt
✎ 34	Fint.	Virkelig godt
✎ 35	Var måske nok lidt for påvirket af morfin til at tage fra afdelingen så hurtigt, men det gik godt nok.	Virkelig godt
✎ 36	Afdelingen bærer præg af, at det er gamle lokaler, der piftes op med mellemrum. Jeg fik lavet en brystrekonstruktion [år tilbage] har haft behov for [] at få det sidste på plads. [Flere år senere] er jeg endnu ikke færdig pga. ventetiderne. Dybt utilfredsstillende, da det kræftbehandlingsforløb er noget, man ønsker overstået hurtigst muligt. Når det er sagt, har jeg været tilfreds med personalet. De er flinke og rare, og vil os patienter det bedste.	Godt
✎ 37	Toiletterne specielt var ulækre og meget snavsede. Et enkelt personale brugte parfume. Det burde være forbudt, når man har med nyopererede patienter at gøre, hvor man er dybt forkvalmet i forvejen.	Godt
✎ 38	Jeg har kun ros til dem. De har hjertet på rette sted.	Virkelig godt
✎ 40	At læger og sygeplejersker snakkede hurtigere/mere sammen! Der gik to timer, før de (sygeplejersken) fandt ud af, om jeg måtte få krykker og SELV gå på WC. Det er altså lang tid, når man skal tisse :-)	Godt
✎ 41	En super god atmosfære på afdelingen. Både personale og patienter imellem. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 42	Jeg var meget tilfreds med deres arbejde og omsorg.	Virkelig godt
✎ 47	Jeg kan kun sige, at personalet var virkelig søde alle sammen.	Virkelig godt
✎ 51	Trods den gode behandling må jeg sige, alt var slidt og gammelt. Rengøring ,syntes jeg, var kritisabelt, virkede overfladisk.	Godt
✎ 52	Luksusproblem, men det kunne godt nok være dejligt med et tv ved hver seng.	Godt
✎ 53	Jeg er særdeles imponeret over, hvor godt Aarhus Sygehus fungerer, og hvor godt afdelingerne arbejder sammen. Jeg kan slet ikke genkende det negative billede, som ofte bliver tegnet af pressen. Jeg oplevede særdeles kompetente medarbejdere, der udviste stor arbejdsglæde, som var smittende, og som var til stor glæde for patienterne. Jeg har under hele forløbet været meget velinformeret, og jeg er altid blevet behandlet respektfuldt.	Virkelig godt
✎ 56	Alle på afdelingen gør et godt stykke arbejde. Søde og rare alle sammen. En dejlig afdeling.	Virkelig godt
✎ 59	Der er ikke noget at klage over .	Godt
✎ 60	Vinduerne trænger til fornyelse. Det trak en del.	Godt
✎ 61	En rengøringsansvarlig med respekt for god rengøring. Der er mulighed for at få meget bedre rengøring.	Virkelig godt
✎ 63	Var ikke ordentlig smertedækket det første døgn efter operation, da jeg ikke tålte morfin. Blev desværre ikke tilbudt andet smertestillende end paracetamol før [over et døgn] senere. Det kunne der optimeres på. Derimod virkelig fin medmenneskelig omsorg blandt afdelingens	Godt

plejepersonale.

ID	Kommentarer - Z - HOTEL	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg ville ønske, jeg var blevet kontaktet forud for min indlæggelse og blevet informeret om, at jeg skulle acceptere, at det blev en anden behandler. Så havde jeg haft mulighed for at melde fra eller i det mindste vænne mig til tanken om, at det skulle være en anden læge. Jeg vil opfordre til, at man har mere styr på de aftaler, læge og patient har indgået. Jeg pointerede kraftigt til mit ambulatoriebesøg, at jeg var ligeglad med, hvornår operationen skulle finde sted, men at jeg ville have, det skulle være NN, der opererede.	Godt
✎ 2	Jeg synes, at alle på afdelingen var rigtig søde ved mig! 1000 tak for is og bamser :)	Virkelig godt
✎ 3	Jeg synes, sygeplejerskerne på Opvågningen var rigtigt rare og omsorgsfulde. Man kunne mærke, at de havde sat sig ind i den enkeltes operation, og det, synes jeg, var rigtigt rart og betryggende.	Virkelig godt
✎ 4	På patienthotellet er lydisoleringen mellem rummene utilstrækkelig.	Virkelig godt
✎ 5	Informerede afdelingens personale om, hvem der kommer ovre fra patienthotellet til kontrol.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Det, der er galt her, er, at der ikke er radio på stuerne, og det er jo ikke alle, der vil se genudsendelser samt børneprogrammer hele dagen. I mangler simpelthen andre programmer, dvs. film, natur, sport osv.	Godt
✎ 2	Jeg følte mig omgivet af kompetente og empatiske pleje- og lægepersoner.	Godt
✎ 3	Min journal var væk, da jeg skulle udskrives, så jeg fik aldrig at vide, hvor meget jeg havde fået taget af hvert bryst. Det ville jeg gerne have vidst.	Godt
✎ 4	Min oplevelse med hensyn til personalet på afdelingen var virkelig god.	Godt
✎ 5	Der er for lidt tid til, fra personalets side, at tale med den enkelte patient.	Virkelig godt
✎ 6	Altid venligt og imødekommende personale. Altid smilende, aldrig sure miner. Karakteren er til og med kryds og slange.	Virkelig godt
✎ 7	Særlig god kontakt med afdelingens personale :-). Har haft et langt efterforløb med infektion [efter indgreb]. Her har afdelingen også været kompetent!	Virkelig godt
✎ 9	Et meget positivt forløb med meget positiv indlevelse, empati, medfølelse og hjælpsomhed fra såvel læger som det øvrige personale. Jeg startede med [] sygeplejerske NN, der næsten blev min faste sygeplejerske. Jeg vil gerne fremhæve tre helt fantastiske mennesker, der har været med til at give mig en utrolig personlig behandling: NN, NN og NN.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.