

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Øre-Næse-Hals afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	180
Besvarelser fra afdelingens patienter:	109
Afdelingens svarprocent:	61%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

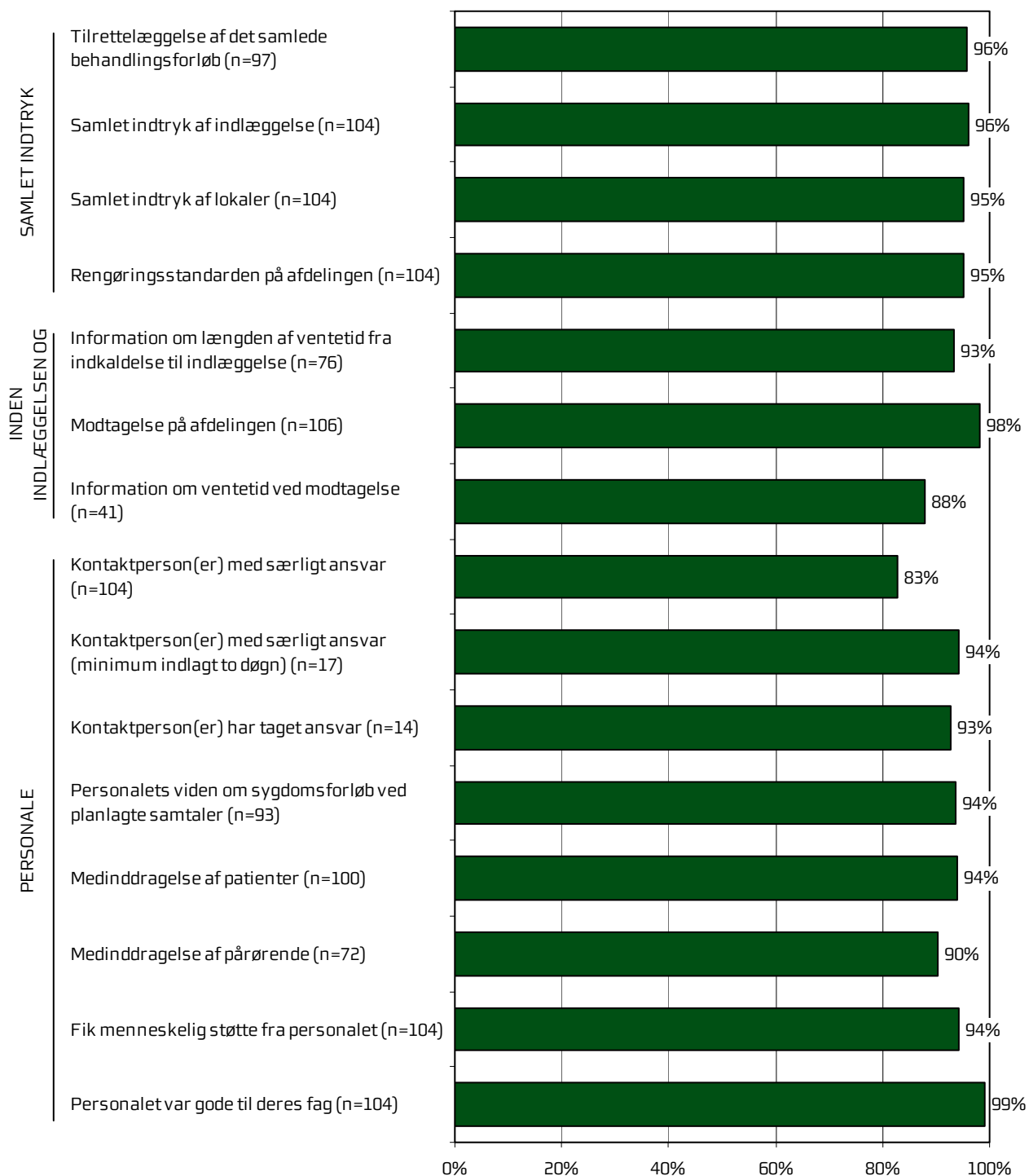
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

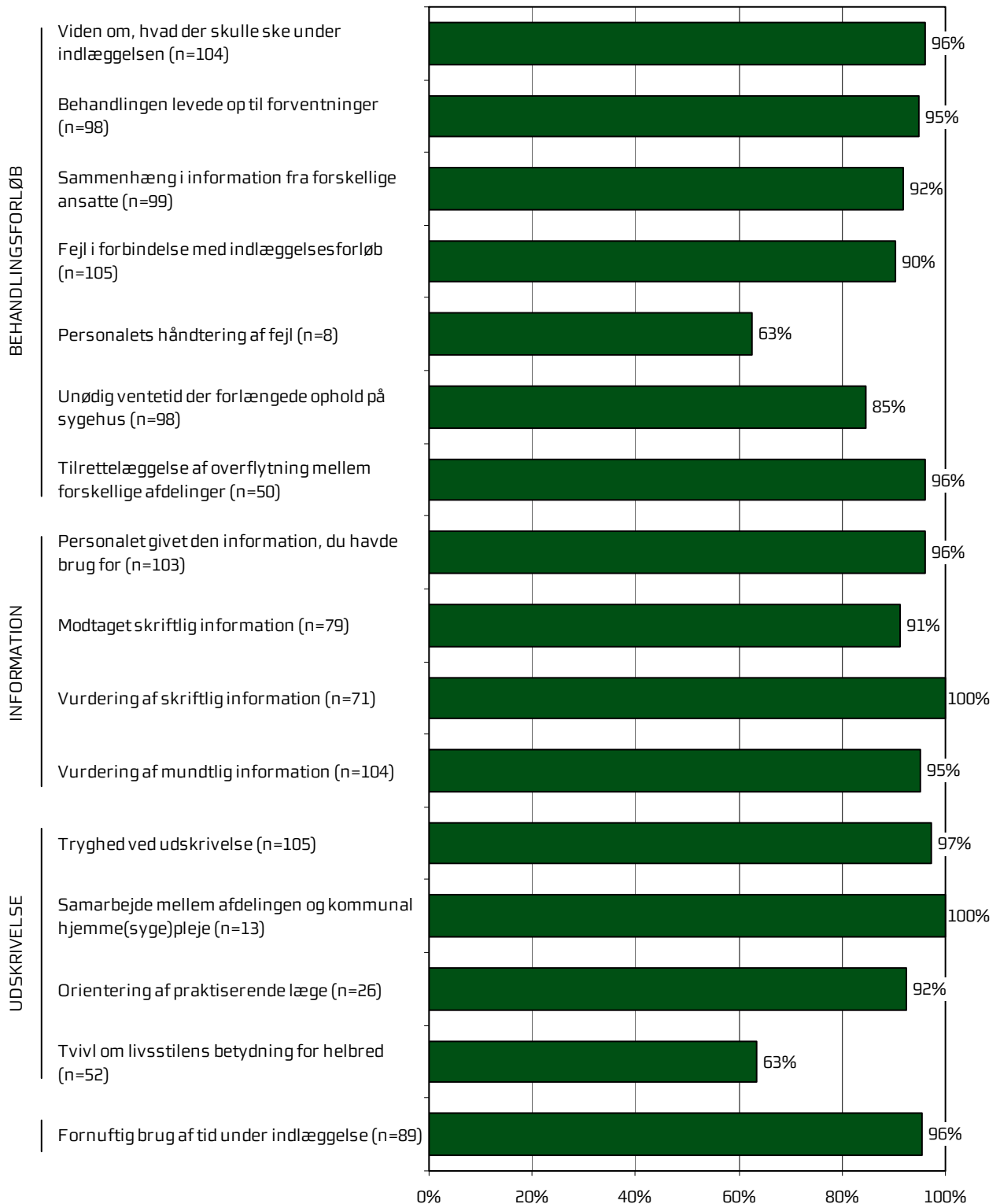
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

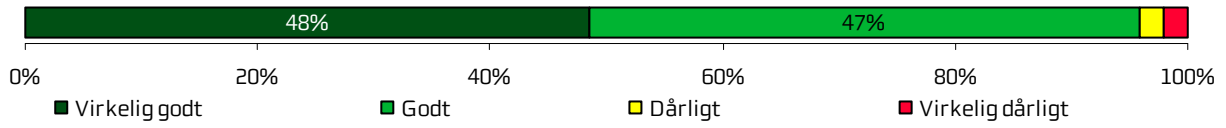
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 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

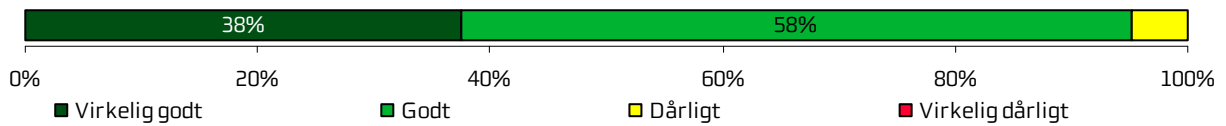
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=97)



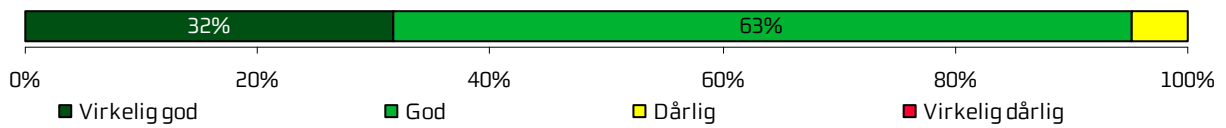
Samlet indtryk af indlæggelse (n=104)



Samlet indtryk af lokaler (n=104)



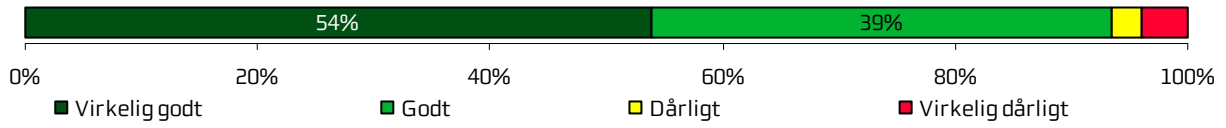
Rengøringsstandard på afdelingen (n=104)



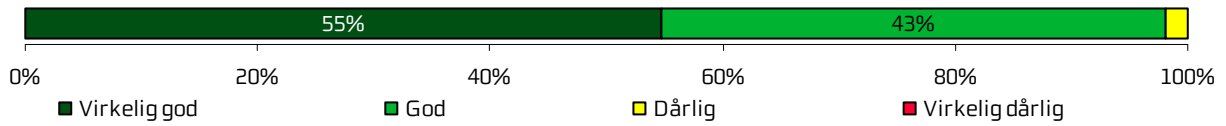
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	-	98 %	90 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 % *	-	98 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	91 %	-	95 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	99 %	-	98 %	93 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

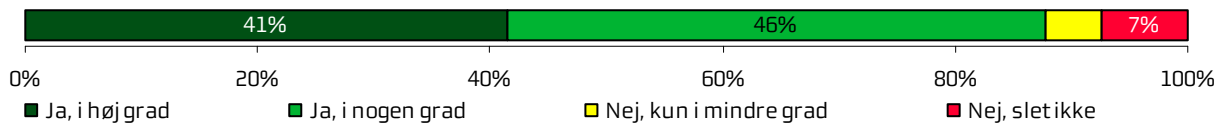
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=76)



Modtagelse på afdelingen (n=106)



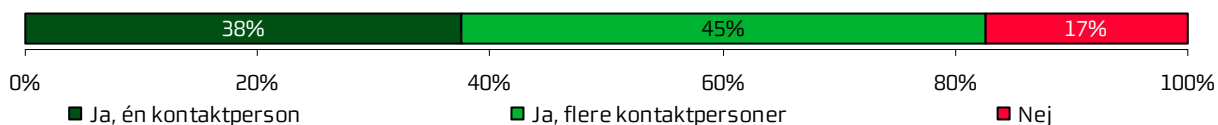
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



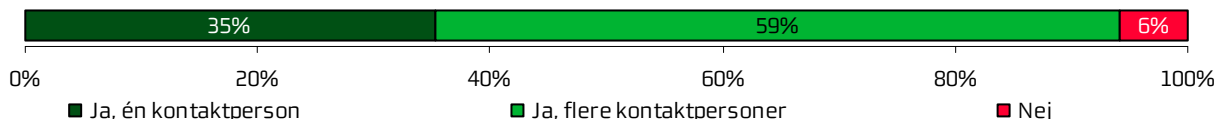
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	94 %	-	100 % *	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	-	99 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	81 %	-	76 %	57 % *	66 % *

Personale

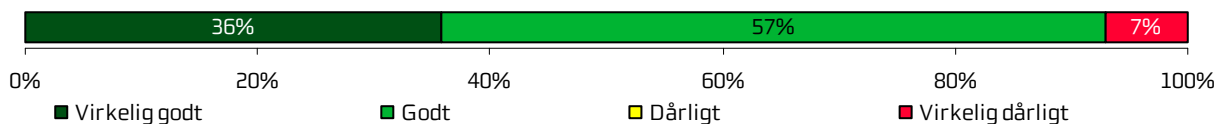
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



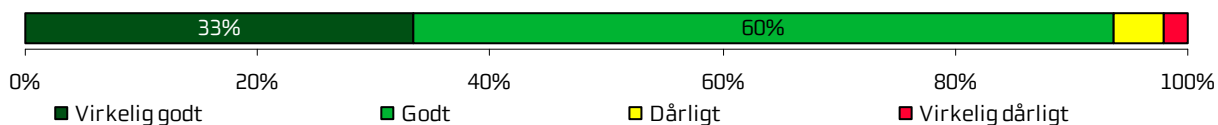
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



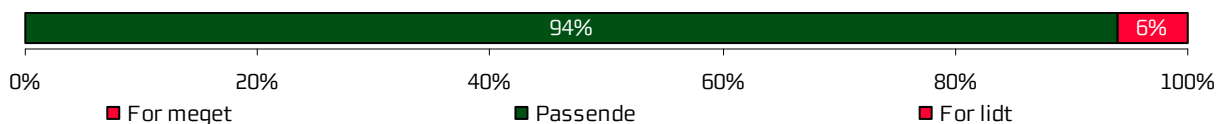
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



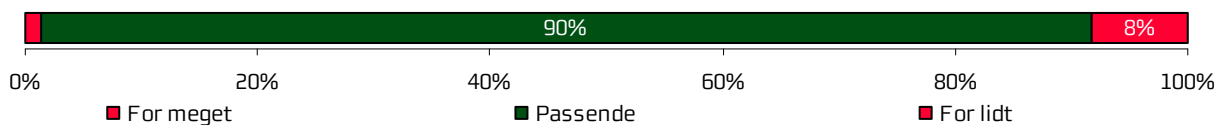
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



Medinddragelse af patienter (n=100)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



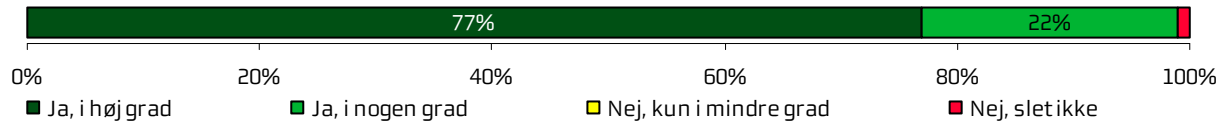
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	83 %	-	91 % *	75 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	74 %	-	90 %	77 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	100 %	-	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	91 %	-	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	90 %	-	93 %	84 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	98 % *	-	91 %	74 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	94 %	-	95 %	89 % *	91 % *

Personale (fortsat)

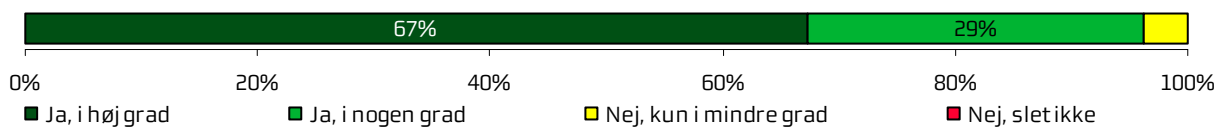
Personalet var gode til deres fag (n=104)



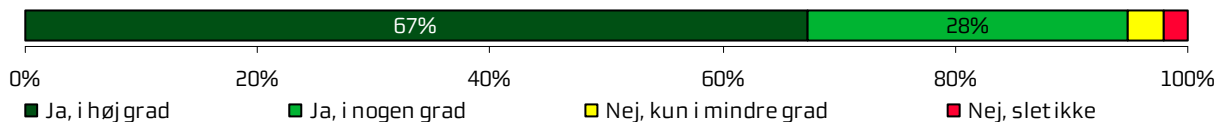
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	-	100 %	92 % *	95 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=104)



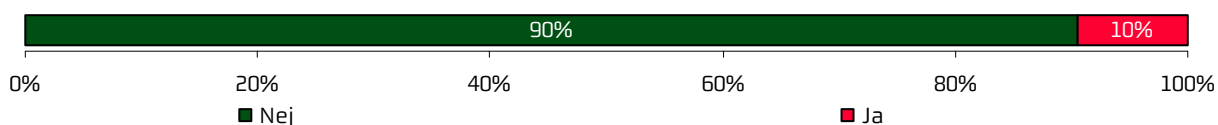
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



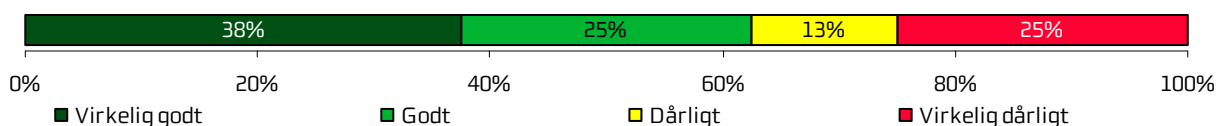
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



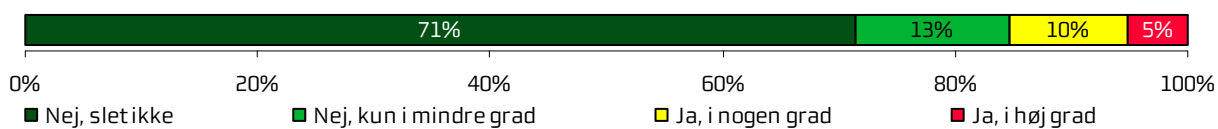
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=105)



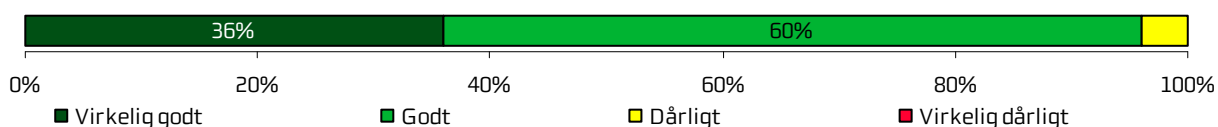
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=98)



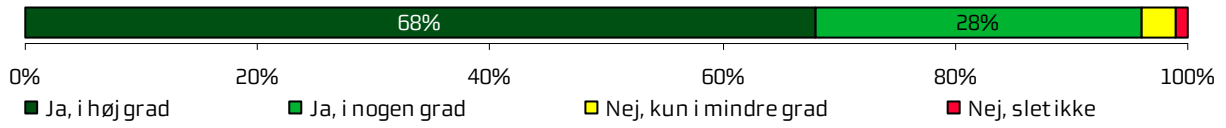
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



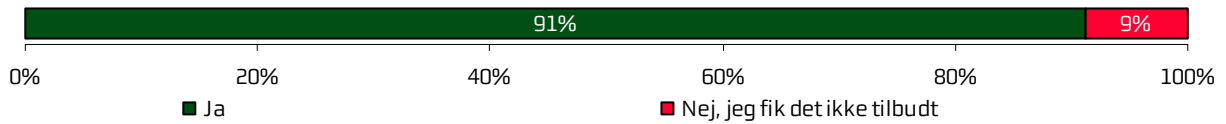
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	93 %	-	95 %	75 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	-	95 %	84 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	94 %	-	96 %	83 % *	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	89 %	-	91 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	78 %	-	69 %	51 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	92 %	-	90 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	100 %	-	96 %	89 %	92 % *

Information

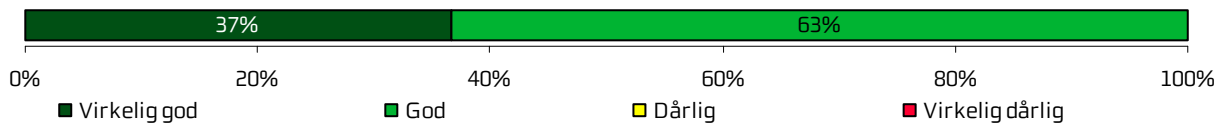
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



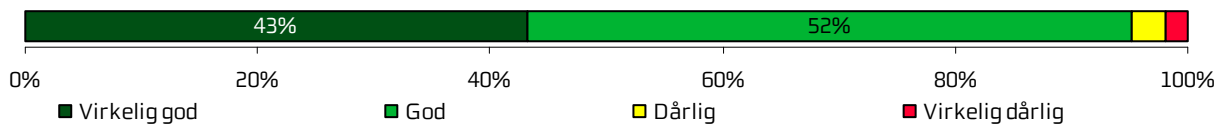
Modtaget skriftlig information (n=79)



Vurdering af skriftlig information (n=71)



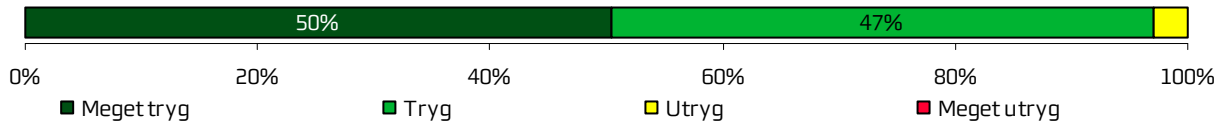
Vurdering af mundtlig information (n=104)



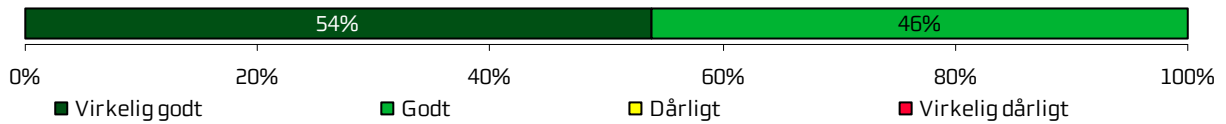
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	92 %	-	97 %	87 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	81 %	-	81 % *	45 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	-	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

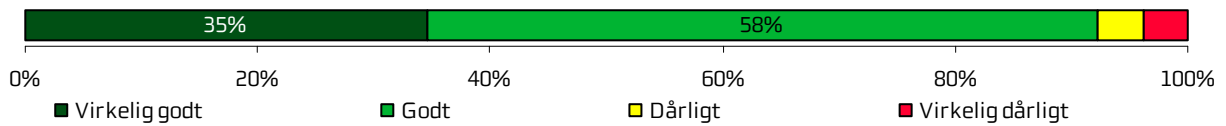
Tryghed ved udskrivelse (n=105)



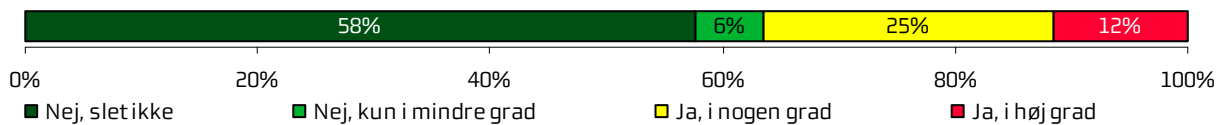
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



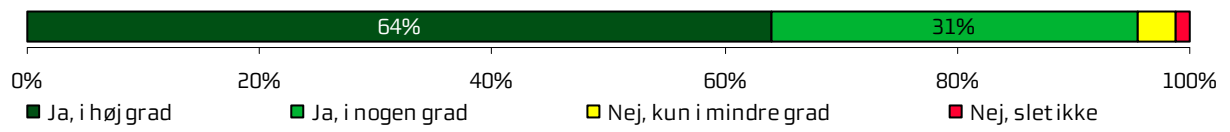
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	93 %	-	92 % *	80 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	87 %	-	93 % *	88 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	87 %	-	96 %	80 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	71 %	-	86 % *	70 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	98 %	-	96 %	86 % *	90 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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

Løbnr.: >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 <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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 26	Gå til spørgsmål 26
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>løbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	61%	100%
Køn		
Mand	51%	48%
Kvinde	49%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	27%	31%
20-39 år	17%	16%
40-59 år	31%	27%
60-79 år	19%	19%
80 år eller derover	6%	6%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		109		100%
Køn				
Mand		56		51%
Kvinde		53		49%
Aldersgruppe				
Under 20 år		29		27%
20-39 år		18		17%
40-59 år		34		31%
60-79 år		21		19%
80 år eller derover		7		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		73		73%
Pårørende		27		27%
Modersmål				
Dansk		97		95%
Ikke dansk		5		5%
Indlæggelsesform				
Akut		11		10%
Planlagt		98		90%
Diagnose				
DJ351		10		9%
Øvrige		99		91%

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	48	47	2	2	97	6
Køn						
Mand	59	37	2	2	49	4
Kvinde	38	58	2	2	48	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	43	0	4	28	1
20-39 år	29	59	6	6	17	0
40-59 år	47	50	3	0	34	0
60-79 år	59	41	0	0	17	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	3	3	68	3
Pårørende	46	54	0	0	26	1
Modersmål						
Dansk	48	48	2	2	90	5
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	86	0	0	7	2
Planlagt	51	44	2	2	90	4
Diagnose						
DJ351	60	40	0	0	10	0
Øvrige	47	48	2	2	87	6

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	49	47	2	2	104
Køn					
Mand	52	44	2	2	54
Kvinde	46	50	2	2	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	52	0	0	29
20-39 år	41	47	6	6	17
40-59 år	50	44	3	3	34
60-79 år	58	42	0	0	19
80 år eller derover	40	60	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	49	46	3	3	72
Pårørende	41	59	0	0	27
Modersmål					
Dansk	48	48	2	2	96
Ikke dansk	80	20	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	33	67	0	0	9
Planlagt	51	45	2	2	95
Diagnose					
DJ351	50	50	0	0	10
Øvrige	49	47	2	2	94

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	5	0	104
Køn					
Mand	43	56	2	0	54
Kvinde	32	60	8	0	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	62	7	0	29
20-39 år	41	53	6	0	17
40-59 år	35	62	3	0	34
60-79 år	47	53	0	0	19
80 år eller derover	40	40	20	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	4	0	72
Pårørende	22	70	7	0	27
Modersmål					
Dansk	35	59	5	0	96
Ikke dansk	80	20	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	22	56	22	0	9
Planlagt	39	58	3	0	95
Diagnose					
DJ351	50	40	10	0	10
Øvrige	36	60	4	0	94

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	32	63	5	0	104
Køn					
Mand	37	61	2	0	54
Kvinde	26	66	8	0	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	28
20-39 år	53	47	0	0	17
40-59 år	32	59	9	0	34
60-79 år	25	70	5	0	20
80 år eller derover	20	60	20	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	7	0	73
Pårørende	27	73	0	0	26
Modersmål					
Dansk	30	66	4	0	96
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	22	67	11	0	9
Planlagt	33	63	4	0	95
Diagnose					
DJ351	33	67	0	0	9
Øvrige	32	63	5	0	95

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	54	39	3	4	76	3	11
Køn							
Mand	68	32	0	0	37	2	4
Kvinde	41	46	5	8	39	1	7
Aldersgruppe							
Under 20 år	63	29	4	4	24	2	2
20-39 år	25	58	0	17	12	0	2
40-59 år	58	38	4	0	26	1	1
60-79 år	58	42	0	0	12	0	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	46	46	2	6	50	1	7
Pårørende	64	32	5	0	22	2	2
Modersmål							
Dansk	54	39	3	4	69	3	9
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	11
Planlagt	54	39	3	4	76	3	0
Diagnose							
DJ351	70	30	0	0	10	0	0
Øvrige	52	41	3	5	66	3	11

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	2	0	106
Køn					
Mand	51	47	2	0	55
Kvinde	59	39	2	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	41	7	0	29
20-39 år	53	47	0	0	17
40-59 år	53	47	0	0	34
60-79 år	60	40	0	0	20
80 år eller derover	67	33	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	55	44	1	0	73
Pårørende	56	41	4	0	27
Modersmål					
Dansk	56	42	2	0	97
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	10
Planlagt	54	44	2	0	96
Diagnose					
DJ351	50	50	0	0	10
Øvrige	55	43	2	0	96

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	41	46	5	7	41	3
Køn						
Mand	59	29	6	6	17	1
Kvinde	29	58	4	8	24	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	30	10	20	10	1
20-39 år	30	60	10	0	10	1
40-59 år	44	50	0	6	16	1
60-79 år	60	40	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	52	3	6	31	2
Pårørende	50	30	10	10	10	1
Modersmål						
Dansk	39	47	5	8	38	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	1
Planlagt	41	46	5	8	39	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	3	0
Øvrige	39	47	5	8	38	3

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	38	45	17	104
Køn				
Mand	33	48	19	54
Kvinde	42	42	16	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	31	48	21	29
20-39 år	24	65	12	17
40-59 år	35	47	18	34
60-79 år	67	17	17	18
80 år eller derover	33	50	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	37	46	17	71
Pårørende	41	37	22	27
Modersmål				
Dansk	36	46	18	95
Ikke dansk	60	20	20	5
Indlæggelsesform				
Akut	30	60	10	10
Planlagt	38	44	18	94
Diagnose				
DJ351	10	70	20	10
Øvrige	40	43	17	94

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	59	6	17
Køn				
Mand	31	62	8	13
Kvinde	-	-	-	4
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	43	57	0	7
60-79 år	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	43	50	7	14
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	40	53	7	15
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	46	46	8	13
Diagnose				
DJ351	-	-	-	0
Øvrige	35	59	6	17

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	36	57	0	7	14	1
Køn						
Mand	36	55	0	9	11	0
Kvinde	-	-	-	-	3	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	55	0	9	11	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	58	0	8	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	40	50	0	10	10	1
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	0	0
Øvrige	36	57	0	7	14	1

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	33	60	4	2	93	10
Køn						
Mand	32	66	0	2	50	3
Kvinde	35	53	9	2	43	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	63	0	0	24	5
20-39 år	44	44	6	6	16	0
40-59 år	24	65	9	3	34	0
60-79 år	40	60	0	0	15	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	57	6	3	67	3
Pårørende	32	68	0	0	22	5
Modersmål						
Dansk	34	59	5	2	86	8
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	63	0	0	8	2
Planlagt	33	60	5	2	85	8
Diagnose						
DJ351	22	78	0	0	9	1
Øvrige	35	58	5	2	84	9

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	0	94	6	100
Køn				
Mand	0	92	8	53
Kvinde	0	96	4	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	96	4	27
20-39 år	0	94	6	16
40-59 år	0	91	9	34
60-79 år	0	94	6	18
80 år eller derover	0	100	0	5
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	69
Pårørende	0	96	4	25
Modersmål				
Dansk	0	95	5	91
Ikke dansk	0	100	0	5
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	9
Planlagt	0	93	7	91
Diagnose				
DJ351	0	100	0	9
Øvrige	0	93	7	91

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	1	90	8	72	28
Køn					
Mand	2	88	10	42	11
Kvinde	0	93	7	30	17
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	96	4	26	2
20-39 år	0	89	11	9	7
40-59 år	0	91	9	22	12
60-79 år	8	83	8	12	5
80 år eller derover	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	42	26
Pårørende	4	92	4	24	2
Modersmål					
Dansk	0	94	6	64	27
Ikke dansk	20	60	20	5	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	83	17	6	3
Planlagt	2	91	8	66	25
Diagnose					
DJ351	0	100	0	9	1
Øvrige	2	89	10	63	27

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	72	22	5	1	104	2
Køn						
Mand	68	28	4	0	53	2
Kvinde	76	16	6	2	51	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	18	4	0	28	1
20-39 år	76	12	12	0	17	0
40-59 år	67	24	6	3	33	1
60-79 år	70	30	0	0	20	0
80 år eller derover	67	33	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	21	6	1	72	1
Pårørende	69	27	4	0	26	1
Modersmål						
Dansk	74	20	5	1	95	2
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	22	0	0	9	1
Planlagt	72	22	5	1	95	1
Diagnose						
DJ351	90	10	0	0	10	0
Øvrige	70	23	5	1	94	2

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	77	22	0	1	104	1
Køn						
Mand	76	24	0	0	55	0
Kvinde	78	20	0	2	49	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	29	0	0	28	1
20-39 år	76	24	0	0	17	0
40-59 år	76	21	0	3	34	0
60-79 år	79	21	0	0	19	0
80 år eller derover	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	21	0	1	72	0
Pårørende	69	31	0	0	26	1
Modersmål						
Dansk	78	21	0	1	95	1
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	89	11	0	0	9	1
Planlagt	76	23	0	1	95	0
Diagnose						
DJ351	90	10	0	0	10	0
Øvrige	76	23	0	1	94	1

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	67	29	4	0	104	1
Køn						
Mand	74	25	2	0	53	1
Kvinde	61	33	6	0	51	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	29	4	0	28	0
20-39 år	59	35	6	0	17	0
40-59 år	58	39	3	0	33	1
60-79 år	90	10	0	0	20	0
80 år eller derover	67	17	17	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	4	0	72	1
Pårørende	73	23	4	0	26	0
Modersmål						
Dansk	65	31	4	0	95	1
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	30	20	0	10	0
Planlagt	69	29	2	0	94	1
Diagnose						
DJ351	70	30	0	0	10	0
Øvrige	67	29	4	0	94	1

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	67	28	3	2	98	6
Køn						
Mand	67	25	4	4	51	2
Kvinde	68	30	2	0	47	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	18	4	0	28	1
20-39 år	59	29	6	6	17	0
40-59 år	61	35	0	3	31	2
60-79 år	68	26	5	0	19	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	5	3	66	5
Pårørende	81	19	0	0	26	1
Modersmål						
Dansk	68	27	3	2	90	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	8	2
Planlagt	67	28	3	2	90	4
Diagnose						
DJ351	70	30	0	0	10	0
Øvrige	67	27	3	2	88	6

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	62	30	6	2	99	6
Køn						
Mand	66	28	4	2	53	1
Kvinde	57	33	9	2	46	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	29	4	0	28	1
20-39 år	44	44	6	6	16	1
40-59 år	56	32	9	3	34	0
60-79 år	76	18	6	0	17	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	31	7	3	68	4
Pårørende	72	24	4	0	25	2
Modersmål						
Dansk	62	31	5	2	91	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	8	2
Planlagt	63	29	7	2	91	4
Diagnose						
DJ351	60	40	0	0	10	0
Øvrige	62	29	7	2	89	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	105
Køn			
Mand	87	13	55
Kvinde	94	6	50
Aldersgruppe			
Under 20 år	97	3	29
20-39 år	82	18	17
40-59 år	91	9	34
60-79 år	89	11	19
80 år eller derover	83	17	6
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	72
Pårørende	96	4	27
Modersmål			
Dansk	91	9	97
Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	10
Planlagt	92	8	95
Diagnose			
DJ351	100	0	10
Øvrige	89	11	95

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	38	25	13	25	8	2
Køn						
Mand	33	17	17	33	6	1
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	29	14	29	7	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	38	25	13	25	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	33	17	17	33	6	2
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	0	0
Øvrige	38	25	13	25	8	2

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	71	13	10	5	98	6
Køn						
Mand	71	16	10	4	51	3
Kvinde	72	11	11	6	47	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	14	7	0	28	1
20-39 år	53	6	24	18	17	0
40-59 år	72	13	9	6	32	2
60-79 år	78	17	6	0	18	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	15	10	7	67	4
Pårørende	80	12	8	0	25	2
Modersmål						
Dansk	72	14	8	6	90	5
Ikke dansk	60	0	40	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	25	13	13	8	2
Planlagt	73	12	10	4	90	4
Diagnose						
DJ351	90	0	10	0	10	0
Øvrige	69	15	10	6	88	6

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	36	60	4	0	50	2	48
Køn							
Mand	31	66	3	0	29	1	23
Kvinde	43	52	5	0	21	1	25
Aldersgruppe							
Under 20 år	57	43	0	0	14	2	13
20-39 år	18	82	0	0	11	0	6
40-59 år	44	44	13	0	16	0	17
60-79 år	14	86	0	0	7	0	9
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	31	63	6	0	32	0	35
Pårørende	46	54	0	0	13	2	12
Modersmål							
Dansk	37	58	5	0	43	2	46
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	4	1	4
Planlagt	35	61	4	0	46	1	44
Diagnose							
DJ351	100	0	0	0	5	0	5
Øvrige	29	67	4	0	45	2	43

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	68	28	3	1	103
Køn					
Mand	70	26	4	0	53
Kvinde	66	30	2	2	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	79	17	3	0	29
20-39 år	53	41	6	0	17
40-59 år	64	30	3	3	33
60-79 år	68	32	0	0	19
80 år eller derover	80	20	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	65	31	3	1	71
Pårørende	74	22	4	0	27
Modersmål					
Dansk	68	27	3	1	95
Ikke dansk	80	20	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	67	33	0	0	9
Planlagt	68	28	3	1	94
Diagnose					
DJ351	90	10	0	0	10
Øvrige	66	30	3	1	93

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	22	13	9	79	20
Køn						
Mand	54	33	8	5	39	12
Kvinde	60	10	18	13	40	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	8	19	4	26	1
20-39 år	46	15	23	15	13	4
40-59 år	54	36	4	7	28	5
60-79 år	67	22	11	0	9	9
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	49	30	9	11	53	16
Pårørende	74	4	17	4	23	2
Modersmål						
Dansk	56	22	12	10	73	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	4
Planlagt	59	23	12	7	75	16
Diagnose						
DJ351	80	0	20	0	10	0
Øvrige	54	25	12	10	69	20

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	37	63	0	0	71	0
Køn						
Mand	38	62	0	0	37	0
Kvinde	35	65	0	0	34	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	56	0	0	25	0
20-39 år	27	73	0	0	11	0
40-59 år	40	60	0	0	25	0
60-79 år	22	78	0	0	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	70	0	0	46	0
Pårørende	50	50	0	0	22	0
Modersmål						
Dansk	35	65	0	0	65	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	35	65	0	0	69	0
Diagnose						
DJ351	60	40	0	0	10	0
Øvrige	33	67	0	0	61	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	43	52	3	2	104
Køn					
Mand	49	47	2	2	53
Kvinde	37	57	4	2	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	52	0	0	29
20-39 år	41	47	6	6	17
40-59 år	42	48	6	3	33
60-79 år	45	55	0	0	20
80 år eller derover	20	80	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	42	51	4	3	71
Pårørende	41	59	0	0	27
Modersmål					
Dansk	43	52	3	2	95
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	30	70	0	0	10
Planlagt	45	50	3	2	94
Diagnose					
DJ351	70	30	0	0	10
Øvrige	40	54	3	2	94

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	50	47	3	0	105
Køn					
Mand	57	39	4	0	54
Kvinde	43	55	2	0	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	55	7	0	29
20-39 år	65	35	0	0	17
40-59 år	64	36	0	0	33
60-79 år	35	60	5	0	20
80 år eller derover	50	50	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	54	44	1	0	72
Pårørende	41	52	7	0	27
Modersmål					
Dansk	51	46	3	0	96
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	40	60	0	0	10
Planlagt	52	45	3	0	95
Diagnose					
DJ351	40	60	0	0	10
Øvrige	52	45	3	0	95

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	54	46	0	0	13	3	83
Køn							
Mand	44	56	0	0	9	1	39
Kvinde	-	-	-	-	4	2	44
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	25
20-39 år	-	-	-	-	2	1	14
40-59 år	33	67	0	0	6	0	26
60-79 år	-	-	-	-	2	1	15
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1	3
Skema udfyldt af							
Patienten	63	38	0	0	8	2	58
Pårørende	-	-	-	-	4	1	20
Modersmål							
Dansk	71	29	0	0	7	2	81
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	1	4
Planlagt	50	50	0	0	10	2	79
Diagnose							
DJ351	-	-	-	-	1	0	9
Øvrige	50	50	0	0	12	3	74

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	35	58	4	4	26	74
Køn						
Mand	58	33	0	8	12	40
Kvinde	14	79	7	0	14	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	24
20-39 år	-	-	-	-	4	13
40-59 år	30	60	0	10	10	22
60-79 år	0	100	0	0	5	12
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	5	5	20	48
Pårørende	40	60	0	0	5	21
Modersmål						
Dansk	25	65	5	5	20	71
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	5
Planlagt	27	64	5	5	22	69
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	1	8
Øvrige	32	60	4	4	25	66

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	58	6	25	12	52	48
Køn						
Mand	64	4	18	14	28	23
Kvinde	50	8	33	8	24	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	13	13	13	8	20
20-39 år	30	10	40	20	10	7
40-59 år	61	4	26	9	23	10
60-79 år	75	0	13	13	8	10
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	7	26	12	43	26
Pårørende	75	0	25	0	8	18
Modersmål						
Dansk	57	7	24	13	46	46
Ikke dansk	80	0	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	6
Planlagt	59	6	24	10	49	42
Diagnose						
DJ351	-	-	-	-	1	8
Øvrige	57	6	25	12	51	40

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	3	1	89	14
Køn						
Mand	69	25	6	0	48	6
Kvinde	59	39	0	2	41	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	25	4
20-39 år	44	38	13	6	16	1
40-59 år	67	30	4	0	27	7
60-79 år	75	25	0	0	16	1
80 år eller derover	60	40	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	33	5	2	61	9
Pårørende	64	36	0	0	22	5
Modersmål						
Dansk	64	31	4	1	81	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	71	29	0	0	7	2
Planlagt	63	32	4	1	82	12
Diagnose						
DJ351	78	22	0	0	9	1
Øvrige	63	33	4	1	80	13

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			13
Pleje			2
Relationer til personale			6
Ventetid			1

Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Blev indlagt direkte efter undersøgelse, da jeg havde noget til at sidde fast i halsen.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
8	Dårlig håndtering af sygdom hos vagtlæge to dage inden akut indlæggelse.	Godt
9	Jeg blev indlagt akut [].	Godt
10	Ingen ventetid.	Virkelig godt
13	Jeg fik ved forundersøgelse at vide, at i løbet af fem uger skulle jeg opereres. Da der var gået fire uger, kontaktede jeg Jer igen og fik at vide, at der ville gå yderligere [nogle måneder], da lægen ikke havde tid før. Forundersøgelse var [i foråret], og operationen [blev i slutningen af sommeren].	Virkelig godt
15	Jeg blev hurtigt indlagt. Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Der var ingen hjælp, da vi kom på sygehuset i Holstebro fra andet sygehus. Ventede rigtig lang tid på, at der kom hjælp.	Godt
23	Godt sammenspil mellem læge og hospitalet.	Godt
24	Der var næsten ingen ventetid (en uge).	Virkelig godt
29	Ingen ventetid, akut.	Dårligt
32	Kun én uges ventetid.	Godt
33	Blev akut indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
36	Blev indlagt akut. Ingen ventetid.	Uoplyst
37	Informationen (den mundtlige) kunne godt have været mere klar ved samtaler og undersøgelser inden indlæggelsen. Mange spørgsmål og uklarheder om f.eks. tidligere sygdomsforløb og undersøgelser, som burde fremgå af journalen.	Godt
38	Akut indlagt.	Virkelig godt
39	Der er ikke så meget at sige, da jeg kun var hos jer [kort tid]. Havde sød kontaktperson.	Uoplyst
41	Der er gået [mere end måned] fra operationen til modtagelse af dette skema. Jeg husker ingen detaljer. Har i øvrigt i mellemtiden været indlagt på andet sygehus. Kan ikke holde tingene adskilt.	Uoplyst
47	Blev indlagt akut.	Godt

Øre-Næse-Hals afdeling**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Søde og smilende sygeplejersker. Imødekomme.	Virkelig god
2	Det var meget tidligt at møde [] og først blive opereret [cirka halvanden time senere], meget ventetid.	God
4	Nej.	Virkelig god
9	Jeg kom direkte i behandling. Indlæggelsen på andet sygehus, hvor tidligere behandling af mig havde foregået i lignende tilfælde, var nærmere i afstand.	Virkelig god
19	Jeg var kun indlagt i et døgn, så derfor er min besvarelse lidt tynd.	Virkelig god
20	Der var ingen til at tage imod mig. De vidste næsten ikke, jeg kom, efter at de [på andet sygehus] havde sendt mig.	Dårlig
22	Den var god og god behandling, de tog sig godt af os under hele indlæggelsen.	God
23	At de var opmærksomme på mit barns [mavesygdom] og var opmærksomme på det i forhold til mad.	God
24	Alt var klar, ingen ventetid. VIRKELIG FINT.	Virkelig god
27	Alle på afdelingen var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
29	Indlagt på stuen [om formiddagen]. Forventet operationstid ca. to timer senere. Senest [lige over middag] sagde de. [Sidst på eftermiddagen] kommer man på [operationsstuen]. Møder fastende, så har hovedpine af ikke at få væske. Beder om smertestillende og får det. Men får ikke tilbudt drop. Har aldrig været så syg efter en narkose før, pga. væskemangel.	God
44	Ja, den ekstra ventetid. Det er unødvendigt at kalde folk op [sidst på natten], når man først kommer til [sidst på formiddagen].	Virkelig god
45	Har aldrig oplevet så stor en hjælp og støtte, som da jeg måtte ind flere gange [].	Virkelig god

Øre-Næse-Hals afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Fejlhåndtering
9	Dosering af medbragte piller blev misforstået mellem mig og personalet, hvorved jeg blev overdoseret med [medicinen]. Blødningen blev derfor ikke stoppet, og indlæggelsen blev forlænget med omkring to døgn.	Godt
13	Er i tvivl, om det var en fejl, som skete. Men måtte gennem to operationer på samme dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Ingen.	Uoplyst
19	Under operation blev en nerve [] beskadiget. Funktion mangler derefter. Var blevet "advaret" om, at det kunne ske, altså som bivirkning.	Virkelig godt
28	Ingenting.	Uoplyst
29	Ved konsultationen på stuen siger lægen, som skal operere mig [], at han vil rense sår og fjerne sting. Men fordi jeg først bliver opereret om aftenen, er den læge, som jeg snakkede med på stuen, taget hjem, og det er læge NN, som må operere mig. Og intet af det aftalte er gjort!	Dårligt
31	Mit drop var monteret forkert, tror jeg.	Virkelig dårligt
35	Resten fra første indlæggelse og behandling blev ikke fjernet.	Godt
38	Ballon i næsen fungerede ikke. Det var en MEGET SLEM oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-Næse-Hals afdeling







Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
7	Nej.	Virkelig godt
12	Dagvagterne var flinke nok, men ved spørgsmål som de skulle undersøge, vendte de aldrig tilbage. Aftenvagten var meget sur, mener ikke at vedkommende kunne lide sit job. Lægen virkede til at have for meget om øerne og dermed ikke meget tålmodig.	Virkelig dårligt
13	Jeg synes generelt at man som patient møder for mange læger. På halvandet døgn, samt tre eftertjek, har seks læger tilset mig. Og de har ikke haft samme mening. Måske det kunne minimeres til gavn for patienten.	Virkelig godt
15	Jeg var godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
17	Meget lang ventetid for barn. Skulle faste til [om eftermiddagen].	Godt
18	Var indlagt i to dage.	Godt
21	Fantastisk behandling. Meget ros til personale og læger for information samt pleje. Meget dygtige til at nedsætte angst med hensyn til operation og smerter. Venlige og behagelige.	Virkelig godt
24	Virkelig et godt sted at være patient.	Virkelig godt
25	Meget ubehageligt at blive transporteret i elevator sammen med besøgende, da jeg skulle til/fra operation. Uværdigt.	Godt
28	Jeg fik et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
29	En ældre meget erfaren læge NN, som jeg skulle snakke med ved indlæggelsen, spurgte mig, om ikke jeg skulle have taget eller har fået taget et røntgenbillede af kraniet, for hun kunne se, at jeg havde fået et kraftigt slag med de blodudtrækninger, jeg havde. Lægen spørger en anden, og hun får at vide, at hvis ikke de har bedt om røntgenbillede i ambulatoriet, så skal de ikke, hvortil lægen NN ryster på hovedet uforstående.	Dårligt
30	Lægefagligt var det særdeles dårligt.	Godt
44	Nej, de er hurtige og præcise i deres omgang med folk og meget venlige. Et men er der dog (parkering). Vidste ikke, at man kan få en seddel at sætte i vinduet på bilen, så man undgår en p-bøde.	Virkelig godt

Øre-Næse-Hals afdeling**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
 6	Nej.	Godt
 11	Der var dog enkelte forskelle mellem skriftlig og mundtlig information. (Drejede sig om antal dage efter indgreb, hvor man kunne forvente sårskorperne faldt af).	Virkelig godt
 13	Det var nogle meget flinke og omsorgsfulde sygeplejersker (plejepersonale), som var på afdelingen og opvågningen.	Virkelig godt
 14	Nogle læger var ikke forberedte, og de fem forskellige læger havde hver deres mening om behandlingen. Sygeplejerskerne var altid forberedte og vidste til tider mere end lægerne. Det er for dårligt, at man skal have så mange læger, samt at nogle af dem ikke var forberedte og kom med forskellig dosering af medicin og behandling.	Godt
 21	Fantastisk god.	Virkelig godt
 28	Nej tak.	Virkelig godt

Øre-Næse-Hals afdeling**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
 10	Lægerne vidste i høj grad, hvad de havde gang i, og hvad der skulle ske.	Virkelig godt
 13	Jeg havde voldsomme smerter, og en gang jeg kontaktede afdelingen, fik jeg at vide, at jeg måtte tage mere smertestillende. Da det ikke var aftagende, kontaktede jeg en speciallæge i min hjemby, som også var bekymret og ringede til afdelingen, og jeg kørte igen til Jer, hvor jeg nærmest fik at vide, at jeg var hypokonder. Fik efterfølgende hjælp hos en anden læge i egen hjemby.	Virkelig godt
 19	Desværre gik der betændelse i såret, som jeg bøvlede med i ca. en måned.	Virkelig godt
 20	Var i tvivl om sport og skole lige efter udskrivning.	Godt
 21	Tryk, da vi fik telefonnumre til afdelingen, hvis der ville opstå komplikationer eller lignende. God orientering omkring kost og lignende. Virkelig god og uddybende orientering vedrørende udskrivelse.	Virkelig godt
 42	Jeg blev oplyst om, hvilken virkning/bivirkning eksempelvis stærk mad eller surt kunne have i en periode efter operationen. Oplysning ok.	Godt

Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Vi følte virkelig, at personalet gjorde alt for os. MEGEN ROS. Der var tid til, at pårørende måtte spørge. Det var meget heldigt at have den samme læge [hele tiden]. Meget dygtig læge. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg kunne måske godt have ønsket at tale med lægen, der opererede mig, selvom det ikke havde gjort nogen forskel for mit forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Kan man få tolk til samtaler? [Kommunikation og information]	Godt
5	Har udelukkende positiv feedback! Super søde ansatte, som fik mig til at føle mig tryk. Føler mig simpelthen så godt behandlet. Mange tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Maden til børnene kunne godt være bedre. Udbuddet af mad bar præg af at være til voksne, og gjorde, at hun ikke fik andet end yoghurt og brød. Til morgenmad var der ikke havregrød til alle fire indlagte børn.	Godt
9	Plejepersonalet var overordentlig venligt, hjælpsomt, beroligende og kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	Meget god hygiejne. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Jeg har fået et meget dårligt indtryk af afdelingen på grund af aftenvagter og lægen. De var ikke venlige, men stillede bare medicin og drikkevarer på bordet. Havde min mad ikke været der hele tiden, havde jeg ikke fået den. Kunne ikke selv løfte hovedet. Portørerne var super gode, hjælpsomme og meddelssomme til min [pårørende] under operationer. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
13	Da jeg skulle til første tjek efter udskrivelse og operation, mødte jeg jordens MEST arrogante læge, som jeg håber, jeg aldrig skal møde igen. Tredje gang jeg var til tjek, var det lægen, som havde opereret mig, og det var en yderst positiv oplevelse. Jeg ville ønske, han skulle have lavet det første tjek. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Sygeplejerskerne var meget professionelle og gode til at informere og til at koncentrere sig om patienten. Læge NN, som tog imod mig, var meget dygtig. Lægen, som udskrev mig, havde tydeligvis ikke sat sig ind i min sag og gav mig en lavere dosis medicin end ved sidste udskrivning. Ifølge ham ville en højere dosis ikke hjælpe, selvom de fleste andre læger ikke havde samme holdning. Det virker, som om han ikke ville rette dette, selvom jeg orienterede ham. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Dårligt tv, og alarmknap virkede kun, når man havde justeret stikket i væggen. [Fysiske rammer]	Godt
19	Gode informationer hele tiden af flinkt personale. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
20	De burde vide, når der kommer patienter, og fortælle om ventetiden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
21	Hele forløbet gik fint. Al den ros, som kan gives, skal gives til øre-næse-hals-afdelingen i Holstebro. Vi følte os som hel familie meget tryk. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Rigtig god behandling og alt det der, men en stue med fire på er nok lige i overkanten. Især når det er små børn, der er syge. Ellers ingenting at komme efter. :-)	Godt

	[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	
23	At de havde en børnestue med legehjørne og mulighed for at dvd-film og bredt udvalg af dvd-film til børn. [Fysiske rammer]	Godt
26	[Patienten] havde det super godt det ene døgn, han var indlagt. Da jeg (mor) sagde til anden "ny" dreng, at [patienten] havde haft det så godt, han gerne ville blive en dag/nat ekstra, rakte [patienten] tre fingre i vejret, var gerne blevet tre dage mere. (Det var trygt, rart og "varmt"). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Virkelig godt.	Virkelig godt
29	Jeg var meget syg, efter jeg var opereret. Tror, jeg var på stuen igen [om aftenen]. Jeg var så syg, at jeg dårligt kunne føre en samtale. Det personale, der var der om natten, følte jeg ikke, gjorde noget for, jeg kunne få det bedre. Først da der kom en sygeplejerske [næste morgen], blev der gjort noget. Hun prøvede alt og spurgte til flere læger. Der følte jeg, der blev gjort noget. [Senere] kastede jeg op, og derefter fik jeg det lidt efter lidt bedre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
30	Bedre omsorg.	Godt
34	Afdelingens personale omsorgsfuldt. [Relationer til personale]	Godt
40	Der var alt for lidt kontakt med personalet efter operationen. Så faktisk ikke meget til sygeplejerskerne. Følte sig meget alene. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
43	Jeg synes, at de skal have ROS alle sammen. De har været så søde og venlige. De har kigget ind til mig med jævnlige mellemrum. De er meget dygtige i deres fag. Jeg har IKKE oplevet noget negativt.	Virkelig godt
46	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god behandling, både af sygeplejersker, SOSU[] og læger. Man mærker, at de har travlt, men de udfører deres job til ug, og der er en dejlig fri tone imellem dem :). [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

