

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Øre-/næse-/halsklinik H
Regionshospitalet Randers
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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	81
	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:	58
Besvarelser fra afdelingens patienter:	29
Afdelingens svarprocent:	50%

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 præsentrationsmæssige 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

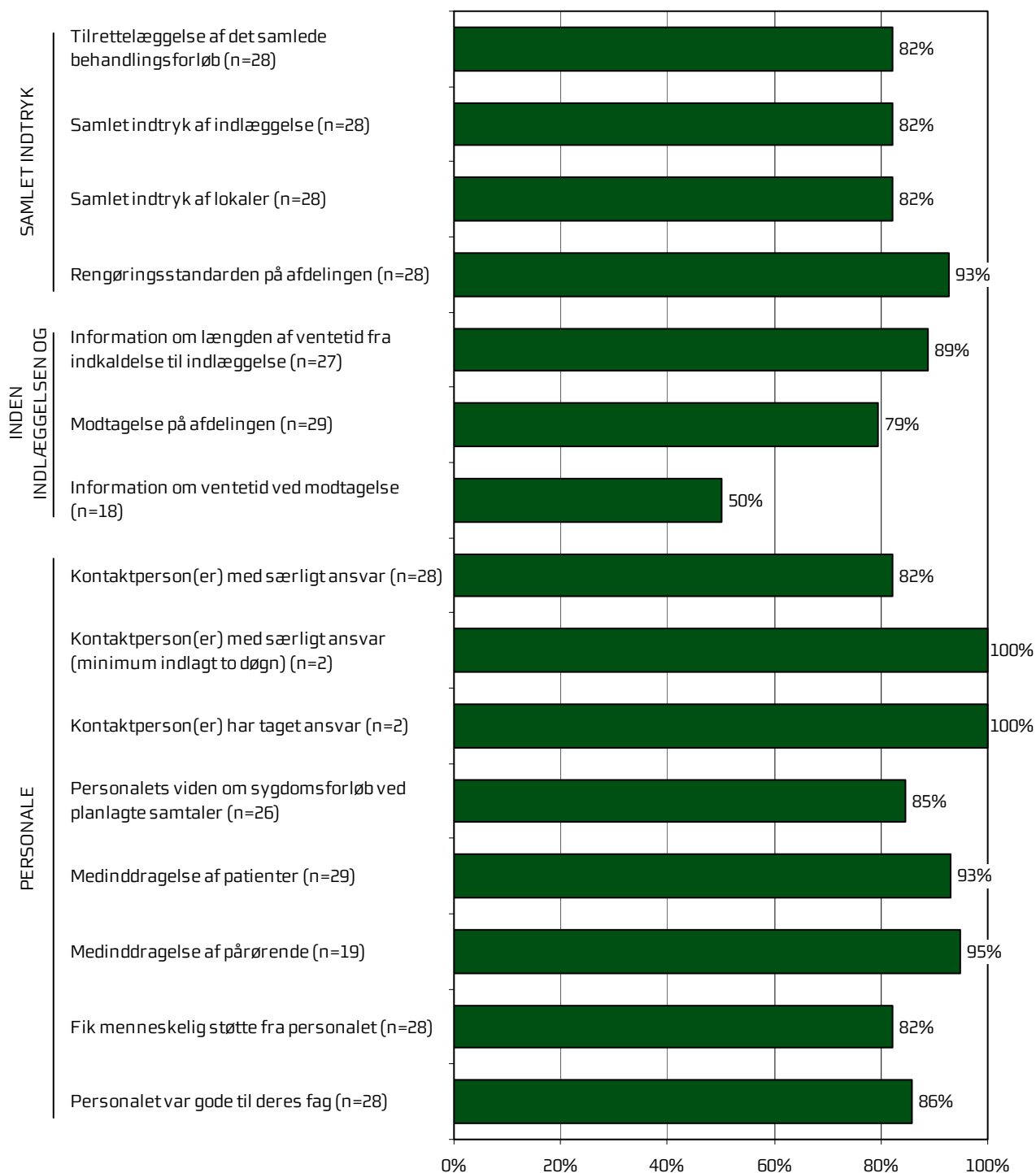
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

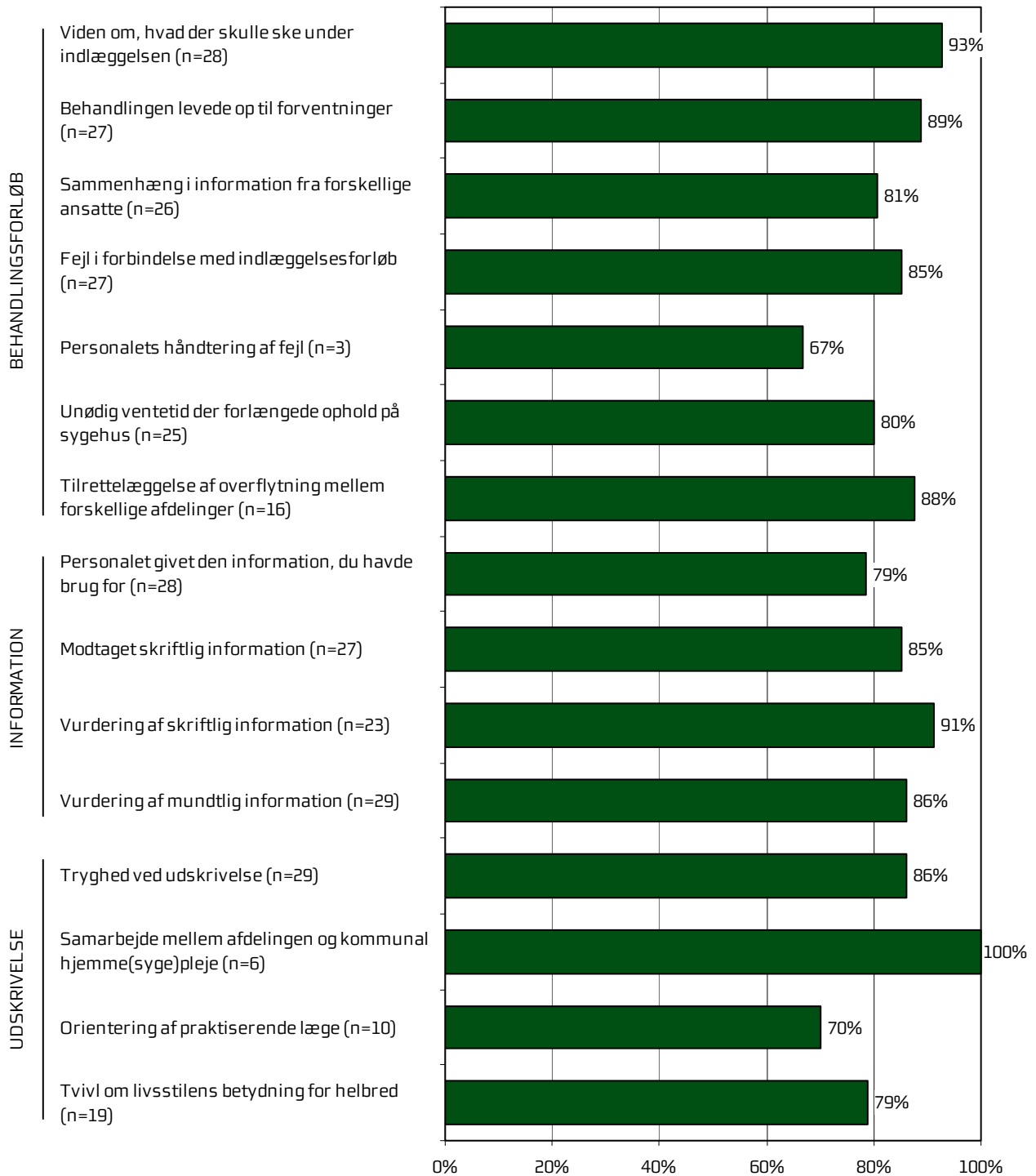
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

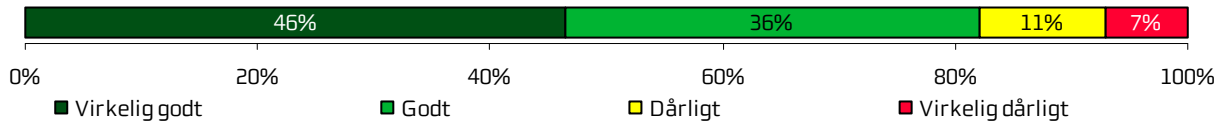
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

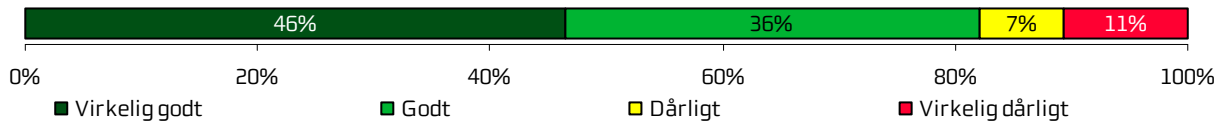
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

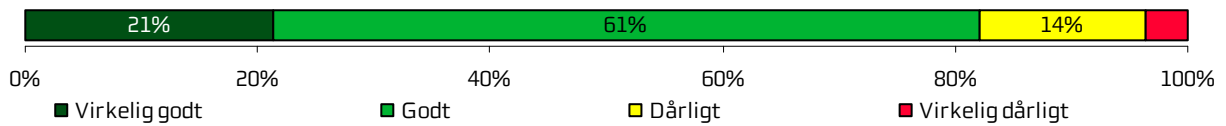
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=28)



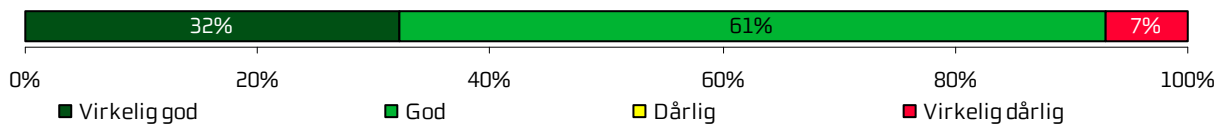
Samlet indtryk af indlæggelse (n=28)



Samlet indtryk af lokaler (n=28)



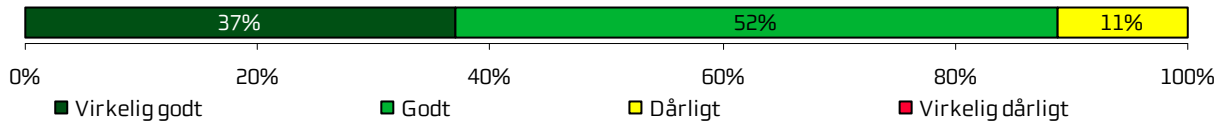
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=28)



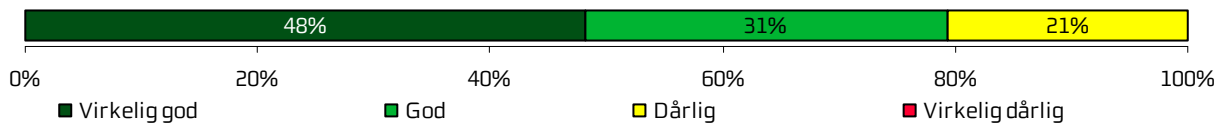
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	82 %	-	-	96 %	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	82 %	-	-	97 % *	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82 %	-	-	96 %	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	95 %	85 %	88 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

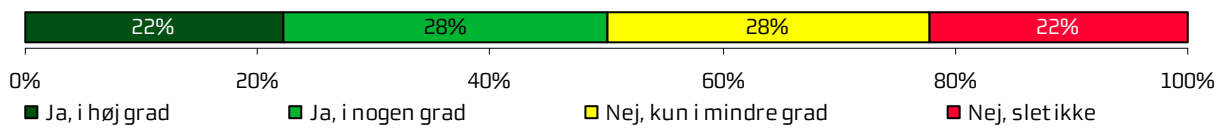
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=27)



Modtagelse på afdelingen (n=29)



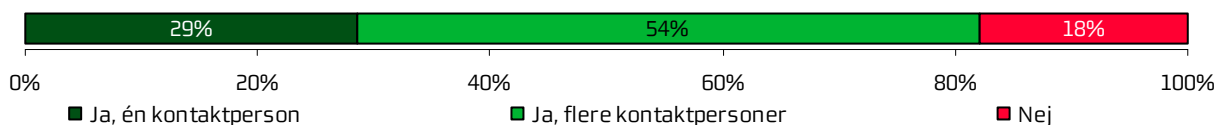
Information om ventetid ved modtagelse (n=18)



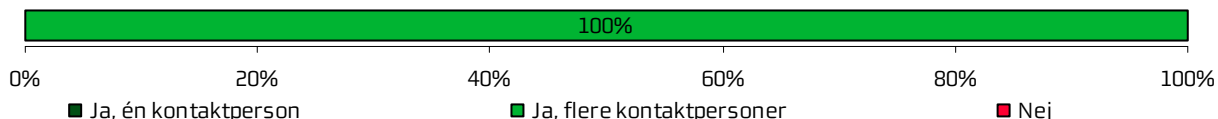
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	89 %	-	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	79 %	-	-	97 % *	91 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	50 %	-	-	67 %	57 %	61 %

Personale

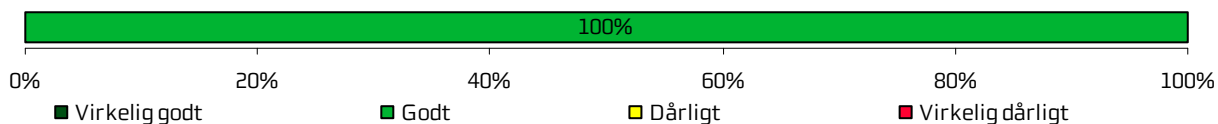
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=28)



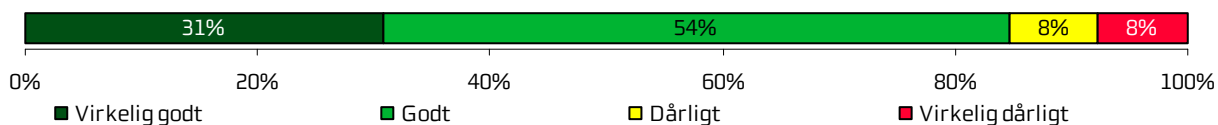
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=2)



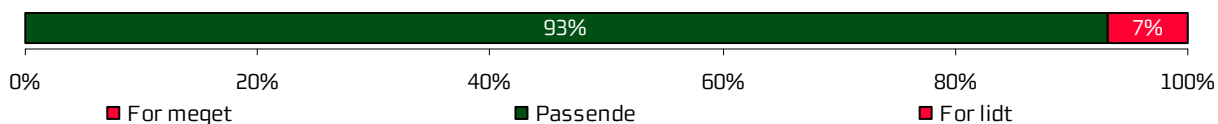
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=2)



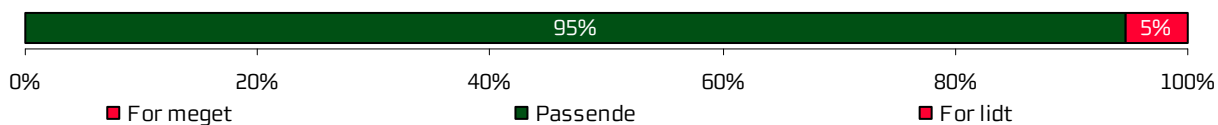
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=26)



Medinddragelse af patienter (n=29)



Medinddragelse af pårørende (n=19)



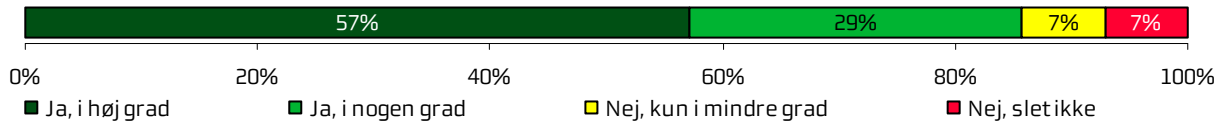
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	-	-	78 %	69 %	72 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	-	-	78 % *	68 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	-	-	90 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	-	-	91 %	81 % *	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	-	-	84 %	72 % *	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	82 %	-	-	90 %	77 %	85 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=28)



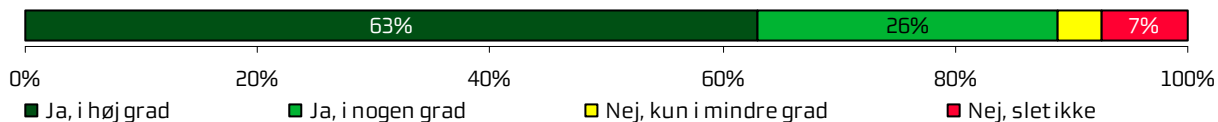
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	86 %	-	-	98 %	93 %	95 %

Behandlingsforløb

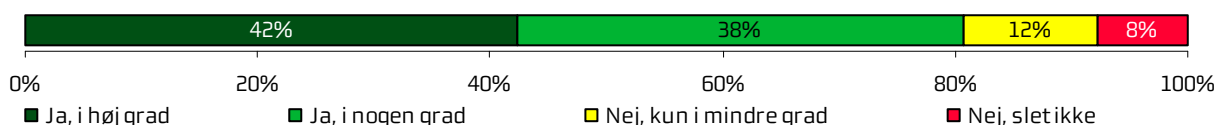
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=28)



Behandlingen levede op til forventninger (n=27)



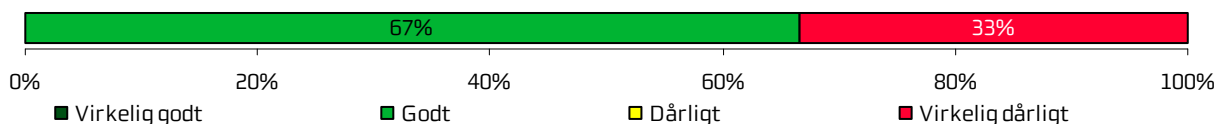
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=26)



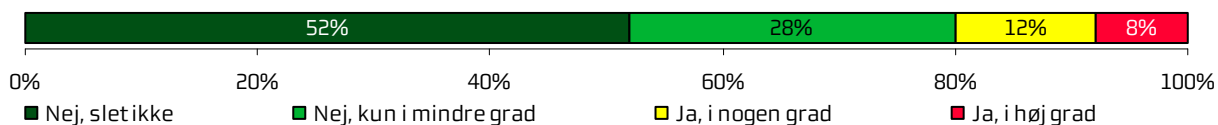
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=27)



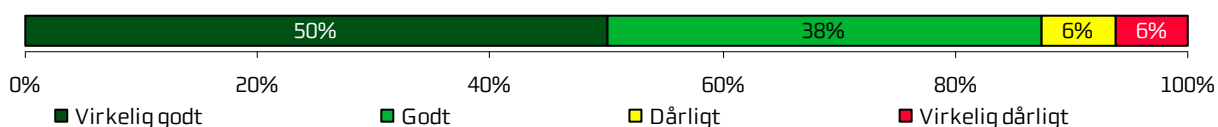
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=25)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



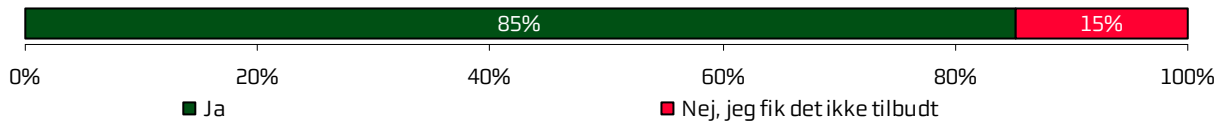
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	-	-	91 %	69 % *	76 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	89 %	80 %	86 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	-	-	90 %	78 %	81 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	-	-	87 %	75 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	63 %	38 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80 %	-	-	87 %	70 %	81 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	-	-	93 %	83 %	90 %

Information

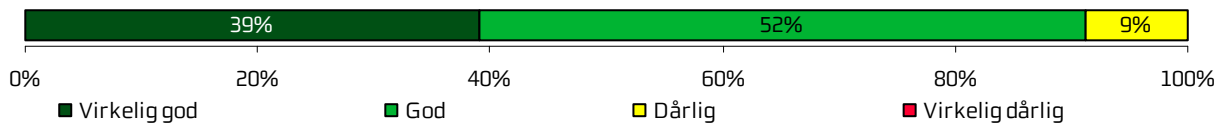
Personalet givet den information, du havde brug for (n=28)



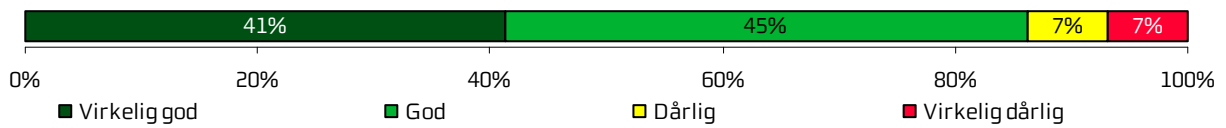
Modtaget skriftlig information (n=27)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



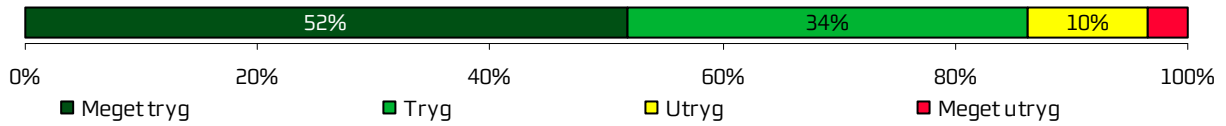
Vurdering af mundtlig information (n=29)



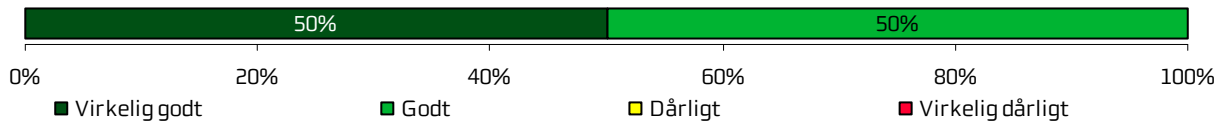
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	79 %	-	-	93 %	79 %	83 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	80 %	44 % *	57 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	-	-	95 %	84 %	89 %

Udskrivelse

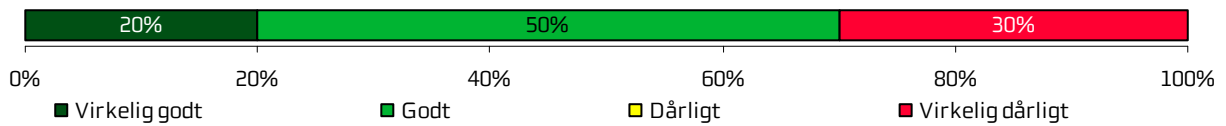
Tryghed ved udskrivelse (n=29)



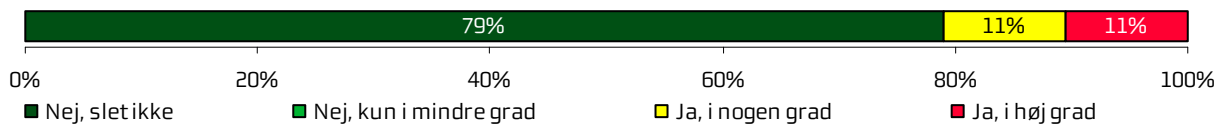
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	-	-	92 %	82 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	-	-	91 % *	86 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	70 %	-	-	88 %	80 %	84 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	-	-	74 %	63 %	68 %

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	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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 9	
8. 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"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<input type="checkbox"/>

10. 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"/>		
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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.: >>lbnr<<

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 kommentarfelt, 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 kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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) 50 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	50%	100%
Køn		
Mand	55%	45%
Kvinde	45%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	45%	47%
20-39 år	28%	33%
40-59 år	14%	12%
60-79 år	14%	7%
80 år eller derover	0%	2%

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		29		100%
Køn				
Mand		16		55%
Kvinde		13		45%
Aldersgruppe				
Under 20 år		13		45%
20-39 år		8		28%
40-59 år		4		14%
60-79 år		4		14%
80 år eller derover		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		19		73%
Pårørende		7		27%
Modersmål				
Dansk		27		96%
Ikke dansk		1		4%
Indlæggelsesform				
Akut		2		7%
Planlagt		27		93%

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	36	11	7	28	0
Køn						
Mand	38	50	13	0	16	0
Kvinde	58	17	8	17	12	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	25	8	17	12	0
20-39 år	50	25	25	0	8	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	37	11	11	19	0
Pårørende	57	29	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	44	37	11	7	27	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	50	31	12	8	26	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	36	7	11	28
Køn					
Mand	50	31	13	6	16
Kvinde	42	42	0	17	12
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	17	8	17	12
20-39 år	38	50	13	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	47	32	5	16	19
Pårørende	43	43	14	0	7
Modersmål					
Dansk	44	37	7	11	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	50	35	8	8	26

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	61	14	4	28
Køn					
Mand	19	63	19	0	16
Kvinde	25	58	8	8	12
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	67	8	8	12
20-39 år	25	63	13	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	26	53	16	5	19
Pårørende	0	86	14	0	7
Modersmål					
Dansk	19	63	15	4	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	23	62	12	4	26

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	61	0	7	28
Køn					
Mand	31	63	0	6	16
Kvinde	33	58	0	8	12
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	58	0	8	12
20-39 år	63	38	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	42	47	0	11	19
Pårørende	0	100	0	0	7
Modersmål					
Dansk	30	63	0	7	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	35	62	0	4	26

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	37	52	11	0	27	0	2
Køn							
Mand	36	50	14	0	14	0	2
Kvinde	38	54	8	0	13	0	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	38	54	8	0	13	0	0
20-39 år	25	63	13	0	8	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	39	44	17	0	18	0	1
Pårørende	29	71	0	0	7	0	0
Modersmål							
Dansk	36	52	12	0	25	0	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	2
Planlagt	37	52	11	0	27	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	31	21	0	29
Køn					
Mand	50	31	19	0	16
Kvinde	46	31	23	0	13
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	31	23	0	13
20-39 år	38	38	25	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	53	21	26	0	19
Pårørende	43	43	14	0	7
Modersmål					
Dansk	48	30	22	0	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	48	30	22	0	27

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	22	28	28	22	18	1
Køn						
Mand	33	22	22	22	9	0
Kvinde	11	33	33	22	9	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	0	33	17	6	0
20-39 år	0	43	29	29	7	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	27	27	27	15	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	22	28	28	22	18	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	22	28	28	22	18	1

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	29	54	18	28
Køn				
Mand	20	60	20	15
Kvinde	38	46	15	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	31	54	15	13
20-39 år	13	63	25	8
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	28	50	22	18
Pårørende	14	71	14	7
Modersmål				
Dansk	27	54	19	26
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	27	54	19	26

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	-	-	-	2
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	-	-	-	1
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	0
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	-	-	-	2
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	-	-	-	1

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	-	-	-	-	2	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	1	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	31	54	8	8	26	3
Køn						
Mand	20	67	7	7	15	1
Kvinde	45	36	9	9	11	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	50	0	17	12	1
20-39 år	29	43	29	0	7	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	53	12	6	17	2
Pårørende	33	50	0	17	6	1
Modersmål						
Dansk	29	54	8	8	24	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	33	50	8	8	24	3

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	93	7	29
Køn				
Mand	0	94	6	16
Kvinde	0	92	8	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	92	8	13
20-39 år	0	88	13	8
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	19
Pårørende	0	86	14	7
Modersmål				
Dansk	0	93	7	27
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	2
Planlagt	0	93	7	27

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	19	9
Køn					
Mand	0	100	0	10	6
Kvinde	0	89	11	9	3
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	10	3
20-39 år	0	80	20	5	2
40-59 år	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	1	3
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	13	6
Pårørende	-	-	-	4	2
Modersmål					
Dansk	0	94	6	17	9
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	0	2
Planlagt	0	95	5	19	7

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	50	32	14	4	28	0
Køn						
Mand	44	50	6	0	16	0
Kvinde	58	8	25	8	12	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	15	15	8	13	0
20-39 år	29	43	29	0	7	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	42	16	5	19	0
Pårørende	83	0	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	50	31	15	4	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	50	31	15	4	26	0

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	57	29	7	7	28	1
Køn						
Mand	60	27	13	0	15	1
Kvinde	54	31	0	15	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	8	8	17	12	1
20-39 år	50	38	13	0	8	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	32	5	11	19	0
Pårørende	67	17	17	0	6	1
Modersmål						
Dansk	58	27	8	8	26	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	58	27	8	8	26	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	68	25	4	4	28	1
Køn						
Mand	75	19	6	0	16	0
Kvinde	58	33	0	8	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	77	23	0	0	13	0
20-39 år	57	29	0	14	7	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	0	5	19	0
Pårørende	83	17	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	69	23	4	4	26	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	69	27	0	4	26	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	63	26	4	7	27	1
Køn						
Mand	67	27	7	0	15	1
Kvinde	58	25	0	17	12	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	15	8	15	13	0
20-39 år	83	17	0	0	6	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	22	0	11	18	1
Pårørende	67	17	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	64	24	4	8	25	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	68	20	4	8	25	1

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	42	38	12	8	26	3
Køn						
Mand	43	43	14	0	14	2
Kvinde	42	33	8	17	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	25	8	8	12	1
20-39 år	38	25	25	13	8	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	35	12	12	17	2
Pårørende	43	43	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	42	38	13	8	24	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	44	36	12	8	25	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	27
Køn			
Mand	80	20	15
Kvinde	92	8	12
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	13
20-39 år	71	29	7
40-59 år	-	-	4
60-79 år	-	-	3
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	78	22	18
Pårørende	100	0	6
Modersmål			
Dansk	84	16	25
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	-	-	1
Planlagt	85	15	26

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	-	-	-	-	3	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	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	52	28	12	8	25	1
Køn						
Mand	50	36	7	7	14	0
Kvinde	55	18	18	9	11	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	9	18	18	11	0
20-39 år	57	29	14	0	7	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	6	6	17	1
Pårørende	40	0	40	20	5	0
Modersmål						
Dansk	50	29	13	8	24	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	50	29	13	8	24	1

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	50	38	6	6	16	0	11
Køn							
Mand	67	22	0	11	9	0	7
Kvinde	29	57	14	0	7	0	4
Aldersgruppe							
Under 20 år	57	43	0	0	7	0	5
20-39 år	40	40	20	0	5	0	2
40-59 år	-	-	-	-	1	0	3
60-79 år	-	-	-	-	3	0	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	58	25	8	8	12	0	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0	2
Modersmål							
Dansk	47	40	7	7	15	0	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	1	0	1
Planlagt	53	40	7	0	15	0	10

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	46	32	18	4	28
Køn					
Mand	56	25	19	0	16
Kvinde	33	42	17	8	12
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	23	15	8	13
20-39 år	29	29	43	0	7
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	42	37	16	5	19
Pårørende	50	33	17	0	6
Modersmål					
Dansk	46	35	15	4	26
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	42	35	19	4	26

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	74	4	7	15	27	0
Køn						
Mand	75	0	6	19	16	0
Kvinde	73	9	9	9	11	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	77	0	8	15	13	0
20-39 år	83	0	17	0	6	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	6	6	17	18	0
Pårørende	100	0	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	73	4	8	15	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	80	4	8	8	25	0

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	39	52	9	0	23	0
Køn						
Mand	38	46	15	0	13	0
Kvinde	40	60	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	36	9	0	11	0
20-39 år	33	50	17	0	6	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	53	7	0	15	0
Pårørende	33	50	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	41	50	9	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	39	52	9	0	23	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	41	45	7	7	29
Køn					
Mand	50	44	0	6	16
Kvinde	31	46	15	8	13
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	31	8	8	13
20-39 år	25	63	13	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	42	37	11	11	19
Pårørende	43	57	0	0	7
Modersmål					
Dansk	41	44	7	7	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	44	44	7	4	27

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	52	34	10	3	29
Køn					
Mand	50	38	6	6	16
Kvinde	54	31	15	0	13
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	38	15	0	13
20-39 år	63	38	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	-	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	58	32	5	5	19
Pårørende	43	43	14	0	7
Modersmål					
Dansk	52	33	11	4	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	2
Planlagt	56	37	7	0	27

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	50	50	0	0	6	1	20
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	1	11
Kvinde	-	-	-	-	2	0	9
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	9
20-39 år	-	-	-	-	1	0	6
40-59 år	-	-	-	-	0	1	2
60-79 år	-	-	-	-	1	0	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	0	14
Pårørende	-	-	-	-	1	0	5
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	4	1	20
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	1	1
Planlagt	50	50	0	0	6	0	19

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	20	50	0	30	10	17
Køn						
Mand	40	20	0	40	5	10
Kvinde	0	80	0	20	5	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	40	0	20	5	8
20-39 år	-	-	-	-	2	5
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	0	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	43	0	29	7	11
Pårørende	-	-	-	-	2	4
Modersmål						
Dansk	22	44	0	33	9	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	22	56	0	22	9	16

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	79	0	11	11	19	7
Køn						
Mand	73	0	9	18	11	4
Kvinde	88	0	13	0	8	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	0	0	25	8	4
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	2	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	0	14	7	14	4
Pårørende	-	-	-	-	3	3
Modersmål						
Dansk	78	0	11	11	18	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	82	0	6	12	17	7

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			2
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			2
Pleje			0
Relationer til personale			0
Ventetid			0

Øre-/næse-/halsklinik H






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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Meget søde folk på afdelingen.	Virkelig godt
 4	Alle bliver indkaldt til kl. 7:00? Så ventetiden kan være lang.	Godt
 6	Det var super.	Virkelig godt
 8	Da [patienten] havde en speciel udtalelse med fra [anden afdeling], på grund af læbe-ganespalte, var det betryggende, at lægen fulgte op telefonisk, så der var helt klarhed over, hvad der skulle ske.	Virkelig godt






Øre-/næse-/halsklinik H**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 2	Fik at vide, hvor opholdsstue og køkken var. Eller intet. Manglede menneskeligt engagement.	Dårlig
 3	Var meget træt, men de var hurtige til at komme med noget til mig, hvis jeg havde smerter.	God
 5	Ingen kontakt til personale.	Dårlig
 14	For dårligt, at alle bliver indkaldt på samme tidspunkt. Det gav knap to timers ventetid ved modtagelsen på afdelingen.	Dårlig
 15	Blev fortalt, at lægerne stod klar og ventede. Men alligevel gik der næsten to timer, fra jeg lagde mig i patientsengen, til jeg blev kørt til operationsstuen.	Virkelig god




Øre-/næse-/halsklinik H**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	4	Ved narkosen.	Godt
	5	Vågnede under narkosen.	Virkelig dårligt
	11	- To fejlede forsøg på at lægge drop. - De glemte at skifte saltvand, da den løb tør. - Måtte i øvrigt selv gøre dem opmærksomme på to gange, at jeg på grund af medicin [], ikke må få for lidt væske.	Godt
	12	Ingen fejl. Men ville, som mor, gerne have vidst, at indgrebet ville tage længere tid, da der opstod komplikationer.	Uoplyst
	15	Jeg havde skrevet og fortalt, at jeg er allergisk overfor [et bestemt stof], hvilket jeg stadig modtog i flere forskellige former for smertestillende fra flere forskellige ansatte. Jeg måtte derfor, stadig halvt bedøvet, fortælle det adskillige gange til mange forskellige. Endte dog med at få noget med hjem, som jeg uvidende indtog og derefter fik knopper i hovedet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Ventede i [mange] timer på, at der blev handlet på, at min søn, efter tonsillektomi, kastede op, og intet kunne holde i sig. Herefter blev der startet intravenøs væske, og udskrivelse blev forsinket. I løbet af de [mange] timers venten spurgte jeg tre gange, om der ikke skulle handles på tilstanden.	Dårligt
 5	Vågnede under narkosen, hvilket der ikke er blevet taget ordentligt hånd om.	Virkelig dårligt
 6	Det var bare super.	Virkelig godt
 7	Blev overflyttet til andet sengeafsnit. Det var virkelig dårligt. Jeg fik besked om morgenen, at der ville komme en læge, men jeg ventede i fire og en halv time. Der kom ingen læge, så jeg blev sendt hjem med blod ud af øret, og vattet i mit øre var fyldt af blod.	Virkelig dårligt
 12	[Både godt og dårligt] da min datter ikke var vågen ved overflytning fra opvågning til børneafdelingen, som det ellers er kutyme, at de er.	Uoplyst

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Manglede fuldstændig information (skriftlig) om forholdsregler efter [] hos børn.	Dårligt
 7	Jeg har kun godt at sige om Øre-, næse-, halsklinikken, men ikke om den anden afdeling. Jeg har aldrig oplevet sådan noget før, det var virkelig dårligt.	Virkelig dårligt
 11	- Fik ingen indkaldelse til undersøgelse efter operationen. Læge NN måtte selv ringe til mig. - Informationen omkring kost efter operationen var så dårlig, at man stort set intet måtte spise. Valgte at følge en instruktion fra et andet sygehus i stedet.	Dårligt

Øre-/næse-/halsklinik H

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Føler der er en bedre kommunikation med hjemmeplejen end sygehuset.	Godt
2	Min søn havde så ondt, efter at vi var kommet hjem, at han vågnede op om natten skrigende af smerte. Med mindre det er meget nyt, at der opereres børn med [denne lidelse] på Regionshospitalet Randers, burde I have en bedre ide, om de smerter børnene har og kan og hvor længe de smerter pågår. Hvad der komplicerer dette yderligere er, at det smertestillende medicin, der udleveres på sygehuset, (og som virker), ikke kan anskaffes udenfor sygehuset.	Dårligt
9	Operation gik fint, men kunne godt have haft brug for indlæggelse en enkelt nat med min datter. Øre begyndte at bløde, og det gav en utryghed.	Godt
11	Ernæring, men kun i de 14 efterfølgende dage.	Dårligt
14	Egen læge fik INGEN oplysninger fra hospitalet.	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Undervis sygeplejerskerne i smertefysiologi og virkningen af manglende smertebehandling! Selv fra min søn var nyopereret, måtte jeg bede om smertestillende (jeg [har en sundhedsfaglig uddannelse], så jeg ved godt, f.eks. hvor tit PCM må/SKAL gives). Optimer smertebehandlingen af kirurgiske børn samt kvalmebehandling (på andet sygehus er 20 PCM standardbehandling ved [denne behandling]!). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
3	Huske at lukke døren ind til stuen om natten (støj og lys):-)	Virkelig godt
4	Jeg ankom kl. 7 og var færdiggjort kl. 20? Det var en mandel, jeg skulle have fjernet.	Godt
6	Sørge for at fjernbetjeningen virker på afdelingen []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg synes, det skulle være muligt at skærme vores senge af fra de andre (barn og forældre) på stuen, man føler sig lidt udstillet og forlegen, når der snakkes med personalet. Det ville være dejligt med et tv per barn samt voksen. Tiden bliver lang. [Tv'et] kan ikke ses af begge børn på samme tid. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Når det er børn, er det vigtigt, at forældrene står klar ved opvågningen, når barnet bliver kørt ned. Der blev først ringet efter os, da hun var dernede, og det var kun ked af, da jeg havde lovet at være der efter operationen. [Kommunikation og information]	Godt
10	Børneafdelingen mangler enestuer. Lå på stue med et barn, som græd HELE natten, så de måtte "sove" i en opholdsstue. [Fysiske rammer]	Godt
11	Selve operationen er jeg yderst tilfreds med. Afdelingen, jeg lå på, skal stramme sig meget op. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
13	Var kun indlagt [et par] dage.	Virkelig godt
16	Jeg var kun indlagt i et døgn, men mit indtryk var, at der måske kunne være en bedre kommunikation mellem de forskellige skift. Altså aften til nat til dag. Oplevede også, at to ansatte var meget i tvivl om indstillingen af en []pumpe ved en anden patient. Ikke særligt betryggende, da der jo kan være mange forskellige præparater i et drop. [Kommunikation og information]	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.

