

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Onkologisk Afdeling D  
Århus Sygehus**

**Revideret: 29/10-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	98
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	257
Besvarelser fra afdelingens patienter:	157
Afdelingens svarprocent:	61%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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 ophold 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).

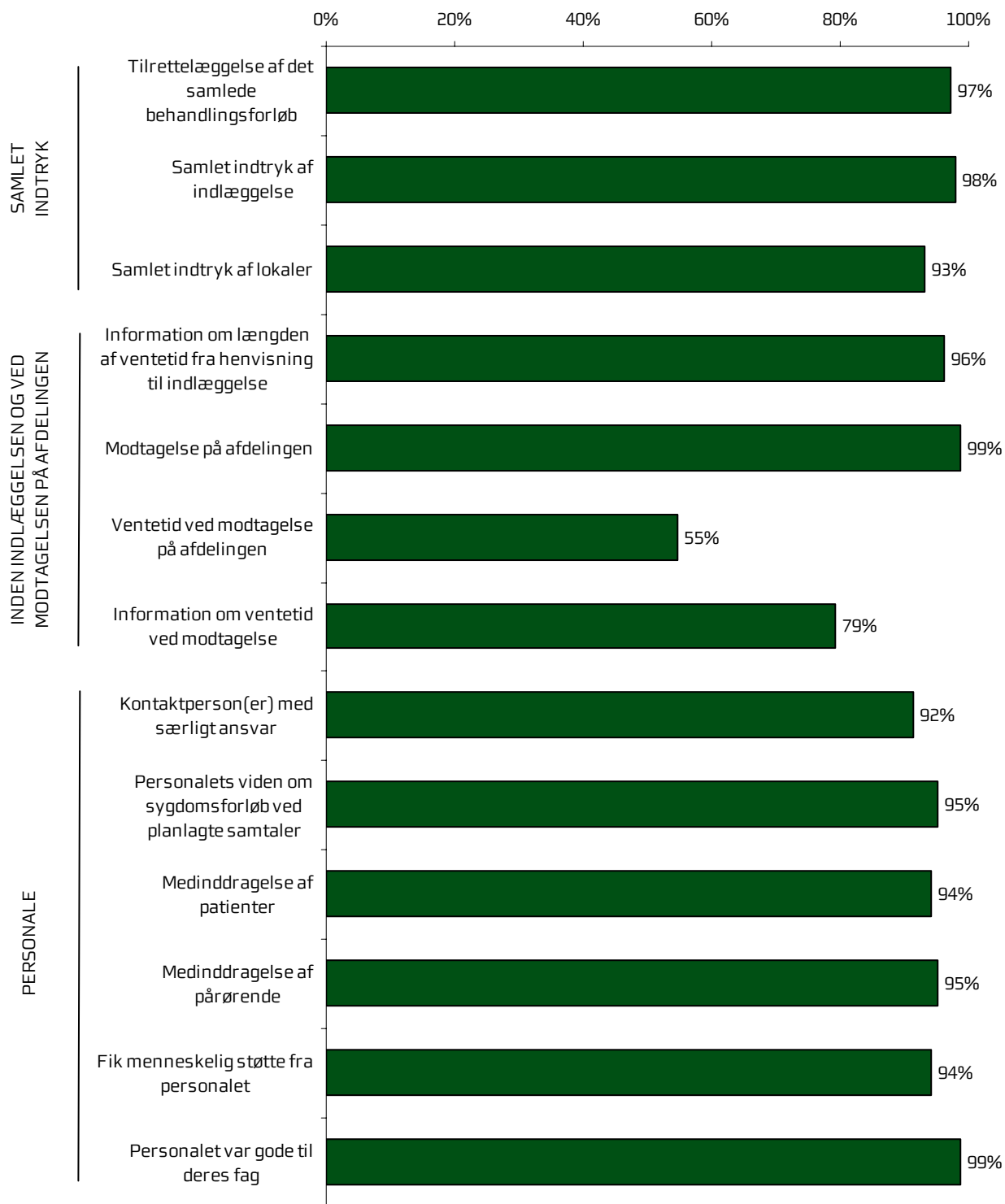


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

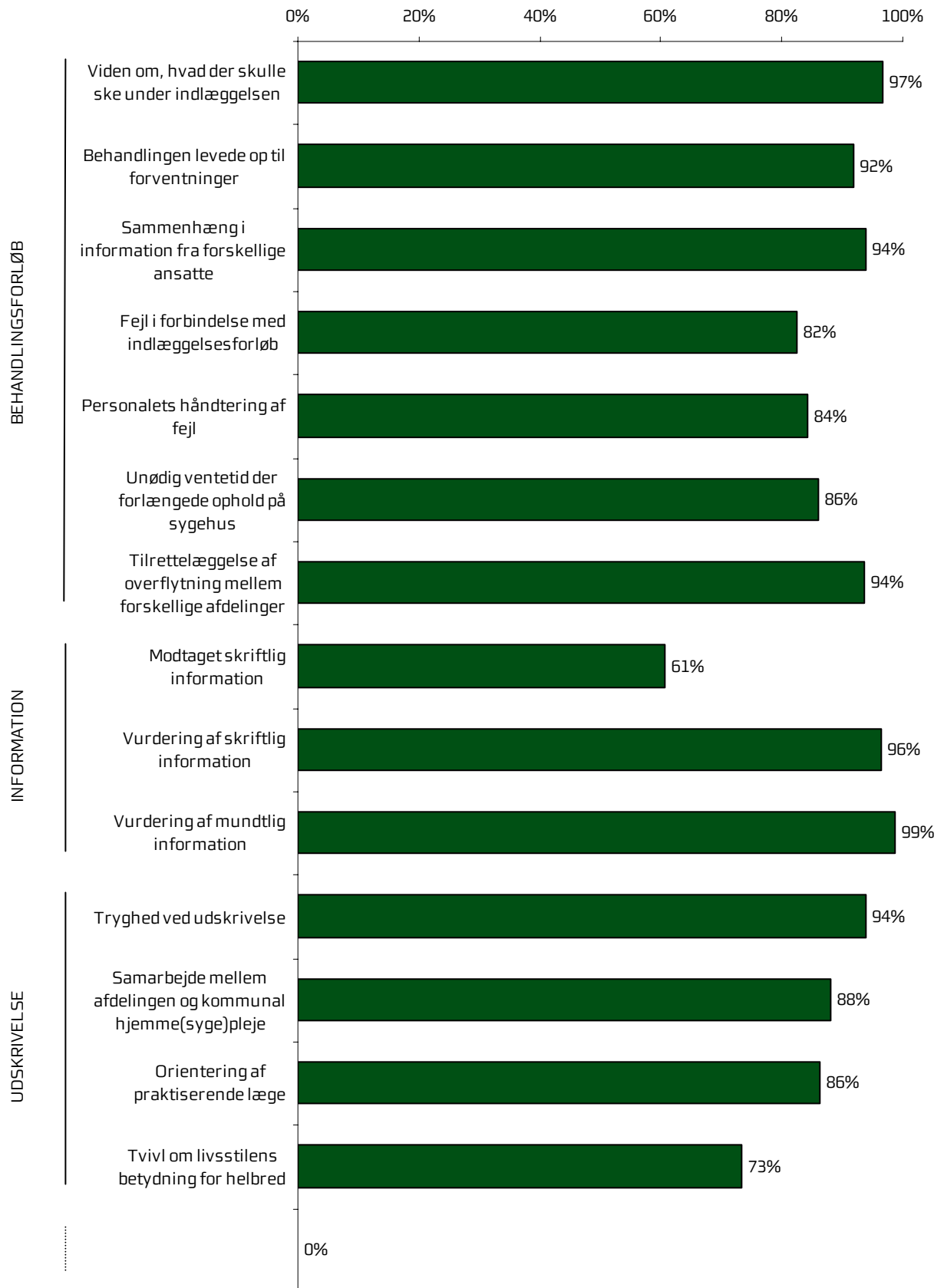
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

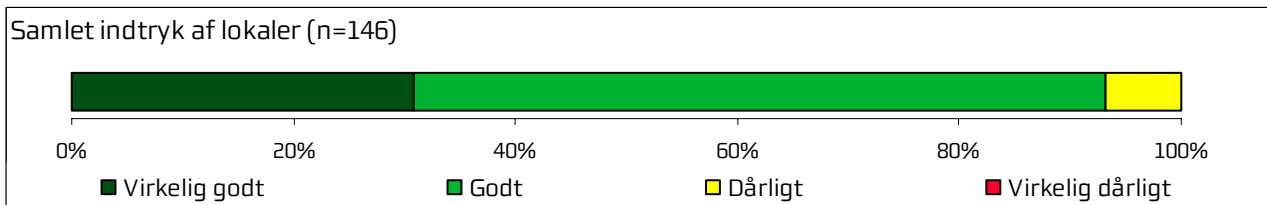
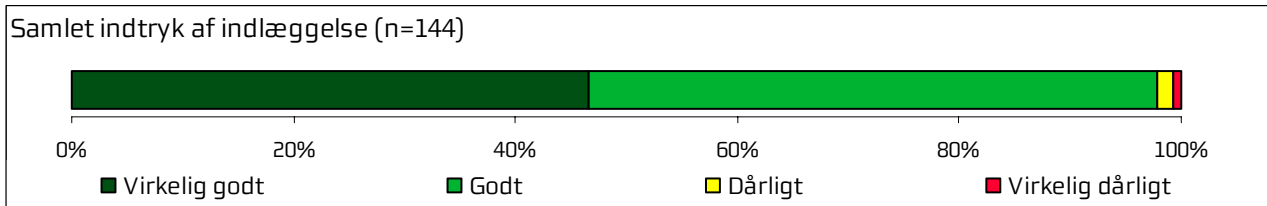
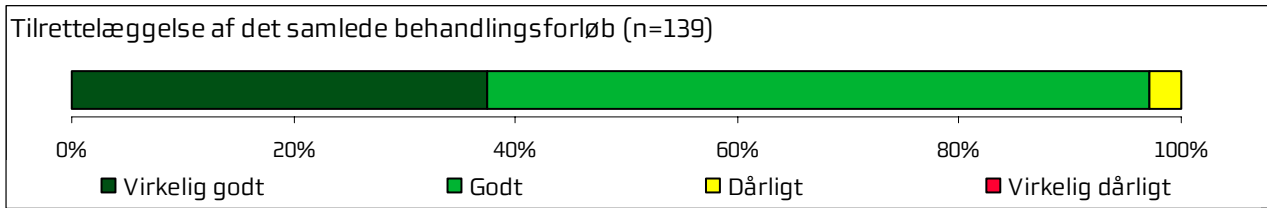
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

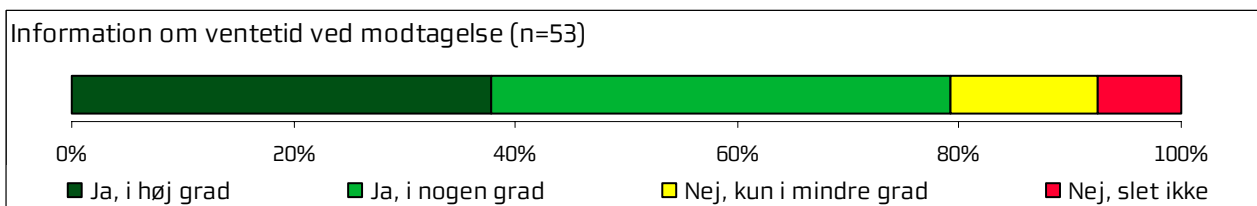
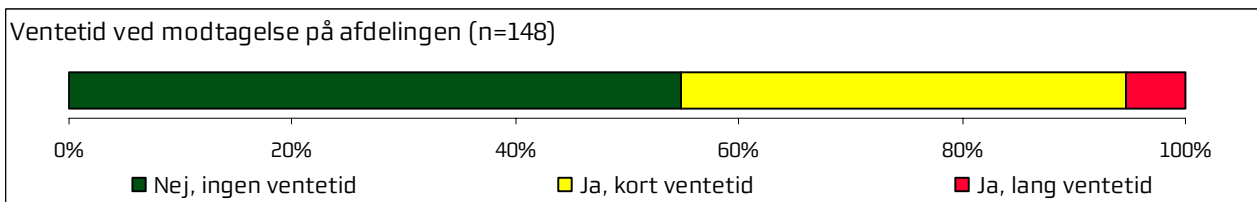
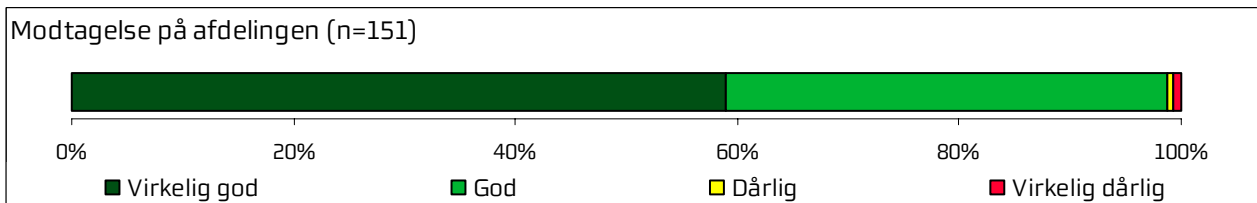
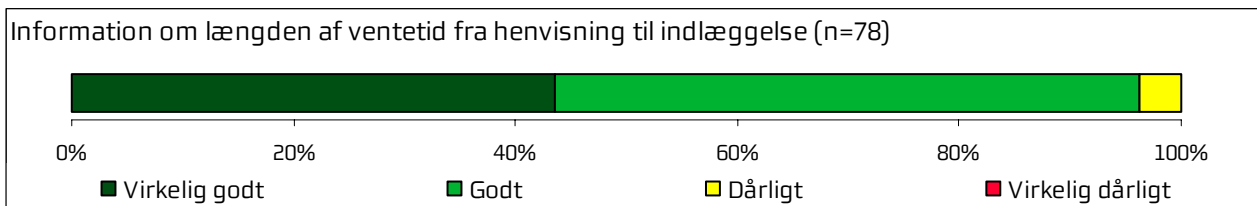




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	99%	80%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	99%	82%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	92%	62%*	75%*

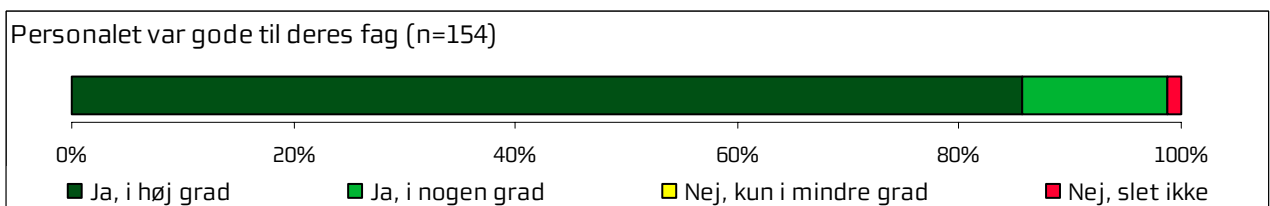
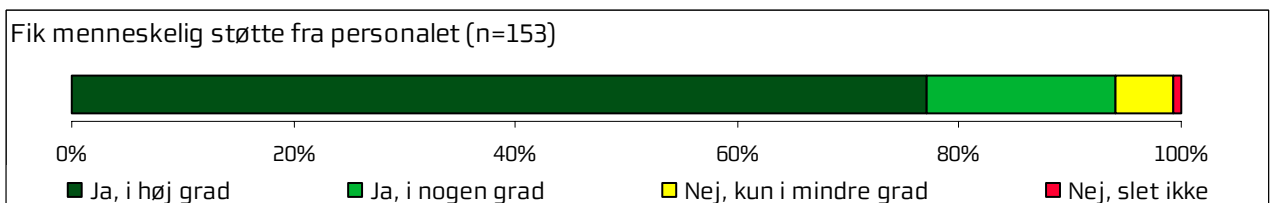
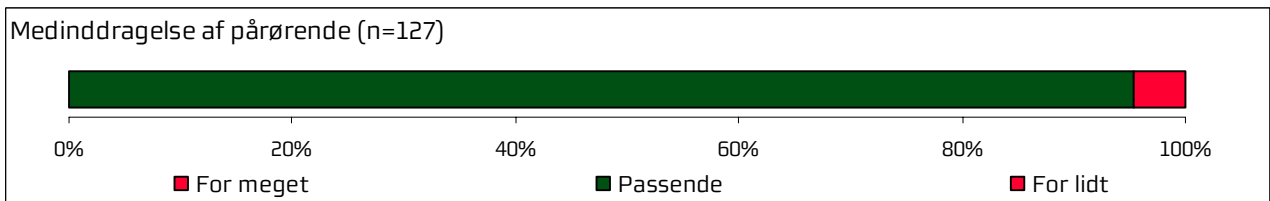
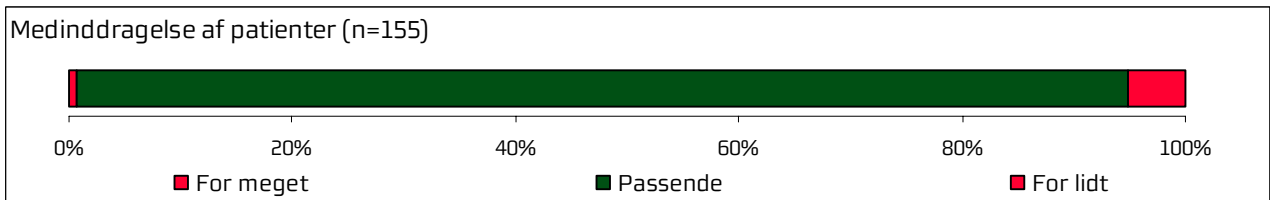
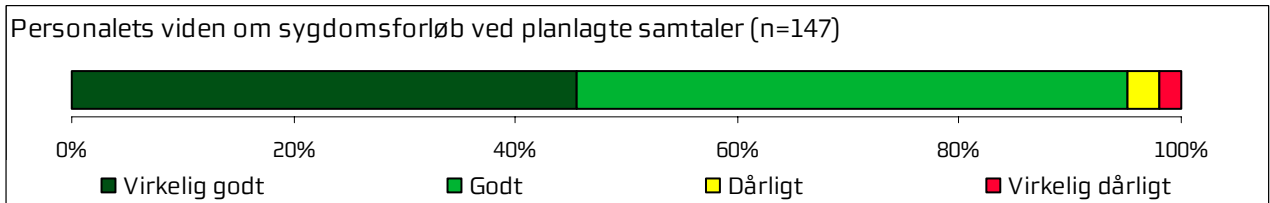
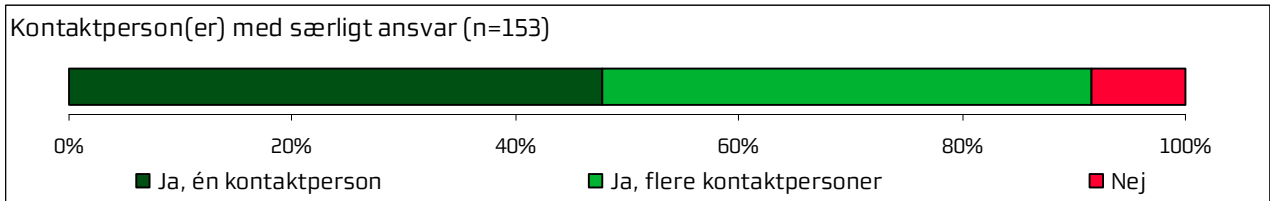
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	96%	-	-	100%	70%*	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	98%	91%*	95%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	55%	-	-	68%*	32%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79%	-	-	78%	54%*	66%*

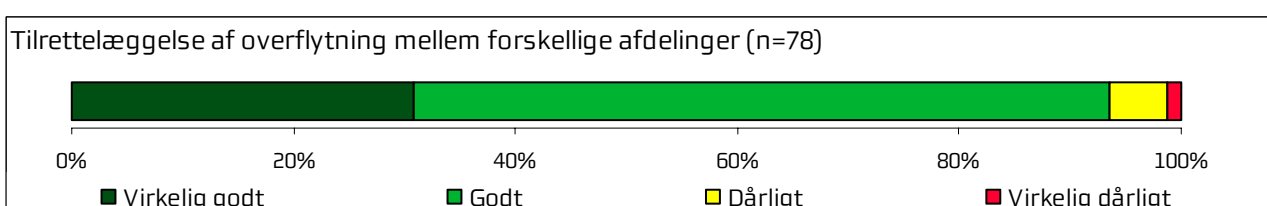
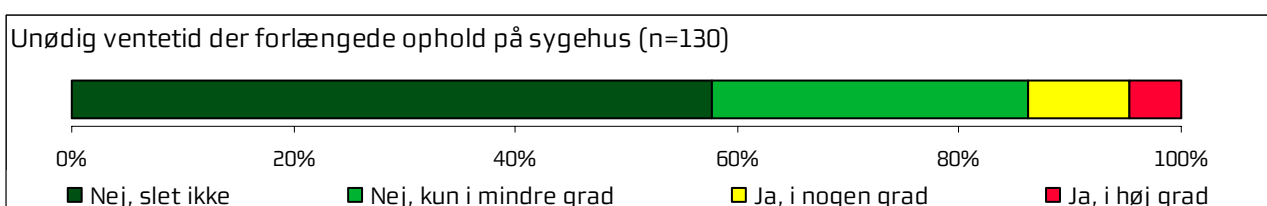
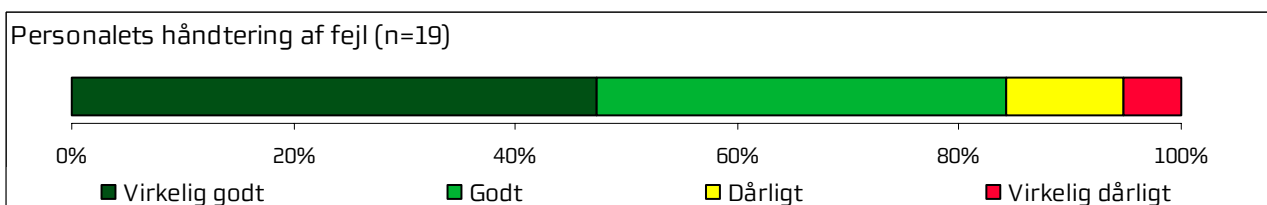
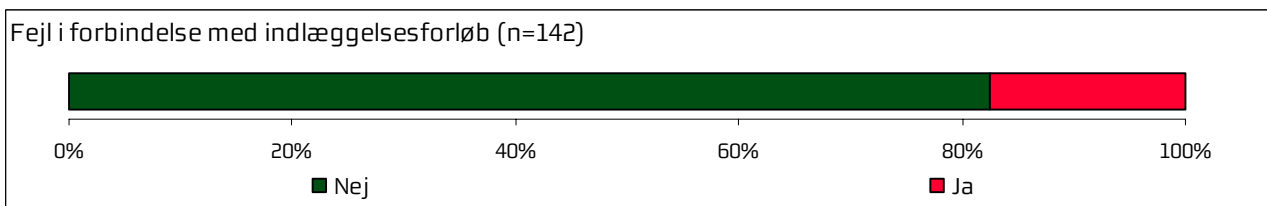
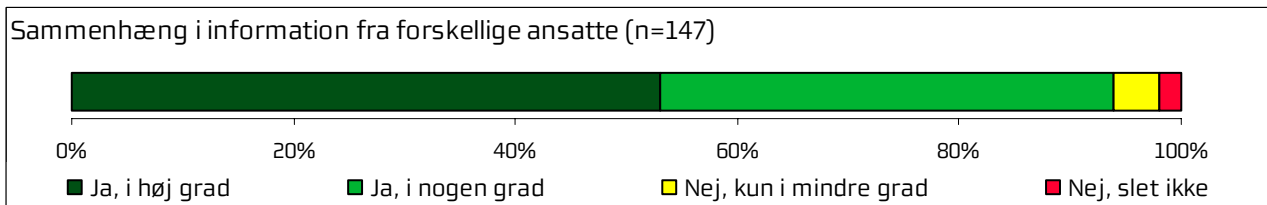
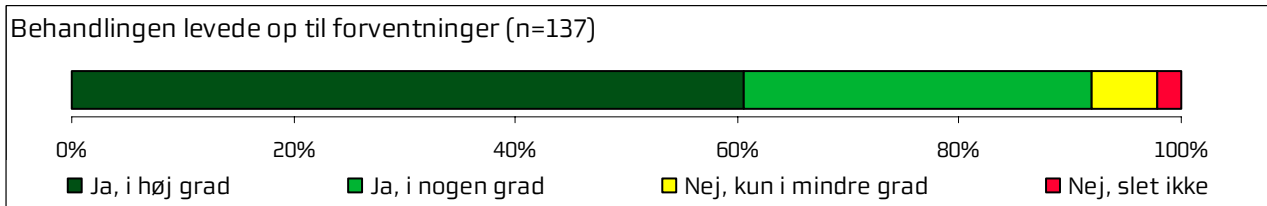
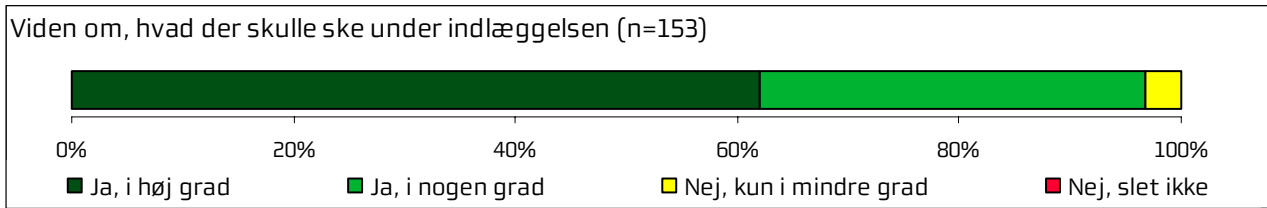
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92%	-	-	89%	70%*	80%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	97%	79%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	97%	78%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95%	-	-	89%*	73%*	82%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	77%*	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	92%*	96%

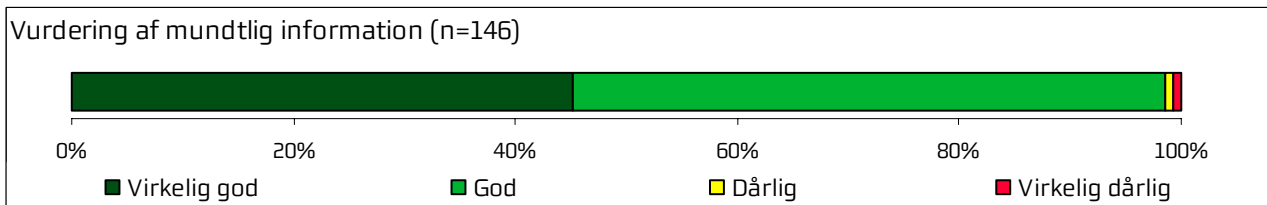
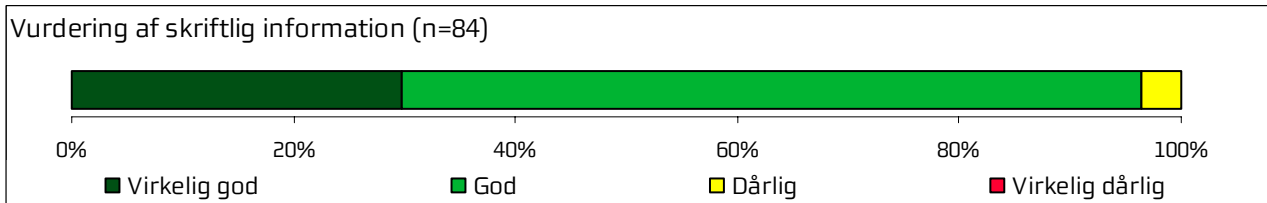
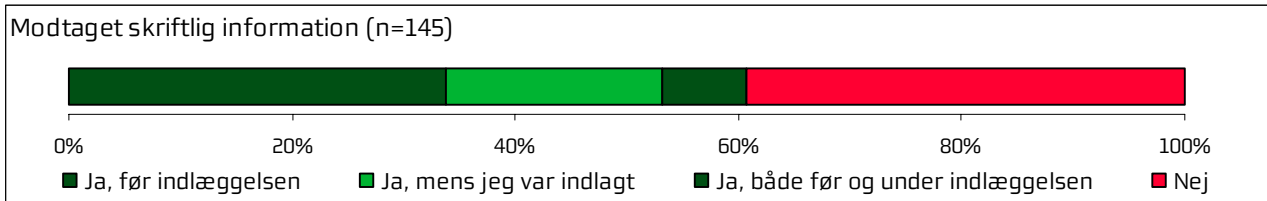
### 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	77%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	97%	77%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	88%	71%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	84%	-	-	90%	49%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94%	-	-	98%	76%*	88%

### 4.5 Information

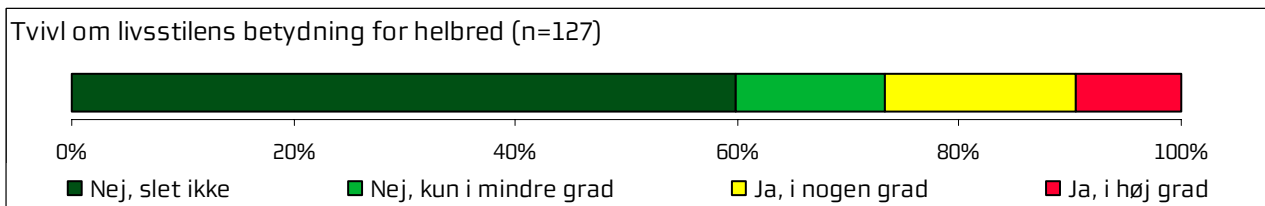
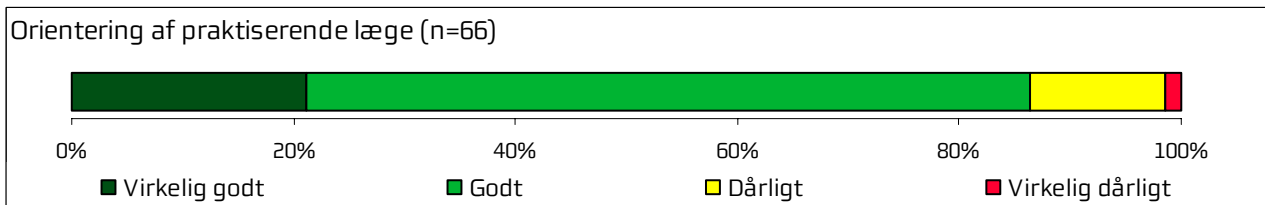
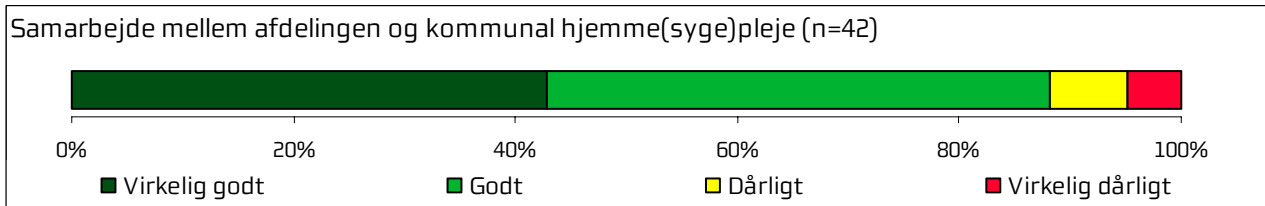
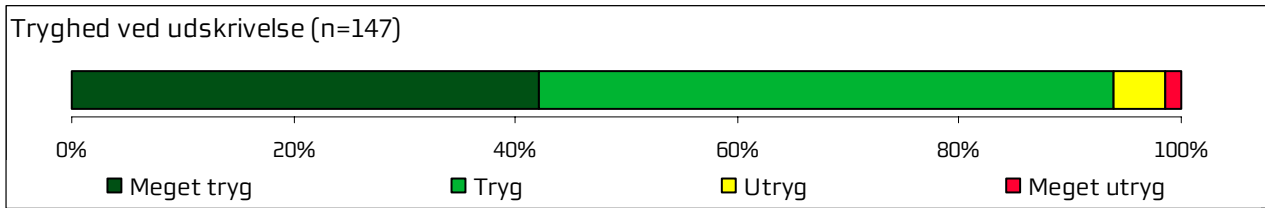




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	61%	-	-	68%	39%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99%	-	-	98%	81%*	91%*

## 4.6 Udskrivelse

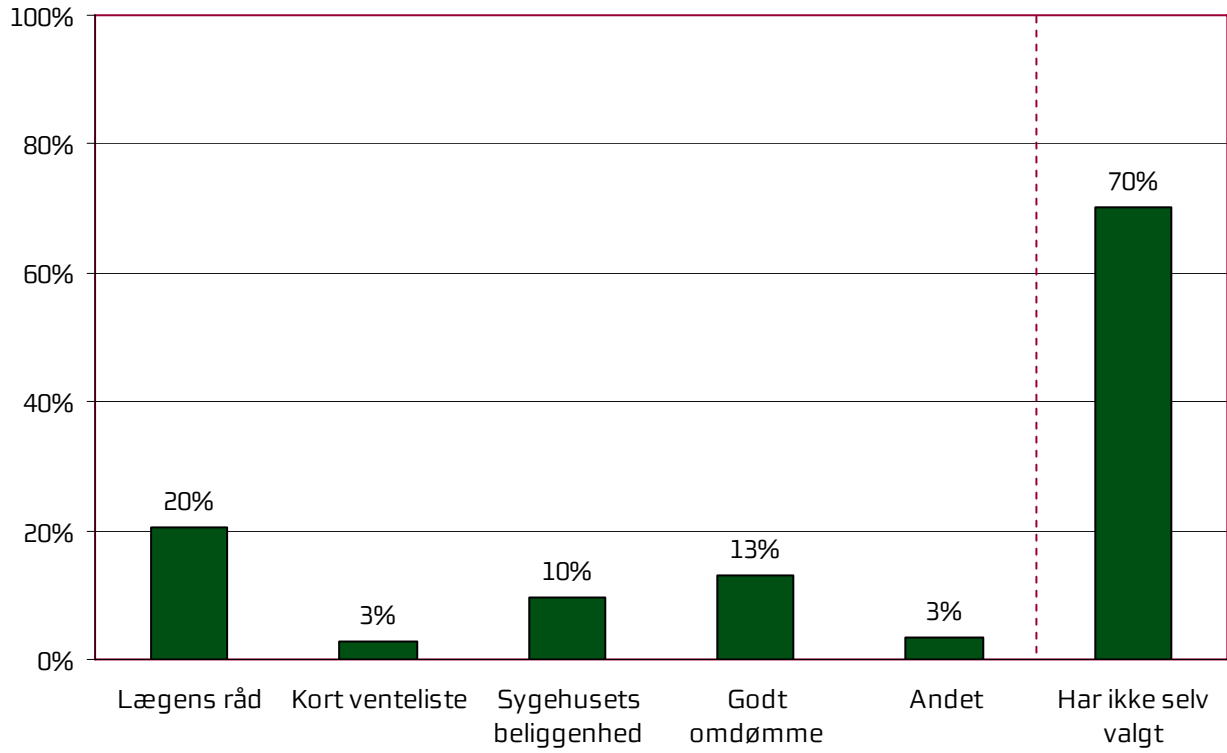


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94%	-	-	95%	79%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	81%	65%	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 6</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. 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"/>	
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 23</b>	
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: <b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						



## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. 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"/>		
31. 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"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på [www.udfyld-skema.dk](http://www.udfyld-skema.dk) ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [marit.jensen@stab.rm.dk](mailto:marit.jensen@stab.rm.dk)** eller **[peder.lyng@stab.rm.dk](mailto:peder.lyng@stab.rm.dk)**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten 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 faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		157	257
Køn	Mand	36%	39%
	Kvinde	64%	61%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	9%	10%
	40-59 år	34%	34%
	60-79 år	54%	51%
	80 år eller derover	3%	3%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>5</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> " og "Nej"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " <b>Nej</b> " <sup>6</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</sup> 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.



### **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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 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.

**Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		157	100
Alder	<b>0-19</b>	2	1%
	<b>20-39</b>	14	9%
	<b>40-59</b>	53	34%
	<b>60-79</b>	84	54%
	<b>80-</b>	4	3%
Køn	<b>Mand</b>	56	36%
	<b>Kvinde</b>	101	64%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	144	97%
	<b>Pårørende</b>	4	3%
Modersmål	<b>Dansk</b>	146	97%
	<b>Ikke dansk</b>	5	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	46	32%
	<b>Planlagt</b>	100	68%
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	15	10%
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	7	4%
	<b>Øvrige</b>	135	86%
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	46	30%
	<b>Afsnit D2</b>	33	21%
	<b>Afsnit D3</b>	25	16%
	<b>Afsnit D4</b>	28	18%
	<b>Patienthotellet ØD</b>	22	14%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		37	60	3	0	139	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	43	50	7	0	14	0	
	<b>40-59</b>	34	64	2	0	50	0	
	<b>60-79</b>	37	60	3	0	70	4	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	37	63	0	0	52	2	
	<b>Kvinde</b>	38	57	5	0	87	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	60	2	0	130	5	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	59	2	0	133	4	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	58	8	0	40	2	
	<b>Planlagt</b>	41	58	1	0	90	3	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	50	50	0	0	14	1	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	60	40	0	0	5	0	
	<b>Øvrige</b>	35	62	3	0	120	4	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	38	60	3	0	40	3	
	<b>Afsnit D2</b>	33	63	3	0	30	0	
	<b>Afsnit D3</b>	22	74	4	0	23	0	
	<b>Afsnit D4</b>	40	56	4	0	25	1	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	53	47	0	0	19	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	51	1	1	144
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	46	54	0	0	13
	<b>40-59</b>	44	54	2	0	50
	<b>60-79</b>	48	49	1	1	75
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	43	57	0	0	54
	<b>Kvinde</b>	49	48	2	1	90
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	51	1	0	136
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	50	1	0	137
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	39	57	5	0	44
	<b>Planlagt</b>	53	46	0	1	91
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	67	33	0	0	15
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	67	33	0	0	6
	<b>Øvrige</b>	43	54	2	1	123
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	50	48	3	0	40
	<b>Afsnit D2</b>	35	61	0	3	31
	<b>Afsnit D3</b>	42	58	0	0	24
	<b>Afsnit D4</b>	42	54	4	0	26
	<b>Patienthotellet ØD</b>	60	40	0	0	20

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		31	62	7	0	146
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	31	54	15	0	13
	<b>40-59</b>	22	72	6	0	50
	<b>60-79</b>	35	60	5	0	77
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	37	54	9	0	54
	<b>Kvinde</b>	27	67	5	0	92
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	64	6	0	137
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	63	6	0	139
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	68	7	0	44
	<b>Planlagt</b>	33	59	8	0	93
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	27	73	0	0	15
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	50	50	0	0	6
	<b>Øvrige</b>	30	62	8	0	125
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	27	68	5	0	44
	<b>Afsnit D2</b>	23	63	13	0	30
	<b>Afsnit D3</b>	17	79	4	0	24
	<b>Afsnit D4</b>	42	54	4	0	26
	<b>Patienthotellet ØD</b>	47	42	11	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		44	53	4	0	78	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	38	63	0	0	8	1	
	<b>40-59</b>	41	52	7	0	27	0	
	<b>60-79</b>	44	54	3	0	39	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	46	54	0	0	26	2	
	<b>Kvinde</b>	42	52	6	0	52	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	51	4	0	72	3	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	51	4	0	76	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	44	53	4	0	78	4	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	54	38	8	0	13	1	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Øvrige</b>	40	57	3	0	63	3	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	33	60	7	0	30	3	
	<b>Afsnit D2</b>	40	60	0	0	10	0	
	<b>Afsnit D3</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Afsnit D4</b>	27	67	7	0	15	1	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	75	25	0	0	16	0	



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		59	40	1	1	151	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	64	36	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	53	45	2	0	49	1
	<b>60-79</b>	60	39	0	1	82	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	63	38	0	0	56	0
	<b>Kvinde</b>	57	41	1	1	95	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	38	1	0	138	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	39	1	0	140	2
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	53	44	2	0	43	1
	<b>Planlagt</b>	62	37	0	1	98	1
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	73	27	0	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	56	43	1	1	129	2
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	51	49	0	0	45	0
	<b>Afsnit D2</b>	42	55	0	3	31	0
	<b>Afsnit D3</b>	71	29	0	0	24	1
	<b>Afsnit D4</b>	67	30	4	0	27	1
	<b>Patienthotellet ØD</b>	71	29	0	0	21	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?				
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		55	40	5	148	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	42	50	8	12	2
	<b>40-59</b>	51	43	6	49	1
	<b>60-79</b>	58	37	5	81	1
	<b>80-</b>	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	60	38	2	55	1
	<b>Kvinde</b>	52	41	8	93	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	39	4	135	4
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	39	5	137	4
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	64	29	7	42	2
	<b>Planlagt</b>	51	44	5	96	2
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	60	40	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	100	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	52	42	6	126	4
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	49	42	9	45	0
	<b>Afsnit D2</b>	59	34	7	29	2
	<b>Afsnit D3</b>	54	46	0	24	1
	<b>Afsnit D4</b>	43	50	7	28	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	74	26	0	19	1

Tabel 12. 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 patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	42	13	8	53	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	14	29	29	29	7	0
	<b>40-59</b>	50	35	10	5	20	1
	<b>60-79</b>	32	52	12	4	25	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	39	44	11	6	18	1
	<b>Kvinde</b>	37	40	14	9	35	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	45	13	6	47	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	44	15	6	48	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	30	30	40	0	10	1
	<b>Planlagt</b>	38	45	8	10	40	3
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	40	20	0	40	5	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Øvrige</b>	38	44	15	4	48	4
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	44	28	17	11	18	1
	<b>Afsnit D2</b>	56	22	11	11	9	2
	<b>Afsnit D3</b>	33	44	22	0	9	1
	<b>Afsnit D4</b>	29	57	7	7	14	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	-	-	-	-	3	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		48	44	8	153
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	50	43	7	14
	<b>40-59</b>	40	51	9	53
	<b>60-79</b>	51	40	9	80
	<b>80-</b>	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	56	35	9	54
	<b>Kvinde</b>	43	48	8	99
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	44	8	140
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	44	7	142
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	51	13	45
	<b>Planlagt</b>	52	42	6	99
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	53	33	13	15
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	14	57	29	7
	<b>Øvrige</b>	49	44	7	131
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	48	46	7	46
	<b>Afsnit D2</b>	33	55	12	33
	<b>Afsnit D3</b>	48	44	8	25
	<b>Afsnit D4</b>	58	35	8	26
	<b>Patienthotellet ØD</b>	62	29	10	21

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		46	50	3	2	147	9	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	43	50	0	7	14	0	
	<b>40-59</b>	43	53	4	0	47	6	
	<b>60-79</b>	48	48	3	3	80	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0	
Køn	<b>Mand</b>	44	55	0	2	55	1	
	<b>Kvinde</b>	47	47	4	2	92	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	50	3	1	134	9	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	49	3	1	136	9	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	63	2	2	43	3	
	<b>Planlagt</b>	51	44	3	2	95	5	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	60	33	7	0	15	0	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	80	20	0	0	5	2	
	<b>Øvrige</b>	43	53	2	2	127	7	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	44	44	7	5	43	3	
	<b>Afsnit D2</b>	50	47	0	3	32	1	
	<b>Afsnit D3</b>	30	70	0	0	23	2	
	<b>Afsnit D4</b>	38	58	4	0	26	2	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	60	40	0	0	20	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	94	5	155
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	0	100	0	14
	<b>40-59</b>	0	92	8	53
	<b>60-79</b>	1	94	5	82
	<b>80-</b>	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	56
	<b>Kvinde</b>	1	92	7	99
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	95	4	142
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	94	5	144
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	93	7	46
	<b>Planlagt</b>	1	94	5	99
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	0	100	0	15
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	0	100	0	7
	<b>Øvrige</b>	1	93	6	133
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	0	91	9	45
	<b>Afsnit D2</b>	3	88	9	33
	<b>Afsnit D3</b>	0	100	0	25
	<b>Afsnit D4</b>	0	96	4	28
	<b>Patienthotellet ØD</b>	0	100	0	21

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	95	5	127	28
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	0	92	8	12	2
	<b>40-59</b>	0	93	7	41	12
	<b>60-79</b>	0	97	3	68	14
	<b>80-</b>	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	0	96	4	50	6
	<b>Kvinde</b>	0	95	5	77	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	96	4	115	27
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	95	5	118	26
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	95	5	37	9
	<b>Planlagt</b>	0	95	5	81	18
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	0	100	0	12	3
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	0	100	0	4	3
	<b>Øvrige</b>	0	95	5	111	22
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	0	90	10	40	5
	<b>Afsnit D2</b>	0	95	5	21	12
	<b>Afsnit D3</b>	0	100	0	22	3
	<b>Afsnit D4</b>	0	96	4	25	3
	<b>Patienthotellet ØD</b>	0	100	0	16	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		77	17	5	1	153	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	92	8	0	0	13	0
	<b>40-59</b>	70	21	9	0	53	0
	<b>60-79</b>	79	16	4	1	81	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	78	16	5	0	55	0
	<b>Kvinde</b>	77	17	5	1	98	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	77	18	5	0	140	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	18	5	0	142	0
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	76	17	7	0	46	0
	<b>Planlagt</b>	78	16	4	1	97	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	73	20	7	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	100	0	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	76	18	5	1	131	0
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	70	20	9	0	44	0
	<b>Afsnit D2</b>	67	24	6	3	33	0
	<b>Afsnit D3</b>	88	13	0	0	24	0
	<b>Afsnit D4</b>	79	18	4	0	28	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	90	5	5	0	21	0



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		86	13	0	1	154	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	86	14	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	81	19	0	0	53	0
	<b>60-79</b>	88	10	0	2	81	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	86	14	0	0	56	0
	<b>Kvinde</b>	86	12	0	2	98	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	85	14	0	1	141	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	87	13	0	1	143	2
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	18	0	2	45	1
	<b>Planlagt</b>	88	11	0	1	99	1
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	80	20	0	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	86	12	0	2	132	2
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	83	15	0	2	46	0
	<b>Afsnit D2</b>	84	13	0	3	32	1
	<b>Afsnit D3</b>	80	20	0	0	25	0
	<b>Afsnit D4</b>	93	7	0	0	27	1
	<b>Patienthotellet ØD</b>	90	10	0	0	21	0

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	35	3	0	153	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	62	36	2	0	50	2
	<b>60-79</b>	63	33	5	0	83	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	59	39	2	0	56	0
	<b>Kvinde</b>	64	32	4	0	97	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	34	3	0	140	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	33	4	0	142	2
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	52	11	0	44	2
	<b>Planlagt</b>	74	26	0	0	99	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	80	20	0	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	71	29	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	60	37	4	0	131	2
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	70	28	2	0	46	0
	<b>Afsnit D2</b>	47	50	3	0	32	1
	<b>Afsnit D3</b>	50	46	4	0	24	1
	<b>Afsnit D4</b>	68	25	7	0	28	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	70	30	0	0	20	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		61	31	6	2	137	15
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	67	25	8	0	12	2
	<b>40-59</b>	67	23	6	4	48	3
	<b>60-79</b>	56	38	6	1	72	9
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1
Køn	<b>Mand</b>	55	34	8	4	53	2
	<b>Kvinde</b>	64	30	5	1	84	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	32	6	2	127	12
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	31	6	2	129	12
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	56	35	9	0	43	2
	<b>Planlagt</b>	63	30	4	4	84	13
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	86	7	0	7	14	1
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	67	33	0	0	6	1
	<b>Øvrige</b>	57	34	7	2	117	13
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	74	21	3	3	38	5
	<b>Afsnit D2</b>	64	32	4	0	28	5
	<b>Afsnit D3</b>	26	61	9	4	23	1
	<b>Afsnit D4</b>	65	23	12	0	26	2
	<b>Patienthotellet ØD</b>	58	32	5	5	19	2

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		53	41	4	2	147	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	50	43	7	0	14	0
	<b>40-59</b>	49	45	6	0	49	3
	<b>60-79</b>	55	38	3	4	78	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	51	43	6	0	53	2
	<b>Kvinde</b>	54	39	3	3	94	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	41	4	1	135	4
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	40	4	1	136	5
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	53	4	2	45	1
	<b>Planlagt</b>	60	35	3	2	92	4
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	73	27	0	0	15	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	49	44	5	2	125	5
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	56	37	2	5	43	1
	<b>Afsnit D2</b>	50	44	3	3	32	1
	<b>Afsnit D3</b>	39	52	9	0	23	1
	<b>Afsnit D4</b>	42	50	8	0	26	1
	<b>Patienthotellet ØD</b>	75	25	0	0	20	1

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		94	6	128	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	100	0	12	1
	<b>40-59</b>	90	10	41	4
	<b>60-79</b>	94	6	69	8
	<b>80-</b>	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	96	4	50	3
	<b>Kvinde</b>	92	8	78	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	116	12
	<b>Pårørende</b>	-	-	3	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	118	12
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	86	14	37	2
	<b>Planlagt</b>	96	4	82	11
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	90	10	10	3
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	100	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	94	6	111	10
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	94	6	36	5
	<b>Afsnit D2</b>	93	7	30	1
	<b>Afsnit D3</b>	91	9	23	1
	<b>Afsnit D4</b>	92	8	24	1
	<b>Patienthotellet ØD</b>	100	0	12	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	2	132
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	100	0	13
	<b>40-59</b>	95	5	42
	<b>60-79</b>	100	0	71
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	96	4	52
	<b>Kvinde</b>	99	1	80
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	120
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	122
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	36
	<b>Planlagt</b>	99	1	87
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	10
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	7
	<b>Øvrige</b>	98	2	115
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	95	5	37
	<b>Afsnit D2</b>	97	3	29
	<b>Afsnit D3</b>	100	0	24
	<b>Afsnit D4</b>	100	0	24
	<b>Patienthotellet ØD</b>	100	0	15

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	136
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	100	0	13
	<b>40-59</b>	89	11	44
	<b>60-79</b>	96	4	73
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	94	6	53
	<b>Kvinde</b>	93	7	83
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	124
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	126
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	92	8	38
	<b>Planlagt</b>	94	6	89
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	11
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	100	0	7
	<b>Øvrige</b>	92	8	118
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	82	18	39
	<b>Afsnit D2</b>	100	0	29
	<b>Afsnit D3</b>	100	0	24
	<b>Afsnit D4</b>	96	4	25
	<b>Patienthotellet ØD</b>	94	6	16

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		85	15	65
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	67	33	9
	<b>40-59</b>	71	29	24
	<b>60-79</b>	100	0	29
	<b>80-</b>	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	73	27	26
	<b>Kvinde</b>	92	8	39
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	14	59
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	87	13	60
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	19
	<b>Planlagt</b>	83	17	42
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	86	14	7
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	-	-	2
	<b>Øvrige</b>	84	16	56
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	76	24	17
	<b>Afsnit D2</b>	79	21	14
	<b>Afsnit D3</b>	89	11	9
	<b>Afsnit D4</b>	87	13	15
	<b>Patienthotellet ØD</b>	100	0	9



Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		47	37	11	5	19	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	2
	<b>40-59</b>	50	33	8	8	12	2
	<b>60-79</b>	60	20	20	0	5	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	50	33	17	0	6	4
	<b>Kvinde</b>	46	38	8	8	13	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	33	11	6	18	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	29	12	6	17	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	13	50	25	13	8	1
	<b>Planlagt</b>	73	27	0	0	11	3
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Øvrige</b>	44	38	13	6	16	4
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	63	25	13	0	8	1
	<b>Afsnit D2</b>	25	75	0	0	4	2
	<b>Afsnit D3</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>Afsnit D4</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		58	28	9	5	130	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	57	29	14	0	14	0
	<b>40-59</b>	58	23	13	6	48	1
	<b>60-79</b>	55	34	6	5	62	5
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	62	25	11	2	53	0
	<b>Kvinde</b>	55	31	8	6	77	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	28	10	4	120	5
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	28	8	4	121	6
	<b>Ikke dansk</b>	40	20	40	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	56	23	15	5	39	1
	<b>Planlagt</b>	60	29	7	5	84	5
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	67	17	8	8	12	2
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	55	31	10	5	111	4
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	58	28	8	6	36	4
	<b>Afsnit D2</b>	74	15	7	4	27	0
	<b>Afsnit D3</b>	43	30	26	0	23	1
	<b>Afsnit D4</b>	39	43	4	13	23	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	67	33	0	0	18	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		31	63	5	1	78	57	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	22	56	22	0	9	5	
	<b>40-59</b>	33	63	4	0	27	21	
	<b>60-79</b>	27	68	3	3	37	30	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	32	62	6	0	34	16	
	<b>Kvinde</b>	30	64	5	2	44	41	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	66	4	0	71	54	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	64	5	0	74	52	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	3	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	33	58	8	0	24	16	
	<b>Planlagt</b>	30	64	4	2	47	40	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	38	63	0	0	8	7	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	50	50	0	0	4	3	
	<b>Øvrige</b>	29	64	6	2	66	47	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	22	65	13	0	23	18	
	<b>Afsnit D2</b>	25	67	0	8	12	14	
	<b>Afsnit D3</b>	32	68	0	0	19	5	
	<b>Afsnit D4</b>	40	53	7	0	15	8	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	43	57	0	0	7	11	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		34	19	8	39	145
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	64	21	7	7	14
	<b>40-59</b>	30	20	8	42	50
	<b>60-79</b>	32	17	8	43	75
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	39	22	11	28	54
	<b>Kvinde</b>	31	18	5	46	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	21	7	40	134
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	21	8	38	136
	<b>Ikke dansk</b>	40	0	0	60	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	10	15	8	68	40
	<b>Planlagt</b>	45	21	7	27	96
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	29	29	14	29	14
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	29	14	0	57	7
	<b>Øvrige</b>	35	19	7	40	124
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	21	19	7	53	43
	<b>Afsnit D2</b>	41	7	7	45	29
	<b>Afsnit D3</b>	32	27	5	36	22
	<b>Afsnit D4</b>	33	37	11	19	27
	<b>Patienthotellet ØD</b>	52	10	5	33	21

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		30	67	4	0	84	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	23	62	15	0	13	0
	<b>40-59</b>	34	62	3	0	29	0
	<b>60-79</b>	26	74	0	0	39	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0
Køn	<b>Mand</b>	34	61	5	0	38	0
	<b>Kvinde</b>	26	72	2	0	46	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	4	0	76	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	66	4	0	80	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	50	0	0	12	0
	<b>Planlagt</b>	25	71	4	0	68	0
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	40	60	0	0	10	0
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Øvrige</b>	27	69	4	0	71	0
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	26	74	0	0	19	0
	<b>Afsnit D2</b>	38	50	13	0	16	0
	<b>Afsnit D3</b>	31	62	8	0	13	0
	<b>Afsnit D4</b>	30	70	0	0	20	0
	<b>Patienthotellet ØD</b>	21	79	0	0	14	0

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		45	53	1	1	146
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	64	36	0	0	14
	<b>40-59</b>	43	57	0	0	49
	<b>60-79</b>	44	53	1	1	77
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	52	48	0	0	54
	<b>Kvinde</b>	41	57	1	1	92
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	55	1	0	135
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	53	1	0	137
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	63	2	0	43
	<b>Planlagt</b>	49	49	0	1	93
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	64	36	0	0	14
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7
	<b>Øvrige</b>	41	58	1	1	125
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	35	63	2	0	43
	<b>Afsnit D2</b>	47	50	0	3	30
	<b>Afsnit D3</b>	45	55	0	0	22
	<b>Afsnit D4</b>	50	50	0	0	28
	<b>Patienthotellet ØD</b>	50	50	0	0	20

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		42	52	5	1	147
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	29	64	0	7	14
	<b>40-59</b>	50	42	8	0	50
	<b>60-79</b>	40	55	4	1	77
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	36	60	2	2	55
	<b>Kvinde</b>	46	47	7	1	92
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	50	4	1	135
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	50	4	1	137
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	58	7	0	43
	<b>Planlagt</b>	47	48	3	2	96
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	50	43	7	0	14
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	86	14	0	0	7
	<b>Øvrige</b>	39	55	5	2	126
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	50	41	9	0	44
	<b>Afsnit D2</b>	55	32	6	6	31
	<b>Afsnit D3</b>	22	74	4	0	23
	<b>Afsnit D4</b>	35	65	0	0	26
	<b>Patienthotellet ØD</b>	40	60	0	0	20

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		43	45	7	5	42	7	98
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	1	13
	<b>40-59</b>	33	47	20	0	15	3	33
	<b>60-79</b>	50	42	0	8	24	1	51
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	2	1
Køn	<b>Mand</b>	31	63	6	0	16	7	31
	<b>Kvinde</b>	50	35	8	8	26	0	67
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	42	8	5	38	6	92
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	39	8	5	38	5	94
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	1	2	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	53	6	6	17	3	24
	<b>Planlagt</b>	52	33	10	5	21	3	71
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	100	0	0	0	3	0	12
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	0	50	0	50	2	0	5
	<b>Øvrige</b>	41	49	8	3	37	7	81
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	36	43	7	14	14	1	29
	<b>Afsnit D2</b>	40	50	10	0	10	1	20
	<b>Afsnit D3</b>	50	50	0	0	8	1	15
	<b>Afsnit D4</b>	43	43	14	0	7	2	17
	<b>Patienthotellet ØD</b>	67	33	0	0	3	2	14



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		21	65	12	2	66	83	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	25	50	25	0	4	10	
	<b>40-59</b>	24	60	12	4	25	26	
	<b>60-79</b>	19	69	13	0	32	46	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	16	80	4	0	25	29	
	<b>Kvinde</b>	24	56	17	2	41	54	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	66	11	2	61	77	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	66	11	2	62	78	
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	1	4	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	71	8	0	24	20	
	<b>Planlagt</b>	25	56	17	3	36	61	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	33	50	17	0	6	9	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	75	25	0	0	4	3	
	<b>Øvrige</b>	16	70	13	2	56	71	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	15	75	5	5	20	25	
	<b>Afsnit D2</b>	21	64	14	0	14	18	
	<b>Afsnit D3</b>	18	73	9	0	11	12	
	<b>Afsnit D4</b>	20	53	27	0	15	11	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	50	50	0	0	6	14	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		60	13	17	9	127	20	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	57	21	21	0	14	0	
	<b>40-59</b>	65	7	21	7	43	8	
	<b>60-79</b>	58	15	14	12	65	11	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	1	
Køn	<b>Mand</b>	46	15	27	13	48	6	
	<b>Kvinde</b>	68	13	11	8	79	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	15	17	9	117	18	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	14	17	10	121	16	
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	0	3	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	56	18	18	9	34	9	
	<b>Planlagt</b>	64	11	16	9	85	11	
Diagnose	<b>Gynækologisk</b>	86	7	7	0	14	0	
	<b>Mamma, Hoved og hals</b>	83	0	0	17	6	1	
	<b>Øvrige</b>	55	15	20	10	107	19	
Afsnit	<b>Afsnit D1</b>	74	8	8	11	38	5	
	<b>Afsnit D2</b>	56	19	19	7	27	5	
	<b>Afsnit D3</b>	44	11	33	11	18	5	
	<b>Afsnit D4</b>	45	14	27	14	22	4	
	<b>Patienthotellet ØD</b>	63	21	11	5	19	1	

## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## Afsnit D1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Bedre toiletforhold. En "væg" mellem sengene til mere private ting. Rigtig, rigtig godt personale. God mad. Godt, man føler sig hjemme. Alt i alt gode forhold.	Virkelig godt
2	Det er frustrerende, at man skal snakke med en ny læge ved hver indlæggelse, og at de giver modstridende oplysninger, så man efterfølgende er nødt til at ringe for at få dette udredt.	Intet svar
3	De har ekspertisen og er dygtige.	Godt
5	Personalet på onkologisk afdeling var udover at være professionelle også menneskelige og medfølelsende, og alle gav sig tid til at tale og forklare og trøste.	Virkelig godt
6	Jeg syntes, at der var snavset. Og der var mange forskellige læger, der ikke var sat ordentligt ind i, hvad jeg fejlede, man skulle helst stille diagnosen.	Dårligt
10	Afdeling D1 har et fantastisk personale, og jeg synes rammerne der er ok. Men venteværelserne er små, gangene er lange og kedelige. Transportafstandene er store, og det er lidt svært at finde rundt. Meget fin opholdsstue på afdeling D. En sygeplejerske som fast kontaktperson er rigtig godt. Jeg har ikke oplevet "mine" læger som en del af afdelingen D, men som en del af lægeteamet for hele onkologisk afdeling. Måske fordi afdeling og lægelokaler er adskilt fysisk på forskellige etager, og der hele tiden er nye læger. Samme læge/lægegruppe er ønskeligt. En afsluttende samtale med lægen NN 10 uger efter sidste behandling er ønskeligt.	Virkelig godt
11	Jeg fik så fyldestgørende information, så det gav hverken uro eller angst.	Intet svar
12	Jeg synes, alt er gjort perfekt.	Virkelig godt
13	Utrolig stor omsorg og lydhørhed overfor patienterne trods stor travlhed og, at jeg og andre skulle ligge på gangen i de timer, hvor jeg fik behandling. Meget professionelle over hele linjen.	Godt
14	Jeg synes, at det har været en positiv "oplevelse" at være i behandling. Personalet har været engageret, og altid har der været tid til information og hyggesnak. Også ved telefonisk henvendelse imellem behandlingerne.	Virkelig godt
15	I forbindelse med overbelastning af afdelingen blev for mange patienter sluset ind på stuen, patienter som var inficerede, og derved blev toiletforholdene tilsvarende ringere. Pårørende burde henvises til hospitalets "offentlige" toiletter, og ikke bruge dem, der hører til stuen. Jeg synes, der mangler information om håndhygiejne - både i forhold til patienterne, men ikke mindst i forhold til de pårørende. Der er ingen plancher om dette. Sørge for at patienter/pårørende ikke selv tager mad og drikkevarer. Det er simpelthen for uhygiejnisk, at så mange er i nærkontakt med maden og servicet. Hvad mon grunden er til det? Jeg tænker til stadighed på den målgruppe, der her er omtalt.	Godt

- |   |  |            |
|---|--|------------|
| ✎ | 16 Afdelingen er god, personalet ved, hvad de har med at gøre, da det er meget syge patienter, der er indlagt. Jeg følte mig helt tryk på afdelingen, de gange jeg var der. Det var ca. et døgn.   | Godt       |
| ✎ | 17 De gjorde et rigtig godt stykke arbejde.  | Godt       |
| ✎ | 18 Jeg synes, personalet er meget smilende og venlige og meget hjælpsomme, og jeg føler mig godt tilpas og tryk i deres hænder.  | Godt       |
| ✎ | 19 Afdelingen (sygeplejerskerne) havde rigtig godt styr på modtagelsen, information - skriftligt og mundtligt. Men kommunikationen mellem læge (kirurgen) og patienten var dårlig (har oplevet det flere gange). Patienten var ikke informeret ordentligt om operationen på forhånd. Sygeplejerskerne gjorde derimod et godt stykke arbejde med hensyn til kommunikation mellem læge og patient. | Intet svar |




## Afsnit D1

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet har været søde.	Virkelig godt
4	Minus: Man møder mange forskellige personer hver dag. Alt for mange. Det ville skabe tryghed, hvis det var det samme personale, man mødte hele tiden.	Godt
5	Blev indlagt i forbindelse med kontrolbesøg.	Virkelig godt
9	Ingenting andet end at personalet er fantastisk :)	Virkelig godt
10	Jeg blev ringet op en dag om forundersøgelse dagen efter og behandling fire dage efter igen. Det gik lige stærkt nok. Jeg troede, der var mindst tre ugers ventetid før den givne behandling, men der gik kun 14 dage. Jeg nåede ikke at få materiale udleveret på forhånd. Men det er gået ok.	Virkelig godt
11	Med det utroligt dygtige personale kører det hele perfekt, og jeg føler, der er tid til patienten.	Intet svar
15	Det jeg blev orienteret om ved min modtagelse på afdelingen, blev så ikke helt den virkelighed, jeg efterfølgende kom til at stå i, eksempelvis kontaktpersoner. Jeg har aldrig haft en sådan. Jeg blev præsenteret for en den første dag, men allerede fra dagen efter havde hun fri i en længere periode . Og derefter hørte jeg aldrig andet. Hverken hvad læge eller andet sundhedsfagligt personale angår. Vedrørende lang ventetid til "min afdeling", skyldes det for en stor del måske en lidt lang udredningstid? Er det rimeligt???	Godt
18	Jeg har tidligere været indlagt på afdelingen, så vi "kender" hinanden.	Godt
19	Før indlæggelsen var der ikke blevet informeret ordentligt om operationens omfang. Kom først til at tale med en læge dagen før - og blev informeret om operation. Kunne være rart at vide noget om operationens omfang fra kirurgens side noget tid i forvejen.	Intet svar






**Afsnit D1**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Bortkommen journal en gang.	Virkelig godt
	8	Første gang fik jeg for lidt medicin.	Virkelig godt
	10	Forkert lagt drop betød, at infusionen måtte tages om og det forlængede behandlingen med nogle timer.	Virkelig godt

## Afsnit D1

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Det har været godt, men en barsk oplevelse.	Virkelig godt
	5	Generelt var alle dygtige og medfølende.	Virkelig godt
	10	Plejepersonalet på afdelingen var fantastiske. Tre ud af fire gange mødte jeg nye læger og nogle gange studerende til forsamlingen. Jeg var nogle gange usikker på deres kompetencer, og sproglige usikkerheder gjorde det ikke bedre. Det afholdt mig nogle gange fra at gå i dybden med mine spørgsmål. Ved den sidste samtale spurgte lægen mig om, hvor mange behandlinger, jeg havde tilbage. Det var min sidste behandling, og jeg fik indtryk af, at min journal ikke var blevet læst forinden. Det påvirkede mig meget. Jeg sidder også tilbage med en oplevelse af, at jeg måske ikke har fået alle nødvendige informationer, da det var mig, der skulle være den udførende. Jeg har det fint med, at der er studerende med, men det er mange nye personer at forholde sig til.	Virkelig godt
	15	Har virkelig manglet en eller flere kontaktpersoner, nøglepersoner, som jeg kunne kontakte i tilfælde af usikkerhed. En der er der "for mig". Jeg håber stadig, at det kan lykkes. Det er aldrig for sent, og det vil være trygt. Har været ude for, at en lægesamtale har været helt uden forberedelse. Det er bare frustrerende.	Godt
	19	Blev forflyttet - og dette var ikke særlig velplanlagt. Afdelingerne talte ikke ordentligt sammen, hverken om medicin eller maskiner.	Intet svar



**Afsnit D1**




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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	8 Var indlagt flere gange, nok på grund af for lidt medicin, derfor utryg ved udskrivelse de første gange, men ikke sidste gang. Følte mig som "dronningen af Saba" grundet den meget venlige opmærksomhed hele tiden om min person. Virkelig god og dejligt hensyn til lille mig, har aldrig før oplevet det så skønt på et hospital. Stort hurra for hele personalet.	Virkelig godt
✎	10 Fra operationen og til opstart af den efterfølgende behandling, gik der 14 dage, og da jeg 14 dage senere havde kontakt med egen læge, havde hun endnu ikke fået udskrivningsoplysninger og kendte derfor ikke til min situation. I dag sidder jeg 10 uger efter sidste behandling med en oplevelse af, at jeg savner en afsluttende samtale med en læge. Jeg har efter sidste behandling haft en forværring af visse symptomer og nye spørgsmål er kommet til, som egen læge har lidt sværere ved at svare på, og nogle spørgsmål har jeg opgivet at få svar på. Jeg ved, jeg indkaldes til kontrol efter tre måneder, men har endnu ikke hørt noget. Jeg ved, jeg skal have en bestemt undersøgelse, men hvad vil de undersøge, når det hele er ryddet? Jeg har valgt at få kontrol på gynækologisk afdeling frem for onkologisk afdeling på grund af de mange lægeskift, usikkerhed med hensyn til hvor godt de er inde i min journal, og hvor langt lægen er i uddannelsen. Har oplevelsen af at være en "fabriksvare", da det er hurtigt ind og hurtigt ud, utidssvarende lokaler og dårlige parkeringsforhold.	Virkelig godt
✎	12 Jeg har hele tiden haft fornemmelse af tryghed ved at være i "gode hænder". Dejligt at møde kendte ansigter blandt personalet, når jeg indskrives. Har også haft stor tryghed ved at kunne kontakte personalet døgnet rundt. Tjenestevilligt og flinkt personale.	Virkelig godt
✎	15 Jeg har fået lidt blandet information om min behandling og min sygdom, sikkert på grund af en noget underlig histologi. Der findes ganske simpelt ikke noget materiale, der lige er målrettet min situation. Jeg er ikke utryg ved at forlade afdelingen - er blevet informeret grundigt og opfordret om at kontakte afdelingen over telefonen. Men jeg synes, at det er lidt bøvl at få kontakt med afdelingen, dels pga. en noget utydelig telefonsvarer og gentagelser. Jeg tænker på, at det ofte er mennesker i pressede situationer og med smerter, og hvad ved jeg, der har brug for hjælp. Det er med at ringe, mens man endnu har ressourcer tilbage :-)	Godt
✎	16 Jeg blev udskrevet, fordi jeg ikke kan tåle medicinen, da jeg blev meget syg af det.	Godt

## Afsnit D2





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet er arrogant. Men føler sig til besvær. Jeg kom fra anden afdeling og følte mig til besvær. De var ikke indstillet på at modtage "sådan en patient". De kunne ikke finde ud af at betjene "maskineriet". Det var ikke mere besværligt end en patient hurtigt kunne finde ud af det. Når maskinen ikke virkede kunne jeg fortælle det sure og vrantne personale. At det nok var sådan og sådan. Aftenpersonalet gik i noget der lignede nattøj og jeg oplevede, at jeg forstyrrede deres aftenhygge, meget sure.	Virkelig dårligt
2	Dejligt at møde personale, der er humørfyldte.	Virkelig godt
3	Super dygtige sygeplejersker - forstår at kommunikere med mennesker, og man føler sig taget i hånden. Lidt skarpere kommunikation fra lægesiden.	Virkelig godt
5	Isolation i forbindelse med behandling. De to isolationsstuer burde indrettes mere hyggeligt/hjemligt, og der burde være PC med internetadgang. Udvalget af tv-kanaler ikke tilstrækkeligt.	Godt
6	Blev indlagt om aftenen, var inden midnatstid til scanning. Jeg beundrer den gode stemning, der er på afdelingen - godt arbejdsmiljø.	Virkelig godt
7	Rengøring, især toiletter, dårligt.	Godt
8	Angående efterbehandling. Afdelingen fastsætter en tid til indlæggelse på afdeling D4 eksempelvis kl. 9.30. Behandling m.m. påbegyndes måske først kl. 13.00 eller lignende. Hvorfor kan den tid ikke overholdes bedre?? Træls for pårørende, der måske tager fri fra job for at tage med for at være støtte for patienten. Der er det nødvendigt og tage en hel fridag for en times behandling?!! TRÆLS!!!!	Godt
9	Dårligt på grund af lang ventetid til næste behandling. Selvom en læge NN rykker, skal man vente over tre måneder, det er for dårligt.	Virkelig godt
10	Der var en hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
11	Der var alt for mange læger. Ved stuegang skulle alle hver gang læse journalen - mange gange blev den kun i bedste fald skimmet - så det var nogle gange svært at føle sig tryk ved samtalen. Plejepersonalet gjorde et fantastisk stykke arbejde - både det rent praktiske, men også når der var brug for trøst og vejledning.	Godt
12	D4 og D2 fortjener ros. Enestående personale og en varm og god stemning.	Virkelig godt
14	Personalet er yderst kvalificeret og menneskeligt "fra portør til overlæge"!! Alle har udvist enorm stor forståelse for mine behov, uanset om det gjaldt ekstra smertestillende eller en snak og et glas rødvin, selv midt om natten. Mad, drikke & snack-udvalget er yderst velassorteret "24/7". "Hjemme bedst - D2 næstbedst". De madrasmuligheder. jeg fik tilbudt, var desværre UBRUGELIGE:(	Virkelig godt

-  15 Meget fint med de frivillige damer på afdelingen. Havde en ca. to timer lang, fin snak med en af dem, det var dejligt. Godt
-  16 UTROLIG hjælpsomt og tålmodigt personale, men transport med taxa er umenneskeligt. Godt
-  18 Jeg fik mulighed for at tage hjem den sidste aften og komme ind næste morgen til afsluttende undersøgelse. Det virkede fint - og afdelingen var klar med min journal tidligt næste morgen. Godt






## Afsnit D2

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Blev informeret grundigt af sygeplejerske NN, og hun gav sig tid til at svare på alle mine spørgsmål. Jeg følte mig vel modtaget og grundigt informeret og derfor klar til min behandling.	Virkelig godt
	6	Jeg kontaktede afdelingen pr. telefon på grund af smerter. Lægen bad mig komme for at blive indlagt på grund af smerterne. Personalet "stod på hovedet" for at lindre mine smerter. Det var en varm modtagelse.	Virkelig godt
	13	Jeg var forbavset over, at jeg blev så hurtigt og godt behandlet.	Godt
	19	Meget venligt, imødekommende og hjælpsomt personale.	Godt







**Afsnit D2**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Dårlig kommunikation afdelingerne imellem.	Virkelig dårligt
	3	Oplevede, at en ansat blot gik ind på min isolationsstue. Ikke en alvorlig fejl, men alligevel mærkeligt taget de skrappe isolationsregler i betragtning.	Virkelig godt
	10	Blodtransfusion.	Virkelig godt
	11	Manglende information om hvor alvorlig sygdommen var - spredning etc.	Godt
	17	En aftalt procedure blev ikke udført (henvisning til hospitalsfysioterapeut).	Intet svar

## Afsnit D2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Når man behandles på forskellige afdelinger, er der ingen, der føler sig ansvarlig - de flytter/skubber problemet. De føler intet ejerskab til processen.	Virkelig dårligt
	2 Jeg fik en bestemt behandling, og det var planlagt på klokkeslæt - super behandling af personalet på isolationsstuen.	Virkelig godt
	3 Jeg oplevede behandlingsforløbet meget positivt og med få kontaktpersoner, hvilket for mig var vigtigt. Mit behandlingsforløb var ikke kompliceret, men jeg oplevede alligevel at få forskellig information omkring restriktioner efter den givne behandling. En del af denne forvirring opstod på baggrund af, at nogle læger fortalte lidt, skriftlig information medtaget fra OUH samt anden information fra radio. medicinere. Jeg vil foreslå koordineret information de enkelte behandlingssteder imellem. Ift. Århus vil jeg foreslå, at man undersøges ved udskrivelsen og ikke først nogle dage senere. For mig ville det have givet en større sikkerhed ift. forholdsregler overfor mine børn f.eks. Men et meget positivt forløb vil jeg afslutningsvis sige!	Virkelig godt
	4 Blev sendt til en afdeling for at få lagt en sonde. De vidste ikke noget, og jeg blev sendt tilbage uden. Der fik jeg at vide, at jeg skulle have sonden i. Heldigvis blev der ikke behov for en sådan senere i forløbet. Kommunikation?	Godt
	10 Jeg fik selv forhindret en behandling.	Virkelig godt
	18 Var indlagt i isolation og derfor var kontakten til personalet meget lille.	Godt

## Afsnit D2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Flegmatisk holdning. Ingen papirer var parate. Ingen medicin var forberedt. Lang ventetid - uden viden om hvorfor. Ingen opfølgning efter udskrivning trods nye undersøgelser. Man skal selv rykke for tider - aftaler ved indlæggelsen overholdes ikke. Mon der er overblik over det samlede forløb? Jeg har bedt om tider - henvist til aftaler - rykker og rykker for aftaler.	Virkelig dårligt
3	Blev udskrevet af en læge NN. Jeg havde en kraftig gene, som jeg under indlæggelsen havde gjort opmærksom på, at jeg gerne ville have undersøgt, da den generede mig en del. Det synes jeg, blev negligeret ved udskrivelsen, og da han ikke umiddelbart vidste, hvad det var, følte jeg, han slog det hen. Det var lidt mærkeligt - gik til min praktiserende læge med problemet.	Virkelig godt
4	Jeg er næsten blind og kom hjem til en lejlighed med helt tomt køleskab. Hjemmeplejen kom efter to timer, men må ikke købe noget. Altså ingen drikke eller mad før sent næste dag. Jeg er ikke i stand til at gå i byen og købe ind.	Godt
6	Jeg fik lov til at være indskrevet, til jeg havde det psykiske overskud til at komme hjem.	Virkelig godt
10	Sygeplejen kom senere, end jeg havde regnet med.	Virkelig godt
11	Skete lidt for tidligt (på egen foranledning) - skyldes at jeg var nødt til at blive udskrevet for at kunne bistå min hustru, da hun under min indlæggelse skulle opereres.	Godt
12	Udskrivelsen lidt sjusket, da det var en weekend med nedskæring af personalet.	Virkelig godt
16	Var utroligt nervøs for at blive henvist til Silkeborg (er pt. indlagt på M3 Silkeborg, føler ikke, de er kompetente til at få en videre).	Godt
18	Nuklearafdeling og læger virkede meget kompetente, og var rigtig gode til at informere om behandlingen.	Godt

## Afsnit D3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Personalet er seriøse, professionelle og medfølende. Der gives tilstrækkelig information, hvis der ikke kan svares på spørgsmål, undersøger man svaret og vender tilbage. Man har altid indtryk af, at personalet har tilstrækkelig tid til at tale med én og til at trøste. Som noget negativt oplever jeg generelt, at den givne behandling er bagud i Danmark. Alt for bundet i konventioner, og der mangler VIDEN om anden behandling i udlandet, f.eks. Tyskland.	Godt
4	Jeg var meget tilfreds. Personalet arbejdede godt under de givne forhold. En enkelt gang manglede jeg at få mine tabletter, men efter påtale blev dette rettet. Enkelte glemte at præsentere sig og hilse.	Virkelig godt
5	Dejligt personale, som gør deres bedste for os syge hele tiden.	Virkelig godt
6	Jeg var meget tilfreds med de sygeplejersker, der behandlede mig, men lidt utilfreds med den lange ventetid, når jeg havde brug for at snakke med en læge. Jeg er stærkt utilfreds med den måde, man behandlede eller rettere sagt ikke behandlede mit problem på. Omgivelserne er som sådan nogle vel er. Generelt kunne jeg godt tænke mig, at man gjorde lidt mere ud af afdelingerne, så det ikke føles så sterilt (lidt mere hygge, farver, blomster, lænestole, sofaer med mere). Maden er en skændsel mod både syge og raske mennesker. Man burde fokusere meget mere på sund mad, der er godt for immunforsvaret. Maden i sig selv er jo lige til at blive syg af. Jeg savner mange flere friske grøntsager og mindre sukker og fedt.	Godt
8	Bliver altid modtaget med knus og kram, så føler man sig godt tilpas og ikke så nervøs.	Virkelig godt
9	Jeg var først indlagt på Randers Sygehus. Det var en meget dårlig oplevelse.	Virkelig godt





**Afsnit D3**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	2 Personalet optræder både professionelt og medfølelse. Der gives grundig information om behandlingsforløbet.	Godt
✎	4 Det var en positiv oplevelse, når det nu ikke kunne være anderledes. Kendt med afdelingen og personalet. Følte mig velkommen og godt behandlet og modtaget.	Virkelig godt
✎	6 Har været indlagt flere gange, og har også oplevet, at selvom man på afdelingen vidste allerede dagen før, at jeg skulle komme, måtte jeg vente på en sengeplads i flere timer.	Godt
✎	7 Af egen læge behandlet som cancerpatient. Nogle dage efter undersøgt og opereret. Nogle dage senere besked på, at der var cancer og spredning. Få dage efter indlagt og begyndt behandling. Yderligere få dage efter behandling tilrettelagt og i gang.	Godt
✎	8 Et dygtigt og sødt personale, som jeg føler mig godt tilpas sammen med.	Virkelig godt

### Afsnit D3

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Forskellig behandling fra dag til dag.	Godt
	4	En enkelt gang fik jeg min medicin for sent på grund af en akut opstået indlæggelse. Dette var okay.	Virkelig godt





## Afsnit D3

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Jeg føler, at jeg godt kunne have været flyttet til kirurgisk afdeling hurtigere til operation.	Godt
✎ 4	Jeg blev flyttet ud på Skejby, da der skulle lægges et andet dræn. Dette fungerede fint, men der var problemer, da drænet var fjernet. Såret var ikke syet ordentlig sammen, så jeg måtte retur til Skejby og have dette ordnet.	Virkelig godt
✎ 5	Det tyder på, at det går den rigtige vej.	Virkelig godt
✎ 6	Har været indlagt flere gange for det samme problem. Spurgte gentagne gange, om dette problem kunne løses, men jeg fik et "nej" hver gang. Blev til sidst proppet med medicin for at kunne udholde smerterne og havde udsigt til formentlig at skulle dø på denne måde. Tog derfor på egen hånd til udlandet, hvor de løste problemet med det samme. Har her, nogle måneder efter hjemkomsten, stadig ingen problemer, og har det bedre end nogensinde i mit sygdomsforløb! Tilbagefaldende er oven i købet blevet markant mindre - dette er ikke sket det seneste år med den behandling, jeg har fået i Danmark.	Godt






### Afsnit D3

#### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
1	Jeg synes, at jeg har fået en førsteklasses behandling, og jeg er yderst tilfreds med hospitalsvæsenet.	Intet svar
	2 Jeg mener, alle kræftpatienter kunne have gavn af grundig og individuel kostvejledning, evt. individuel kostplan.	Godt
	5 Det foregik stille og roligt. Med en aftale om at jeg skal i MR-scanneren en dag. Jeg var for nervøs, lider af fobi, som gjorde, at jeg ikke kom i den den dag.	Virkelig godt
	7 Særdeles flot forløb og behandling.	Godt

**Afsnit D4**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Plejepersonalet udviste meget stort engagement og omsorg for den enkelte. Gjorde noget ekstra for, at man skulle føle sig velkommen og skabe tryghed i den svære tid.	Godt
	3	Alt i alt synes jeg, at afdelingen virker meget omsorgsfuld og tager hånd om de indlagte patienter.	Godt
	5	Afdeling D4 sørger for, at du får svar på ALLE de spørgsmål, du måtte have, og sætter dig i kontakt med personale, der kan hjælpe dig. Deres personale er fantastisk på D4!	Virkelig godt
	6	Meget sødt personale.	Virkelig godt
	7	Jeg vil gerne rose personalet for kompetence og empati.	Godt

## Afsnit D4

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	I et par måneder havde jeg symptomer, der forværredes hver dag. Kunne ikke holde ud at komme udenfor. Henvist til lungemedicinsk afdeling. Vanskeligt at tyde almindelige røntgenbilleder. Efter undersøgelse mente en ekspert, at jeg havde en lidelse, hvorefter jeg blev overført til onkologisk afdeling. Ambulante besøg og andre behandlinger mente man ville være gavnlige på sigt, og jeg modtog første samme dag. Det gik godt i flere dage, hvorefter jeg blev meget syg og indlagt på onkologisk afdeling. Modtog andre behandlinger samt mange "skræddersyede" behandlinger fra en anden afdeling baseret på tidligere prøver. Efter et par uger hjemsendt.	Godt
5	Jeg blev informeret om mit akutte problem på en måde, som er let forståelig for en patient, af en læge. Dette er rart, når man nu allerede er stresset! Rigtig god modtagelse!	Virkelig godt
7	Meget kompetent behandling både før og ved indlæggelsen.	Godt
8	Jeg er altid blevet venligt modtaget ved indlæggelse og behandling.	Intet svar
10	Meget tilfreds med forløbet fra jeg var hos egen læge til hurtig undersøgelse på Randers Sygehus. Derefter til Århus Universitetshospital, hvor jeg følte, jeg var i første række.	Virkelig godt






**Afsnit D4**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Fik lagt CVK unødvendigt.	Godt
	6	Forskellige svar på noget.	Virkelig godt
	9	Fik drysset tobak ned i sår ved forbindingskifte.	Dårligt

## Afsnit D4


## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Bivirkningerne var meget værre end forventet. Fik alle de komplikationer, man kunne få! Godt tilrettelagt, men megen ventetid på transport mellem Nørrebrogade og Tage-Hansens Gade. Personalet virkede ligeglade hermed.	Godt
	2	Ved mange besøg har vi haft samtaler med næsten ligeså mange læger.	Intet svar
	5	Har haft nogle fantastiske sygeplejersker, som formåede at "give deres tid" på trods af, at de løber rundt og har travlt. Jeg mærkede ikke på noget som helst tidspunkt, at de kunne være stressede. Specielt sygeplejerskerne på D4 Nørrebrogade. Sikken en menneskelighed. Bravo!	Virkelig godt
	7	Med hensyn til udlevering af medicin: fik om morgenen udleveret medicin, som jeg fik aftenen før, og som jeg kun skal have om aftenen, og som jeg selv havde med, da jeg bedst kan tåle et bestemt mærke.	Godt
	8	Jeg får jævnligt kemo samt nogle gange anden behandling og har fået en meget god behandling. Tak for det.	Intet svar



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**




**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>
	1	Alt var perfekt.

**Patientens  
samlede  
indtryk**  
Virkelig godt

## Patienthotellet ØD

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg har kun mødt professionelt personale igennem hele mit behandlingsforløb. Personalet var altid positive og smilende og tog sig altid tid til at snakke, hvis man havde brug for det. Stor ros til dem. I det hele taget stor ros til vores sundhedssystem. Jeg har kun mødt personale, som har gjort alt, hvad de kunne. Jeg håber det viderebringes til personalet.	Virkelig godt
	4	Følte hele tiden, jeg var i de bedste hænder, undtagen lige den afsluttende samtale, men én person skal ikke ødelægge et formidabelt forløb i alle andre henseender. Jeg er dybt taknemmelig.	Virkelig godt
	10	Både på patienthotellet samt i forbindelse med min behandling, fik man en varm og hjertelig behandling. I forhold til min behandling, var det svært at overholde behandlingstiderne - kunne ofte vente ½ time - mere eller mindre.	Virkelig godt



## Patienthotellet ØD

### Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Efter forsamtale havde jeg en kontaktsygeplejerske, som jeg kunne ringe til før behandlingens start.	Godt
2	Jeg var i ambulans behandling i nogle måneder. Indlagt på patienthotellet ca. halvanden uge sidst i forløbet.	Virkelig godt
4	Boede på patienthotellet i en halv måned ca., og fik mange behandlinger i denne periode. Virkede som en perfekt måde for mig.	Virkelig godt
5	Den kontaktsygeplejerske, som jeg havde en halv times samtale med ved indlæggelsen, kunne spares uden konsekvenser.	Virkelig godt
8	Jeg var indlagt på patienthotellet.	Godt
9	Jeg blev indlagt på patienthotellet. Det betød alt for mig, at jeg kunne være indlagt der. Det gav mig tryghed, og det dygtige og professionelle personale var der altid til at lytte til mig og til at besvare mine spørgsmål omkring min sygdom. Der var en fantastisk god kontakt mellem personalet og min faste kontaktperson på sygehusets afdeling.	Virkelig godt
10	Jeg oplevede en MEGET lang ventetid, fra jeg konsulterede egen læge i sommeren til første samtale med speciallæge tre måneder senere - denne læge henviser mig til Århus sygehus. Indlæggelse på selve sengeafdelingen var sidst på efteråret, hvor jeg blev opereret. Fik en ualmindelig god behandling her. Denne periode som undersøgelsen omhandler, er jeg indlagt på patienthotellet på grund af jeg skal have mange yderligere behandlinger.	Virkelig godt
11	Fantastisk modtagelse. Jeg følte mig tryk med det samme.	Virkelig godt
12	Der var et stort smøleri med hensyn til overflytning fra et sygehus til Århus. Fik at vide at min journal ville ligge på skrivebordet i Århus mandag morgen. Men der gik 14 dage, inden der var en løsning - trods gentagne opringninger. Sagen blev bare kastet rundt, og det var under al kritik.	Godt

**Patienthotellet ØD**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Måske forkerte stråler den sidste dag.	Virkelig godt
	10	Denne periode her i behandling - ingen medicin.	Virkelig godt




**Patienthotellet ØD**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 4	Har stor respekt for behandlingspersonalet og kontaktsygeplejersken. Alle var kompetente og rasende søde! Og de gjorde mig rask!	Virkelig godt
✎ 6	Under mit forløb har jeg været heldig at bo på patienthotellet det meste af tiden. Alt personale har været "super" over for mig - ligeledes i "stråleafdelingen". Jeg har fortalt alt til familie og venner, hvilken god behandling, jeg har fået af alle.	Virkelig godt
✎ 7	Jeg fik tilbudt en behandling mod min lidelse. Jeg var ikke begejstret for det første af behandlingens virkning, da jeg stadig havde lidelsen, men som lægen sagde, kunne den sidste del af behandlingen måske klare resten, Det gik dog helt galt, bl.a. diarré i lang tid og andre bivirkninger. Det kunne jeg godt have undværet, det har helt forandret min og min families tilværelse.	Virkelig godt
✎ 10	Meget venligt og forstående personale tilknyttet min behandling.	Virkelig godt

## Patienthotellet ØD

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b> 1 Virkelig godt: havde en kontaktsygeplejerske i forbindelse med behandlingen. Havde samtidig en kontaktsygeplejerske i forbindelse med mit ophold på patienthotel og min totale situation. Vigtigt: alt personale var venlige og varme. Det er en forudsætning for at den ubehagelige behandling kunne gennemgås og udholdes.	Godt
	4 Samtale med NN ved start: super Kontaktsygeplejerske i hele forløbet: super Samtale med NN ved afslutning: katastrofe (totalt ny person for mig og min kone og intetsigende i denne vigtige samtale. En forskertyper uden flair for at omgås patienter).	Virkelig godt
	10 Efter udskrivelsen skal jeg til kontrol hver tredje måned - har på denne måde kontakt til afdelingen. Efter afslutningen af behandlingen, blev jeg af min kontaktsygeplejerske orienteret om, at jeg altid var velkommen til at kontakte afdelingen for spørgsmål.	Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>8</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>8</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.