

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

ØJENAFDELING J

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	123
Besvarelser fra afdelingens patienter:	87
Afdelingens svarprocent:	71%

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

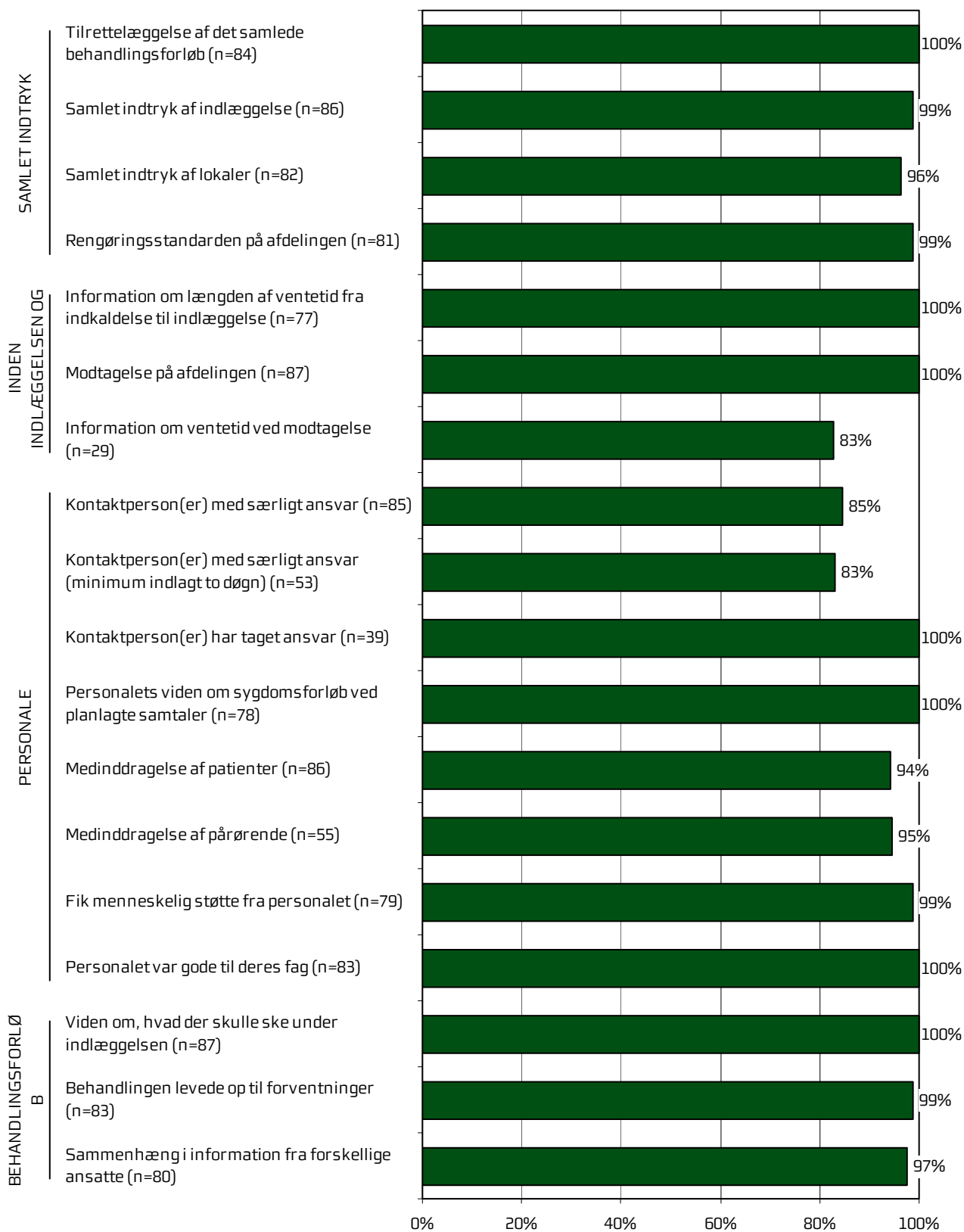
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

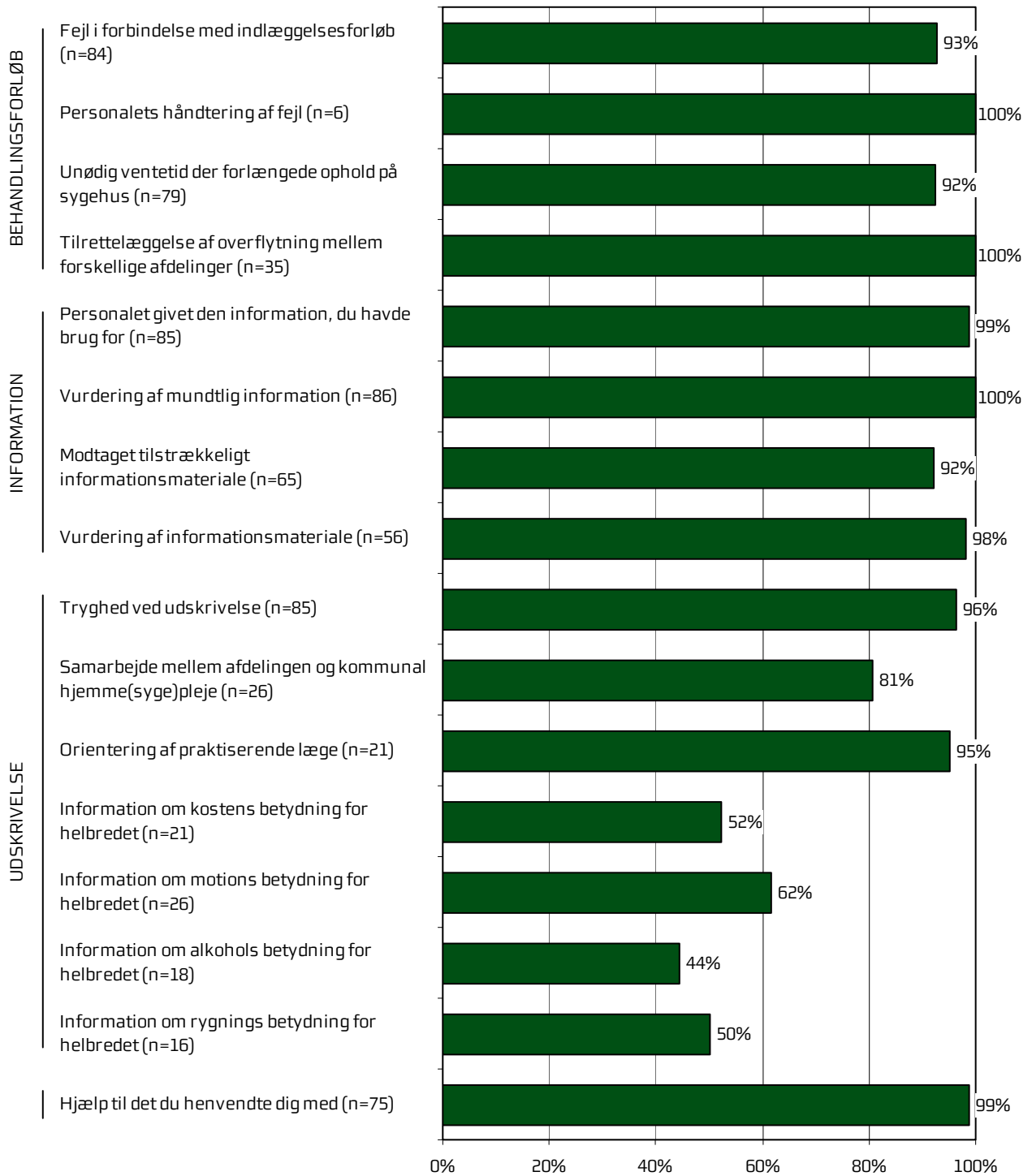
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Øjenafdeling J

2011-tallet er for: Øjenafdeling J

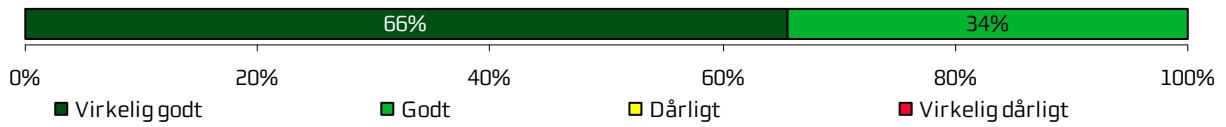
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

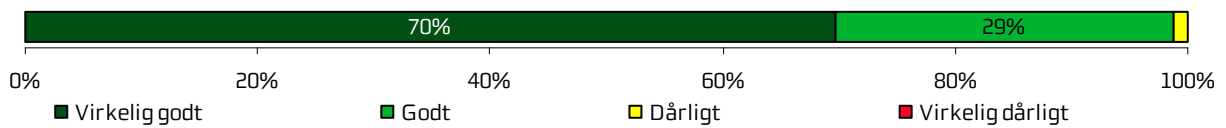
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

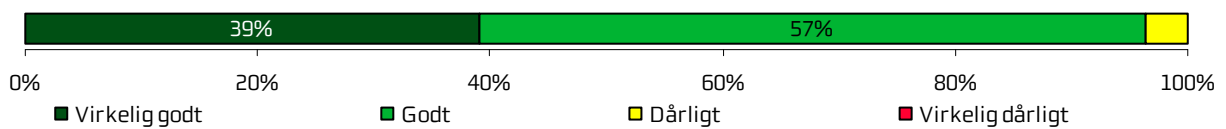
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



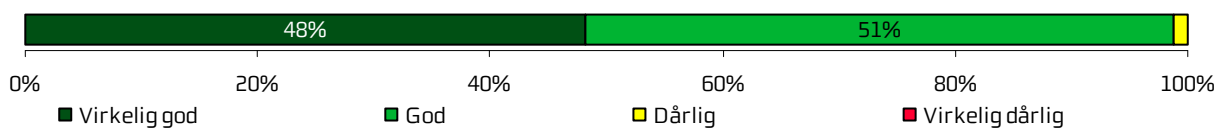
Samlet indtryk af indlæggelse (n=86)



Samlet indtryk af lokaler (n=82)



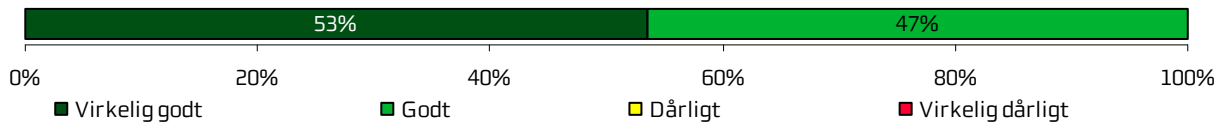
Rengøringsstandard på afdelingen (n=81)



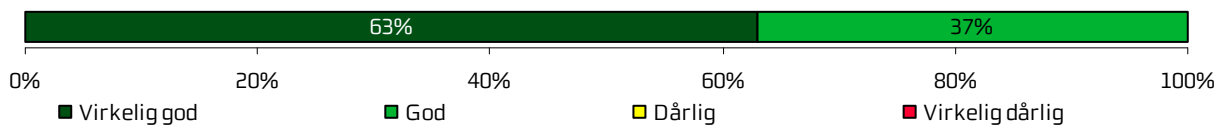
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	99 %	100 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	100 %	100 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	92 %	97 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	97 %	99 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

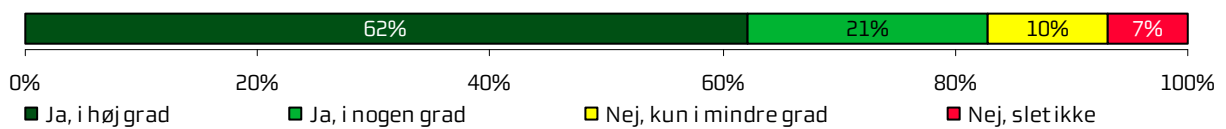
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=77)



Modtagelse på afdelingen (n=87)



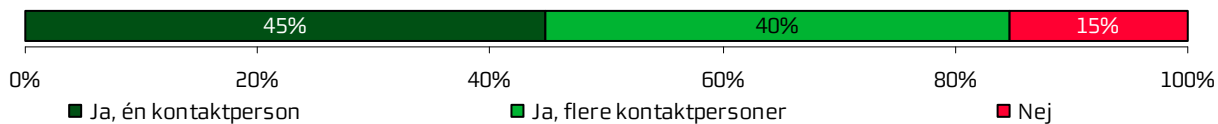
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



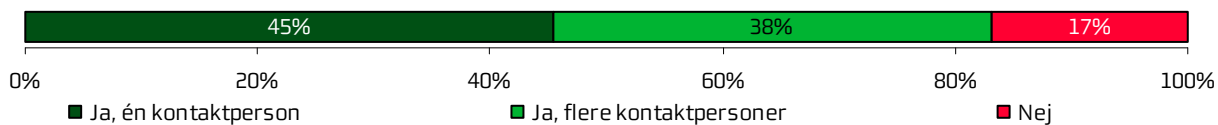
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	97 %	97 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	98 %	99 % *	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	67 %	84 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

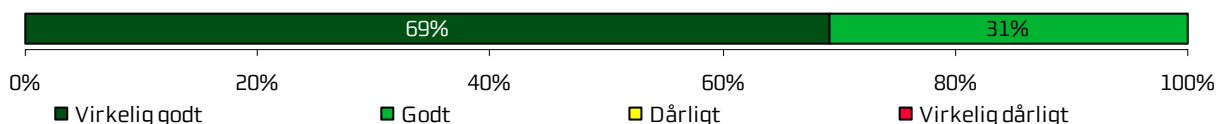
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



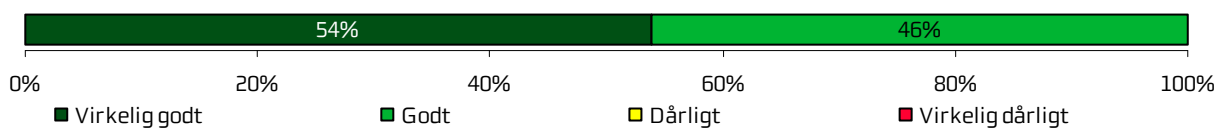
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=53)



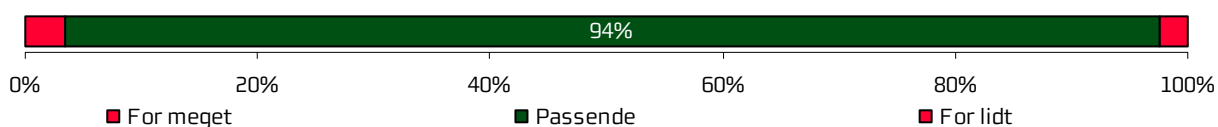
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=39)



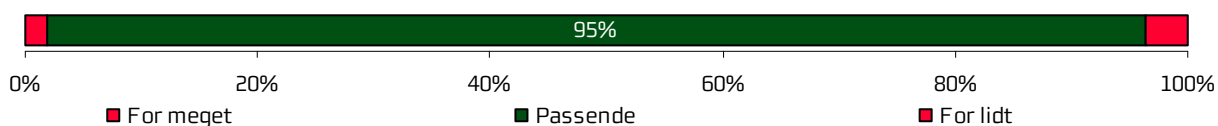
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



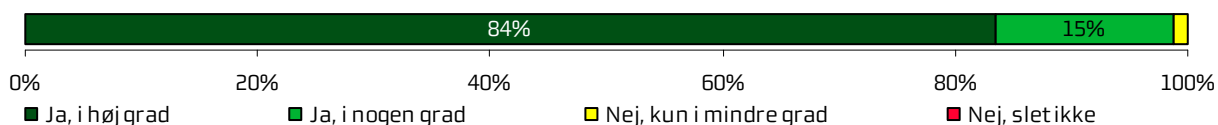
Medinddragelse af patienter (n=86)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



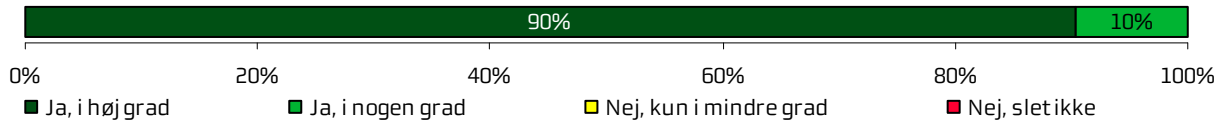
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=79)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	86 %	84 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	86 %	81 %	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	99 %	100 %	98 % *	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	94 %	100 % *	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	91 %	91 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	99 %	99 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

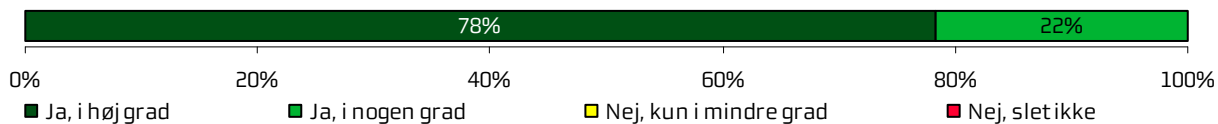
Personalet var gode til deres fag (n=83)



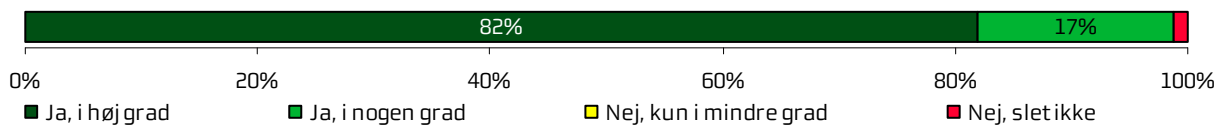
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=87)



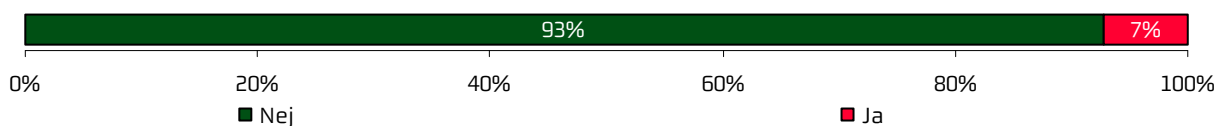
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



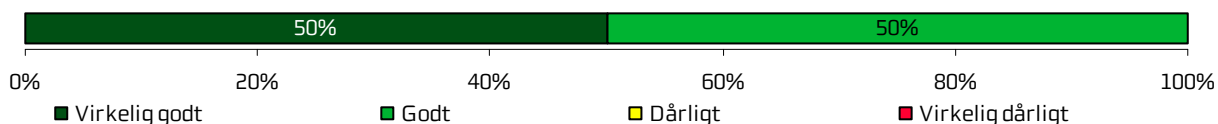
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=80)



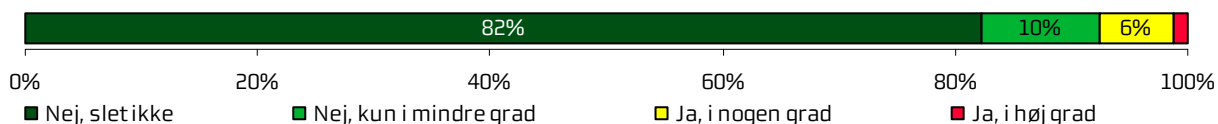
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=84)



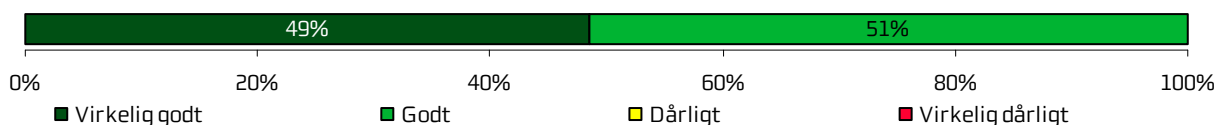
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=79)



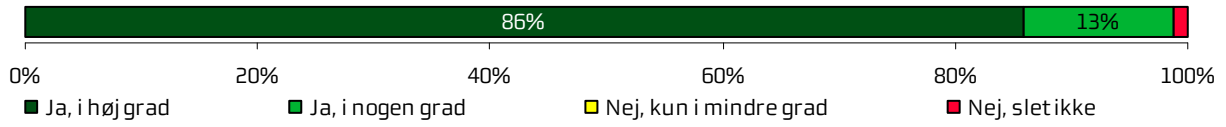
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



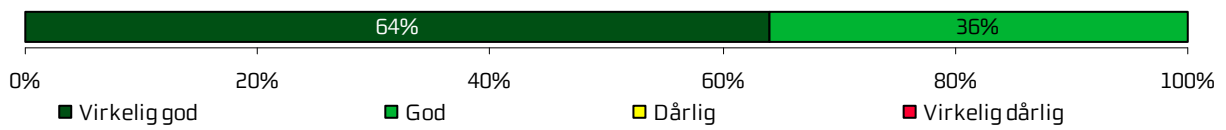
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	97 %	100 %	97 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	97 %	100 %	97 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	93 %	100 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	95 %	98 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	100 %	88 % *	58 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	85 %	91 %	94 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	89 %	100 %	99 %	88 % *	94 % *

Information

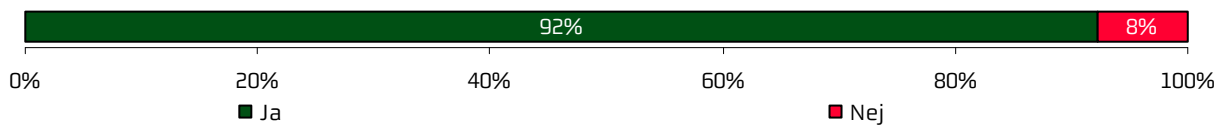
Personalet givet den information, du havde brug for (n=85)



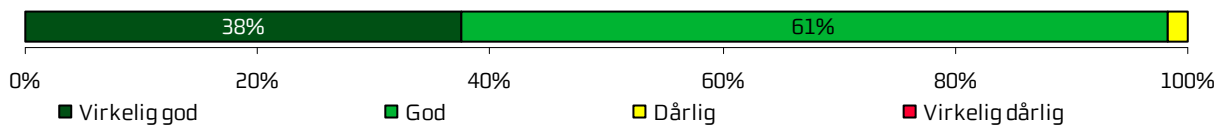
Vurdering af mundtlig information (n=86)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=65)



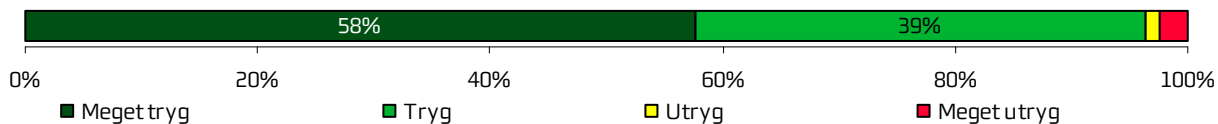
Vurdering af informationsmateriale (n=56)



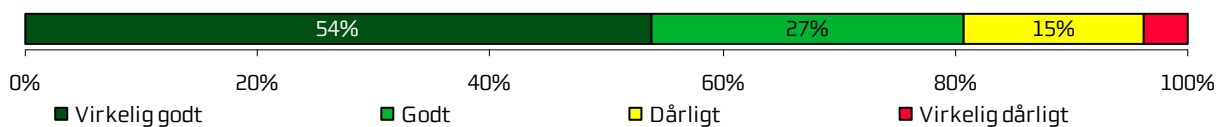
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	99 %	95 %	100 %	99 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	97 %	98 %	99 % *	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

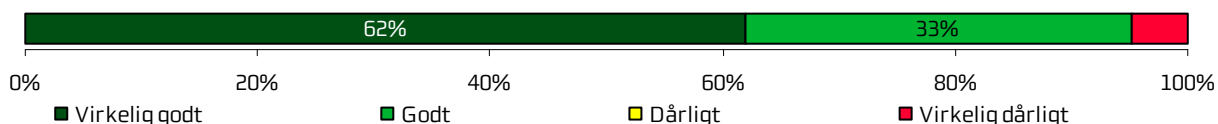
Tryghed ved udskrivelse (n=85)



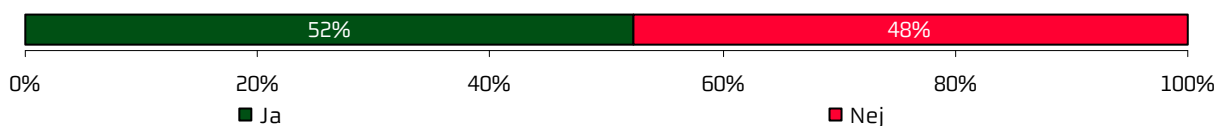
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



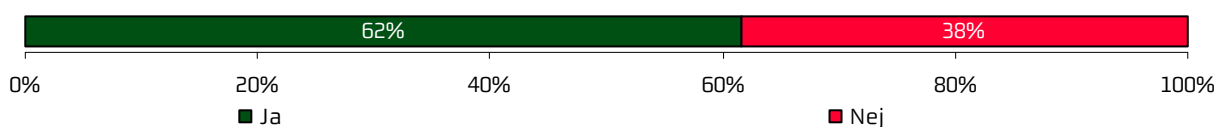
Orientering af praktiserende læge (n=21)



Information om kostens betydning for helbredet (n=21)



Information om motions betydning for helbredet (n=26)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=18)



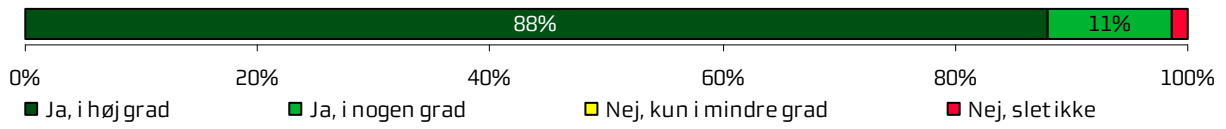
Information om rygningens betydning for helbredet (n=16)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	92 %	94 %	96 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	94 %	100 % *	95 %	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	95 %	82 %	76 %	94 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	88 % *	58 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	88 % *	63 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	44 %	-	-	82 % *	49 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	50 %	-	-	88 % *	50 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=75)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	99 %	99 %	99 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR: _____

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 71 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	71%	100%
Køn		
Mand	39%	40%
Kvinde	61%	60%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	3%
20-39 år	3%	5%
40-59 år	14%	18%
60-79 år	60%	57%
80 år eller derover	22%	17%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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		87		100%
Køn				
Mand		34		39%
Kvinde		53		61%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		3		3%
40-59 år		12		14%
60-79 år		52		60%
80 år eller derover		19		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		80		95%
Pårørende		4		5%
Modersmål				
Dansk		82		95%
Ikke dansk		4		5%
Indlæggelsesform				
Akut		8		9%
Planlagt		79		91%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		81		93%
ØJENAFD. FÆLLES		6		7%

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	66	34	0	0	84	1
Køn						
Mand	74	26	0	0	34	0
Kvinde	60	40	0	0	50	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	75	25	0	0	12	0
60-79 år	65	35	0	0	51	1
80 år eller derover	65	35	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	32	0	0	78	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	67	33	0	0	79	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	8	0
Planlagt	65	35	0	0	76	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	79	1
ØJENAFD. FÆLLES	40	60	0	0	5	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	70	29	1	0	86
Køn					
Mand	80	20	0	0	34
Kvinde	63	35	2	0	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	59	41	0	0	12
60-79 år	69	29	2	0	52
80 år eller derover	78	22	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	73	25	1	0	79
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	69	30	1	0	81
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	8
Planlagt	71	28	1	0	78
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	29	1	0	80
ØJENAFD. FÆLLES	67	33	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	4	0	82
Køn					
Mand	41	56	3	0	34
Kvinde	38	58	4	0	48
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	50	33	17	0	12
60-79 år	37	61	2	0	49
80 år eller derover	41	59	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	4	0	75
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	40	56	4	0	77
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	50	50	0	0	8
Planlagt	38	58	4	0	74
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	55	4	0	76
ØJENAFD. FÆLLES	17	83	0	0	6

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	48	51	1	0	81
Køn					
Mand	71	29	0	0	34
Kvinde	32	66	2	0	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	42	58	0	0	12
60-79 år	46	54	0	0	48
80 år eller derover	47	47	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	50	49	1	0	74
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	49	50	1	0	76
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	38	62	0	0	8
Planlagt	49	49	1	0	73
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	49	1	0	75
ØJENAFD. FÆLLES	33	67	0	0	6

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	53	47	0	0	77	1	8
Køn							
Mand	65	35	0	0	31	0	3
Kvinde	46	54	0	0	46	1	5
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0	0
40-59 år	67	33	0	0	9	0	2
60-79 år	56	44	0	0	47	1	4
80 år eller derover	47	53	0	0	17	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	56	44	0	0	72	1	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0	1
Modersmål							
Dansk	56	44	0	0	72	1	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	8
Planlagt	53	47	0	0	77	1	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	72	1	7
ØJENAFD. FÆLLES	0	100	0	0	5	0	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	37	0	0	87
Køn					
Mand	73	27	0	0	34
Kvinde	56	44	0	0	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	50	50	0	0	12
60-79 år	71	29	0	0	52
80 år eller derover	47	53	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	64	36	0	0	80
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	62	38	0	0	82
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	37	63	0	0	8
Planlagt	66	34	0	0	79
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	81
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	0	0	6

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	62	21	10	7	29	7
Køn						
Mand	67	17	8	8	12	2
Kvinde	59	24	12	6	17	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	63	21	11	5	19	4
80 år eller derover	80	0	20	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	19	7	7	27	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	61	21	11	7	28	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	62	19	12	8	26	7
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	21	10	7	29	7
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	0	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	40	15	85
Køn				
Mand	40	45	15	33
Kvinde	48	37	15	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	67	25	8	12
60-79 år	44	40	15	52
80 år eller derover	33	50	17	18
Skema udfyldt af				
Patienten	46	40	14	78
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	46	39	15	80
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	25	38	37	8
Planlagt	47	40	13	77
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	39	15	79
ØJENAFD. FÆLLES	33	50	17	6

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	45	38	17	53
Køn				
Mand	40	50	10	20
Kvinde	48	30	21	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	44	35	20	34
80 år eller derover	40	47	13	15
Skema udfyldt af				
Patienten	47	39	14	49
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	46	38	15	52
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	34	34	33	6
Planlagt	47	38	15	47
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	16	49
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	4

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	69	31	0	0	39	4
Køn						
Mand	77	23	0	0	17	1
Kvinde	64	36	0	0	22	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	2
60-79 år	65	35	0	0	26	0
80 år eller derover	82	18	0	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	27	0	0	37	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	69	31	0	0	39	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	69	31	0	0	35	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	36	4
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	3	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	54	46	0	0	78	8
Køn						
Mand	69	31	0	0	32	2
Kvinde	43	57	0	0	46	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	40	60	0	0	10	2
60-79 år	58	42	0	0	48	4
80 år eller derover	44	56	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	43	0	0	72	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	53	47	0	0	73	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	8	0
Planlagt	54	46	0	0	70	8
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	74	7
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	4	1

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	4	94	2	86
Køn				
Mand	3	94	3	33
Kvinde	4	94	2	53
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	8	92	0	12
60-79 år	4	94	2	52
80 år eller derover	0	95	5	19
Skema udfyldt af				
Patienten	4	94	3	79
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	4	94	2	81
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	13	87	0	8
Planlagt	3	95	3	78
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	94	3	80
ØJENAFD. FÆLLES	0	100	0	6

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	2	95	4	55	32
Køn					
Mand	0	95	5	21	13
Kvinde	3	94	3	34	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	1	2
40-59 år	0	87	13	8	4
60-79 år	3	94	3	32	20
80 år eller derover	0	100	0	13	6
Skema udfyldt af					
Patienten	2	94	4	49	31
Pårørende	-	-	-	3	1
Modersmål					
Dansk	2	94	4	52	30
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	71	29	7	1
Planlagt	2	98	0	48	31
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	94	4	53	28
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	2	4

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	84	15	1	0	79	4
Køn						
Mand	88	12	0	0	33	1
Kvinde	80	17	2	0	46	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	46	45	9	0	11	0
60-79 år	87	13	0	0	48	3
80 år eller derover	94	6	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	12	1	0	73	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	82	16	1	0	74	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	8	0
Planlagt	87	11	1	0	71	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	15	1	0	74	4
ØJENAFD. FÆLLES	80	20	0	0	5	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	90	10	0	0	83	3
Køn						
Mand	97	3	0	0	34	0
Kvinde	86	14	0	0	49	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	92	8	0	0	12	0
60-79 år	90	10	0	0	50	2
80 år eller derover	89	11	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	93	7	0	0	76	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	90	10	0	0	79	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	38	0	0	8	0
Planlagt	93	7	0	0	75	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	0	0	78	3
ØJENAFD. FÆLLES	80	20	0	0	5	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	22	0	0	87	0
Køn						
Mand	82	18	0	0	34	0
Kvinde	76	24	0	0	53	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	75	25	0	0	12	0
60-79 år	81	19	0	0	52	0
80 år eller derover	69	31	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	80	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	77	23	0	0	82	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	38	0	0	8	0
Planlagt	80	20	0	0	79	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	81	0
ØJENAFD. FÆLLES	50	50	0	0	6	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	17	0	1	83	2
Køn						
Mand	88	12	0	0	33	1
Kvinde	78	20	0	2	50	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	83	17	0	0	12	0
60-79 år	88	10	0	2	49	2
80 år eller derover	72	28	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	84	14	0	1	77	1
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	83	15	0	1	78	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	38	0	0	8	0
Planlagt	84	15	0	1	75	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	17	0	1	78	2
ØJENAFD. FÆLLES	80	20	0	0	5	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	22	3	0	80	6
Køn						
Mand	82	12	6	0	33	1
Kvinde	70	30	0	0	47	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	67	33	0	0	12	0
60-79 år	80	17	2	0	46	5
80 år eller derover	69	26	5	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	3	0	74	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	76	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	57	43	0	0	7	0
Planlagt	77	20	3	0	73	6
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	20	3	0	74	6
ØJENAFD. FÆLLES	50	50	0	0	6	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	84
Køn			
Mand	94	6	33
Kvinde	92	8	51
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	3
40-59 år	100	0	12
60-79 år	92	8	50
80 år eller derover	89	11	18
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	77
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	92	8	79
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	8
Planlagt	93	7	76
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	79
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	5

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	50	50	0	0	6	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	6	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	40	60	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	10	6	1	79	1
Køn						
Mand	84	9	6	0	32	0
Kvinde	81	11	6	2	47	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	83	17	0	0	12	0
60-79 år	87	6	6	0	47	1
80 år eller derover	69	19	6	6	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	11	5	1	74	0
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	83	11	5	1	76	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	87	13	0	0	8	0
Planlagt	82	10	7	1	71	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	11	7	1	75	1
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	4	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	49	51	0	0	35	2	37
Køn							
Mand	44	56	0	0	16	1	15
Kvinde	52	48	0	0	19	1	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	1
40-59 år	76	24	0	0	8	0	4
60-79 år	44	56	0	0	18	0	25
80 år eller derover	33	67	0	0	6	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	52	48	0	0	33	1	34
Pårørende	-	-	-	-	2	1	1
Modersmål							
Dansk	48	52	0	0	33	2	36
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	1	4
Planlagt	50	50	0	0	32	1	33
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	52	0	0	33	2	35
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	2	0	2

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	86	13	0	1	85
Køn					
Mand	91	9	0	0	34
Kvinde	82	16	0	2	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	66	34	0	0	12
60-79 år	88	10	0	2	50
80 år eller derover	89	11	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	88	10	0	1	78
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	85	14	0	1	80
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	86	14	0	0	7
Planlagt	86	13	0	1	78
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	14	0	1	79
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	0	0	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	36	0	0	86
Køn					
Mand	80	20	0	0	34
Kvinde	54	46	0	0	52
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	50	50	0	0	12
60-79 år	63	37	0	0	51
80 år eller derover	69	31	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	69	31	0	0	79
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	64	36	0	0	81
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	62	38	0	0	8
Planlagt	64	36	0	0	78
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	0	0	80
ØJENAFD. FÆLLES	33	67	0	0	6

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	92	8	65	18
Køn				
Mand	100	0	23	8
Kvinde	88	12	42	10
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	100	0	9	3
60-79 år	86	14	37	13
80 år eller derover	100	0	17	0
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	59	17
Pårørende	-	-	4	0
Modersmål				
Dansk	92	8	61	18
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	100	0	8	0
Planlagt	91	9	57	18
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	59	18
ØJENAFD. FÆLLES	100	0	6	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	61	2	0	56	2
Køn						
Mand	32	68	0	0	22	0
Kvinde	41	56	3	0	34	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	25	62	13	0	8	0
60-79 år	42	58	0	0	31	2
80 år eller derover	33	67	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	59	2	0	51	1
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	39	60	2	0	52	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	86	0	0	7	0
Planlagt	41	57	2	0	49	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	59	2	0	51	2
ØJENAFD. FÆLLES	20	80	0	0	5	0

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	58	39	1	2	85
Køn					
Mand	65	35	0	0	34
Kvinde	53	41	2	4	51
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	75	25	0	0	12
60-79 år	56	40	0	4	50
80 år eller derover	58	37	5	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	61	37	0	3	79
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	59	37	1	3	80
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	50	25	13	13	8
Planlagt	59	40	0	1	77
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	1	3	79
ØJENAFD. FÆLLES	50	50	0	0	6

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	27	15	4	26	2
Køn						
Mand	78	11	11	0	9	0
Kvinde	41	35	18	6	17	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	54	23	15	8	13	0
80 år eller derover	56	22	22	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	27	9	5	22	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	54	25	17	4	24	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	0	60	0	5	0
Planlagt	57	33	5	5	21	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	27	15	4	26	2
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	0	0

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	62	33	0	5	21	57
Køn						
Mand	73	18	0	9	11	21
Kvinde	50	50	0	0	10	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	2	10
60-79 år	82	18	0	0	11	34
80 år eller derover	40	60	0	0	5	12
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	0	5	20	52
Pårørende	-	-	-	-	1	2
Modersmål						
Dansk	58	37	0	5	19	54
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	7
Planlagt	65	30	0	5	20	50
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	33	0	5	21	53
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	-	-	0	4

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	52	48	21	61
Køn				
Mand	67	33	9	24
Kvinde	42	58	12	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	2
40-59 år	-	-	3	9
60-79 år	58	42	12	36
80 år eller derover	60	40	5	13
Skema udfyldt af				
Patienten	47	53	17	58
Pårørende	-	-	2	2
Modersmål				
Dansk	53	47	19	58
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	3	5
Planlagt	50	50	18	56
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	21	55
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	0	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	26	55
Køn				
Mand	82	18	11	22
Kvinde	47	53	15	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	67	33	6	6
60-79 år	64	36	14	34
80 år eller derover	-	-	3	14
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	22	52
Pårørende	-	-	2	2
Modersmål				
Dansk	61	39	23	53
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	4	4
Planlagt	59	41	22	51
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	26	49
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	0	6

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	44	56	18	64
Køn				
Mand	67	33	9	25
Kvinde	22	78	9	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	2
40-59 år	-	-	3	9
60-79 år	55	45	11	38
80 år eller derover	-	-	3	14
Skema udfyldt af				
Patienten	40	60	15	60
Pårørende	-	-	1	3
Modersmål				
Dansk	47	53	15	62
Ikke dansk	-	-	2	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	2	6
Planlagt	44	56	16	58
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	18	58
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	0	6

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	50	50	16	66
Køn				
Mand	67	33	9	25
Kvinde	29	71	7	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	-	-	1	2
40-59 år	-	-	3	9
60-79 år	60	40	10	39
80 år eller derover	-	-	2	15
Skema udfyldt af				
Patienten	46	54	13	62
Pårørende	-	-	1	3
Modersmål				
Dansk	50	50	14	63
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	2	6
Planlagt	50	50	14	60
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	16	60
ØJENAFD. FÆLLES	-	-	0	6

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	88	11	0	1	75	9
Køn						
Mand	86	14	0	0	29	4
Kvinde	89	9	0	2	46	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	91	9	0	0	11	1
60-79 år	91	7	0	2	45	5
80 år eller derover	73	27	0	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	90	9	0	1	69	8
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	88	11	0	1	72	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	75	25	0	0	8	0
Planlagt	90	9	0	1	67	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	10	0	1	69	9
ØJENAFD. FÆLLES	83	17	0	0	6	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer		1	
Kommunikation og information		1	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		3	
Pleje		2	
Relationer til personale		5	
Ventetid		0	







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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg var til undersøgelse, og der aftalte vi en dag og tid.	Virkelig godt
17	Jeg har IKKE været sengmæssigt indlagt. Der var tale om en ambulans operation [] med efterfølgende tre til fire dages ophold på Patienthotellet!	Godt
19	Jeg kom til hospitalet som akut patient.	Virkelig godt
21	Da jeg har særlige behov for at tilrettelægge min dagligdag pga. [min stilling], blev jeg ikke godt behandlet af en sekretær ved opkald om ændring af tiden. Det var faktisk en rigtig dårlig oplevelse, og aldeles ikke patientvenligt. Var hun under mig, fik hun en løftet pegefinger.	Virkelig godt
24	Jeg blev opereret for grøn stær og indlagt samme dag.	Virkelig godt
30	Nej.	Virkelig godt
31	Glædeligt, at alder ([ældre]) ikke var et kritisk punkt.	Virkelig godt
34	Det var akut.	Godt
40	Er godt tilfreds og fik gode informationer.	Virkelig godt
43	Alt er gået perfekt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES		Samlet indtryk
3	Der gik kun 14 dage fra undersøgelse til indlæggelse.	Godt

ØJENAFDELING J**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 13	Det var et kaos det hele, fra jeg kom fra opvågningen, til jeg blev indlagt. Jeg kunne have haft brug for at snakke med en, inden jeg blev udskrevet.	God
 18	Jeg var meget nervøs før operationen, men følte mig hele tiden i gode hænder.	God
 19	Selvom jeg kom [om aftenen], og der var en del patienter i venteværelset, gik alt godt.	God
 20	Der er jo sådan set ingen modtagelse, idet man blot scanner sit sygesikringsbevis. Men når jeg blev kaldt ind, var den OK.	God
 30	Jeg synes, de var gode ved mig.	Virkelig god
 32	Blev behandlet virkelig godt.	Virkelig god
 38	Søde og venlige.	God
 40	Altid søde og imødekommende. Spørger til, hvordan man har det.	Virkelig god
 41	Godt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Modtagelsen
 4	Blev modtaget af NN. Super godt.	Virkelig god

ØJENAFDELING J**Hvilke(n) fejl oplevede du?**







ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 4	For højt tryk på [øjet] en times tid efter [operation]. Blev afhjulpet af tilkaldt sygeplejerske. Ved hjemkomst fra hospitalet konstaterede jeg forvrænget syn på øjet. Blev henvist til andet sygehus, som ikke fandt fejlen så stor, at den krævede operation. Risikoen ved operation taget i betragtning.	Godt
 5	Jeg blev ikke holdt nok smertefri, idet [] produkter ikke hjælper mig.	Uoplyst
 11	Læge NN var gået hjem, vi ventede to timer.	Virkelig godt
 13	Jeg blev akut indlagt []. Der var hverken håndklæder eller noget, så måtte ringe hjem efter noget tøj.	Virkelig godt
 18	Ved undersøgelse efter 14 dage blev jeg meget dårligt undersøgt af en praktikant, som dårligt vidste, hvordan apparaterne fungerede. Jeg følte lidt, at det var spild at køre hele vejen til Aarhus efter dette. Men alt andet personale har været dygtige, flinke og hjælpsomme.	Godt
 33	Drænrøret virkede ikke.	Godt

ØJENAFDELING J








Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Efter min mening kan fejl skyldes den store travlhed, som præger afdelingen.	Virkelig godt
7	Jeg er skuffet over, at det ikke har fungeret for mig med operationen.	Virkelig godt
10	Jeg boede på patienthotellet. Det var bare super godt.	Virkelig godt
12	Godt tilfreds med forløbet.	Godt
18	Der var lidt ventetid ved de forskellige undersøgelser, men det tager man jo med ro. Vi kan jo ikke alle komme ind samtidig.	Godt
27	Jeg er i meget høj grad taknemmelig for NN for den MEGET GODE BEHANDLING, jeg fik! 1000 TAK!	Virkelig godt
29	Jeg befandt mig godt, altid venligt og omsorgsfuldt personale. Opholdet på patienthotellet var dejligt frit og god mad.	Virkelig godt
37	Fik ikke tilstrækkelig information om bivirkning ved Binyrebark i store doser.	Virkelig godt
38	Meget betryggende at blive opereret af læge NN.	Godt
40	Flot behandling og meget dygtig hjælp.	Virkelig godt
41	Meget venligt personale.	Godt
42	Jeg blev fulgt ned på Patienthotellet, der boede jeg i tre dage, og fik en utrolig god behandling. Jeg gik selv til behandling og kontrol på øjenafdelingen en gang daglig. Øvrige behandlinger og omsorg udførtes af hotellets sygeplejersker og andre medhjælpere på meget venlige og professionel måde. Tak for det.	Virkelig godt
43	Alt perfekt.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES	Samlet indtryk
4	Stor ros til patienthospitalet og vagthavende sygeplejerske.	Godt

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Gennemgik samme operation for [nogle] år siden, så var allerede godt informeret.	Virkelig godt
 6	Burde være på afdelingen til dagen efter. Der var kun én sygeplejerske til at ordne alt, hun var til gengæld SUPERP.	Godt
 22	Nej, alt var ok.	Virkelig godt
 28	Jeg har haft samme operation sidste år på det andet øje!	Godt
 36	Tårekanalsooperation, informationsmaterialet: - Noget primitivt. - Ikke ret uddybende.	Godt
 39	Til formødet fik jeg at vide, at indgrebet skulle foregå i lokalbedøvelse. Det viste sig, da jeg talte med kirurgen, at jeg godt kunne have fået fuld bedøvelse. [Dette] ville have lettet forløbet meget for mig, da jeg lider af panikangst og ikke kan ligge på ryggen.	Godt

ØJENAFDELING J**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 15	Stor ros og tak til personale på patienthotellet. Også kosten/maden i restauranten. God mad og god hygiejne. Godt ophold.	Virkelig godt
 18	Jeg har ikke haft hjemmepleje, kan godt selv. Ved ikke om speciallægen er informeret.	Godt
 22	Nej, alt ok.	Virkelig godt
 25	Jeg er meget, meget tilfreds med resultatet. Håber, jeg snart kan få det andet øje opereret.	Virkelig godt
 28	Det gik hurtigt, og jeg er glad for, jeg ikke skulle tage offentlig transport hjem ([lang rejse]).	Godt
 30	Den var god.	Virkelig godt
 38	Alle var søde, venlige og hjælpsomme.	Godt

ØJENAFDELING J

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	[] [Jeg vil gerne] rette en stor tak til læge NN, som var venlig og imødekommende. Også tak til personalet på D2-D3, de var ligeledes venlige og omsorgsfulde under hele forløbet af min hustrus sygdom. Til sidst skal lyde en KRAFTIG ADVARSEL til POLITIKERNE I MIDT REGION. Skær ikke mere på personalet, de løber stærkt nok i dag, og efter besparelser går det galt for alle, patienter og personale.	Virkelig godt
3	Det var et venligt og imødekommende personale, som forstod min svære sygdom. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	UG med pil op.	Virkelig godt
9	Boede godt på patienthotellet.	Godt
12	Godt tilfreds.	Godt
14	Var ikke indlagt. Ophold på patienthospital forløb tilfredsstillende.	Uoplyst
15	Jeg boede på patienthotellet []. Blev i høj grad generet af udvendig kompressor til gadesiden. Kirken som støjede langt over den grænse, som er tilladt udadtil[]. Prøv selv at hør (se) efter. Gå ud på vejen eller kig ned fra værelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Den sygeplejerske der passede mig var fantastisk til at lytte og var god i sit fag. [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Var på patienthospital, rigtig godt.	Godt
19	Som patient på afdelingen følte jeg, at der blev gjort alt for en selv, man var i centrum. Jeg var ikke nervøs for, at det skulle gå helt galt. Jeg var tryk ved at være der. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Dygtig læge NN og venlig/kompetent speciallæge NN. En enkelt ting undrede mig dog meget: Ved en undersøgelse efter operationen målte de en bygningsfejl [] på det ene øje. Speciallæge NN havde målt [en højere værdi] inden sidste måling på afdelingen, der igen målte [det samme som før]. Efterfølgende besøgte jeg anden speciallæge NN som målte, med nyeste udstyr, [en endnu højere værdi]. Det efterlader en med en usikkerhed omkring hvorvidt måleudstyret er nyt nok, kalibreret rigtigt eller hvorfor resultatet fremstår bedre på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Det kunne ikke gøres bedre for en nat på hotel. Jeg har fået en fin behandling.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at det er godt, alt fra personalet. [Pleje]	Virkelig godt
26	[Patienthotellet var udmærket].	Virkelig godt
32	Jeg synes, det var i orden.	Virkelig godt
34	Der blev taget godt hånd om undertegnede. Dog blev undertegnede indlagt under vagtskift, og der glippede lidt information om nogle ting, der bragte patienthotellet i et dilemma, men kun kortvarigt. [Kommunikation og information]	Godt
35	Rigtig søde og rare mennesker på afdelingen (Øjenafdelingen). De kan bare deres arbejde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Oplevede høj faglig kompetence.	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 38 | Siger også mange tak for, at personalet var så venlige på hotellet, og rigtig meget god mad.
[Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 40 | Rosende ord til læge NN. Hun er fantastisk dygtig, professionel og menneskelig, gør alt for sine patienter. En læge, der kan sit arbejde til fingerspidserne, har menneskelig indsigt, lytter, er meget forstående og man føler sig tryk.

Er meget taknemmelig for at have en så fantastisk læge.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Jeg var godt tilfreds med afdelingen. | Godt |
| ✎ 42 | Jeg synes, jeg fik en super fin behandling af alle, jeg var i forbindelse med. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Var indlagt på Patienthotellet. Meget, meget fint. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - ØJENAFD. FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Har kun godt at sige. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | OBS! Jeg var indlagt på patienthotellet. | Virkelig godt |

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

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

