

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z
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.....	95
	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:	167
Besvarelser fra afdelingens patienter:	110
Afdelingens svarprocent:	66%

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

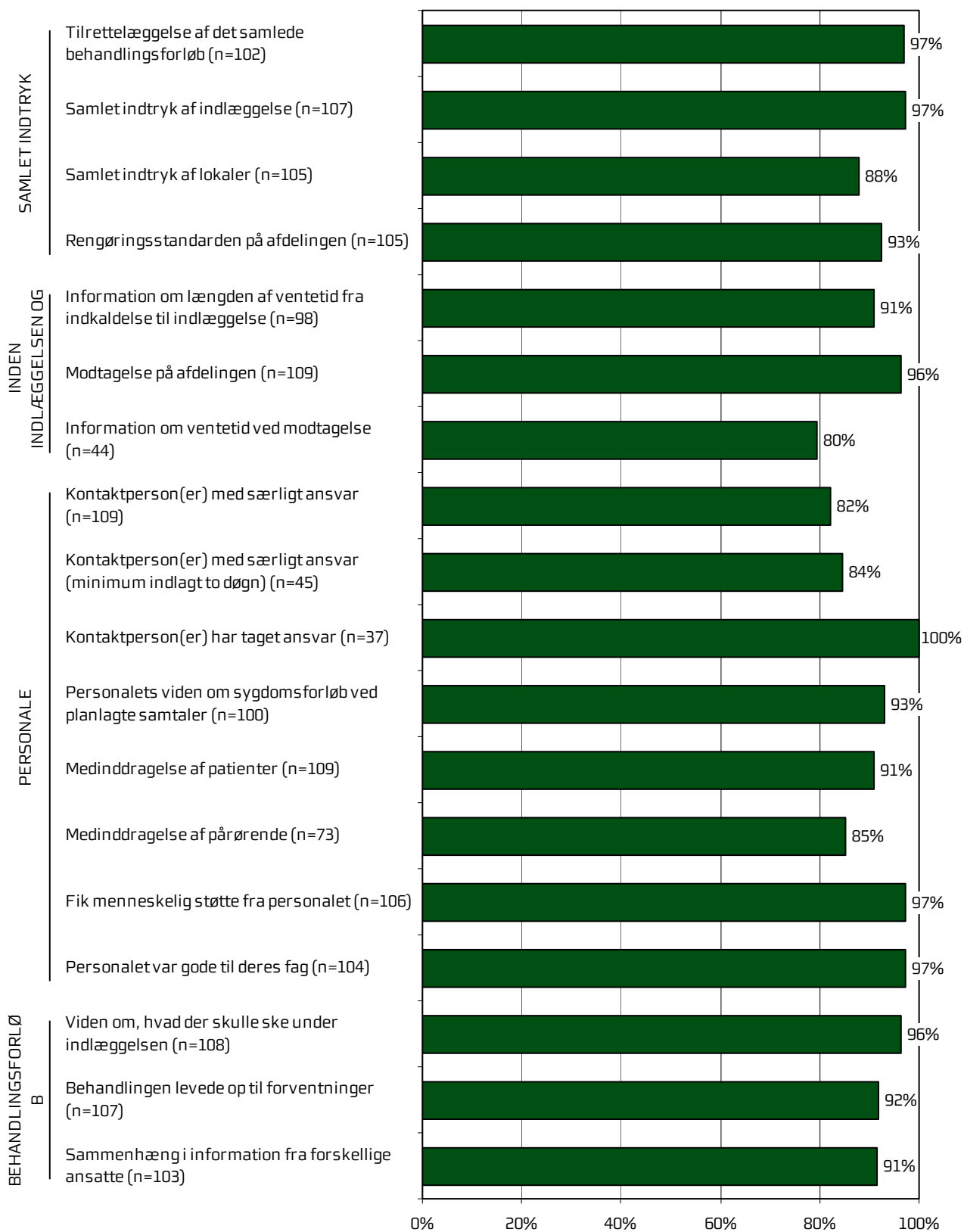
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

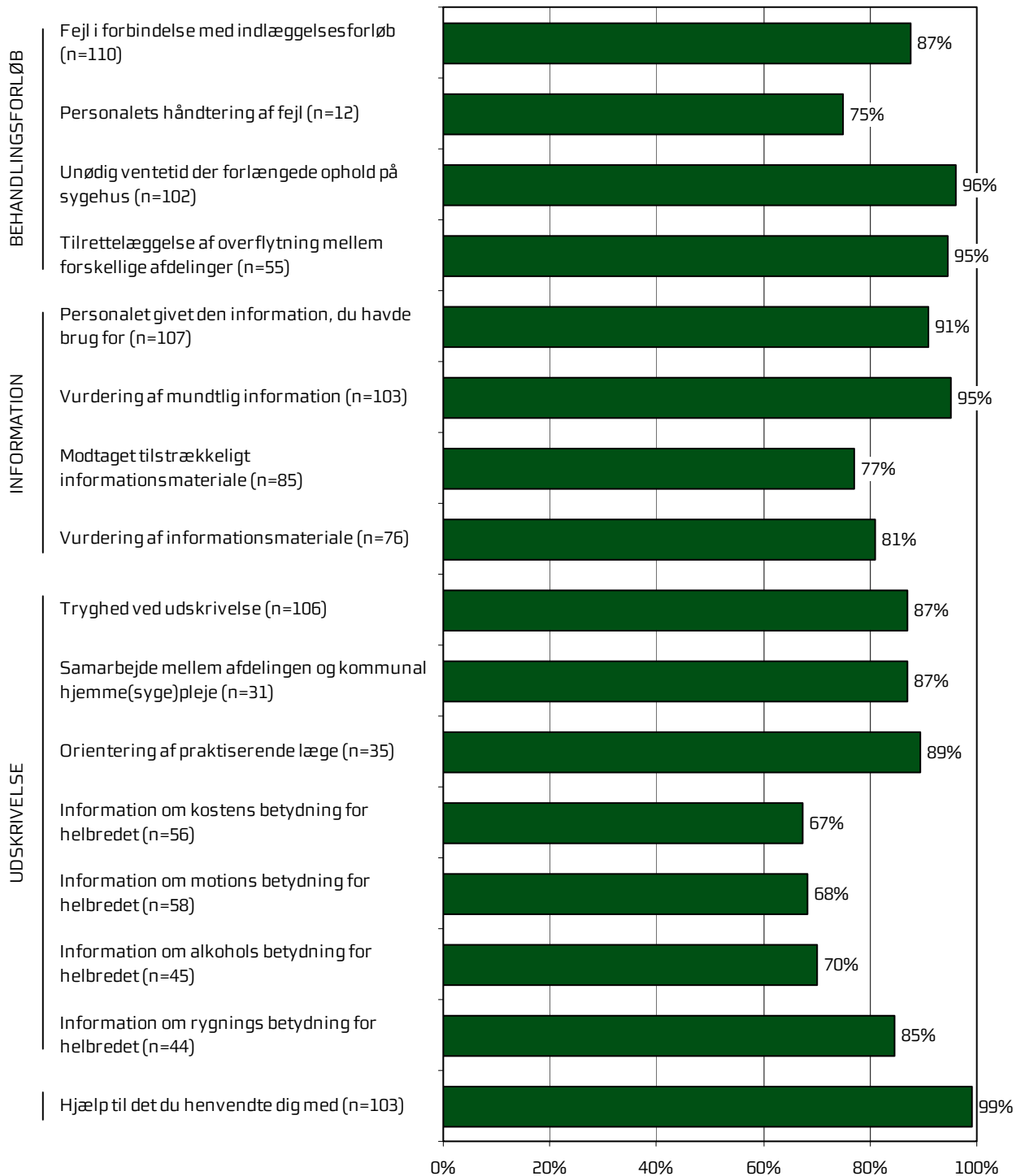
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

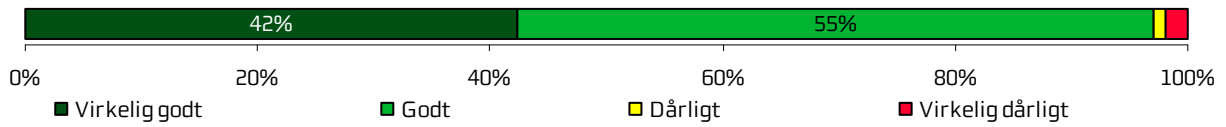
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

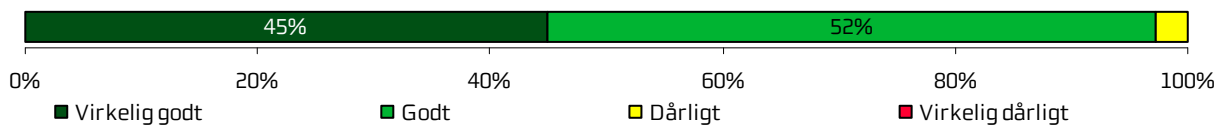
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

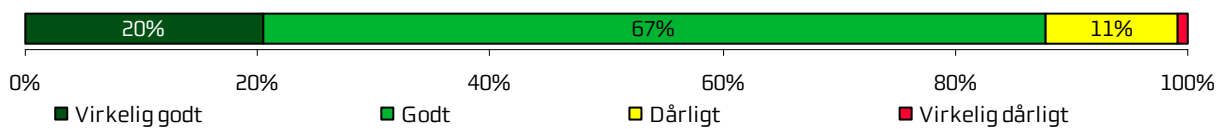
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=102)



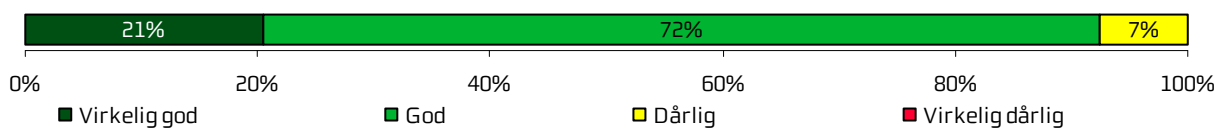
Samlet indtryk af indlæggelse (n=107)



Samlet indtryk af lokaler (n=105)



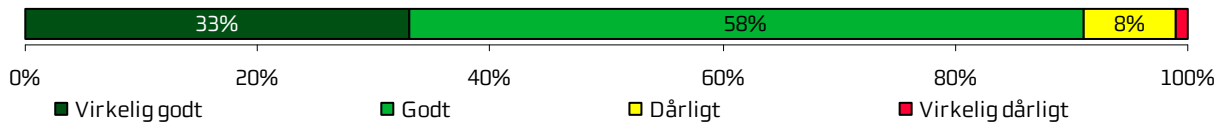
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=105)



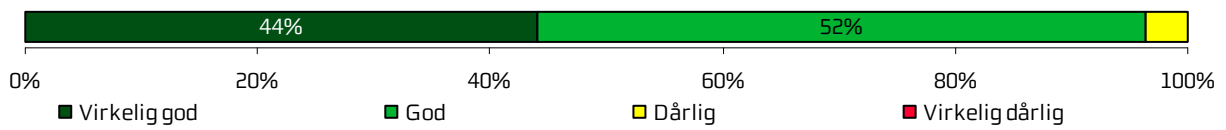
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	96 %	98 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	82 %	90 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	92 %	93 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

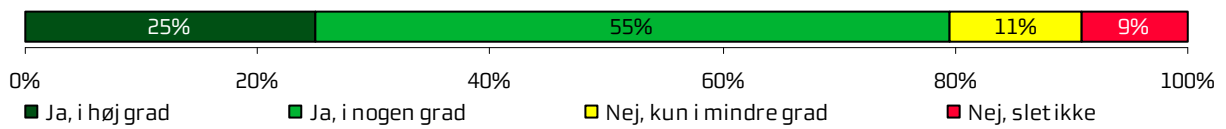
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=98)



Modtagelse på afdelingen (n=109)



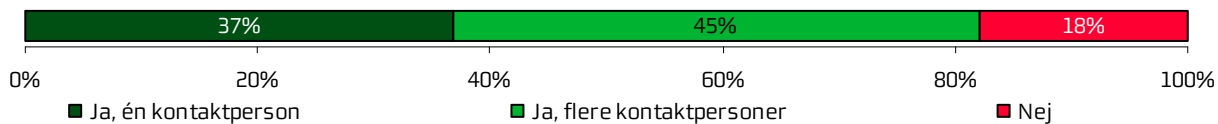
Information om ventetid ved modtagelse (n=44)



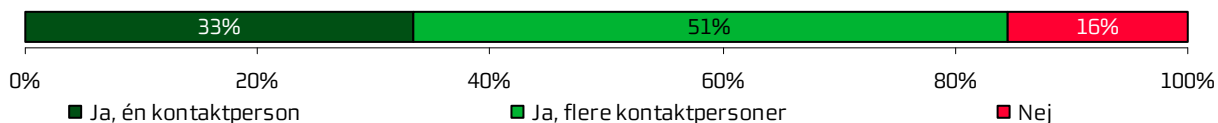
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	96 %	94 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80 %	84 %	77 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

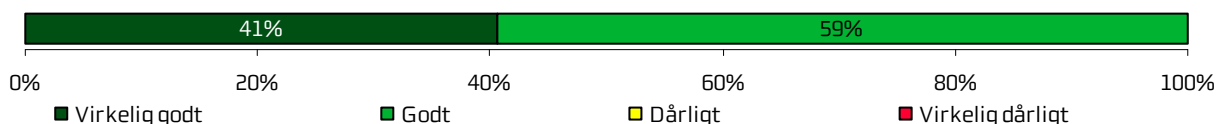
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=109)



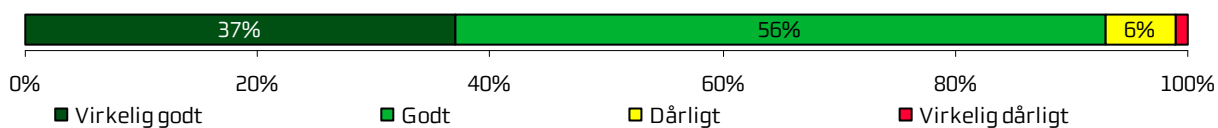
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



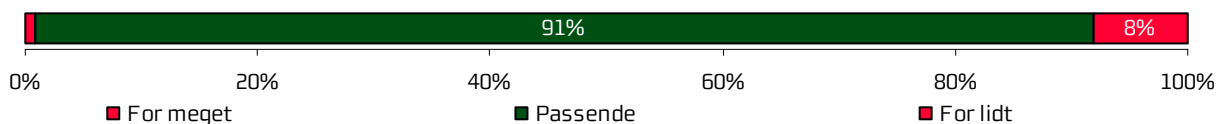
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



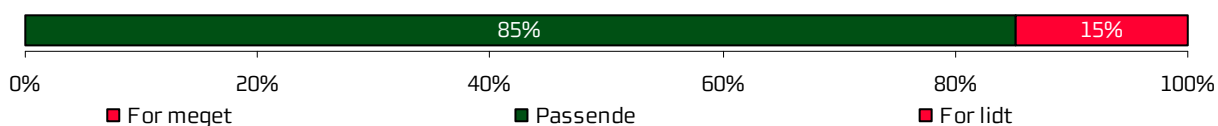
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



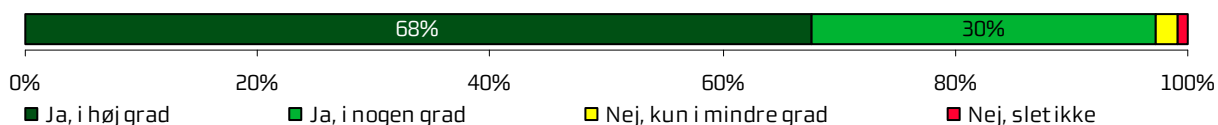
Medinddragelse af patienter (n=109)



Medinddragelse af pårørende (n=73)



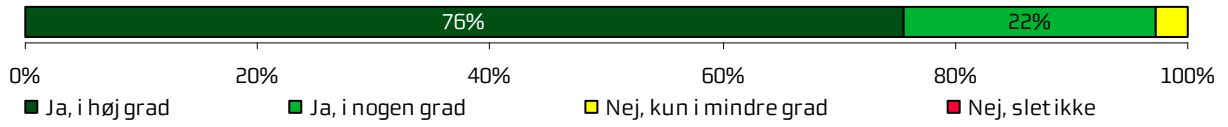
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=106)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	90 %	88 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	84 %	90 %	85 %	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	96 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	96 %	99 % *	88 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	94 %	96 %	96 %	85 %	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	92 %	95 % *	95 % *	80 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	95 %	97 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

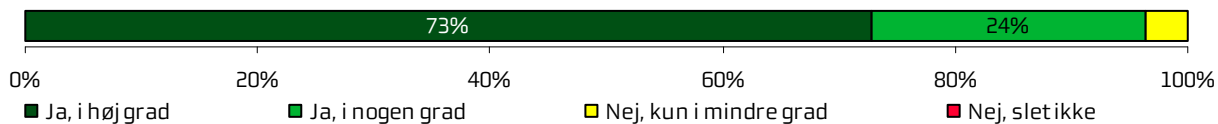
Personalet var gode til deres fag (n=104)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	99 %	100 %	94 %	97 %

Behandlingsforløb

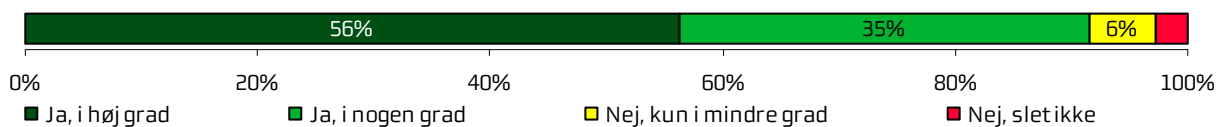
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=108)



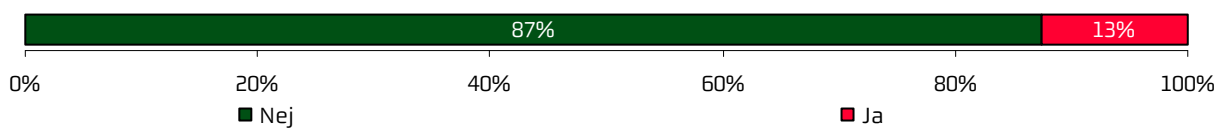
Behandlingen levede op til forventninger (n=107)



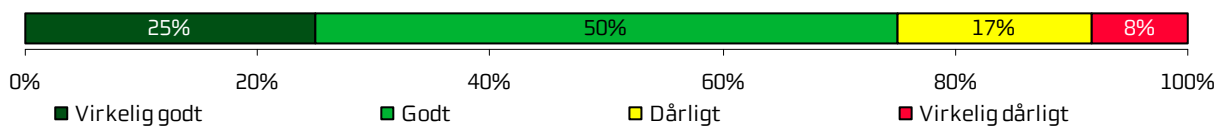
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=103)



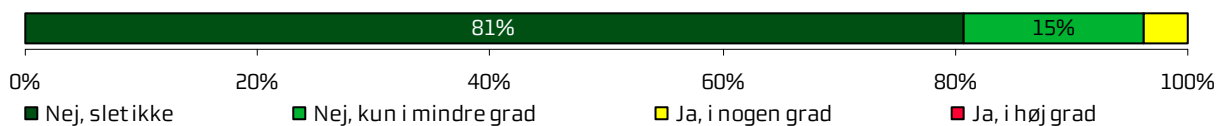
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=110)



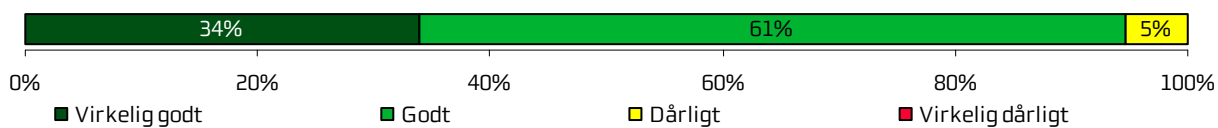
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=102)



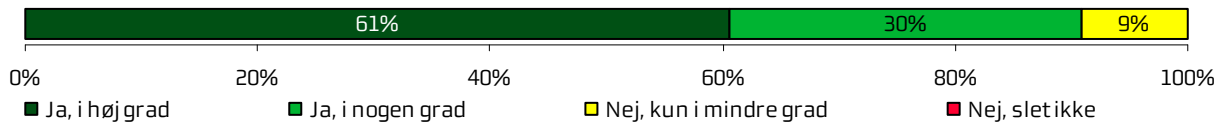
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=55)



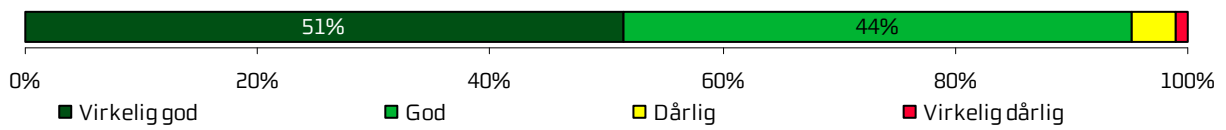
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	98 %	99 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	96 %	98 %	98 % *	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	94 %	95 %	97 % *	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	86 %	89 %	95 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	80 %	70 %	88 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	96 %	90 %	90 %	93 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	95 %	96 %	100 %	88 %	94 % *

Information

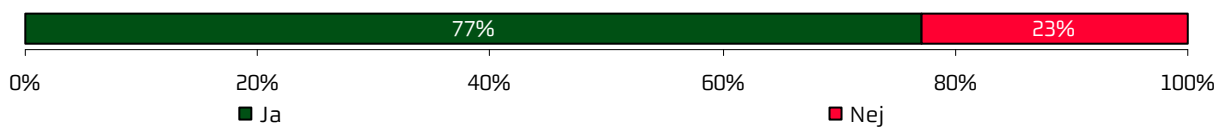
Personalet givet den information, du havde brug for (n=107)



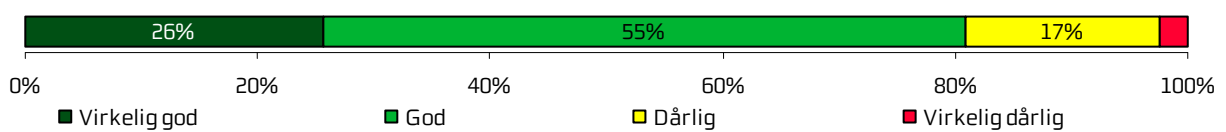
Vurdering af mundtlig information (n=103)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=85)



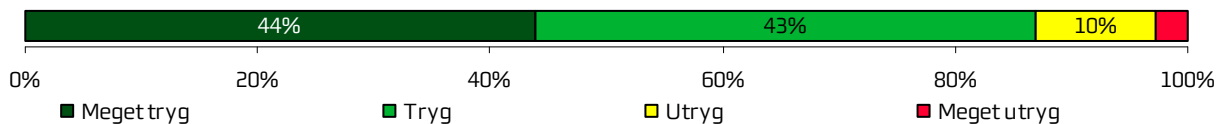
Vurdering af informationsmateriale (n=76)



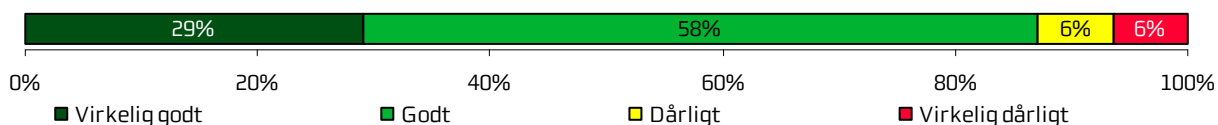
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	93 %	94 %	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	96 %	99 %	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	90 % *	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	81 %	-	-	99 % *	87 %	93 %

Udskrivelse

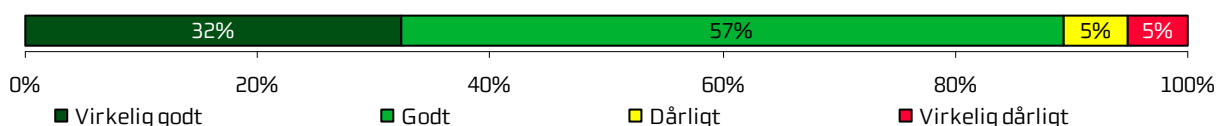
Tryghed ved udskrivelse (n=106)



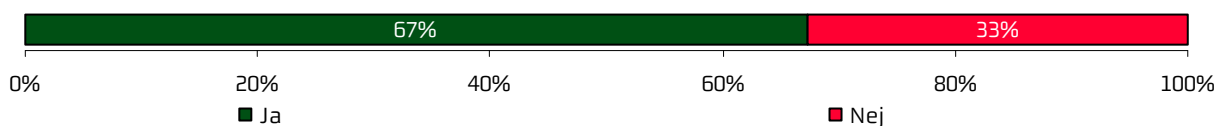
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



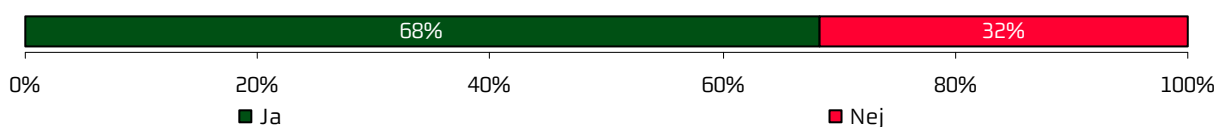
Orientering af praktiserende læge (n=35)



Information om kostens betydning for helbredet (n=56)



Information om motions betydning for helbredet (n=58)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=45)



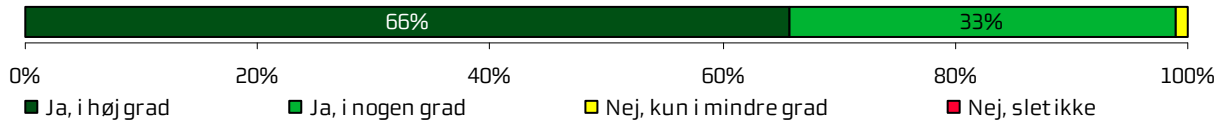
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	86 %	93 %	96 % *	81 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	87 %	94 %	95 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	85 %	91 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	88 % *	56 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	70 %	-	-	82 %	45 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	88 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=103)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	97 %	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.: 1111111111

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"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<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"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<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 kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- 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) 66 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	66%	100%
Køn		
Mand	18%	19%
Kvinde	82%	81%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	5%
20-39 år	13%	19%
40-59 år	40%	40%
60-79 år	36%	31%
80 år eller derover	6%	5%

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	110		100%	
Køn				
Mand	20		18%	
Kvinde	90		82%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		5%	
20-39 år	14		13%	
40-59 år	44		40%	
60-79 år	40		36%	
80 år eller derover	7		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	105		97%	
Pårørende	3		3%	
Modersmål				
Dansk	109		100%	
Ikke dansk	0		0%	
Indlæggelsesform				
Akut	5		5%	
Planlagt	105		95%	
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	108		98%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		2%	

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	42	55	1	2	102	4
Køn						
Mand	47	53	0	0	19	1
Kvinde	41	55	1	2	83	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	31	61	8	0	12	2
40-59 år	31	67	0	2	44	0
60-79 år	58	39	0	3	36	1
80 år eller derover	80	20	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	1	2	97	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	42	55	1	2	101	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	41	56	1	2	98	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	42	55	1	2	100	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	45	52	3	0	107
Køn					
Mand	60	40	0	0	20
Kvinde	42	55	3	0	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	5
20-39 år	34	60	7	0	14
40-59 år	35	60	4	0	44
60-79 år	57	43	0	0	37
80 år eller derover	57	43	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	45	52	3	0	102
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	44	53	3	0	106
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	45	52	3	0	103
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	45	52	3	0	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	67	11	1	105
Køn					
Mand	20	70	10	0	20
Kvinde	21	67	12	1	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	5
20-39 år	13	80	7	0	14
40-59 år	11	63	23	2	42
60-79 år	29	68	3	0	38
80 år eller derover	50	50	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	19	69	11	1	100
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	21	67	11	1	104
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	3
Planlagt	20	67	12	1	102
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	17	70	12	1	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	21	72	7	0	105
Køn					
Mand	20	80	0	0	20
Kvinde	21	70	9	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	5
20-39 år	20	73	7	0	14
40-59 år	14	75	12	0	42
60-79 år	19	78	3	0	37
80 år eller derover	43	43	14	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	21	72	8	0	100
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	20	73	8	0	104
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	3
Planlagt	20	72	8	0	102
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	19	73	8	0	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	33	58	8	1	98	4	5
Køn							
Mand	39	61	0	0	18	1	0
Kvinde	32	57	10	1	80	3	5
Aldersgruppe							
Under 20 år	20	60	20	0	5	0	0
20-39 år	25	58	17	0	11	3	0
40-59 år	31	60	7	2	41	1	1
60-79 år	38	59	3	0	34	0	4
80 år eller derover	43	43	14	0	7	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	34	57	8	1	93	4	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0	0
Modersmål							
Dansk	32	59	8	1	97	4	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	5
Planlagt	33	58	8	1	98	4	0
Afsnitsnavn							
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	32	58	8	1	96	4	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	52	4	0	109
Køn					
Mand	55	45	0	0	20
Kvinde	42	54	4	0	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	80	20	0	0	5
20-39 år	40	60	0	0	14
40-59 år	33	62	4	0	44
60-79 år	54	41	5	0	39
80 år eller derover	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	4	0	104
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	44	53	4	0	108
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	45	51	4	0	105
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	44	52	4	0	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	25	55	11	9	44	5
Køn						
Mand	67	33	0	0	9	1
Kvinde	14	60	14	11	35	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	50	33	17	0	6	0
40-59 år	6	65	18	12	17	3
60-79 år	31	50	6	13	16	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	56	12	9	43	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	26	53	12	9	43	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	1
Planlagt	26	56	12	7	43	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	25	55	11	9	44	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	37	45	18	109
Køn				
Mand	35	55	10	20
Kvinde	37	43	20	89
Aldersgruppe				
Under 20 år	20	80	0	5
20-39 år	40	34	26	14
40-59 år	40	42	18	44
60-79 år	38	44	18	39
80 år eller derover	14	71	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	37	44	19	104
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	37	45	18	108
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	0	60	40	5
Planlagt	39	44	17	104
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	36	47	17	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	33	51	16	45
Køn				
Mand	45	45	9	11
Kvinde	29	53	18	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	33	53	13	15
60-79 år	35	48	17	23
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	30	53	16	43
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	34	50	16	44
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	4
Planlagt	37	51	12	41
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	33	51	16	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	41	59	0	0	37	1
Køn						
Mand	40	60	0	0	10	0
Kvinde	41	59	0	0	27	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	23	77	0	0	13	0
60-79 år	44	56	0	0	18	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	35	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	37	63	0	0	35	1
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	41	59	0	0	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	37	56	6	1	100	7
Køn						
Mand	63	37	0	0	19	1
Kvinde	31	60	7	1	81	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	25	58	8	8	12	2
40-59 år	34	56	10	0	41	2
60-79 år	46	54	0	0	35	3
80 år eller derover	29	57	14	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	55	6	1	95	7
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	36	57	6	1	99	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	36	57	6	1	95	7
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	37	56	6	1	100	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	1	91	8	109
Køn				
Mand	0	100	0	19
Kvinde	1	89	10	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	87	13	14
40-59 år	2	84	14	43
60-79 år	0	98	3	40
80 år eller derover	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	9	104
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	1	91	8	108
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	5
Planlagt	1	91	9	104
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	1	91	8	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	85	15	73	35
Køn					
Mand	0	88	13	16	4
Kvinde	0	85	15	57	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	5	0
20-39 år	0	81	19	9	5
40-59 år	0	75	25	24	19
60-79 år	0	93	7	30	10
80 år eller derover	0	80	20	5	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	86	14	68	35
Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål					
Dansk	0	85	15	72	35
Ikke dansk	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	3	2
Planlagt	0	85	15	70	33
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	0	88	13	72	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	30	2	1	106	3
Køn						
Mand	80	20	0	0	20	0
Kvinde	65	32	2	1	86	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	65	28	0	7	13	1
40-59 år	56	42	2	0	42	2
60-79 år	85	13	3	0	39	0
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	1	101	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	67	30	2	1	105	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	5	0
Planlagt	67	30	2	1	101	3
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	68	29	2	1	104	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	76	22	3	0	104	4
Køn						
Mand	80	20	0	0	20	0
Kvinde	74	22	3	0	84	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	65	28	7	0	13	1
40-59 år	71	29	0	0	41	2
60-79 år	82	15	3	0	39	0
80 år eller derover	83	0	17	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	3	0	99	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	75	22	3	0	103	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	100	0	0	0	5	0
Planlagt	74	23	3	0	99	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	76	21	3	0	102	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	4	0	108	2
Køn						
Mand	95	5	0	0	20	0
Kvinde	68	28	4	0	88	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	5	0
20-39 år	74	13	13	0	14	0
40-59 år	64	34	2	0	43	1
60-79 år	87	13	0	0	39	1
80 år eller derover	57	29	14	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	4	0	103	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	73	24	4	0	107	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	5	0
Planlagt	73	23	4	0	103	2
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	74	25	2	0	106	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	63	28	6	3	107	2
Køn						
Mand	79	16	0	5	19	1
Kvinde	60	31	7	2	88	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	34	60	7	0	14	0
40-59 år	64	25	9	2	43	1
60-79 år	74	21	0	5	39	0
80 år eller derover	57	29	14	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	6	3	103	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	63	29	6	3	106	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	40	0	20	5	0
Planlagt	64	28	6	2	102	2
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	64	28	6	3	105	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	56	35	6	3	103	4
Køn						
Mand	84	16	0	0	19	1
Kvinde	50	40	7	3	84	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	47	34	7	13	14	0
40-59 år	52	41	5	2	41	2
60-79 år	59	35	5	0	37	1
80 år eller derover	67	17	17	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	36	6	3	98	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	56	36	6	3	102	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	40	20	0	5	0
Planlagt	57	35	5	3	98	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	56	37	6	1	101	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	110
Køn			
Mand	85	15	20
Kvinde	88	12	90
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	80	20	14
40-59 år	87	13	44
60-79 år	88	13	40
80 år eller derover	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	105
Pårørende	-	-	3
Modersmål			
Dansk	87	13	109
Ikke dansk	-	-	0
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	5
Planlagt	88	12	105
Afsnitsnavn			
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	87	13	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	25	50	17	8	12	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	20	50	20	10	10	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	17	67	17	0	6	0
60-79 år	40	20	20	20	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	50	17	8	12	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	25	50	17	8	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	27	55	18	0	11	1
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	25	50	17	8	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	15	4	0	102	4
Køn						
Mand	89	11	0	0	19	1
Kvinde	79	17	5	0	83	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	85	0	15	0	12	2
40-59 år	82	16	2	0	43	1
60-79 år	74	24	3	0	38	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	16	4	0	97	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	81	16	4	0	101	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	80	20	0	0	5	0
Planlagt	81	15	4	0	97	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	80	16	4	0	100	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	34	61	5	0	55	3	49
Køn							
Mand	46	54	0	0	13	0	7
Kvinde	30	63	7	0	42	3	42
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	38	50	13	0	8	1	5
40-59 år	27	68	5	0	21	0	23
60-79 år	42	58	0	0	19	2	17
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	35	59	6	0	50	3	49
Pårørende	-	-	-	-	3	0	0
Modersmål							
Dansk	33	62	5	0	54	3	49
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	3	0	1
Planlagt	34	60	6	0	52	3	48
Afsnitsnavn							
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	31	63	6	0	54	2	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	0

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	61	30	9	0	107
Køn					
Mand	90	10	0	0	20
Kvinde	54	35	11	0	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	100	0	0	0	5
20-39 år	54	20	26	0	14
40-59 år	48	46	7	0	43
60-79 år	69	26	5	0	39
80 år eller derover	83	0	17	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	59	32	10	0	102
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	60	31	9	0	106
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	60	20	20	0	5
Planlagt	61	31	9	0	102
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	61	31	8	0	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	51	44	4	1	103
Køn					
Mand	50	45	5	0	20
Kvinde	52	44	4	1	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	5
20-39 år	43	43	7	7	13
40-59 år	44	49	7	0	42
60-79 år	63	37	0	0	38
80 år eller derover	60	40	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	52	43	4	1	98
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	51	44	4	1	102
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	50	46	4	1	99
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	51	44	4	1	101
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	77	23	85	20
Køn				
Mand	86	14	14	6
Kvinde	75	25	71	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	50	50	11	2
40-59 år	74	26	37	7
60-79 år	90	10	31	7
80 år eller derover	-	-	4	1
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	82	18
Pårørende	-	-	2	1
Modersmål				
Dansk	77	23	85	19
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	2	2
Planlagt	77	23	83	18
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	78	22	83	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	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	26	55	17	2	76	4
Køn						
Mand	38	54	8	0	13	1
Kvinde	23	56	19	3	63	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	17	34	34	16	11	0
40-59 år	17	63	20	0	34	2
60-79 år	41	52	7	0	27	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	55	16	3	73	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	26	55	17	2	76	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	25	55	17	3	74	4
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	24	58	18	0	74	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	44	43	10	3	106
Køn					
Mand	58	32	5	5	19
Kvinde	41	45	11	2	87
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	60	0	20	5
20-39 år	34	47	13	7	14
40-59 år	40	42	16	2	43
60-79 år	58	37	5	0	38
80 år eller derover	33	67	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	45	42	11	2	101
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	43	43	10	3	105
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Indlæggelsesform					
Akut	-	-	-	-	4
Planlagt	46	42	10	3	102
Afsnitsnavn					
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	45	44	9	3	105
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	29	58	6	6	31	5
Køn						
Mand	50	50	0	0	6	1
Kvinde	24	60	8	8	25	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	18	64	9	9	11	1
60-79 år	42	50	0	8	12	3
80 år eller derover	20	60	20	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	54	7	7	28	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	29	58	6	6	31	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	26	59	7	7	27	5
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	29	58	6	6	31	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	32	57	5	5	35	71
Køn						
Mand	60	40	0	0	5	14
Kvinde	28	60	6	6	30	57
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4	10
40-59 år	23	71	6	0	16	27
60-79 år	50	43	7	0	14	24
80 år eller derover	-	-	-	-	1	5
Skema udfyldt af						
Patienten	33	56	6	5	34	67
Pårørende	-	-	-	-	0	3
Modersmål						
Dansk	32	57	5	5	35	70
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	1
Planlagt	32	56	6	6	32	70
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	30	64	6	0	33	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	67	33	56	52
Køn				
Mand	89	11	9	10
Kvinde	63	37	47	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	68	32	5	9
40-59 år	58	42	25	19
60-79 år	76	24	21	17
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	54	49
Pårørende	-	-	1	2
Modersmål				
Dansk	67	33	55	52
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	3	1
Planlagt	66	34	53	51
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	69	31	54	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	68	32	58	48
Køn				
Mand	90	10	10	9
Kvinde	64	36	48	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	51	49	5	9
40-59 år	53	47	27	17
60-79 år	90	10	21	15
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	56	45
Pårørende	-	-	1	2
Modersmål				
Dansk	68	32	57	48
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	3	1
Planlagt	67	33	55	47
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	70	30	56	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	70	30	45	61
Køn				
Mand	100	0	7	12
Kvinde	65	35	38	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	-	-	4	10
40-59 år	62	38	23	21
60-79 år	86	14	14	22
80 år eller derover	-	-	2	5
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	45	56
Pårørende	-	-	0	3
Modersmål				
Dansk	69	31	44	61
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	1	3
Planlagt	69	31	44	58
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	67	33	43	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	85	15	44	63
Køn				
Mand	100	0	5	14
Kvinde	83	17	39	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	100	0	6	8
40-59 år	91	9	22	22
60-79 år	75	25	12	25
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	43	59
Pårørende	-	-	1	2
Modersmål				
Dansk	85	15	44	62
Ikke dansk	-	-	0	0
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	0	4
Planlagt	85	15	44	59
Afsnitsnavn				
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	83	17	42	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

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	66	33	1	0	103	2
Køn						
Mand	75	25	0	0	20	0
Kvinde	64	35	1	0	83	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	60	40	0	0	14	0
40-59 år	59	41	0	0	43	1
60-79 år	83	14	3	0	35	1
80 år eller derover	50	50	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	31	1	0	98	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	65	34	1	0	102	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	64	35	1	0	99	2
Afsnitsnavn						
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	66	33	1	0	101	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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			6
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			9
Pleje			10
Relationer til personale			10
Ventetid			2

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
4	Jeg kan kun sige, at jeg har fået en rigtig god behandling, men jeg var jo kun indlagt et døgn. Og angående mine to kontaktpersoner, så jeg dem ikke i det døgn.	Virkelig godt
5	Meget venligt personale, sød og smilende.	Virkelig godt
11	Beundring over, at man var i stand til at håndtere et operativt indgreb med så kort varsel (48 timer efter forundersøgelse/samtale) og samtidig god forståelse for, at jeg gerne ville udskytte [flere] dage pga. planlagt [] ferie [], og i særdeleshed, at man kunne gøre plads til operation allerede dagen efter min hjemkomst fra ferie. Imponerende høj grad af fleksibilitet!	Virkelig godt
15	Samtalen var en meget lang dag med megen ventetid.	Virkelig godt
18	Der har været temmelig lang ventetid på den type operation, jeg skulle have.	Godt
21	Jeg blev efter indkaldelse væk i det administrative system to gang, hvor jeg efter nogle måneder selv måtte ringe og få igangsat forløbet, hvilket har gjort det længere end nødvendigt.	Virkelig godt
25	I mit brev fra hospitalet stod der, at jeg skulle indlægges og henvende mig i bygning 19. Vi havde problemer med at finde bygning 19, da der ikke var medsendt en bygningsoversigt og det personale vi spurgte, kunne heller ikke fortælle os, hvor bygning 19 var. Vi tog så op på afdelingen og efter nogen uoverensstemmelse her, blev vi herfra henvist til modtagelsen i bygning 19. Herfra fik jeg at vide, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Det var jeg ikke forberedt på og manglede derfor nattøj. Da jeg er diabetiker, var det uheldig, at der ikke kunne fås nogen form for diabetesmad her.	Virkelig godt
26	Fik en rigtig god behandling.	Godt
27	Jeg har været indlagt flere gange på afdelingen, men det har været forskellige operationer. Jeg oplevede, at jeg under indlæggelsen selv måtte kontakte afdelingen og læge NN for at få detaljer om operation og indlæggelsesvarighed.	Godt
29	Min mødetid på afdelingen blev udsat en time. Det blev der ringet om aftenen i forvejen.	Godt
33	Fin information.	Virkelig godt
34	Jeg kunne ikke få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret, en tidsramme på ca. to år er ikke holdbar, så kunne man vel få en dato ud i fremtiden.	Godt
35	Der skulle deltage læger fra to hospitaler ved operationen. Det gav en del problemer med at få endelig operationsdato, måske fordi det samtidig var sommerferietid.	Godt
36	Har ikke set eller talt med den samme læge, og fik ingen information om forløb.	Godt
37	Der gik næsten 2 år, før jeg kom til.	Godt
39	Måske gik indkaldelsen "tabt". Ringede derfor selv.	Godt
41	På intet tidspunkt noget, jeg var i tvivl om. Undersøgelse på anden afdeling, ene forskellige læger med forskellige beskeder.	Godt
42	Jeg kom dejlig hurtigt til, hurtigere end jeg havde regnet med, og det betød utrolig meget.	Virkelig godt
43	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
46	Jeg havde en god snak med alle læger og sygeplejersker hele dagen igennem, altså dagen før jeg blev opereret.	Godt
56	Jeg blev grundigt informeret og fik lov til at få en ekstra samtale med læge NN inden indlæggelsen.	Virkelig godt

 57 Synes, ventetiden er for lang.

Virkelig godt

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Modtagelsen
1	Jeg bliver altid henvist til et venteværelse og senere råbt op.	Uoplyst
7	Mødte en fredag, og i brevet stod operation til første hverdag efter, altså mandag, men jeg fik om fredagen at vide, at operation først var fredag. U hensigtsmæssigt i forhold til sygemelding.	God
8	Supertravlhed. Forbytning af seng med navn. Opdagede det selv.	God
14	Jeg stod og ventede en halv time på gangen, inden der kom en sygeplejerske og viste mig og min mand ind på en stue. En sød portør havde henvendt sig og sagt, at der snart ville komme en og tage sig af os. Men ventetiden var ikke rar, ligesom jeg følte mig "husvild" ved at stå på gangen med min taske. Jeg var også meget nervøs og skulle opereres for kræft et par timer senere!!!	Dårlig
15	Varme og omsorg.	Virkelig god
18	Meget hjælpsomt og imødekommende personale.	God
21	Rare og professionelle læger og sygeplejersker.	Virkelig god
25	Jeg fik at vide, at jeg skulle møde på afdelingen [på ét tidspunkt]. Her fik jeg at vide, at den sygeplejerske som skulle hjælpe mig, skulle have en elev med og de kom først [senere end det aftalte tidspunkt]. Det medførte, at jeg ikke var klar, da portøren kom for at hente mig til operation.	Virkelig god
28	Der var lidt kommunikationsvanskeligheder omkring mødetid.	God
35	Der er ingen grund til at skulle møde så tidligt, når man bliver bedt om at bade hjemmefra.	God
40	Oplevede en positiv modtagelse og venligt personale.	Virkelig god
41	Alle søde, venlige og informerer godt.	Virkelig god
42	jeg blev modtaget rigtig godt, og personalet hjalp mig godt i gang, selvom det var tidligt om morgenen.	Virkelig god
43	Da jeg blev indlagt akut, var det en smule hektisk. Men det forløb fint, og der var ikke meget ventetid, da jeg skulle opereres [nogle] timer efter, jeg blev indlagt. Fin behandling, også fra Z-ambulatoriet som sendte med til [anden] afdeling.	God
45	Sød sygeplejerske som tog imod. Meget imødekommende og venlig.	Virkelig god
46	Jeg har svaret god, og dermed sagt, jeg blev modtaget og fik straks af vide jeg kunne gå på stue 3, og vente der på, at sygeplejerske skulle have læst papirerne færdig om mig. Det kunne have været dejligt, hvis hun var gået med og havde vist mig til rette. Det havde nok givet mig lidt ro omkring en forestående operation på ca. fire-fem timer. Jeg var meget nervøs.	God
48	Der stod ikke i indkaldelsen, hvilken bygning, jeg skulle møde i til operation, så jeg gik i den afdeling, hvor jeg havde været til forundersøgelse.	God
51	Jeg fik en meget venlig og saglig modtagelse.	Virkelig god
57	Dog synes jeg, at der er stress og for meget at lave for natpersonalet, lige inden morgenholdet starter. Derved skal du forholde dig til dobbeltpersonale. Ikke optimalt i situationen.	Virkelig god
59	Inden operationen var jeg 15 minutter på afdelingen, hvor jeg trak i operationstøjet i et lille mødelokale. Jeg fik en kort introduktion til forløbet.	Dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen

-  1 Lidt forvirrende...
 -  2 Kun ros. Fik svar på alle spørgsmål.
- God
Virkelig god

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Fejlhåndtering
1	Ingen vil erkende, at der blev begået en fejl ved første operation, men "tilbyder" genoperation [i efteråret]. Ja tak fra mig. Men da [] så igen vil genoperere ugen efter, sig jeg NEJ. Kommer på levertrankur i munden til vinter. Levertran har hjulpet, tror og håber jeg.	Virkelig dårligt
3	Jeg blev glemt i et rum, hvor personalet ikke vidste, jeg var, og troede, jeg var opereret dagen før.	Virkelig godt
7	Fandt to gange patientlister med diagnose og CPR-nummer dels på bord i gangen dels på mit sengebord. Ikke så betryggende i forhold til tavshedspligt. Jeg er selv underlagt tavshedspligt, så det er ikke det store problem for mig, men håber ikke mine data ligger og flyder hos andre patienter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Havde mavesmerter i forløbet efter operation. Fik for sent og utilstrækkelig hjælp (syreneutraliserende .. Fik dem sent om aftenen uden effekt).	Dårligt
9	En sagde: "du kommer hjem i dag efter operationen", hvor jeg siger nej, det gør jeg ikke, for jeg har været det her igennem før. Jeg måtte så heller ikke tage hjem, da jeg ikke havde nogle der kunne være ved mig det første døgn. Der oplevede jeg så også problemer med, hvilken stue jeg skulle overnatte på, for fik at vide, at nu når jeg skulle blive der, skulle jeg overnatte på modtagelsesstuen og finde mig i larm tidligt næste morgen. Men senere om eftermiddagen kom en anden og sagde: "nej, jeg har da en anden stue til dig."	Uoplyst
13	Indre blødning.	Virkelig godt
17	Indlagt til grovdiagnose og ultralydsscanning, men fik ikke foretaget biopsi.	Godt
19	Den [], som jeg fik indlagt, var i stykker (produktionsfejl).	Virkelig godt
28	Blev ikke taget alvorligt i forbindelse med, at jeg var blødt meget igennem ud af mine dræn. Mange smerter, svimmel, skidt tilpas.	Dårligt
35	Ved dog ikke, om det kan betegnes som en fejl: ikke alle forstadier til kræft blev bortopereret, hvorfor ny operation var nødvendig [].	Godt
47	Mit første transplantat [] løsne sig pga. overtryk i mine lunger i forbindelse med indsættelsen af min sonde. Jeg måtte derfor [] opereret igen.	Godt


PLASTIKKIRURGISK AFD. Z


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
7	Vældig tilfreds, alt taget i betragtning. Dygtigt og omsorgsfuldt personale.	Godt
18	Meget positivt personale på afdelingen. Der er vidst ingen tvivl om, at de har nok at se til på sengeafdelingen. Meget positivt indtryk af arbejdsgangen på operationsdagen. Alt klapper. God information om, hvad der skal ske. Meget imødekommende personale på operationsstuen. Tryk og rar stemning :-).	Godt
19	Jeg har følt mig tryk hele vejen igennem.	Godt
20	Stor forskellighed imellem, hvordan personalets tilgang til den enkelte patient er. Har flere gange måttet bede om, at en sygeplejerske skulle træde lidt tilbage, sætte sig selv lidt til side og høre på, hvad jeg har at sige og hvordan jeg havde det, har følt mig som et stykke kød og ikke et menneske. Ingen tvivl om, der var travlt, men patienten må stadig sættes i centrum.	Dårligt
21	Det handler igen om at blive "væk" i de administrative systemer. En af gangene skete det i forbindelse med udredning fra en anden afdeling.	Virkelig godt
24	Overflytning til patienthotel oplevede jeg som hektisk. Det virkede som om, at jeg skulle nå det inden et vist klokkeslæt! Dog fandt jeg aldrig ud af, om det forholdt sig sådan (min fysik kom under pres).	Godt
25	Endvidere kunne jeg heller ikke få diabetesmad på afdelingen. Man sagde, at hospitalet ikke lavede diabetesmad her. Det var jeg meget forbavset over at høre, da sundhedssystemet normalt vægter rigtig kost og diabetes højt. Bortset fra overstående har jeg kun roser til et meget travlt personale og læger for en god behandling.	Virkelig godt
28	Alt i alt et dårligt forløb, der startede [i sommers] med en operation. Lille operation i lokalbedøvelse i [starten af efteråret]. Operation igen [senere på efteråret] og venter på tredje operation.	Dårligt
33	Jeg var fuldt tilfreds med min behandling. Min vurdering: Dygtige og flinke mennesker over alt.	Virkelig godt
35	Utrolig sødt og engageret personale, til trods for, at de har travlt.	Godt
40	Kun, at jeg har oplevet behandling af yderst kompetent medarbejderstab.	Virkelig godt
41	Det ville være dejligt med kontakt til to højst tre læger.	Godt
42	Da vi endelig kom til at snakke med lægen, virkede det som om, han havde meget travlt, og det virkede ikke som om, han rigtig havde tid til at tale ordentlig med os.	Virkelig godt
43	Der var en smule modstridende oplysninger vedrørende smertebehandling. Men ikke alvorligt. Med et indlæggelsesforløb på [mange] dage, er det klart, at der kan forekomme små fejl i kommunikationen personalet imellem.	Virkelig godt
46	Jeg har kun godt at sige om mit ni uger lange forløb, hvor jeg blev behandlet af NN og anden NN. De prøvede virkelig at opfylde ønsket om et godt udfald af operationerne og diverse andre tiltag for at [indgrebet] skulle lykkes. Stor tak til tredje NN, fjerde NN og mange andre søde og forstående personer.	Godt
49	De har været helt fantastiske. Men jeg synes, det er under al kritik, at man som tidligere kræftpatient får at vide, at der kan gå op til tre år, inden man kan blive rekonstrueret. Man kan ikke få at vide, hvad nummer man er på listen, man skal bare stå stand by. Og hvis man ikke har mulighed for at tage den tid, der pludselig kommer, ryger man bagerst i køen. Det gør det meget svært at komme videre, når man dagligt bliver mindet om sygdomsforløbet. Forhåbentlig bliver jeg helt færdig med rekonstruktion i foråret. Så er det kun to et halvt år, jeg har brugt på det.	Godt
51	God sammenhæng. Operation dygtigt og professionelt udført. God smertelindring efter opera-	Virkelig godt

tion.


 56 Alt var meget tilfredsstillende. Virkelig godt

 59 Jeg var ca. 15 min på afdelingen inden operationen. Og efter [et par timer], hvor jeg blev udskrevet. Godt

 61 Synes, at der går for lang tid fra, man trækker i snoren, til man rent faktisk får den hjælp, man har brug for. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Fik tid til kontrol [flere] måneder efter operationen. Kunne godt have ønsket en kontrol inden. Virkelig godt

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Jeg skal have aktindsigt over hele forløbet af underkæben. Min påstand er og vil være, at det ikke har været en erfaren læge, der har behandlet mig. Jeg har været forsøgskanin, men [] kommer til at stå til regnskab for deres beslutning. []	Uoplyst
2	Kunne godt have tænkt mig at have talt med læge NN, der opererede mig, efter operationen. Hørt om hvad han konkret gjorde, og hvordan det var gået. Fik at vide, han ville være der til stuegang dagen efter, men her viste det sig, han havde fri.	Virkelig godt
6	Der findes ikke meget information om det, jeg blev behandlet for.	Godt
7	Mulighed for at se billeder før og efter operation fra andre operationer. Det forefindes, men når man spørger efter det, har de det aldrig lige ved hånden, og så er jeg ikke typen, der insisterer på, at de bruger tid på at finde det.	Godt
8	Ville gerne have haft skriftlig materiale. Eventuelt med billeder af de øvelser jeg skal lave resten af livet.	Uoplyst
10	Efter [operation] blev jeg sendt hjem dagen efter. I papirerne stod der tre-fire dage. Det var overraskende.	Virkelig godt
11	Manglende fokus på risici for lymfødem i højre arm. Opsvulmende tendens kunne måske være undgået, hvis der var bestilt/arrangeret kompressionsærmer/handsker på tidligere tidspunkt, så overskydende lymfevæske måske havde søgt ind i krop i stedet for ud i arme/hænder. Nu fik jeg først kompressions-ærme/handske ca. 1 måned efter udskrivelsen. Ærme/handske gjorde underværker, og jeg tror på, at hævelser på sigt minimeres, men dvæler ved, at det jo nok havde været bedre om kompressionsærme-handske var implementeret noget tidligere (ventetider hos kommune/bandagist reduceret osv.).	Virkelig godt
15	Jeg fik intet informationsmateriale.	Virkelig godt
18	Det har været meget fin information inden operation med gennemgang af operationstype. Mulighed for at vende tilbage med spørgsmål. Godt at blive set af den læge, der har opereret efterfølgende i ambulatoriet.	Godt
19	Jeg følte mig godt informeret, indtil jeg så det færdige resultat. Jeg ville gerne have haft fotos af lignende behandlinger, da det giver et ægte billede af det færdige resultat.	Godt
22	Nogle startskrivelser er lidt lange! Måske fordi jeg har været NOGLE gange på hospitalet.	Virkelig godt
31	Fik en rigtig god information om hele forløbet, trods alt, en god oplevelse og omsorg af personalet.	Virkelig godt
33	Den var OK.	Virkelig godt
35	Pjecer med information om forskellige operationsformer virkede forvirrende og skræmmende. Gav dog mening ved efterfølgende mundtlig samtale.	Godt
36	Mangler sammenhæng mellem de forskellige informationer. Antal uger med mavebælte, antal uger med sygemelding, antal kg der må løftes hvornår.	Godt
39	Suveræn god information fra læger. Der var INGEN "RØD SNOR" fra sygeplejersker.	Godt
40	Informationen var klar og tydelig. Jeg var ikke i tvivl om, hvilket forløb jeg skulle igennem.	Virkelig godt
43	Jeg mener generelt, at personalet var velinformerede om min situation, og at der efter vagtskifte var læst op på, hvad der var sket i løbet af dagen, aftenen og natten. Jeg er faktisk imponeret.	Virkelig godt
46	Ikke alle personaler har lige god tid til samtaler.	Godt

✎	51 Jeg blev fra første indgreb grundigt orienteret om evt. videre forløb, hvis man fandt moder- mærkekræft i vævet. Ved andet indgreb var der også god information, også til pårørende.	Virkelig godt
✎	52 Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle gå med "spændetrøje" i seks uger. Brystoperation.	Godt
✎	54 Synes den mundtlige information har varieret afhængig af, hvem jeg har snakket med Dvs.. synes ikke oplysninger har været ensartede. Har savnet skriftligt oplysningsmateriale, der har forklaret, hvilke hensyn, der skal tages efter operationen, f.eks. hvornår man må løfte igen, løbe igen osv.	Godt
	Har kun fået mundtlig information omkring dette, og det har varieret meget, hvad der er blevet sagt. Det har været forvirrende og kan nemt løses ved at lave en informationsfolder.	
✎	56 Særdeles god information.	Virkelig godt
✎	59 Informationen blev givet på Plastikkirurgisk Ambulatorium.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Jeg modtog ikke noget.	Godt

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?






ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
6	Min behandling og min sygdom bliver ikke påvirket af disse ting.	Godt
8	Fik først hjemmehjælp efter en måned.	Uoplyst
15	Jeg var ikke klar til at komme hjem.	Virkelig godt
16	Når man har et barn [] og har fået lavet en hudtransplantation, så er det et ALT FOR STORT ANSVAR for mor og far, at tage hjem med mundtlig information om, hvordan man skal skifte forbindelse i [flere] uger, inden der er kontrolbesøg (tror ikke nogen hele op, som I siger/håber). Efter ET kontrolbesøg skal man ikke komme mere. Det er ALT, ALT for tidligt, at afslutte et sådan forløb. For os er der nu gået [et par måneder] og [det] ser BESTEMT ikke ud som håbet :- (.	Godt
24	Der kunne godt være lidt mere fleksibilitet med hensyn til tidspunkter for udskrivelse. Jeg stod i en situation, hvor jeg skulle være ude af patienthotellet mange timer før, at min mand kunne tage fri fra arbejde for at hente mig.	Godt
33	Fint. Taxa hjem.	Virkelig godt
43	Efter et langt indlæggelsesforløb er det utrygt at skulle ud i verden igen. Både pga. smerter men også usikkerhed over om operationssåret er i orden. Kommer der en hjemmesygeplejerske eller hvad sker der? Det at man pludselig igen selv skal være herre over situationen er lidt skræmmende. De følgende kontroller i Z-ambulatoriet har øget trygheden, også at kunne ringe, hvis man er usikker. Jeg vil dog sige, at jeg ikke er imponeret over hjemmeplejen. Enkelte sygeplejersker følte jeg havde styr på sagerne, men desværre var flertallet ikke klædt på til min form for sår. Det var jeg meget utryg ved.	Virkelig godt
46	Jeg græd meget, den dag jeg skulle hjem. Ikke fordi jeg skulle hjem, men kontrasten fra og have været tilknyttet Aarhus Universitetshospital Afdeling Z og blive lukket ud var en stor mundfuld for mig, og jeg havde endnu ikke haft de store grædeture over alt det, jeg var igenem. Men det var psykisk hårdt at opdage, at nu skulle jeg klare mig selv derfra.	Godt
51	Jeg fik oplyst, at ventetiden på svar på vævsprøve var op til ti arbejdsdage. Ved udskrivelsen fik jeg en dato, som var fastsat til tre uger efter. Dette blev dog lavet om til kun otte arbejdsdage efter operationen. Det var en lettelse ikke at skulle vente så længe.	Virkelig godt
54	Blev efter første operation indlagt på patienthotellet, hvilket var en rigtig dårlig oplevelse! Jeg måtte slet ikke bruge armen og kunne derfor ikke åbne den tunge dør til hotelværelset. Desuden kunne jeg kun komme ud af sengen til højre side og havde problemer med at komme ud af hotelsengen.	Godt
57	Ville gerne være blevet [lidt længere]. For hurtig udskrivelse. [Lidt længere indlæggelse] ville kunne minimere angsten.	Virkelig godt
59	Jeg manglede i høj grad fysioterapeutisk støtte til genoptræning af de muskler, der blev belastet ved operationen eventuelt i form af folderen: "Øvelsesprogram for brystopererede" af Kirsten Tørsleff. Jeg fandt selv folderen og er blevet behandlet af en fysioterapeut også på eget initiativ.	Godt
60	Syntes jeg kom for tidligt hjem.	Virkelig godt

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	[Sidst på året] 2013: Afdeling 192 vil ikke sårbehandle mig hverdage, når jeg skal til strålebehandling på KH. Jeg er meget vred over dette. Tid kunne jo lægges sammen med en anden afdeling, men 192 er ganske afvisende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
2	De sødeste sygeplejersker og plejepersonale på afdelingen :-). Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg er nok meget ung i forhold til, hvem der normalt befinder sig på min afdeling, men omgivelserne kunne godt gøre mere hyggelige (stuen etc.), da det ville gøre hele forløbet mindre "slem". [Fysiske rammer]	Godt
8	Med de ressourcer der var samt travlhed, sygdom og akutte [patienter], gjorde man, hvad man kunne. VENLIGHED, når personalet kom. Super kompetente, venlige og imødekommende personale på operationsstuen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
12	Der kunne etableres et rigtigt venteværelse i stedet for seksmandsstue, hvor nogen også var indlagt. Fungerede som venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Ja, smør de døre, der piber hele natten. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Dårlig formulering i indkaldelsesbrev, da det antyder, at jeg skal indlægges i ambulatoriet. Dette kan ikke passe, og jeg kontakter ambulatoriet for forklaring. Den får jeg efter telefonsamtale med en sygeplejerske. Ved forberedelse dagen før indlæggelse mærker en læge måske en blød knude, måske et lymfom eller arvæv. Derefter bliver jeg målt, vejjet, får taget temperatur, taget blodtryk og blodprøver med henblik på at få foretaget undersøgelsen dagen efter. Desuden blev jeg undersøgt af en læge NN i tilfælde af komplikationer under undersøgelsen. Dagen efter til selve undersøgelsen finder lægen intet, da vedkommende scanner mig. Efterfølgende forsøger en sygeplejerske at skifte forbindingen, og jeg må oplyse hende om, at jeg ikke er blevet opereret.	Godt
19	To gange oplevede jeg en sygeplejerske, der virkede lidt irriteret (de har muligvis misforstået mig). Ellers har alle fra læger til portører virket rigtig søde og kompetente []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
20	Forbedre [] sygeplejerskernes kommunikative evner. Patienten skal i fokus, og deres holdning i baggrunden. [Kommunikation og information]	Dårligt
21	Jeg oplevede en gang, at der ikke var senge nok på afdelingen. Derfor skulle jeg sidde i et venteværelse i et uvist tidsrum pga. akut indlæggelse. Efter syv timer blev min operation aflyst. Akutte sager kan man ikke forudsige, men det var ikke rart at sidde i venteværelset i operationstøj. Ellers synes jeg som sagt, at personalet er dygtige, professionelle og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
22	Jeg synes generelt, at ALLE ANSATTE har urimeligt travlt. Jeg synes, der drives rovt på et meget veluddannet og venligt personale. Måske skal der være en helt anden organisation med ansvar til sygeplejersker. [Pleje]	Virkelig godt
23	Mangel af toilet på stuen, der var langt til toilettet. Tv var i dårlig stand, når man er meget	Godt

- sengeliggende.
[Fysiske rammer]
-  25 Afdelingen kan modtage og indlægge patienten i stedet for, at man skal bruge to senge ved at overnatte på patienthotel. Derved bliver det mere rolig om morgen inden operationen. Virkelig godt
-  27 Jeg synes, at det er vigtigt at få ordentlig information, selvom man som patient har været indlagt på afdelingen før. Jeg havde en oplevelse af, at jeg til tider selv skulle holde styr på informationer med relevans omkring mit sygeforløb, f.eks. genoptræning, restriktioner, brystbånd, fjernelse af tråde m.m. Oplysninger, som jeg mener, at sygeplejersken burde informere om. Jeg havde en rigtig god, omsorgsfuld oplevelse af læge NN.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
-  30 Tonen var hele vejen igennem helt utrolig behagelig og personlig. Jeg følte virkelig, at læge NN og sygeplejersker lyttede og ville gøre deres allerbedste for mig. Det føltes rigtig trygt. Er sikker på, at jeg var i de allerbedste hænder.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
-  33 Jeg følte mig godt tilpas. Jeg har ingen forslag til noget bedre. Virkelig godt
-  35 Stor ros til personalet! Godt
-  37 Dejligt med de samme kontaktpersoner på afdelingen samt ved ambulans behandling.
[Kontaktperson] Godt
-  38 Før indlæggelsen skulle jeg tale med sygeplejerske, læge og læge NN. Spild af tid. Sygeplejersken og lægen gav ikke beskeden videre, og læge NN meddelte, at hun havde fri den dag, jeg skulle opereres, så derfor ingen snak. Lægerne, der opererede mig, var helt fantastiske. De kom og fulgte mig hele tiden.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
-  39 Synes, når man kommer fra OP og opvågning og ER sulten, burde der være BARE SUPPE. Jeg blev tilbudt fladt rugbrød med leverpostej uden pynt af nogen art. Ikke at jeg bebrejder sygeplejersken. Hun kunne ikke trylle, men gjorde sit bedste. Der kunne godt være små portioner (frost) at tilbyde.
[Pleje] Godt
-  43 Jeg synes, at stort set al personale gjorde det virkelig godt. Høj professionalisme og med plads til medmenneskelighed. Trods stor travlhed i perioder på afdelingen, følte jeg, at jeg fik den tid, pleje og menneskelig omsorg, som jeg havde behov for. Afdelingen har både helt unge nyuddannede og meget garvet personale, men jeg oplevede stort engagement og dygtighed fra alle. Jeg har ikke noget at udsætte på mit forløb på Afdeling Z. Det var en "fornøjelse", når man ser bort fra årsagen til, at jeg var der.
[Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt
-  44 Om aftenen var der meget lang ventetid, når man havde brug for hjælp, fordi sygeplejerskerne havde meget at lave. Der var en sygeplejerske, som var meget ubehøvet, når vi (hende, jeg lå sammen med, og jeg) bad om hjælp.
[Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Godt
-  46 Jeg havde på et tidspunkt brug for ikke at skulle skifte mellem Afdeling Z og hotellet. Jeg fik så lov til at blive på afdelingen, for der havde jeg mulighed for at komme i kontakt med nogen at snakke med, når alt var psykisk hårdt at være mig. Så mange tak for det. Jeg manglede lidt et opholdsrum på afdelingen, hvor man kunne have gæster til at besøge sig.
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
-  48 Personalet var venligt, imødekommende, medfølelse, forstående og gode til at svare på mine spørgsmål. Der var tid til os, uanset hvornår vi (mig og min stuekammerat) ringede eller henvendte os til personalet. Et meget kompetent personale. Tak.
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt
-  50 Den varme med får ofte ikke varme nok. Ellers fin kost.
[Pleje] Godt
-  51 Ros til personalet på Afdeling Z på Aarhus Universitetshospital for venlighed, nærvær, god kontakt, god information og professionel dygtighed. Positiv inddragelse af og omsorg for den pårørende. Det betyder meget! Virkelig godt

- [Kvalitet i behandling]
-  53 NN reserverede et værelse til mig på Patienthotellet dagen før, så jeg ikke var nødt til at køre hjem og komme til operation næste morgen [tidligt], da jeg har ca. to timers kørsel. [Pleje] Virkelig godt
-  55 Personalet kunne være mere behjælpelig ved spisetid, når man ikke kunne spise normalt. [Pleje] Godt
-  56 Jeg er altid blevet behandlet over al forventning på afdelingen og er særdeles godt tilfreds! Det eneste, der kunne have været bedre var, hvis ikke hele forløbet med rekonstruktionen af brystet tog så lang tid, men jeg ved jo godt, at der er mange andre operationer, som er vigtigere, så jeg er bare lykkelig over, at min kun er "forskønnelse" :-). [Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  58 Alt var ok, både forundersøgelsen, operationen og udskrivningen. Uoplyst
-  59 Jeg var indlagt i meget kort tid. Da jeg havde fastet siden aftenen før, var det dejligt, at sygeplejersken kom med en skål A38 og vand [om eftermiddagen] (som tilhører til rugbrød og frugt, som jeg selv havde medbragt). [Pleje] 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.

