

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	95
Besvarelser fra afdelingens patienter:	56
Afdelingens svarprocent:	59%

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

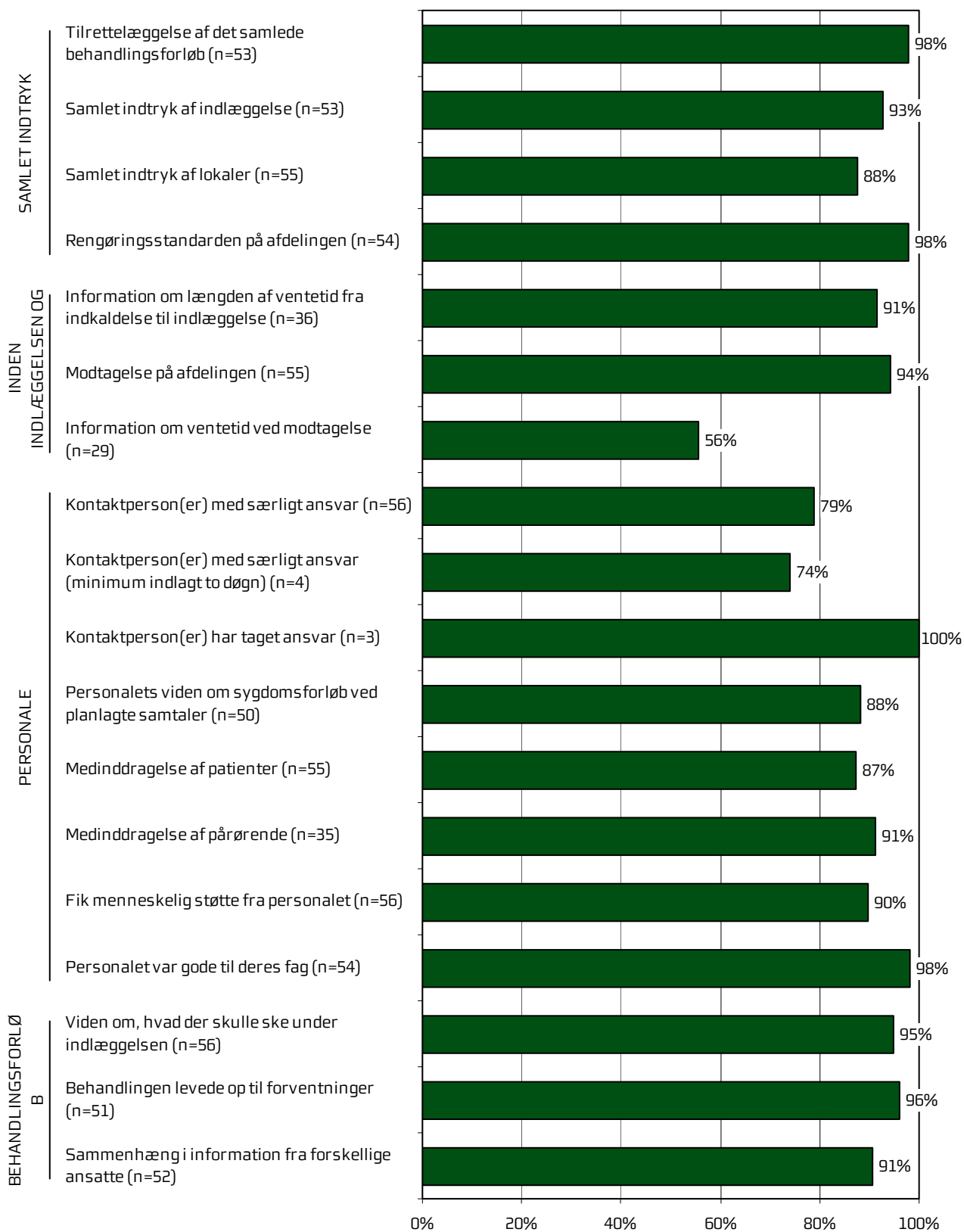
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

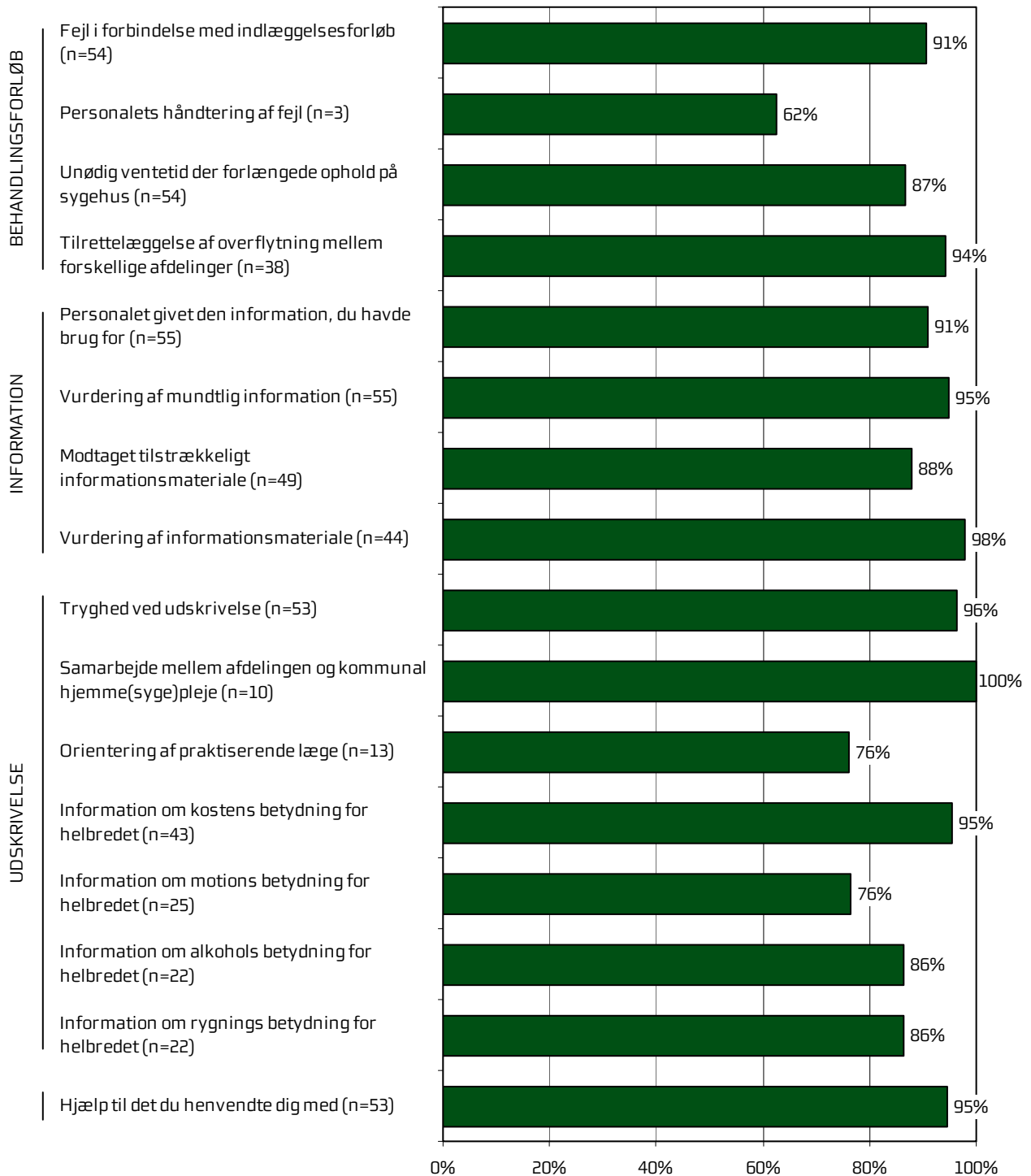
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

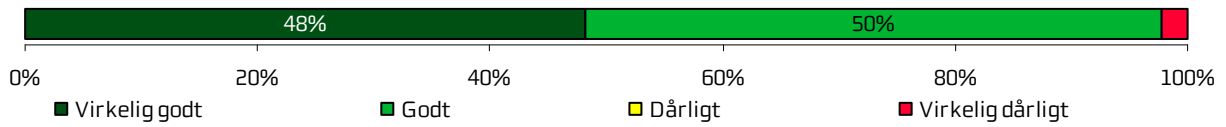
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

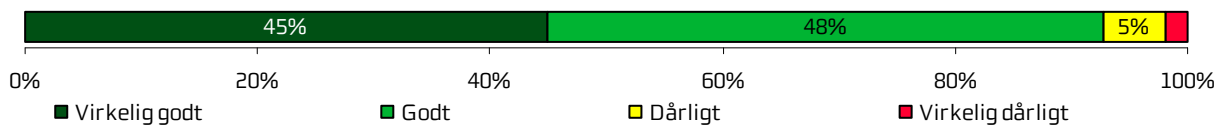
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

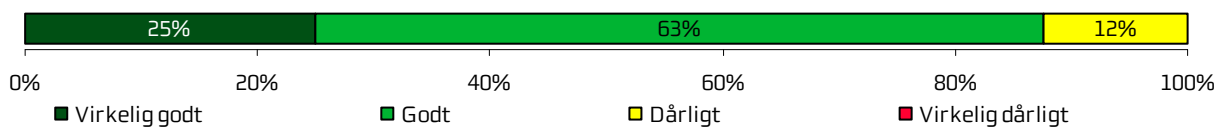
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



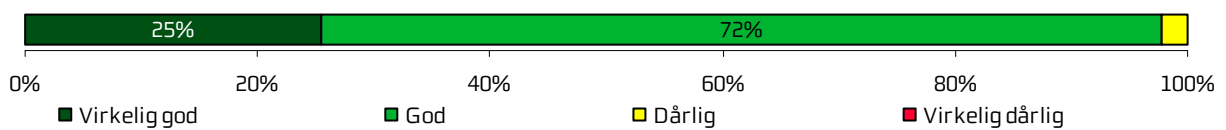
Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



Samlet indtryk af lokaler (n=55)



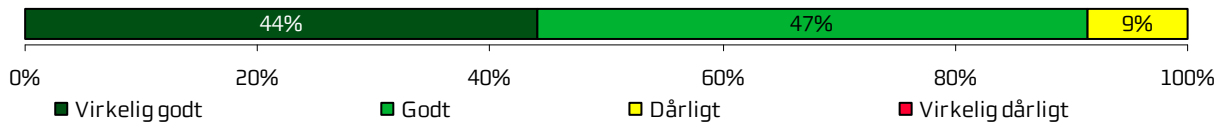
Rengøringsstandard på afdelingen (n=54)



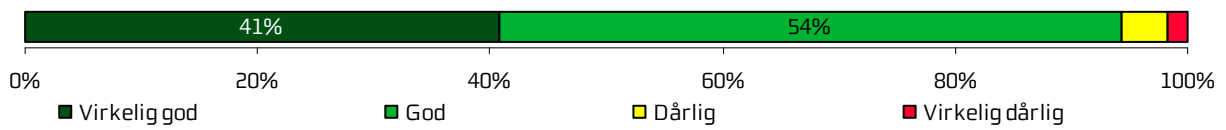
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	93 %	95 %	99 %	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	86 %	91 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	95 %	96 %	97 %	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

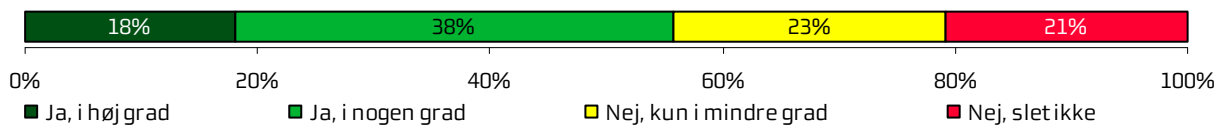
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=36)



Modtagelse på afdelingen (n=55)



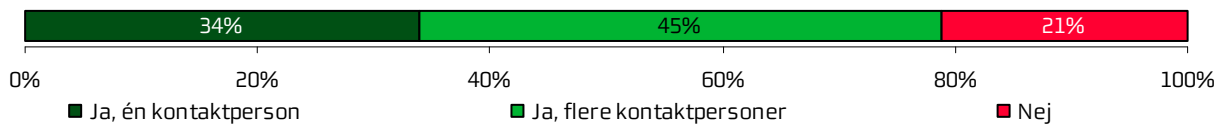
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



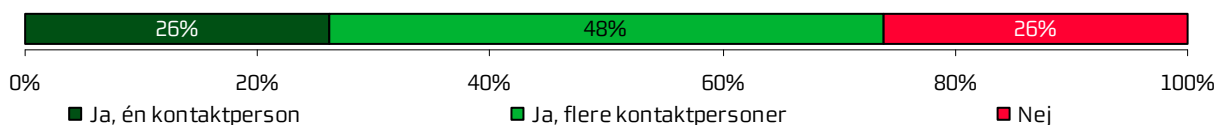
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	92 %	88 %	100 %	84 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	100 %	95 %	99 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	74 %	74 %	85 % *	54 %	74 %

Personale

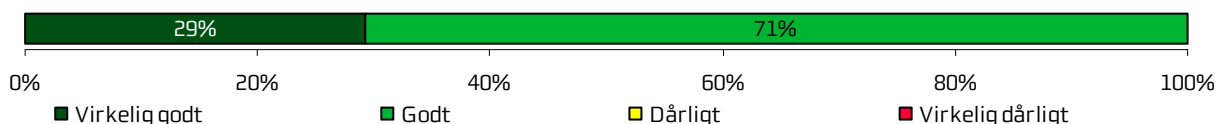
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=56)



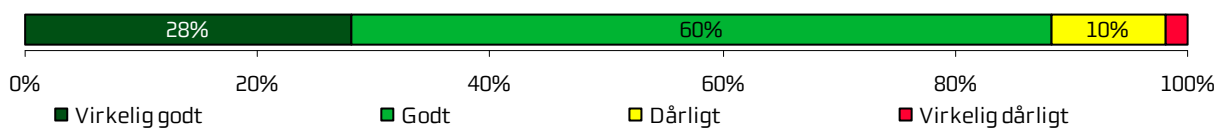
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=4)



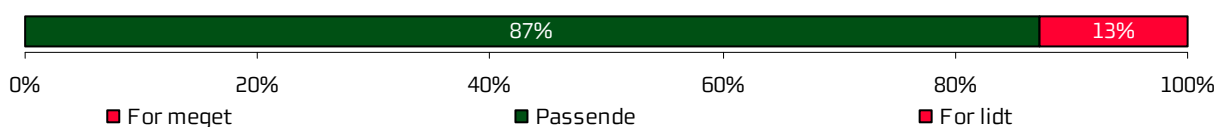
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=3)



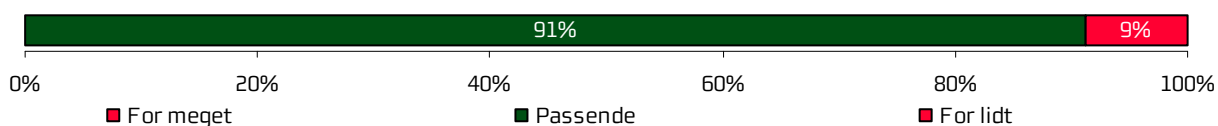
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=50)



Medinddragelse af patienter (n=55)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



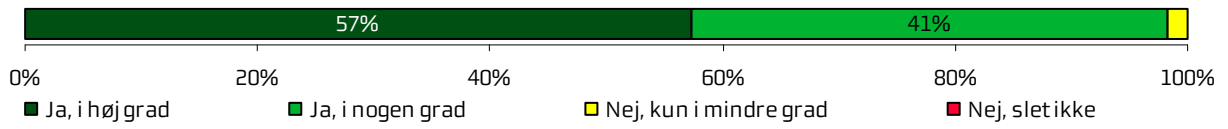
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	88 %	75 %	95 % *	71 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	100 % *	54 %	95 % *	68 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	98 % *	90 %	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	93 %	90 %	96 %	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	90 %	93 %	95 %	80 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	86 %	93 %	98 % *	89 %	94 %

Personale (fortsat)

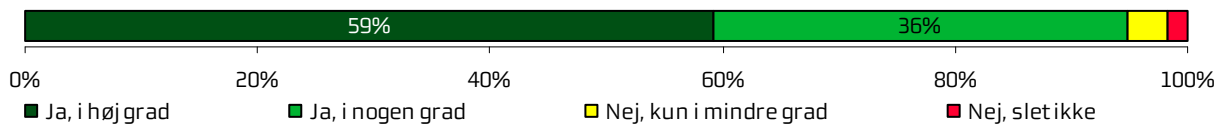
Personalet var gode til deres fag (n=54)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	96 %	100 %	94 %	97 % *

Behandlingsforløb

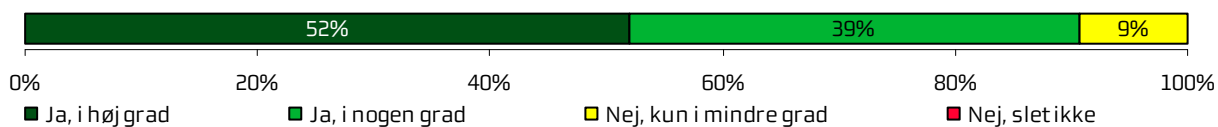
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=56)



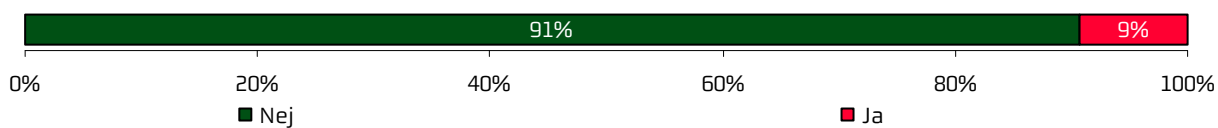
Behandlingen levede op til forventninger (n=51)



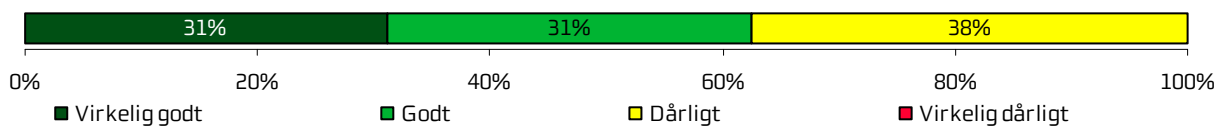
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



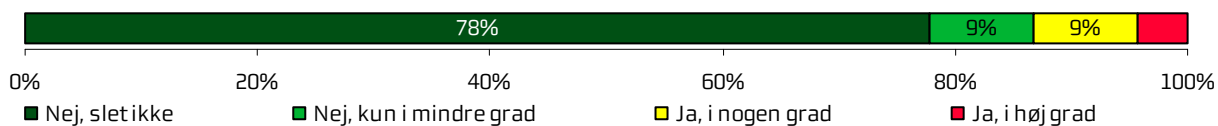
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=54)



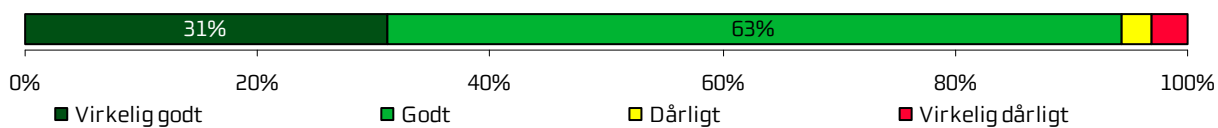
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=54)



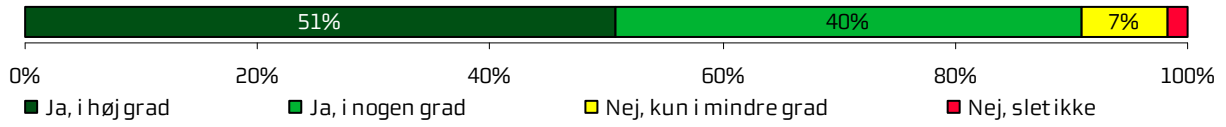
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=38)



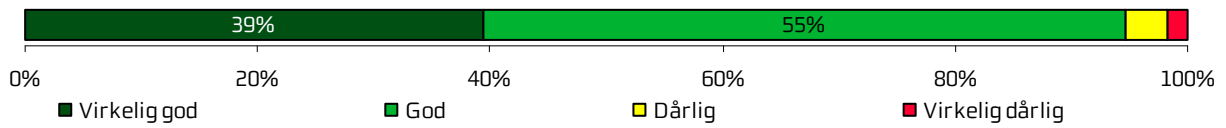
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	98 %	96 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	93 %	93 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	93 %	93 %	97 %	83 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	84 %	91 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	57 %	73 % *	88 % *	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	87 %	91 %	95 %	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	95 %	94 %	100 %	88 %	94 %

Information

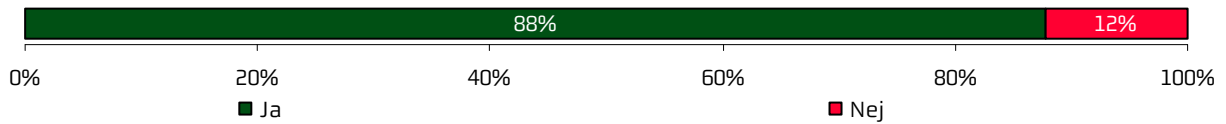
Personalet givet den information, du havde brug for (n=55)



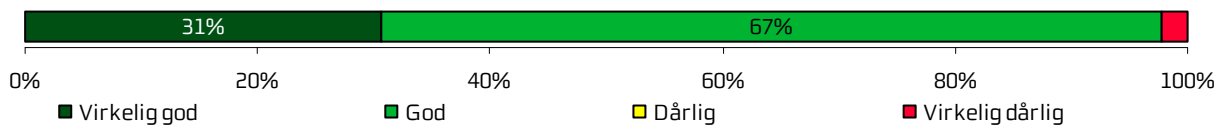
Vurdering af mundtlig information (n=55)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=49)



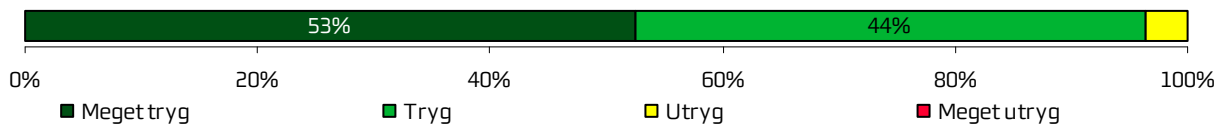
Vurdering af informationsmateriale (n=44)



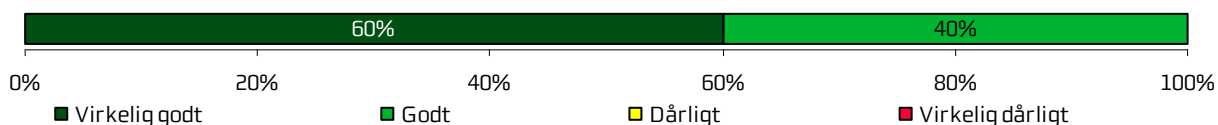
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	93 %	100 % *	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	96 %	100 %	99 %	89 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	85 % *	93 % *

Udskrivelse

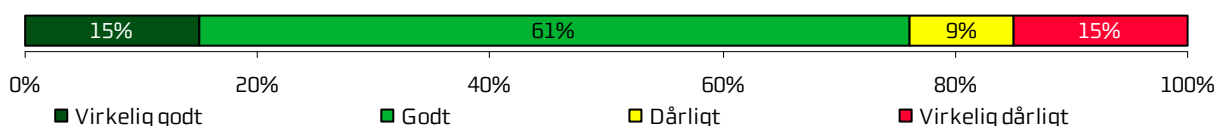
Tryghed ved udskrivelse (n=53)



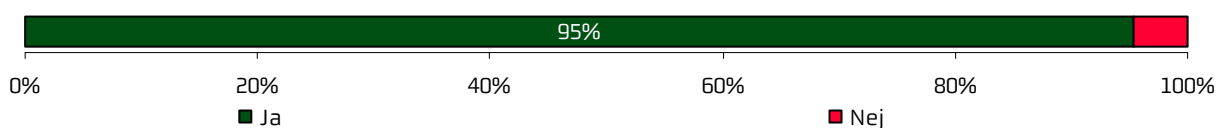
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



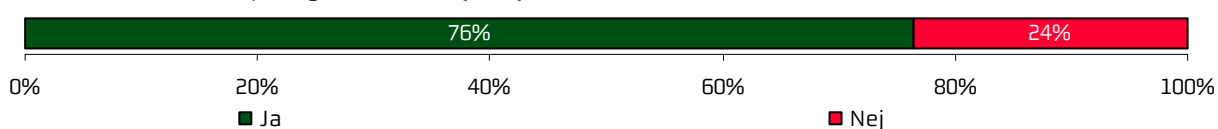
Orientering af praktiserende læge (n=13)



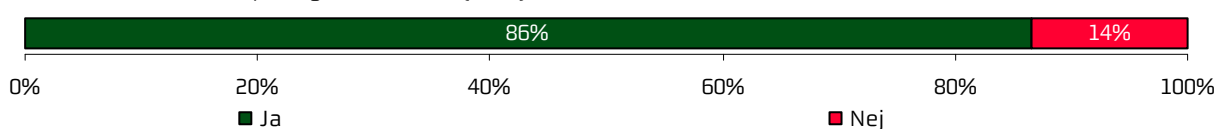
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



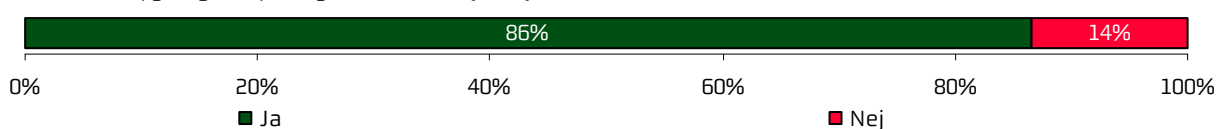
Information om motions betydning for helbredet (n=25)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=22)



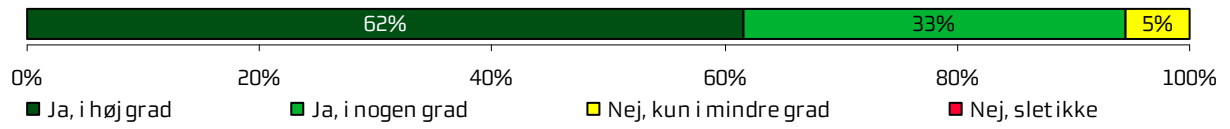
Information om rygningens betydning for helbredet (n=22)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	88 %	95 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	80 %	100 %	95 % *	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	84 %	100 % *	95 %	77 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	95 %	-	-	85 % *	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	88 %	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	86 %	-	-	79 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	86 %	-	-	87 %	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=53)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	91 %	92 %	99 %	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR: _____

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- 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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	43%	52%
Kvinde	57%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	21%	27%
20-39 år	39%	44%
40-59 år	25%	19%
60-79 år	13%	8%
80 år eller derover	2%	1%

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	56		100%	
Køn				
Mand	24		43%	
Kvinde	32		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	12		21%	
20-39 år	22		39%	
40-59 år	14		25%	
60-79 år	7		13%	
80 år eller derover	1		2%	
Skema udfyldt af				
Patienten	47		85%	
Pårørende	8		15%	
Modersmål				
Dansk	52		95%	
Ikke dansk	3		5%	
Indlæggelsesform				
Akut	12		21%	
Planlagt	44		79%	
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	9		16%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47		84%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	50	0	2	53	2
Køn						
Mand	57	38	0	5	24	0
Kvinde	41	59	0	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	66	0	9	12	0
20-39 år	47	53	0	0	21	1
40-59 år	77	23	0	0	13	1
60-79 år	42	58	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	46	0	3	44	2
Pårørende	37	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	48	50	0	2	49	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	73	0	0	11	0
Planlagt	53	44	0	3	42	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	22	67	0	11	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	44	2

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	48	5	2	53
Køn					
Mand	51	49	0	0	23
Kvinde	40	47	10	3	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	65	8	0	11
20-39 år	48	47	5	0	21
40-59 år	57	36	7	0	14
60-79 år	42	44	0	14	7
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	48	46	4	2	44
Pårørende	37	52	11	0	8
Modersmål					
Dansk	44	50	4	2	49
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	30	60	10	0	10
Planlagt	48	45	4	2	43
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	33	67	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	7	2	44

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	63	12	0	55
Køn					
Mand	42	54	4	0	23
Kvinde	12	69	18	0	32
Aldersgruppe					
Under 20 år	16	84	0	0	12
20-39 år	33	62	5	0	21
40-59 år	21	50	29	0	14
60-79 år	28	44	28	0	7
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	26	59	15	0	46
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	21	66	13	0	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	25	67	8	0	12
Planlagt	25	62	13	0	43
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	11	89	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	57	15	0	46

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	25	72	2	0	54
Køn					
Mand	36	64	0	0	24
Kvinde	16	80	4	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	76	0	0	12
20-39 år	27	73	0	0	22
40-59 år	29	71	0	0	14
60-79 år	19	58	23	0	5
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	28	70	3	0	46
Pårørende	15	85	0	0	7
Modersmål					
Dansk	25	72	2	0	50
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	0	12
Planlagt	32	65	3	0	42
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	11	78	11	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	45

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	44	47	9	0	36	3	12
Køn							
Mand	63	28	8	0	14	2	5
Kvinde	31	60	9	0	22	1	7
Aldersgruppe							
Under 20 år	44	56	0	0	7	1	2
20-39 år	56	28	16	0	14	1	5
40-59 år	40	60	0	0	10	1	2
60-79 år	19	62	19	0	5	0	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	43	47	11	0	30	3	11
Pårørende	41	59	0	0	5	0	1
Modersmål							
Dansk	41	50	9	0	34	3	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	12
Planlagt	44	47	9	0	36	3	0
Afsnitsnavn							
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	33	50	17	0	6	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	7	0	30	2	12

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	4	2	55
Køn					
Mand	48	47	5	0	24
Kvinde	35	59	3	3	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	67	9	0	12
20-39 år	41	59	0	0	22
40-59 år	62	38	0	0	13
60-79 år	42	31	14	14	7
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	43	50	5	2	46
Pårørende	35	65	0	0	8
Modersmål					
Dansk	38	56	4	2	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	55	0	0	11
Planlagt	40	53	5	2	44
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	11	78	11	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	2	2	46

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	18	38	23	21	29	3
Køn						
Mand	22	36	27	15	14	0
Kvinde	15	39	20	26	15	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	23	23	26	8	1
20-39 år	0	51	21	28	14	1
40-59 år	40	40	20	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	36	28	24	25	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	20	34	22	23	26	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	38	25	25	8	0
Planlagt	20	38	23	19	21	3
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	-	4	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	40	28	20	25	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	45	21	56
Køn				
Mand	21	59	21	24
Kvinde	44	34	21	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	25	58	16	12
20-39 år	32	36	32	22
40-59 år	50	43	7	14
60-79 år	28	58	14	7
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	36	40	24	47
Pårørende	26	63	11	8
Modersmål				
Dansk	35	45	21	52
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	25	33	42	12
Planlagt	36	48	16	44
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	33	56	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	43	23	47

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	-	-	-	4
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	-	-	-	2
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	-	-	-	3
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	-	1
Planlagt	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	2	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	60	10	2	50	4
Køn						
Mand	23	77	0	0	22	1
Kvinde	32	46	18	4	28	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	66	10	0	9	2
20-39 år	30	55	15	0	20	2
40-59 år	36	57	7	0	14	0
60-79 år	14	72	0	14	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	61	9	2	43	3
Pårørende	35	50	15	0	6	1
Modersmål						
Dansk	28	61	8	2	46	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	64	18	0	11	0
Planlagt	31	59	7	2	39	4
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	29	71	0	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	58	12	2	43	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	87	13	55
Køn				
Mand	0	100	0	24
Kvinde	0	77	23	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	84	16	12
20-39 år	0	86	14	22
40-59 år	0	93	7	14
60-79 år	0	86	14	7
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	89	11	46
Pårørende	0	76	24	8
Modersmål				
Dansk	0	88	12	51
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	0	82	18	11
Planlagt	0	89	11	44
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	0	89	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	87	13	46

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	91	9	35	20
Køn					
Mand	0	88	12	17	7
Kvinde	0	95	5	18	13
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	10	1
20-39 år	0	84	16	14	8
40-59 år	0	100	0	6	8
60-79 år	-	-	-	4	3
80 år eller derover	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	28	19
Pårørende	0	100	0	6	1
Modersmål					
Dansk	0	93	7	32	19
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	100	0	7	5
Planlagt	0	89	11	28	15
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	0	83	17	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	29	18

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	57	33	9	2	56	0
Køn						
Mand	70	30	0	0	24	0
Kvinde	47	35	15	3	32	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	60	7	0	12	0
20-39 år	59	27	14	0	22	0
40-59 år	71	21	7	0	14	0
60-79 år	72	14	0	14	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	28	8	2	47	0
Pårørende	37	52	11	0	8	0
Modersmål						
Dansk	59	33	6	2	52	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	33	8	0	12	0
Planlagt	56	33	9	2	44	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	44	56	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	28	11	2	47	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	41	2	0	54	2
Køn						
Mand	70	30	0	0	24	0
Kvinde	47	50	3	0	30	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	58	0	0	12	0
20-39 år	53	42	5	0	21	1
40-59 år	71	29	0	0	14	0
60-79 år	84	16	0	0	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	38	2	0	45	2
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	50	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	12	0
Planlagt	59	38	2	0	42	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	40	2	0	45	2

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	59	36	3	2	56	0
Køn						
Mand	67	29	4	0	24	0
Kvinde	53	40	3	3	32	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	33	0	0	12	0
20-39 år	50	37	9	5	22	0
40-59 år	64	36	0	0	14	0
60-79 år	72	28	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	39	4	2	47	0
Pårørende	76	24	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	60	36	2	2	52	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	67	0	8	12	0
Planlagt	68	28	4	0	44	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	67	33	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	36	4	2	47	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	59	38	4	0	51	5
Køn						
Mand	64	36	0	0	22	2
Kvinde	55	39	7	0	29	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	35	0	0	11	1
20-39 år	47	48	5	0	19	3
40-59 år	85	15	0	0	13	1
60-79 år	42	58	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	43	5	0	43	4
Pårørende	85	15	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	58	40	2	0	48	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	45	9	0	11	1
Planlagt	62	35	2	0	40	4
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	5	0	42	5

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	52	39	9	0	52	3
Køn						
Mand	61	39	0	0	23	1
Kvinde	45	39	17	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	55	8	0	11	1
20-39 år	43	42	14	0	21	1
40-59 år	71	21	7	0	14	0
60-79 år	68	32	0	0	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	37	9	0	43	3
Pårørende	50	39	11	0	8	0
Modersmål						
Dansk	54	40	6	0	48	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	45	18	0	11	0
Planlagt	56	37	7	0	41	3
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	37	12	0	43	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	54
Køn			
Mand	96	4	23
Kvinde	87	13	31
Aldersgruppe			
Under 20 år	84	16	12
20-39 år	91	9	22
40-59 år	100	0	12
60-79 år	86	14	7
80 år eller derover	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	45
Pårørende	76	24	8
Modersmål			
Dansk	92	8	51
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	11
Planlagt	93	7	43
Afsnitsnavn			
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	89	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	45

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	3	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	9	9	4	54	2
Køn						
Mand	72	4	13	10	22	2
Kvinde	82	12	6	0	32	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	22	0	9	12	0
20-39 år	66	5	24	6	21	1
40-59 år	100	0	0	0	13	1
60-79 år	86	14	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	9	9	5	45	2
Pårørende	89	11	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	82	6	8	5	51	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	27	18	0	11	1
Planlagt	83	4	7	5	43	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	78	0	0	22	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	45	2

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	31	63	3	3	38	0	15
Køn							
Mand	31	56	6	7	16	0	7
Kvinde	31	69	0	0	22	0	8
Aldersgruppe							
Under 20 år	15	72	13	0	7	0	4
20-39 år	37	56	0	7	16	0	5
40-59 år	36	64	0	0	11	0	3
60-79 år	-	-	-	-	4	0	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	33	61	3	4	33	0	11
Pårørende	-	-	-	-	4	0	4
Modersmål							
Dansk	29	65	3	3	34	0	15
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	25	63	13	0	8	0	2
Planlagt	33	63	0	4	30	0	13
Afsnitsnavn							
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	17	67	0	17	6	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	63	3	0	32	0	12

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	51	40	7	2	55
Køn					
Mand	66	29	5	0	24
Kvinde	39	49	9	3	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	49	9	0	12
20-39 år	50	41	9	0	22
40-59 år	64	29	7	0	14
60-79 år	42	44	0	14	7
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	39	9	2	46
Pårørende	50	50	0	0	8
Modersmål					
Dansk	51	41	6	2	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	9	0	11
Planlagt	56	35	7	2	44
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	44	44	11	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	39	7	2	46

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	39	55	4	2	55
Køn					
Mand	49	51	0	0	24
Kvinde	32	59	6	3	31
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	60	7	0	12
20-39 år	27	73	0	0	22
40-59 år	64	29	7	0	14
60-79 år	42	44	0	14	7
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	2	2	46
Pårørende	37	52	11	0	8
Modersmål					
Dansk	39	58	2	2	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	9	0	11
Planlagt	42	53	2	2	44
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	22	78	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	4	2	46

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	88	12	49	6
Køn				
Mand	96	4	22	2
Kvinde	81	19	27	4
Aldersgruppe				
Under 20 år	84	16	12	0
20-39 år	84	16	18	4
40-59 år	92	8	12	2
60-79 år	100	0	7	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	41	5
Pårørende	76	24	8	0
Modersmål				
Dansk	89	11	47	4
Ikke dansk	-	-	2	1
Indlæggelsesform				
Akut	80	20	10	1
Planlagt	90	10	39	5
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	89	11	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	40	6

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	31	67	0	2	44	4
Køn						
Mand	36	59	0	5	20	2
Kvinde	26	74	0	0	24	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	45	0	0	11	1
20-39 år	6	88	0	6	17	1
40-59 år	40	60	0	0	10	2
60-79 år	36	64	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	74	0	3	38	3
Pårørende	67	33	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	31	67	0	2	44	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	0	83	0	17	6	4
Planlagt	35	65	0	0	38	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	74	0	3	35	4

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	53	44	4	0	53
Køn					
Mand	64	36	0	0	23
Kvinde	43	50	7	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	49	7	0	12
20-39 år	57	43	0	0	21
40-59 år	57	36	7	0	14
60-79 år	48	52	0	0	6
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	53	45	2	0	45
Pårørende	50	39	11	0	8
Modersmål					
Dansk	54	44	2	0	50
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	45	9	0	11
Planlagt	54	43	2	0	42
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	44	56	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	41	5	0	44

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	60	40	0	0	10	2
Køn						
Mand	40	60	0	0	5	2
Kvinde	80	20	0	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	50	50	0	0	6	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	9	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	67	33	0	0	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	71	29	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	2

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	15	61	9	15	13	39
Køn						
Mand	38	19	23	19	5	18
Kvinde	0	88	0	12	8	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	8
20-39 år	20	40	0	40	5	16
40-59 år	-	-	-	-	2	12
60-79 år	-	-	-	-	4	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	67	0	16	12	33
Pårørende	-	-	-	-	1	5
Modersmål						
Dansk	16	58	10	16	12	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	7
Planlagt	11	66	13	11	9	32
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	-	-	2	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	64	0	18	11	34

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	95	5	43	11
Køn				
Mand	100	0	20	4
Kvinde	91	9	23	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	7	4
20-39 år	95	5	18	4
40-59 år	92	8	12	2
60-79 år	100	0	6	1
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	39	7
Pårørende	-	-	3	4
Modersmål				
Dansk	95	5	39	11
Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelsesform				
Akut	100	0	9	2
Planlagt	94	6	34	9
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	4	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	39	7

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	76	24	25	29
Køn				
Mand	85	15	13	11
Kvinde	67	33	12	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	5	6
20-39 år	64	36	11	11
40-59 år	100	0	5	9
60-79 år	-	-	4	3
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	23	23
Pårørende	-	-	1	6
Modersmål				
Dansk	74	26	23	27
Ikke dansk	-	-	1	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	4	7
Planlagt	77	23	21	22
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	2	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	23	23

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	86	14	22	31
Køn				
Mand	100	0	12	12
Kvinde	71	29	10	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	7
20-39 år	90	10	10	12
40-59 år	100	0	5	9
60-79 år	-	-	3	3
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	21	24
Pårørende	-	-	0	7
Modersmål				
Dansk	85	15	20	29
Ikke dansk	-	-	1	2
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	4	7
Planlagt	84	16	18	24
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21	24

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	86	14	22	32
Køn				
Mand	100	0	11	13
Kvinde	73	27	11	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	8
20-39 år	88	13	8	14
40-59 år	100	0	6	8
60-79 år	81	19	5	2
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	21	25
Pårørende	-	-	0	7
Modersmål				
Dansk	84	16	19	31
Ikke dansk	-	-	2	1
Indlæggelsesform				
Akut	-	-	3	8
Planlagt	84	16	19	24
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	-	-	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21	25

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	62	33	5	0	53	1
Køn						
Mand	73	27	0	0	23	1
Kvinde	53	37	10	0	30	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	53	0	0	11	1
20-39 år	66	25	9	0	21	0
40-59 år	71	21	7	0	14	0
60-79 år	56	44	0	0	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	31	7	0	44	1
Pårørende	63	37	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	65	32	4	0	49	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	27	9	0	11	0
Planlagt	61	34	5	0	42	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	44	56	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	27	7	0	44	1

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			7
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			2
Pleje			6
Relationer til personale			8
Ventetid			2






TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
1	Tidspunkt for indlæggelse blev aftalt ved kontrolbesøg hos læge NN.	Godt
2	God information, fik dato for indlæggelse ved forbesøg/undersøgelse.	Virkelig godt
3	Skulle være på afdelingen [om morgenen], kom ind til en snak på 2 min. og ventede derefter [mange timer] på patienthotellet til operation! Ikke godt nok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Det var et godt forløb.	Godt
7	Vi var oppe på sengeafdelingen dagen før operationen for at se, hvor den var, men det var også det. Selve forløbet på Kæbekirurgisk var fint. Men har selvfølgelig modtaget indkaldelse til Kæbekirurgisk afdeling, blot ikke sengeafdeling.	Godt
8	Idet jeg var henvist til afdelingen pga. et brud [], var jeg ikke informeret omkring afdelingens procedurer på forhånd. Jeg blev bedt om at møde fastende til [] vurdering på afdelingen med henblik på operation pågældende dag, såfremt de visuelle indtryk ikke var tilfredsstillende. Jeg havde iværksat ledsager i forhold til transport m.v., idet jeg ikke ville kunne køre hjem selv, og var derfor meget overasket over at blive sendt hjem, idet jeg ikke havde en operationstid men en kontrolltid. Læge NN havde givet mig besked om at møde fastende. Dette var ikke tilfredsstillende af flere årsager, dels praktikken, dels at man sætter sig op til en operation, får afleveret/passet børn m.m., hvorefter alt skal afblæses og genarrangeres få dage efter.	Godt
9	Forstår ikke, hvorfor man ikke kunne skrives op på ventelisten tidligere. Når det er kendt, at der er så lang ventetid, kunne man godt komme i køen før i processen hos egen læge NN var helt færdig. Der gik jo således tre måneder, hvor der ikke skete noget.	Virkelig godt
16	Blev mødt med venlighed, men dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Dårligt
17	Jeg faldt og ringede til vagtlæge efter tre dage, som kun henviste til speciallæge, som efter undersøgelse ringede direkte til Aarhus, hvor det samme konstateredes [tilstand]. Efter diverse undersøgelser, samtale med speciallæge, sygeplejerske og narkose var alt klar til operation to dage efter. På afdelingen her var der styr på det hele, bare ok.	Virkelig godt
23	Nej.	Godt
27	Generelt var informationsniveauet meget højt.	Virkelig godt
28	Der var en smule forvirring og nogle modstridende oplysninger.	Dårligt
31	Jeg blev ikke informeret om udtrækning af visdomstænder ved starten af behandlingen, hvilket har gjort behandlingsforløbet mere langstrakt, idet denne del af behandlingen blev udsendt til efter endt graviditet.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. Ø**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR Ø - SENGE	Modtagelsen
1	Informationsmateriale var ikke målrettet konkret operation. Generelt materiale om praktiske forhold ok. Men beskrivelse af operation savnes. Vi skulle selv flette flere beskrivelser med mundtlig information.	God
2	Fik tilknyttet prima sygeplejerske. Så hende dog ikke mere under indlæggelsen eller før/efter operationen. De andre sygeplejersker var dog utroligt søde/venlige og med høj faglighed.	Virkelig god
4	Sekretæren var ikke særlig imødekomende overfor os.	Dårlig
5	Personalet virkede stresset, der var mange akutte patienter.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Jeg ventede nogen tid på stuen, før jeg fik tøj, information osv., men sygeplejerskerne beklagede, at de havde meget travlt.	Uoplyst
5	Jeg kom til med det samme og fik forklaret, hvad der skulle ske næste dag.	Virkelig god
6	Fin modtagelse.	God
7	Jeg er altid glad for at komme på kæbekirurgisk afdeling.	God
11	En sygeplejerske blev ved med at beskyldte mig for, at jeg havde taget for meget [] medicin, selvom jeg ikke havde. Hun truede med, at min operation ville blive aflyst, det var meget stressende.	Virkelig dårlig
15	Jeg skulle opereres som nummer to den dag, og skulle møde fastende klokken otte. Den første operationen trak ud eller lignende og jeg blev først opereret [om aftenen]. På det tidspunkt havde jeg ikke spist i 13 timer.	God
16	Venligt, det tog ikke lang tid. Forberedelse til operationen meget ok.	Virkelig god
23	Nej.	Virkelig god
27	Venlig modtagelse, men blev sat ved et bord, hvor jeg ventede lidt. Påfaldende, så mange ansatte der gik forbi uden smil og uden at hilse.	Virkelig god
31	Jeg har flere gange oplevet at gengive de samme oplysninger på skrift og mundtligt til forskellige personaler. Vores fornemmelse har været, at oplysningerne har været ukendte for nyt personale. Som eksempel bad jeg skriftligt om at få støttestrømpe på [] under operationen og oplyste desuden, at mit blodsukker kunne falde. Disse oplysninger var ukendte for personalet på sengeafdelingen., hvor jeg blev modtaget inden operationen. Til mit held havde jeg en mand, som kunne være mig behjælpelig med at få videregivet informationen den morgen, idet jeg var for psykisk påvirket til at kunne forholde mig til den slags. Havde det ikke været for ovenstående, havde jeg givet "virkelig god".	God

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Fejlhåndtering
 1	Dosering af seks (to plus fire) stikpiller på én gang. Skulle vidst være to plus to eller anden dosis/pille. OBS. [patienten er et barn].	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 1	[Opereret], alt perfekt. Problemet var, at jeg blev tilbudt VARM kaffe og te allerede den første aften, altså ved en 20-21-tiden, hvor jeg kun måtte få kold forplejning efter de retningslinjer, jeg havde fået oplyst inden, og som selvfølgelig blev overholdt til fulde af mig. Så en lille plejefejl eller tanketorsk.	Virkelig godt
 16	Virkelig, virkelig rystende dårlig kommunikation mellem afdelingerne. Hvis sygehuset var et privat firma med et "produkt" som output ville I desværre tabe til konkurrenterne!	Uoplyst
 18	Da jeg skulle hjemsendes, skulle jeg have vist, hvordan man skifter elastikker på tænderne, da jeg er kæbeopereret. Det havde hun ikke spor forstand på. Meget dårlig behandling.	Godt
 28	Udlevering af forkert kostplan.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
1	Når man er opereret [flere steder], bør aftenvagte ikke som standard jage patienten op at gå kl. 22, fordi det passer med vagtskifte. Endvidere bør smertestillende medicin tilbydes via venflon eller som stikpiller, som udgangspunkt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Jeg kan ikke forstå, at jeg skulle vente [flere timer] på andet sygehus (lægevagten), før de kunne tage billede/scanning. Da man så fandt ud af, at jeg havde brækket [en knogle], fik jeg at vide, at vi skulle skynde os af sted, men der gik yderligere [knap en time], inden jeg kunne komme til Aarhus.	Godt
6	Ved opvågning var det sidst på dagen og jeg hører, at personale er ved at gå hjem, en var tilbage og gik og kom tilbage efter et godt stykke tid, i mellemtiden kommer der en mand ind til mig og spørger, hvorfor jeg ligger der, han går igen og jeg blev så bange. Sygeplejersken kommer tilbage, efter at hun har hentet sin taske og gør sig klar til at gå. Siger til mig, at hun vil følge mig op på afdelingen. Jeg manglede, at sygeplejersken informerer mig om, at hun lige henter sin taske og ville komme igen :-{	Godt
7	Medicinering: problematisk at sluge piller efter en operation i munden. Ville have været rart med stikpiller i stedet for almindelig tablet ved udskrivelsen eller i det mindste at have fået valget!	Godt
8	Jeg var overrasket over at få besked på inden operationen, at jeg skulle hjem efter operationen, og så få at vide sidst på eftermiddagen, at jeg skulle blive, for senere at få at vide, at man forventede, at jeg ville kunne tage hjem, og slutteligt ville dette ikke være muligt pga. drop.	Godt
15	Der har virkelig været mange involveret, og jeg finder det irriterende at skulle generalisere så meget. Sygeplejerskerne var søde, men havde i forbindelse mellem vagtskifte, ikke opdateret hinanden om, at jeg stadig havde brug for slange. Flere af dem ville hive den ud som det første, da det blev deres tur, og jeg var nødt til at presse meget på for at de gad spule. Da der så løb store mængder blod gennem slangen blev de alle lige overraskede før de erklærede sig enige i, at jeg havde brug for den lidt endnu.	Virkelig godt
16	Meget blandede følelser omkring sygeplejerskernes intentioner. [Mit barn] manglende tryk og et venligt ord.	Dårligt
25	Jeg synes alt i alt, jeg har fået al den viden, jeg skulle have om forløbet, og det har været rart.	Virkelig godt
27	Under selve indlæggelsen oplevede jeg, at personalet virkede lidt presset. F.eks. måtte jeg flere gange bede om at få drop ud af hånden. Men alt i alt utroligt venlige og kompetente mennesker.	Virkelig godt
28	Jeg har mødt professionel og venligt personale gennem hele mit behandlingsforløb og er kommet igennem operationen med et godt resultat.	Dårligt
30	Hvis noget er galt, eksempelvis blodtryk eller prøver, får man ikke tilstrækkelig oplysning. Angående medicin fik jeg at vide, at jeg selv skulle medbringe [min egen], så skulle jeg alligevel have noget af deres. Noget værre roderi.	Dårligt
31	På baggrund af egen [sundhedsfaglig] uddannelse har jeg gjort mig nogle tanker. Pt. kunne jeg godt have brugt noget information om, hvordan opheling og funktionsniveau ville være på ca.-tider efter operationen. F.eks. kan jeg kun gabe, så jeg har en åbning på en cm. fortil mellem tænderne fem uger efter operationen. Ifølge tandlægen er dette ikke tilstrækkeligt. Jeg er f.eks. blevet bedt om at bruge varme og øve i at åbne munden seks-otte gange dagligt, hvilket er svært foreneligt med at skulle arbejde og have små børn. Så for at have større forståelse, viden og mulighed for planlægning kunne information om efterforløbet have været ønskeligt. Jeg kan desuden se, at mindst [et] andet sygehus kan udlevere materiale i forhold til genoptræning efter denne type operation. Jeg fik et stykke papir med et navn på en kontaktperson,	Godt

som var der et par dage. Men jeg havde indtryk af, at øvrige personaler stod ligeså meget for mit forløb (dette er gældende for sengeafsnittet). Jeg vil ikke sige, at det har været dårligt med flere forskellige personaler, men blev faktisk overrasket over begrebet kontaktperson. Jeg ville som minimum have forventet, at en kontaktperson afsluttede/udskrev, for at der var en rød tråd.

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
5	Vi fik en DVD inden indlæggelsen om bedøvelse. Den var super og medvirkende til, at vores [barn] var ok med det hele. SUPER.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Det var virkelig godt, at jeg havde været til to informationsforedrag inden operationen. De var ens, men det første var jeg til før, jeg startede [en behandling] og nummer to gang [nogle år efter] lige før operationen. Det var godt at få repeteret hele forløbet lige før operationen.	Godt
5	Det team, der skulle operere mig, og personalet på Tand-, mund- og kæbekirurgisk afdeling, har været helt fantastiske. :) Der var en sygeplejerske på opvågning, som ikke ville give mig en ny ispose, da jeg snart skulle op på sengeafdelingen, og de skulle beholde deres der. :(Jeg blev opereret sidst på formiddagen, og vi havde fået at vide, at det ville tage et par timer. [Om aftenen] ringede min mand til sengeafdelingen for at høre, hvordan det var gået. (Jeg havde lovet at give lyd, men han havde ikke hørt noget). Han fik at vide, at de ville gå ud fra, at det gik godt. Det []	Godt
7	Fik først materialet dagen før operationen, fordi vi spurgte efter det!	Godt
8	Jeg var overhovedet ikke informeret omkring det faktum, at jeg ikke måtte spise almindelig mad efter operationen og i ugen efter.	Godt
10	Jeg manglede lidt mere detaljeret forklaring omkring kosten, jeg skulle have efter operationen, og noget mere oplysning om selve operationen (fik jeg mere gumme, end jeg havde før og hvad med at bruge et midlertidig gebis og hvornår, samt noget mere oplysning om det endelige resultat, før isætning af tænder).	Godt
15	Under indlæggelsen, dagen efter operationen, var der både en sygeplejerske og en tandtekniker, der var efter mig med at komme op og stå og gå. Jeg synes i første omgang, dette var irriterende, og det var først, da jeg kom hjem og læste om det på nettet, at jeg fandt ud af, hvorfor det var så god en idé at komme op og gå så hurtigt.	Virkelig godt
19	Jeg fik ikke noget at vide. Jeg skulle selv spørge om, hvad de havde lavet.	Uoplyst
23	Nej.	Godt
25	Personale, kirurger og tandlæge har været gode til at svare på mine spørgsmål.	Virkelig godt
27	Jeg var efter indlæggelsen lidt i tvivl om forløbet efterfølgende, og hvad jeg selv skulle gøre.	Virkelig godt
31	Har efter operationen været inde på en hjemmeside fra et andet sygehus, hvor jeg umiddelbart fandt andre oplysninger. Kan desværre ikke finde siden i skrivende stund. Undervejs i forløbet har vi stået med flere spørgsmål, som vi ikke har fundet svar på i det udleverede materiale. Vi har i disse tilfælde fået svar hos personalet.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
1	Find selv hjem. Ikke personale tilstede måske pga. lørdag. Heldigvis fandt vi selv en kørestol på skadestuen, og lægen var behjælpelig med adresse på nærmeste apotek, som vi kunne nå inden lukketid.	Godt
5	Vi har haft en fin oplevelse ved indlæggelsen. Jeg har to forslag til forbedring. 1. Men jeg mener, at der bør tages højde for, hvor lang transporttid det nyopererede barn har, når det udskrives. Og en transport tid på [flere] timer i personbil 24 timer efter operationen er LANG tid, []. Da er en [flere] timers transporttid MEGET LANG. Dette blev der på intet tidspunkt taget højde for. Det var skønt at komme hjem, MEN med meget store smerteomkostninger den første aften pga. den lange siddende transport. 2: Ligeledes bør forældre anbefales, at der sidder en voksen hos barnet på bagsædet, i tilfælde af kvalme/opkast. Og for at støtte det nyopererede hoved, så barnet ikke støder det, hvis det falder i søvn.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg blev, efter min mening, udskrevet [flere timer] for tidligt. Jeg var stadig MEGET SVIMMEL efter narkosen. Kunne knap nok selv gå og stå. Denne utilpashed gjorde mig MERE BEKYMRET over de kraftige føleforstyrrelser, som jeg havde i hele ansigtet. Føleforstyrrelserne var ikke meget anderledes [flere] timer efter, men de var meget nemmere at takle, da jeg ikke længere var så utilpas. Jeg fik på afdelingen at vide, at jeg kunne blive længere, hvis det var nødvendigt, men det blev sagt, at jeg var færdigbehandlet og kunne tage hjem! Så det kræver stor vilje og overblik at sige 'jeg bliver'.	Godt
7	Ville gerne have haft en snak om medicinen.	Godt
16	For tidlig udskrivelse resulterede i mangelfuld information om sårpleje, som resulterede i to gange penicillinbehandling og sygemelding som følge. Men I havde travlt med at få indlagt nye patienter?	Dårligt
19	Nej, men andet sygehus, det er dæleme sløset derude, det kan kun blive bedre.	Uoplyst
20	Mange tak til alle sammen.	Godt
28	En smule forvirrende. Mangel på kommunikation mellem de ansatte grundet travlhed.	Dårligt
31	Stod med nogle spørgsmål efter udskrivelsen, hvor jeg blev i tvivl om, hvem jeg skulle kontakte. []. Jeg vil dog gerne pointere, at jeg er blevet hjulpet de to gange, jeg havde spørgsmål. Hjælpen er givet fra henholdsvis ambulatoriet og sengeafsnittet. Kunne godt have brugt mere information om medicin. Hvor længe skulle jeg blive ved med at tage hvilken medicin, hvilken rækkefølge det skulle seponeres i. Mit efterfølgende forbrug af medicin kunne være med til at give mig selv et billede af, om helingsprocessen forløb som ventet. Desuden brugte jeg klorhexidin en måned efter operationen. Jeg kan godt forestille mig, at jeg har fået oplysninger om fx flere medicinske ting, men jeg har ikke været i en tilstand, hvor jeg kunne rumme oplysningerne. Det kunne være super fint, at alt medicin var skrevet på medicinskemaet, i stedet for som nu at skrive [medicin] på, men henvise til et separat skema. Ville gerne have haft påført på hvilke tidspunkter, at jeg skulle tage [medicinen]. Kunne så have brugt skemaet på posen med [medicinen] til at se dosis. Fint med afkrydsningsskema.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
1	Husk, at indlæggelse ikke er hverdag for patienten, som det er hverdag for de ansatte. For patient og pårørende opstår der af og til situationer, hvor det bliver afdelingens vagtplan, der sætter dagsordenen. F.eks. udlevering af smertestillende ved vagtskifte mellem nat og dagvagt, tilgængelig saftevand, når patienten endnu har appetit, toiletbesøg og test af krykker, når man er svimmel/har kvalme. [Pleje]	Godt
4	Den uvenlige modtagelse fik betydning for forløbet: Da vi kontaktede afdelingen per telefon, var der ligeledes en meget uvenlig sekretær. [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Flere tv-kanaler. men ellers godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Jeg [] synes faktisk, at den sygeplejerske, der ikke ville give mig ny ispose, fordi den skulle blive på deres afdeling, skulle have givet mig en! Hun fulgte med mig op på min stue, og der kunne hun jo bare tage den med retur. Jeg synes også, at den sygeplejerske, som i starten ikke ville hjælpe min mand, og hende der sagde at besøgstiden var ovre for længst burde have mere forståelse for mig som patient, plus min mand som pårørende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
6	Efter operationen henvendte jeg mig til en sygeplejerske, om hun ville lukke vinduerne, det var aften og begge vinduer stod åbne, og det blæste og regnede. Hun sagde, at det ikke var nødvendigt og gik. De blev lukket af min mand, da han kom. Det er ikke rart, når man ligger ved et vindue, hvor det trækker meget. [Pleje]	Godt
8	Jeg synes, at jeg kan tilskrive en del af min viden omkring forløbet min egen opsøgen af information. Jeg synes, der var meget blandet information, der gik i vidt forskellige retninger. Flere gange modtog jeg information omkring kost, der var direkte modstridende i forhold til information givet fra anden personale kort tid inden, og som i nogle tilfælde endda slet ikke var relevant eller passende til det, jeg var blevet opereret for. [Kommunikation og information]	Godt
11	Mere omsorgsfulde og mere opmærksom på patientens individuelle behov under indlæggelsen. Jeg følte mig meget ladt alene. Intet personale tog sig tid til at besvare spørgsmål, hjælpe mig på toilettet, eller bare høre hvordan jeg havde det. Mine pårørende måtte hjælpe med toiletbesøg og tøjskift. [Pleje]	Virkelig dårligt
12	Der kunne være bedre information omkring forløb ved måltider. Jeg var kæbeopereret, og var i tvivl om tidspunkt og mine muligheder for blød kost. [Kommunikation og information]	Godt
13	Synes, at det er virkelig dårligt, at man bliver indkaldt til indlæggelse [] morgenen og der så først kommer en sygeplejerske og taler med en og giver en seng [efter en time]. Især ved patienter som mig, som er så hårdt ramt af [gigt], kronisk morgenstivhed og træthed. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	Ros til læge NN. Gjorde alt for at hjælpe mig, og var god til at forklare om operationen. Hvis jeg får problemer, [må jeg bare ringe]. Har desuden fået en ringe-tid om tre måneder. Føler, at han går op i patientens ve og vel. Føler, at man ikke bare er et personnummer. Alt i alt ROS TIL JER ALLE SAMMEN. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Særlig godt: Mange ting, men øverst må være selve operationen. Resultatet er super!	Virkelig godt

[Kvalitet i behandling]		
16	Operation for to år siden, [var kun et barn]. Indlæggelse på voksenafdeling med en MAND på stuen. Ikke lige fantastisk for en pige. Operation i år, fik at vide at grænsen går ved [nuværende alder] (hvad skete der så for to år siden?). [Igen] indlæggelse på voksenafdeling.	Dårligt
20	Tak.	Godt
21	Dygtigt og venligt personale. Slidte og utidssvarende lokaler. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
22	En lille kommentar fra en oplevelse, da jeg skulle overnatte på hospitalet. Jeg havde stærke smerter omkring morgentidspunktet. Derfor kaldte jeg på en sygeplejerske og bad om smertestillende. Hun måtte undskylde, fordi hun ikke måtte give smertestillende, det var morgenvagten, der måtte gøre det. Var en anelse frustreret, da jeg trængte til noget, der kunne lindre smerten. Dog blev jeg nødt til at vente i ca. to timer, for at morgenvagten kunne tage over.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at de var særligt gode til at rydde op. [Fysiske rammer]	Godt
24	Det der har været vigtigt for mig er, at jeg ikke har følt, at man har været et CPR-nummer, som de skulle ind til, men at de har kendt min historie. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Jeg synes, at personalet har gjort et godt stykke arbejde, og de gjorde mit ophold på sygehuset trygt og godt :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Bedre toilet og bad. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Jeg var super glad for, at jeg under min indlæggelse havde enestue. Lige i starten delte jeg stue med en patient, der skulle udskrives, og det passede mig meget godt, at jeg kunne være alene bagefter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Rare sygeplejersker, men den første nat havde jeg høj feber og lå gennemblødt af mit eget sved og lidt blod fra sonden. Blev lidt irriteret over, at jeg først fik skiftet mit tøj om morgenen. Havde glemt at undervise mig i mundhygiejne, da jeg skulle hjem. Ellers fint :-). [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
30	Synes ikke, at badeværelserne skal fyldes med diverse hjælpemidler, kørestole og badestole, så man som gangbesværet, der bruger rollator, næsten ikke kan komme forbi. På gangens opslagstavle hang der en spiseseddel med en masse lækre retter, som man overhovedet ikke bliver tilbudt. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
31	Jeg vil sige, at faciliteter [er gode]. Faciliteterne er meget slidte, men et godt personale opvejer de fysiske forhold :-). Jeg fik en indkaldelse til en opfølgning i ambulatoriet sammen med indkaldelsen til operationen. Tiden var ændret uden jeg havde fået besked, hvorfor jeg kom til at opleve ventetid og en meget hurtig ekspedition uden fornemmelsen af, at der var tid til opklarende spørgsmål. Vil foreslå at man anvender SMS-system, der sender fremmødetiden ud dagen før fremmødet. Jeg vil gerne slutteligt pointere, at forløbet i det store hele har været ok, men jeg ser mulighed for forbedringer på flere områder. Jeg har modtaget spørgeskemaet forholdsvis kort tid efter operationen. Det tror jeg har betydning for mine besvarelser. Når jeg på sigt ser/mærker resultaterne af operationen og de mindre flatterende ting kommer på afstand, er jeg sikker på at jeg vil huske operationen som en hård oplevelse, men at jeg er blevet mødt af et professionelt, imødekomende og forstående personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	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.

