

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Plastikkirurgisk Afdeling Z  
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.....	84
	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:	131
Besvarelser fra afdelingens patienter:	93
Afdelingens svarprocent:	71%

### 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).

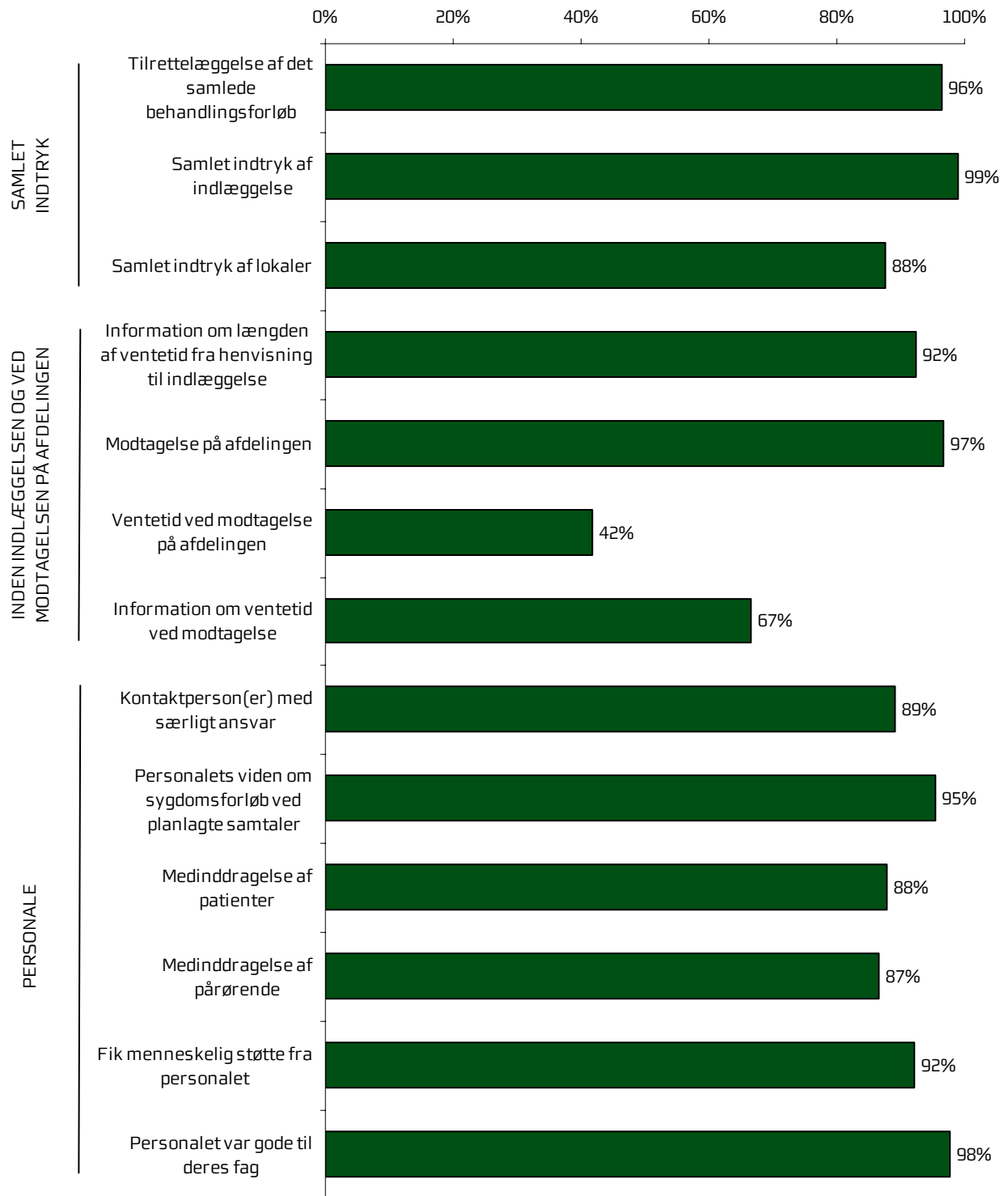


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

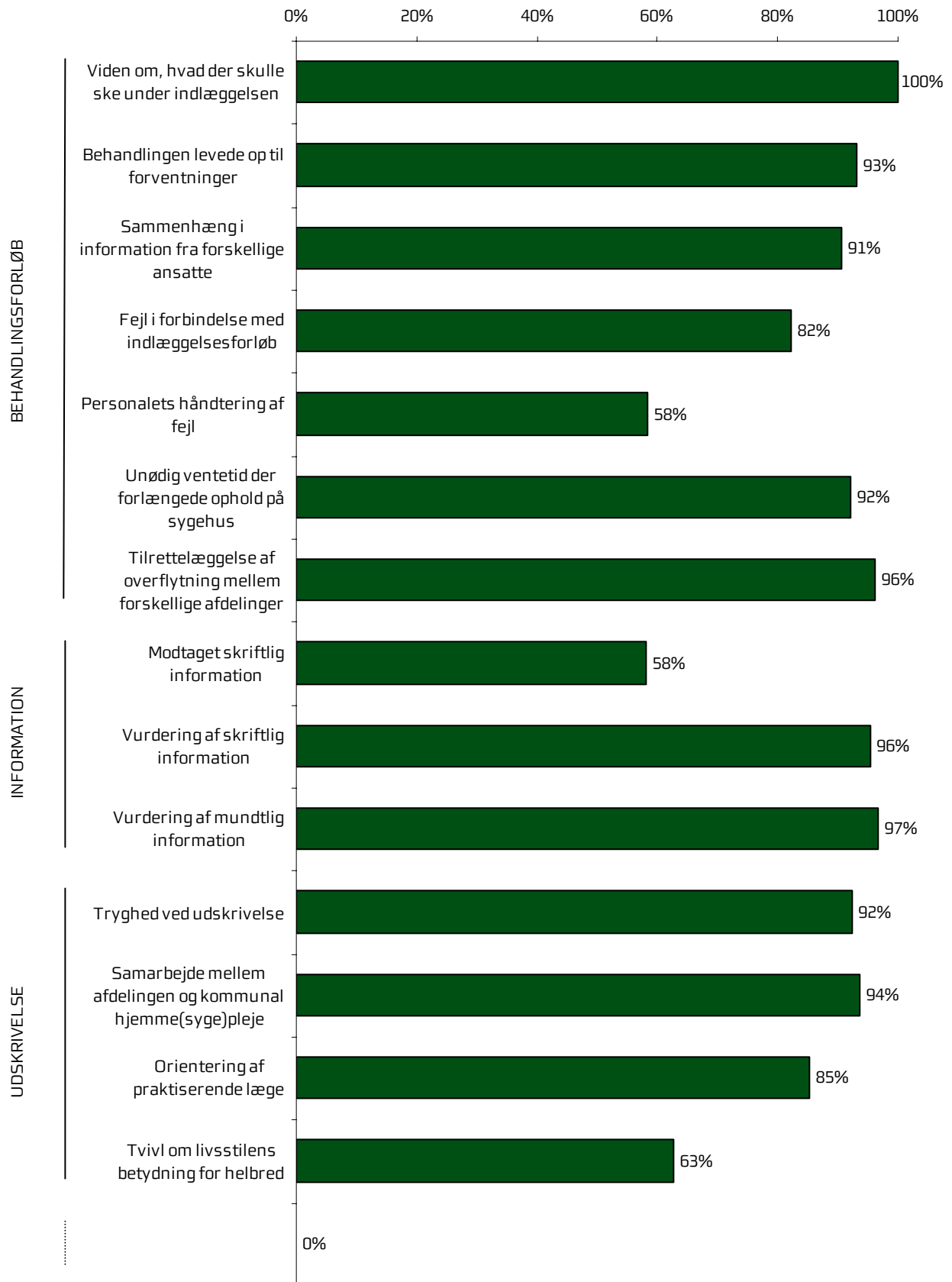
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

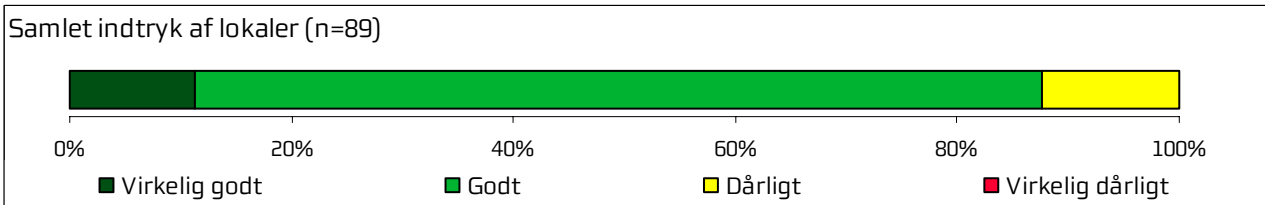
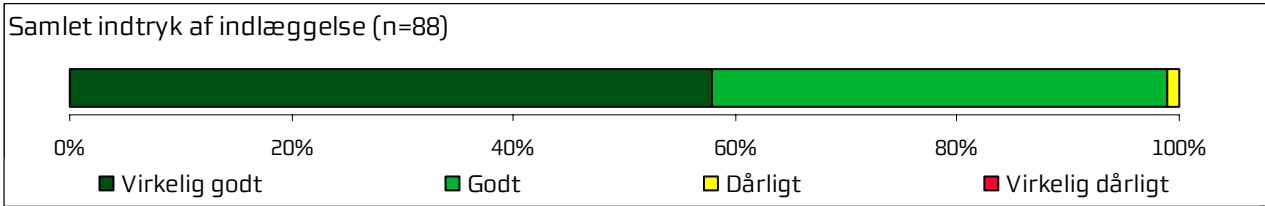
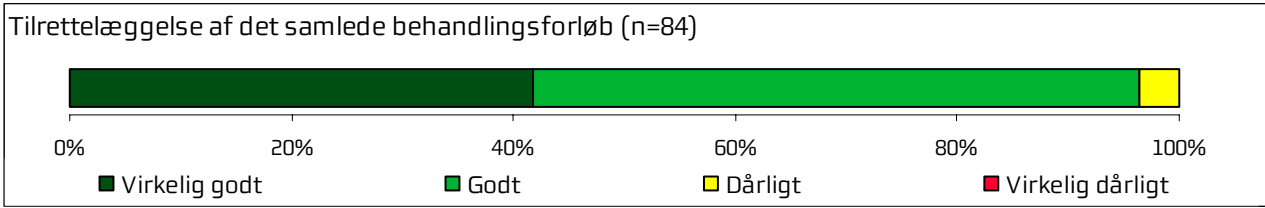
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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

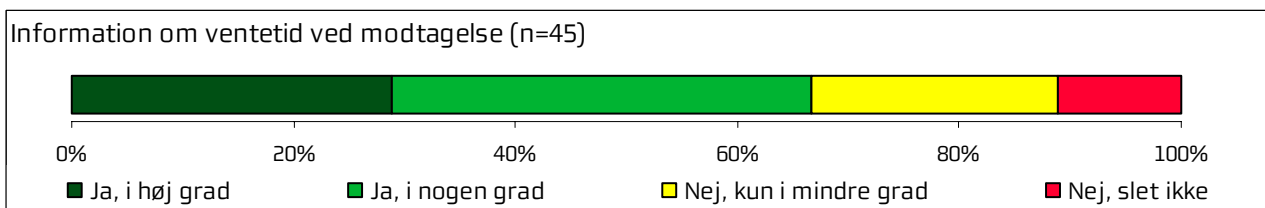
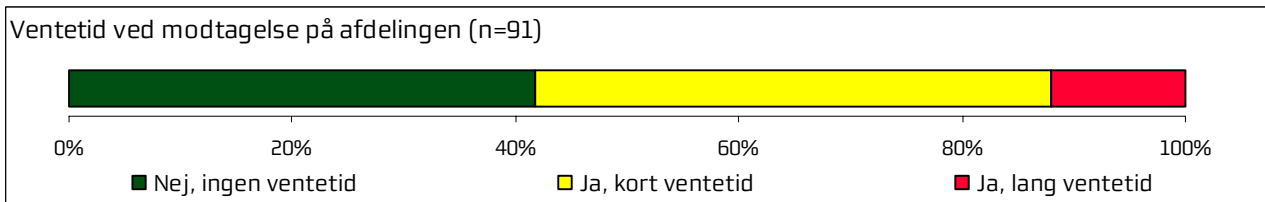
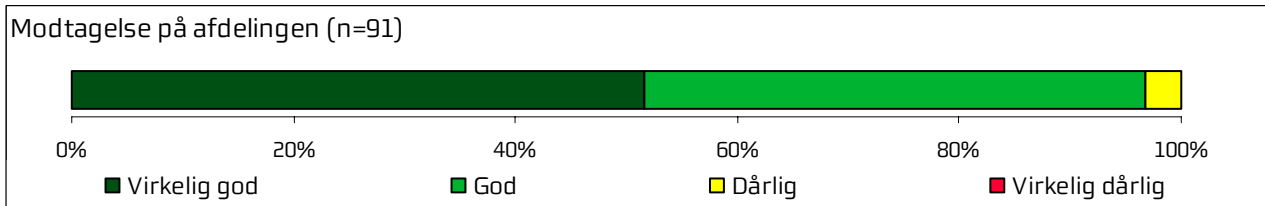
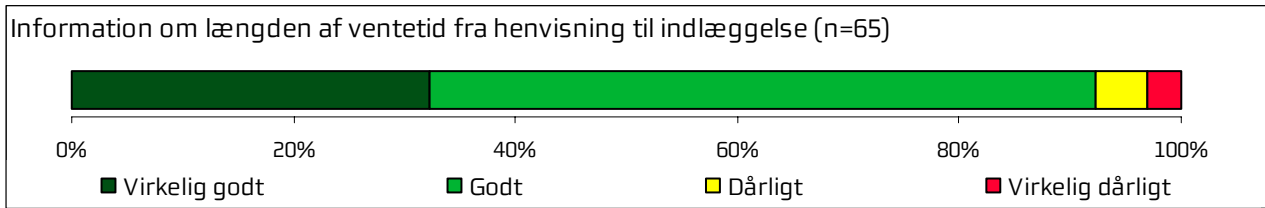




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	99%	82%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88%	-	-	92%	62%*	76%*

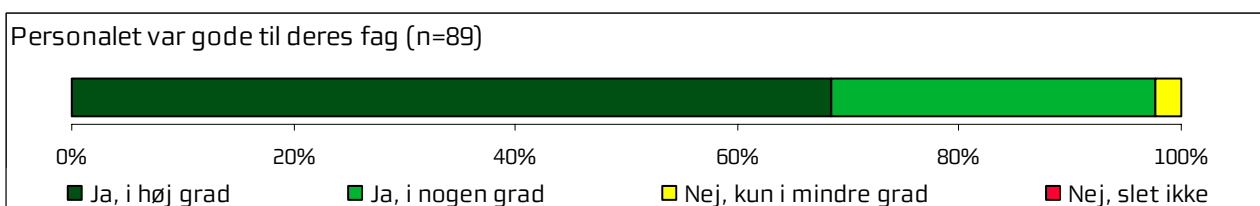
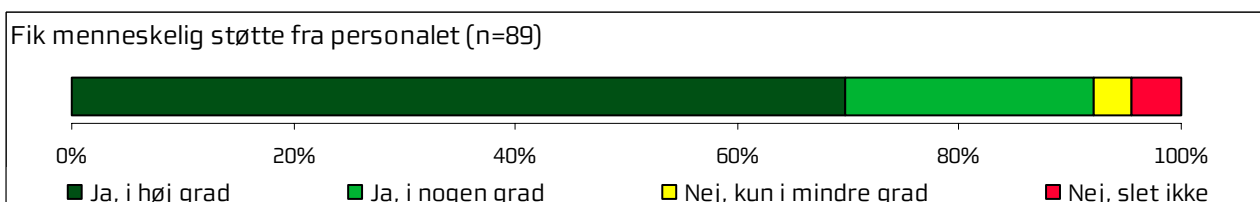
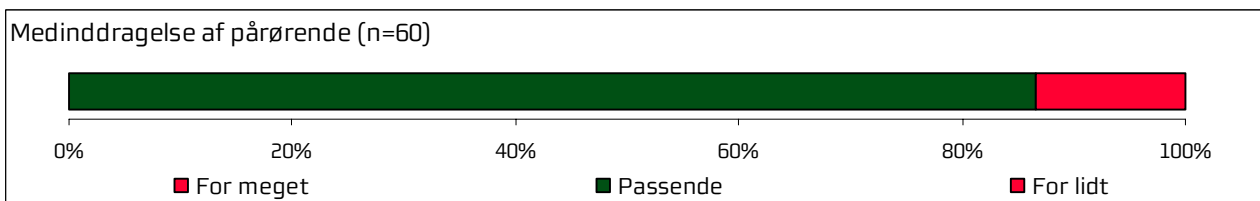
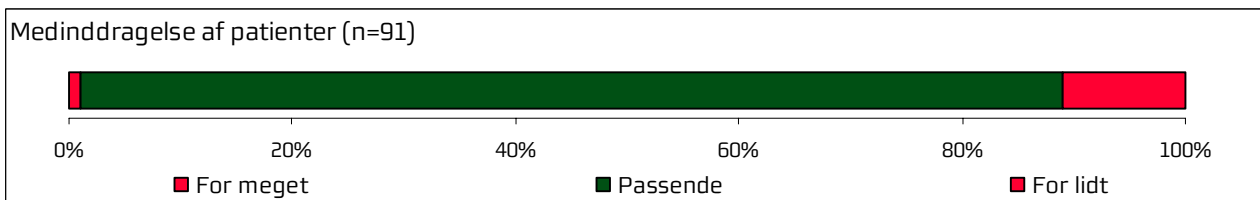
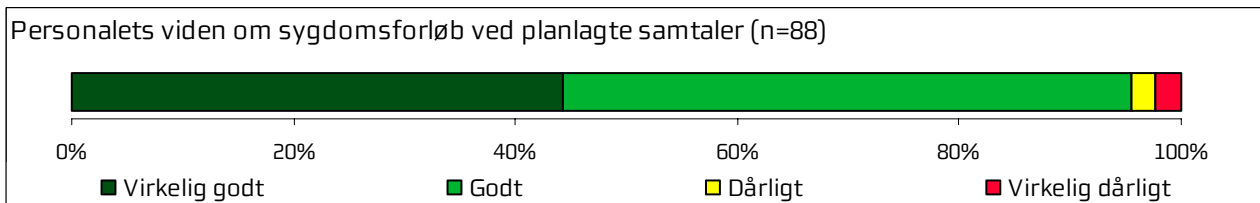
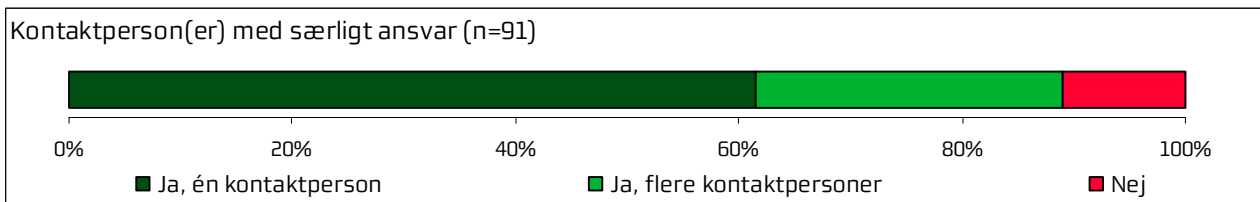
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	92%	-	-	100%*	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	42%	-	-	68%*	32%	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67%	-	-	79%	54%	66%

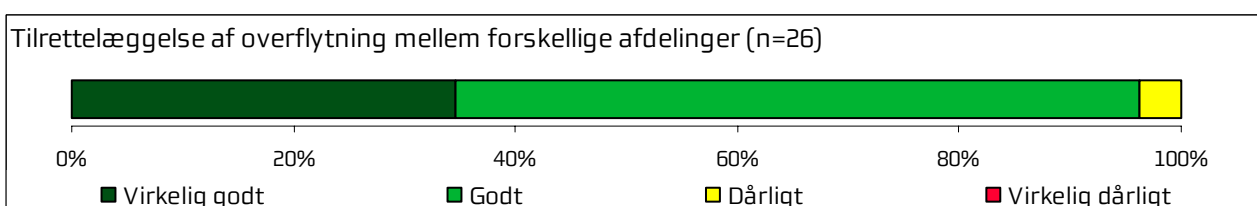
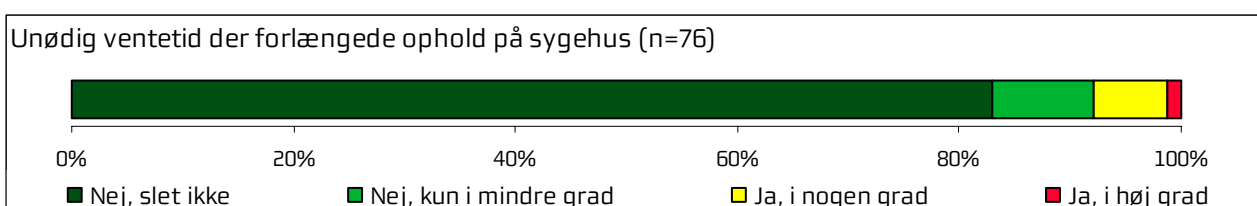
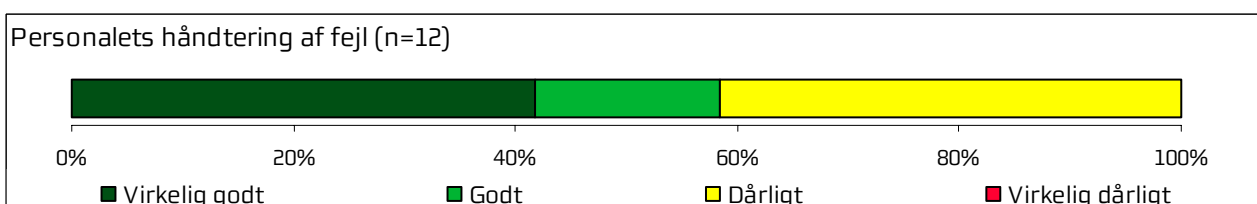
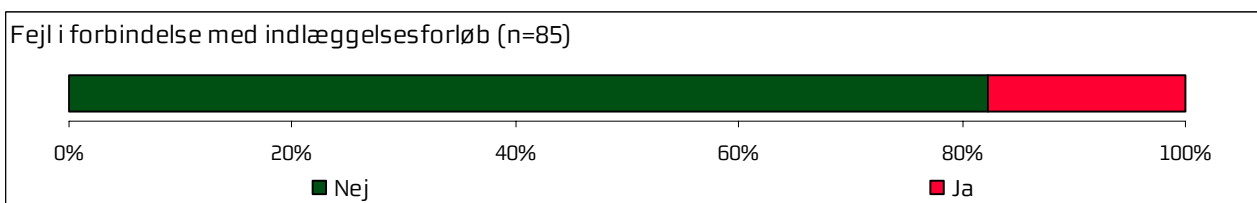
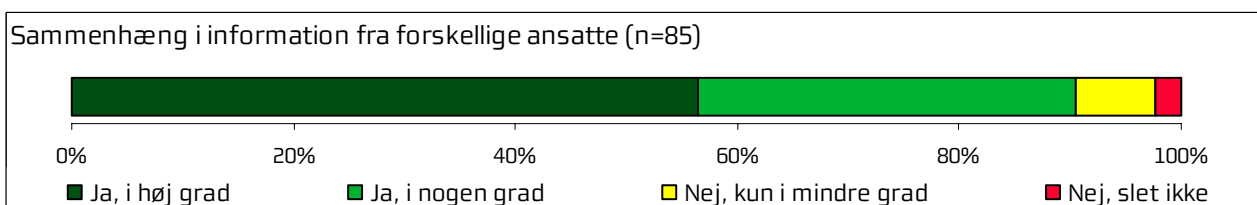
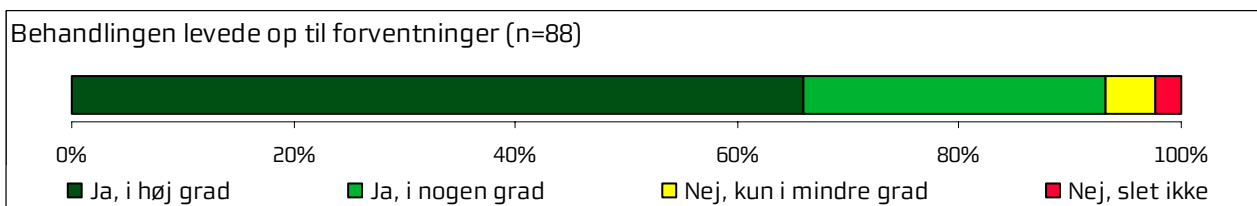
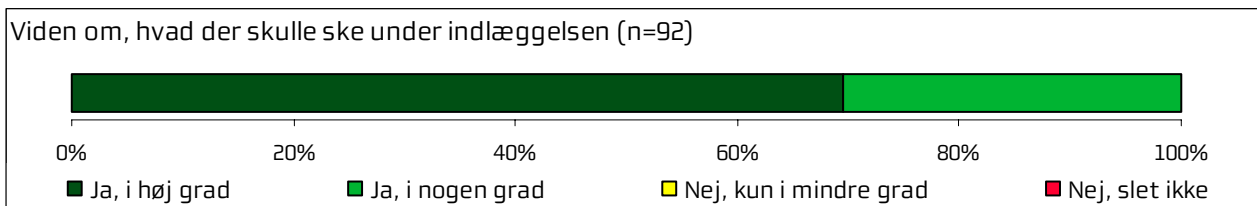
### 4.3 Personale



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?	89%	-	-	91%	70%*	81%*
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?	88%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	92%	73%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	92%*	96%

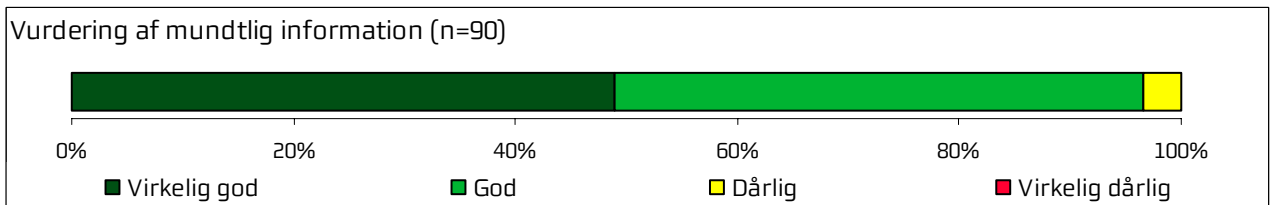
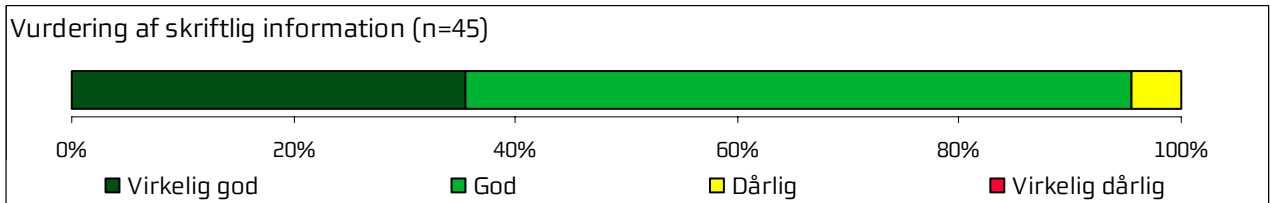
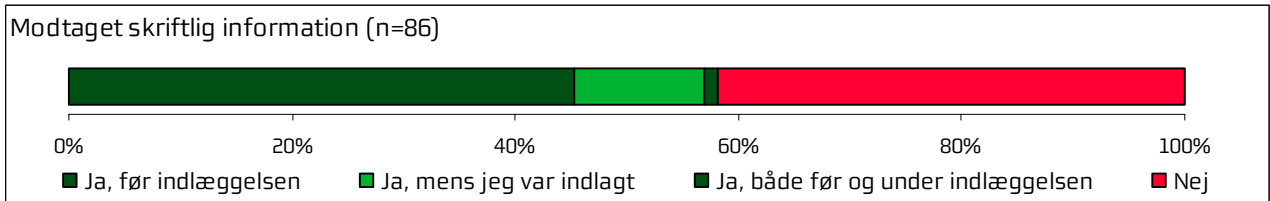
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	100%	-	-	97%	77%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91%	-	-	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?	58%	-	-	90%	49%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92%	-	-	96%	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	76%*	88%

## 4.5 Information

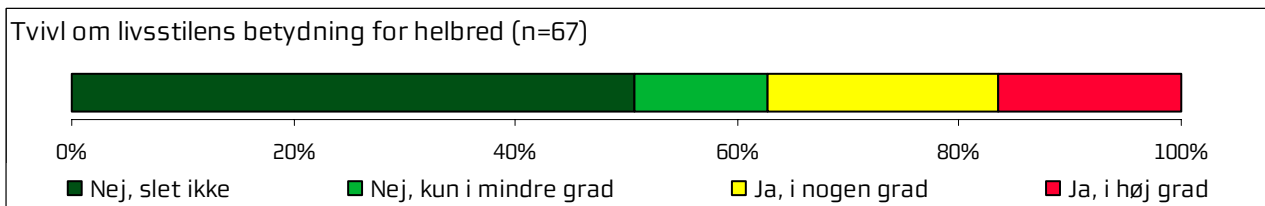
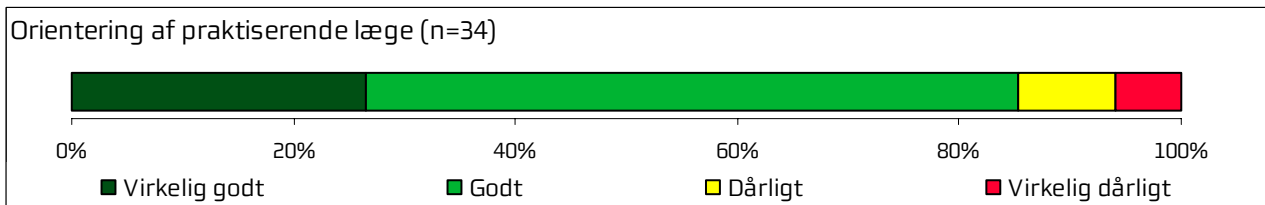
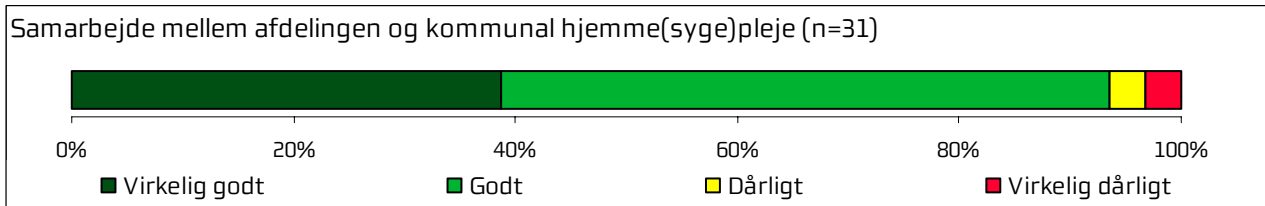
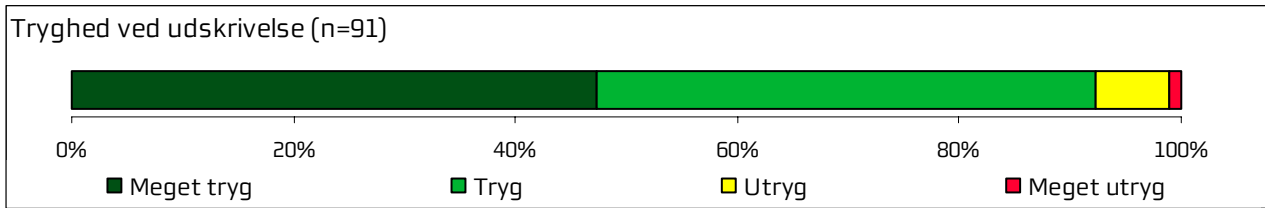




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	58%	-	-	68%	39%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	81%*	91%

## 4.6 Udskrivelse

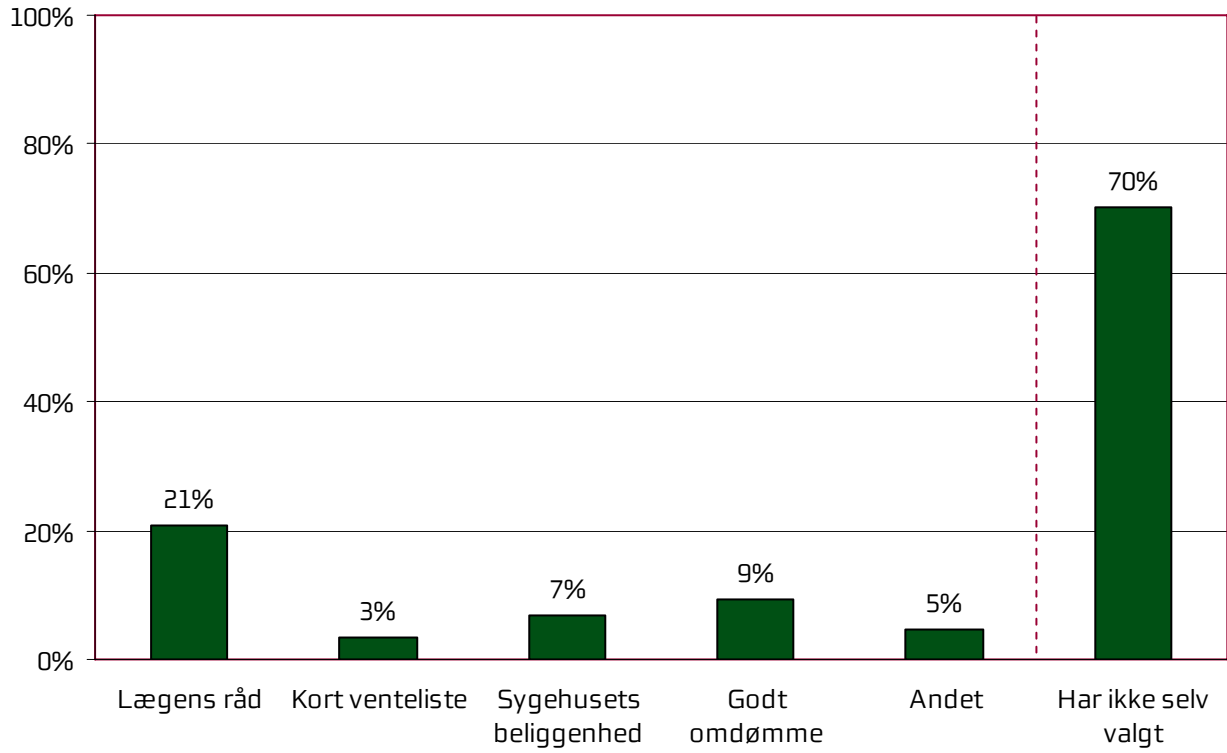


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92%	-	-	95%	79%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	94%	-	-	95%	75%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85%	-	-	97%	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63%	-	-	81%*	66%	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	Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
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** 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** 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

## 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) 71 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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)		<b>93</b>	<b>131</b>
Køn	Mand	41%	42%
	Kvinde	59%	58%
Alder	0-19 år	4%	5%
	20-39 år	8%	6%
	40-59 år	41%	45%
	60-79 år	34%	31%
	80 år eller derover	13%	14%

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 oplistede 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		93	100
Alder	<b>0-19</b>	4	4%
	<b>20-39</b>	7	8%
	<b>40-59</b>	38	41%
	<b>60-79</b>	32	34%
	<b>80-</b>	12	13%
Køn	<b>Mand</b>	38	41%
	<b>Kvinde</b>	55	59%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	81	93%
	<b>Pårørende</b>	6	7%
Modersmål	<b>Dansk</b>	83	94%
	<b>Ikke dansk</b>	5	6%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	4	5%
	<b>Planlagt</b>	84	95%
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	7	8%
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	85	92%

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		42	55	4	0	84	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	67	33	0	0	6	0
	<b>40-59</b>	35	59	5	0	37	1
	<b>60-79</b>	55	45	0	0	29	0
	<b>80-</b>	0	100	0	0	8	3
Køn	<b>Mand</b>	45	52	3	0	33	4
	<b>Kvinde</b>	39	57	4	0	51	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	54	3	0	79	1
	<b>Pårørende</b>	33	33	33	0	3	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	56	3	0	78	4
	<b>Ikke dansk</b>	60	20	20	0	5	0
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	41	55	4	0	76	4
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	33	67	0	0	6	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	54	4	0	78	4

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		58	41	1	0	88
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	83	17	0	0	6
	<b>40-59</b>	58	39	3	0	38
	<b>60-79</b>	62	38	0	0	29
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11
Køn	<b>Mand</b>	57	43	0	0	37
	<b>Kvinde</b>	59	39	2	0	51
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	38	1	0	80
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	41	1	0	82
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	58	41	1	0	80
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	6
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	59	40	1	0	82

**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		11	76	12	0	89
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	17	83	0	0	6
	<b>40-59</b>	8	74	18	0	38
	<b>60-79</b>	13	73	13	0	30
	<b>80-</b>	9	91	0	0	11
Køn	<b>Mand</b>	16	73	11	0	37
	<b>Kvinde</b>	8	79	13	0	52
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	75	12	0	81
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	10	77	13	0	83
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	11	77	12	0	81
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	33	67	0	0	6
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	10	77	13	0	83

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		32	60	5	3	65	10	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>20-39</b>	14	86	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	26	65	4	4	23	8	
	<b>60-79</b>	46	50	0	4	24	1	
	<b>80-</b>	29	57	14	0	7	1	
Køn	<b>Mand</b>	41	52	4	4	27	2	
	<b>Kvinde</b>	26	66	5	3	38	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	60	3	2	58	8	
	<b>Pårørende</b>	0	60	20	20	5	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	59	3	3	59	10	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	32	60	5	3	65	10	
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	40	60	0	0	5	1	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	31	61	5	3	59	9	



**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		52	45	3	0	91	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7	0
	<b>40-59</b>	51	41	8	0	37	0
	<b>60-79</b>	59	41	0	0	32	0
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	49	43	8	0	37	0
	<b>Kvinde</b>	54	46	0	0	54	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	45	3	0	80	0
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	46	4	0	82	0
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	52	45	4	0	83	0
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	49	47	4	0	83	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		42	46	12	91	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	3	1
	<b>20-39</b>	43	43	14	7	0
	<b>40-59</b>	21	61	18	38	0
	<b>60-79</b>	63	28	9	32	0
	<b>80-</b>	55	45	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	37	53	11	38	0
	<b>Kvinde</b>	45	42	13	53	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	48	12	81	0
	<b>Pårørende</b>	80	20	0	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	45	12	83	0
	<b>Ikke dansk</b>	0	75	25	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	41	46	13	83	1
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	57	43	0	7	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	41	46	13	83	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		29	38	22	11	45	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	43	25	21	11	28	1
	<b>60-79</b>	0	63	38	0	8	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	27	36	27	9	22	0
	<b>Kvinde</b>	30	39	17	13	23	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	37	22	12	41	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	36	21	13	39	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Planlagt</b>	27	39	22	12	41	1
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	29	36	24	12	42	1

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		62	27	11	91
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	43	29	29	7
	<b>40-59</b>	58	34	8	38
	<b>60-79</b>	72	16	13	32
	<b>80-</b>	60	30	10	10
Køn	<b>Mand</b>	68	27	5	37
	<b>Kvinde</b>	57	28	15	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	28	11	80
	<b>Pårørende</b>	67	17	17	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	28	11	82
	<b>Ikke dansk</b>	80	0	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	60	29	12	84
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	29	43	29	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	64	27	10	83

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		44	51	2	2	88	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	80	20	0	0	5	2	
	<b>40-59</b>	47	47	3	3	38	0	
	<b>60-79</b>	45	52	0	3	31	1	
	<b>80-</b>	0	91	9	0	11	0	
Køn	<b>Mand</b>	37	58	3	3	38	0	
	<b>Kvinde</b>	50	46	2	2	50	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	51	1	1	79	2	
	<b>Pårørende</b>	20	40	20	20	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	52	2	2	81	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Planlagt</b>	44	51	3	3	80	3	
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	6	1	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	43	52	2	2	81	2	

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	88	11	91
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	0	86	14	7
	<b>40-59</b>	0	89	11	38
	<b>60-79</b>	3	88	9	32
	<b>80-</b>	0	80	20	10
Køn	<b>Mand</b>	3	86	11	37
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	90	10	81
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	89	11	83
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	1	87	12	83
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	0	88	12	83

**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	87	13	60	31
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	0	100	0	4	3
	<b>40-59</b>	0	83	17	23	15
	<b>60-79</b>	0	100	0	22	9
	<b>80-</b>	0	43	57	7	4
Køn	<b>Mand</b>	0	77	23	26	12
	<b>Kvinde</b>	0	94	6	34	19
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	87	13	52	28
	<b>Pårørende</b>	0	80	20	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	85	15	54	28
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	3	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	3	1
	<b>Planlagt</b>	0	85	15	55	28
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	6	1
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	0	85	15	53	30

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		70	22	3	4	89	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>20-39</b>	100	0	0	0	7	0
	<b>40-59</b>	59	32	5	3	37	1
	<b>60-79</b>	81	16	0	3	32	0
	<b>80-</b>	50	20	10	20	10	1
Køn	<b>Mand</b>	69	22	6	3	36	2
	<b>Kvinde</b>	70	23	2	6	53	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	24	4	4	80	1
	<b>Pårørende</b>	75	0	0	25	4	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	21	4	5	81	2
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	69	22	4	5	81	3
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	69	22	4	5	81	3



**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		69	29	2	0	89	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>40-59</b>	55	42	3	0	38	0
	<b>60-79</b>	90	10	0	0	30	2
	<b>80-</b>	40	50	10	0	10	0
Køn	<b>Mand</b>	59	35	5	0	37	0
	<b>Kvinde</b>	75	25	0	0	52	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	32	0	0	79	2
	<b>Pårørende</b>	50	17	33	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	30	2	0	81	2
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	69	28	2	0	81	2
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	68	30	2	0	81	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</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>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		70	30	0	0	92	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>40-59</b>	61	39	0	0	38	0
	<b>60-79</b>	78	22	0	0	32	0
	<b>80-</b>	64	36	0	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	71	29	0	0	38	0
	<b>Kvinde</b>	69	31	0	0	54	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	30	0	0	81	0
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	30	0	0	83	0
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Planlagt</b>	71	29	0	0	84	0
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	69	31	0	0	84	0

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

		<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</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>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		66	27	5	2	88	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	58	36	3	3	36	2	
	<b>60-79</b>	90	7	3	0	30	2	
	<b>80-</b>	36	45	9	9	11	0	
Køn	<b>Mand</b>	66	24	5	5	38	0	
	<b>Kvinde</b>	66	30	4	0	50	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	27	4	0	77	4	
	<b>Pårørende</b>	33	17	17	33	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	25	4	3	80	3	
	<b>Ikke dansk</b>	25	50	25	0	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Planlagt</b>	64	29	5	3	80	4	
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	65	28	5	3	80	4	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		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		56	34	7	2	85	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>40-59</b>	44	39	14	3	36	2	
	<b>60-79</b>	77	20	0	3	30	2	
	<b>80-</b>	25	63	13	0	8	1	
Køn	<b>Mand</b>	45	45	6	3	33	3	
	<b>Kvinde</b>	63	27	8	2	52	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	36	8	3	77	3	
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	4	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	36	8	3	78	4	
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	0	0	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Planlagt</b>	55	35	8	3	78	5	
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	43	57	0	0	7	0	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	57	32	8	3	77	5	

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		96	4	71	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	100	0	5	1
	<b>40-59</b>	91	9	33	2
	<b>60-79</b>	100	0	21	9
	<b>80-</b>	100	0	8	1
Køn	<b>Mand</b>	93	7	28	7
	<b>Kvinde</b>	98	2	43	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	62	12
	<b>Pårørende</b>	100	0	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	65	12
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	2	1
	<b>Planlagt</b>	97	3	66	11
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	100	0	6	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	95	5	64	13

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		93	7	81
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4
	<b>20-39</b>	100	0	5
	<b>40-59</b>	88	12	34
	<b>60-79</b>	97	3	30
	<b>80-</b>	88	13	8
Køn	<b>Mand</b>	94	6	33
	<b>Kvinde</b>	92	8	48
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	72
	<b>Pårørende</b>	100	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	75
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	3
	<b>Planlagt</b>	93	7	75
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	100	0	6
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	92	8	74

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		94	6	80
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4
	<b>20-39</b>	100	0	6
	<b>40-59</b>	88	12	33
	<b>60-79</b>	97	3	30
	<b>80-</b>	100	0	7
Køn	<b>Mand</b>	94	6	32
	<b>Kvinde</b>	94	6	48
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	71
	<b>Pårørende</b>	100	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	73
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	3
	<b>Planlagt</b>	93	7	74
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	100	0	6
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	93	7	73

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		94	6	34
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	-	-	3
	<b>40-59</b>	86	14	14
	<b>60-79</b>	100	0	11
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	91	9	11
	<b>Kvinde</b>	96	4	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	31
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	32
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	1
	<b>Planlagt</b>	94	6	32
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	100	0	5
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	93	7	29



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		42	17	42	0	12	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	40	20	40	0	10	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	33	17	50	0	6	1
	<b>Kvinde</b>	50	17	33	0	6	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	17	42	0	12	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	17	42	0	12	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Planlagt</b>	30	20	50	0	10	1
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	17	42	0	12	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		83	9	7	1	76	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	100	0	0	0	7	0
	<b>40-59</b>	78	13	9	0	32	3
	<b>60-79</b>	92	0	8	0	25	2
	<b>80-</b>	67	33	0	0	9	0
Køn	<b>Mand</b>	77	16	6	0	31	2
	<b>Kvinde</b>	87	4	7	2	45	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	84	10	6	0	68	4
	<b>Pårørende</b>	75	0	0	25	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	85	10	4	0	68	5
	<b>Ikke dansk</b>	60	0	20	20	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Planlagt</b>	83	9	7	1	70	5
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	80	0	20	0	5	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	84	10	4	1	70	5

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		35	62	4	0	26	57
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	2
	<b>20-39</b>	0	100	0	0	1	6
	<b>40-59</b>	31	63	6	0	16	21
	<b>60-79</b>	67	33	0	0	6	20
	<b>80-</b>	0	100	0	0	2	8
Køn	<b>Mand</b>	50	50	0	0	12	22
	<b>Kvinde</b>	21	71	7	0	14	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	57	4	0	23	50
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	52	5	0	21	53
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	3
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>Planlagt</b>	32	64	5	0	22	56
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	0	4	2
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	43	52	5	0	21	55

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		45	12	1	42	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	57	0	0	43	7
	<b>40-59</b>	54	8	0	38	37
	<b>60-79</b>	45	14	3	38	29
	<b>80-</b>	22	11	0	67	9
Køn	<b>Mand</b>	51	11	0	37	35
	<b>Kvinde</b>	41	12	2	45	51
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	12	1	42	76
	<b>Pårørende</b>	50	0	0	50	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	10	1	44	79
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	45	11	1	43	80
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	86	14	0	0	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	10	1	46	78

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

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	60	4	0	45	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	22	70	9	0	23	0
	<b>60-79</b>	47	53	0	0	15	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	1
Køn	<b>Mand</b>	45	50	5	0	20	1
	<b>Kvinde</b>	28	68	4	0	25	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	64	5	0	39	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	62	5	0	39	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Planlagt</b>	36	60	5	0	42	1
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	6	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	32	63	5	0	38	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		49	48	3	0	90
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	57	43	0	0	7
	<b>40-59</b>	41	51	8	0	37
	<b>60-79</b>	61	39	0	0	31
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11
Køn	<b>Mand</b>	57	38	5	0	37
	<b>Kvinde</b>	43	55	2	0	53
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	49	3	0	79
	<b>Pårørende</b>	33	50	17	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	48	4	0	81
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	49	48	4	0	82
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	57	43	0	0	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	48	49	4	0	82

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

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	45	7	1	91
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	71	29	0	0	7
	<b>40-59</b>	51	41	8	0	37
	<b>60-79</b>	53	44	3	0	32
	<b>80-</b>	9	64	18	9	11
Køn	<b>Mand</b>	47	45	8	0	38
	<b>Kvinde</b>	47	45	6	2	53
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	45	5	1	80
	<b>Pårørende</b>	33	33	33	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	44	6	1	82
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4
	<b>Planlagt</b>	48	43	7	1	83
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	29	71	0	0	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	48	43	7	1	83

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		39	55	3	3	31	1	59
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	2
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	7
	<b>40-59</b>	14	71	14	0	7	0	31
	<b>60-79</b>	64	36	0	0	14	0	18
	<b>80-</b>	13	75	0	13	8	1	1
Køn	<b>Mand</b>	47	47	5	0	19	0	18
	<b>Kvinde</b>	25	67	0	8	12	1	41
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	56	4	4	25	0	56
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	3	1	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	52	4	4	27	1	55
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	0	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	0	2
	<b>Planlagt</b>	42	50	4	4	26	1	56
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	0	0	7
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	37	57	3	3	30	1	52



**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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		26	59	9	6	34	56
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	3
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	7
	<b>40-59</b>	29	57	14	0	14	24
	<b>60-79</b>	33	60	7	0	15	16
	<b>80-</b>	0	50	0	50	4	6
Køn	<b>Mand</b>	43	36	14	7	14	23
	<b>Kvinde</b>	15	75	5	5	20	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	63	7	3	30	50
	<b>Pårørende</b>	0	50	0	50	2	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	59	9	6	32	50
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	1	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	2
	<b>Planlagt</b>	27	57	10	7	30	52
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	0	67	33	0	3	4
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	27	60	7	7	30	52

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		51	12	21	16	67	22	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	2	
	<b>20-39</b>	50	33	0	17	6	1	
	<b>40-59</b>	40	10	30	20	30	8	
	<b>60-79</b>	62	5	14	19	21	9	
	<b>80-</b>	50	25	25	0	8	2	
Køn	<b>Mand</b>	32	14	29	25	28	8	
	<b>Kvinde</b>	64	10	15	10	39	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	14	22	17	59	20	
	<b>Pårørende</b>	75	0	25	0	4	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	13	20	15	60	21	
	<b>Ikke dansk</b>	25	0	50	25	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	2	
	<b>Planlagt</b>	52	10	23	16	62	20	
Afsnit	<b>Patienthotel</b>	100	0	0	0	5	2	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	48	13	23	16	61	20	

## 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.

## Patienthotel

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
✎ 4	Blev ikke kontaktet efter tre måneder som lovet, hvilket jeg blev lidt skuffet over. Men alt i alt har det været rigtig godt!	Virkelig godt
✎ 5	Jeg synes, sygeplejerskerne var virkelig gode til at småsnakke, så man slappede af. De var meget opmærksomme på, at jeg lå godt, hvilket gjorde, at jeg følte, jeg var i gode hænder. Lægen NN var en god oplevelse. Rar mand. Jeg mødte tre forskellige læger ved forundersøgelse, operation og efterbesøg, hvilket nok er modsat, hvad afdelingen normalt bestræber sig på. Alligevel havde jeg oplevelsen af, at min behandling var ensartet og tryk. Jeg vil til enhver tid anbefale de dygtige læger. Resultat er helt perfekt. Tak! Til slut tager jeg hatten af for den ualmindeligt dygtige sygeplejerske, der var på opvågningsstuen. Der var særligt travlt den dag og meget larm fra telefon-snakkende patienter og pårørende. Ikke alle opvågnende havde det lige godt, og sygeplejersken ilede til og fra med hænderne fulde. Men selvom der var så travlt formåede hun alligevel at holde overblik og signalere øjenkontakt med mig, så jeg ikke følte mig overset på noget tidspunkt. Jeg kan ikke forestille mig andet, end at alle patienter den dag havde samme oplevelse.	Virkelig godt


## Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Bortset fra forglemmelsen med hensyn til at informere mig og min mand om at jeg skulle overnatte på patienthotellet, var alt i skønneste orden.	Virkelig godt
3	Jeg blev ikke informeret om, hvor jeg skulle vente på lægen, da jeg havde klædt om. Dette indebærer, at jeg stod i morgenkåbe på gangen i ca. en halv time. Dette føltes meget ubehageligt, da jeg tillige var meget nervøs.	Godt
5	Jeg følte mig tryk ved personalet.	Virkelig godt


## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Jeg manglede information om samtaler/opfølgninger umiddelbart før operationen. Var ikke forberedt på, at jeg selv skulle tage stilling i forhold til operationen på det tidspunkt. Det ville være godt at blive informeret om det ved indkaldelsen.	Intet svar

**Patienthotel**

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













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	 Den læge, som udskrev mig, undersøgte mig ikke, men spurgte blot sygeplejersken, som havde fjernet bandagen, hvorefter lægen underskrev papirerne. Jeg blev ikke godt nok informeret om, hvilke sting min egen læge skulle fjerne efter tre uger, og hvilke sting der ikke måtte fjernes.	Godt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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	Til og med indlæggelsen fungerede alt perfekt. Ved samtalen før indlæggelsen fik jeg at vide at to personer var mine kontaktpersoner, som ville følge mig i tykt og tyndt i forløbet. Ved samtalen 14 dage efter indlæggelsen, var det en tredje person, som orienterede mig om udfaldet af prøverne. Det overraskede. Jeg skal gå til kontrol hver tredje måned, men fik ingen indkaldelse til den første, som jeg så selv måtte reagere på, så derfor synes jeg, at jeg har været utryk ved forløbet efter udskrivelsen.	Virkelig godt
3	Når vi som forældre kigger tilbage på hele vores forløb og afdeling Z, så bliver vi taknemmelige og varme indeni. Vores lille dreng skulle igennem så meget, men afdelingen og personalet gjorde det trygt og rart. Samtidig oplevede vi en høj faglighed og professionalisme. Vi kan kun sige tak for måden, I gør tingene på, på afdeling Z.	Virkelig godt
4	Jeg valgte selv Århus Sygehus, da jeg har været der før, og de er simpelthen de bedste (de er eksperter).	Virkelig godt
6	En rigtig god afdeling at være indlagt på. Meget søde medarbejdere, der tager sig tid til at snakke, selvom de har travlt. De var alle sammen glade og kom altid smilende. Stor ros til afdeling Z.	Virkelig godt
7	De har gjort det virkelig godt.	Virkelig godt
8	Vedrørende afdelingens lokaler har jeg skrevet "godt", MEN hospitalet er gammelt og nedslidt med ALT FOR LIDT PLADS. Jeg beundrer personalet for deres måde at takle de dårlige arbejdsforhold med et smil. Angående stuerne skulle det i moderne tider være en menneskeret at kunne få eneværelse med bad. Man kan jo ikke sove, da der aldrig er ro om natten.	Virkelig godt
10	Godt personale med god etik. God mad. Oplivende med god kunst på gangen.	Virkelig godt
12	Fik under min indlæggelse en fantastisk god behandling af et meget professionelt personale. Alle inklusiv.	Virkelig godt
14	Meget empatisk personale, god stemning blandt personalet.	Virkelig godt
15	Afstand til toilet fra stue for stor...	Godt
17	Generelt vil jeg sige, at man ikke kan mærke, hvis der er personalemangel.	Virkelig godt
18	Har kontaktlæge, men da jeg havde et tre måneders forløb, kunne jeg godt ønske at se kontaktlægen ved besøg, da jeg så ny læge hver gang. Ingen ville/kunne tage stilling til videre plan m.m. Ingen kontaktsygeplejerske. Ingen udskrivningssamtale. Jeg skulle selv opsøge viden/plan mv.	Dårligt
19	Jeg kunne godt ønske mig nogle bedre faciliteter både på stuen og afdelingen. Synes ofte, at man bliver udskrevet før, man føler sig helt ovenpå. Behageligt personale.	Godt






-  20 Meget fin behandling af såvel sygeplejersker som læger. Godt
-  21 Det er et utroligt sødt personale, der er på afdelingen. Virkelig godt
-  22 Jeg blev sendt hjem til et tomt hus og fik ingen hjælp, før jeg selv bad om det. Måtte ikke spise eller tale, før stingene blev taget. Godt
-  23 Jeg syntes bestemt godt, at afdelingen kunne gøre brug af social- og sundhedsassistenter. Der er ingen grund til, at 2-3 sygeplejersker kommer og siger "godmorgen, hvad har du lyst til at spise", det er da for dyre ressourcer. Der er en del uro på gangen, må være fordi, der også er ambulatorium. Godt
-  25 Fint forløb - tak for det! Minimere/komprimere ventetiden på samtaler med sygeplejerske, læge, kirurg - syv timer er for langt! Virkelig godt
-  27 Vi har været meget glade for at komme og være indlagt på afdeling Z. Kunne det bare blive sådan på alle afdelinger. Vi får også en meget fin behandling, når vi kommer der til kontrol. Virkelig godt
-  28 Det virker lidt forvirrende med alt det personale. Hvem er lægen, hvem er sygeplejerske? Mange kom og spurgte til ens velbefindende, men hvem skulle man fortælle hvad. Det ville hjælpe de indlagte, hvis der ude på gangen fandtes en række billeder af dem (læger, sygeplejersker osv.), der var tilknyttet afdelingen. Hvilket hierarki findes der? Er lægen over afdelingssygeplejersken? Hvem bestemmer, hvad der skal ske? Lægen, operationslægen, afdelingssygeplejersken eller? Den indlagte kender ikke, hvordan 'systemet' virker. Virkelig godt
-  29 TAK til afdeling Z - fra portør og hensynsfulde rengøringspersonale til administrativt personale, sosu-assistenter, sygeplejersker og læger. Jeg håber, at politikerne i fremtiden vil forstå, at øget administration/bureaukratisering og uhensigtsmæssige datasystemer ikke er vejen frem, men derimod PLEJEN, MØDET mellem patienten og "systemet", sådan som afdeling Z praktiserer det. Virkelig godt
-  31 Meget venligt og professionelt personale! Virkelig godt
-  33 Min oplevelse af at være patient på afdelingen har været meget positiv. Afdelingen udviste en stor imødekommenhed og venlighed, så man føler sig rigtig godt tilpas. Virkelig godt
-  38 Maden var fin og ok. Personalet generelt søde og flinke. Godt
-  39 Sygeplejersken, der modtager patienten, bør være velforberedt og rolig. Godt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z







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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Modtagelsen var ikke bemandet. En seddel henviste til venteværelset.	Virkelig godt
7	Kun positivt at sige. Søde læger og sygeplejersker der går op i deres arbejde.	Virkelig godt
10	God modtagelse. Professionelt og venligt personale - på trods af stor travlhed på afdelingen netop dén dag. De var OGSÅ gode til at finde individuelle løsninger for os, der ventede.	Virkelig godt
11	Indlæggelsespapirer burde i højere grad handle om, hvilke undersøgelser og samtaler man skal igennem. I stedet handler det om - for 3/4 af indholdet - hvordan man søger om at få dækket sine eventuelle transportudgifter. Mere information om undersøgelser/operation ville give større tryk-	Godt
13	Jeg har været til to konsultationer med min datter inden indlæggelse, hvor jeg oplevede, at lægen var meget usikker og ikke kunne tage en endelig beslutning om operation eller ej. Hun ville have, at vi fik en ny tid (dvs. for tredje gang), hvilket jeg ikke var enig med. Heldigvis kunne jeg overtale hende til en beslutning. Jeg synes, det var spild af både hendes og vores tid for at komme til endnu en kontrol.	Godt
17	Idet at det var første gang, jeg har været i kontakt med hospitalet i mange år, var jeg meget imponeret. En stor tak til personalet. Super.	Virkelig godt
18	Fik ved modtagelsen et kontaktkort med telefonnummer til afdelingen. Dette fungerede fra kl. 8-14. Kom på hotel, fik akutte smerter og kunne ikke bruge kortet efter hensigten.	Dårligt
22	Min læge manglede oplysning både før og efter operationen.	Godt
23	Har været planlagt indlagt på Z op til flere gange. Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg selv skal ringe og rykke for at få en tid. Planlagte operationer må da være planlagt, og man kan da ligeså godt give besked i god tid. Sidste gang jeg ringede, skulle jeg opereres ugen efter.	Godt
25	Alle var venlige og rare. Men man møder meget tidligt til samtaler. Der var flere timer mellem samtaler. Sidste samtale med kirurgen blev aflyst efter 2½ timers venten. Må kunne strømlines!	Virkelig godt
26	Med de midler, sygeplejerskerne har, blev jeg behandlet, som var jeg dronningen.	Intet svar
28	Det virker godt, at man får en 'personlig' sygeplejerske, der guider en igennem dagen.	Virkelig godt
29	Rigtig fin modtagelse med klar instruks om, hvor jeg skulle vente.	Virkelig godt
30	Havde en god oplevelse.	Godt
35	En dejlig afdeling med et dejligt personale - lige fra rengøring til læger.	Virkelig godt

-  37 En god modtagelse. Virkelig godt
-  38 Stuen var ikke klar ved planlagt indlæggelse. Ventede i længere tid på, at stuen blev gjort klar. Kun sengetøj manglede, kunne en sygeplejerske ikke have været fleksibel her? Så man kunne have fået en positiv start på et fremmed sted? Godt
-  39 Sygeplejepersonalet var meget forvirrede ved min indlæggelse. Det tog lang tid at komme på plads og før sygeplejersken "fandt ro". Godt

**Plastikkirurgisk Afdeling Z**

**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>
	5	En blodsamling.	Virkelig godt
	13	Operationen var ikke udført tilfredsstillende, som har resulteret i et meget ujævnt ar, meget uprofessionelt udført.	Godt
	21	Ventetid på stuegang.	Virkelig godt
	24	Fik forskellige meldinger om mit forløb.	Godt
	28	Det viste sig, at jeg ikke kunne tåle den tildelte medicin.	Virkelig godt
	38	Henvisning bortkommet.	Godt







## Plastikkirurgisk Afdeling Z

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Forløbet ved indlæggelsen og tiden op til indlæggelsen var en god og sammenhængende oplevelse.	Virkelig godt
2	En god oplevelse.	Virkelig godt
3	Vi har været igennem et længere forløb. Vi er alle gange blevet behandlet supergodt og NN er blevet meget forkælet. Vi er glade og taknemmelige over den flotte behandling. På denne afdeling er der styr på tingene og altid tid til den enkelte og ikke mindst hjertevarme og forståelse.	Virkelig godt
10	Venligt og professionelt personale, der tog sig tid til mig trods travlhed (man kunne ikke mærke, de havde travlt). Men jeg er ikke sikker på, at de selv nåede at spise frokost. Det er ikke godt.	Virkelig godt
11	Fik ikke udleveret forkert medicin, MEN medicin, hvor jeg efterfølgende erfarede, at der tydeligt stod, at det ikke måtte tages sammen med måltider. Alligevel blev der på sygehuset udleveret måltider - uden bemærkninger om, at man burde vente to timer efter måltidet med at tage det.	Godt
16	Da jeg var indlagt på plastikkirurgisk afdeling Z på Århus Sygehus, gik forløbet rigtigt godt, og jeg var rigtig glad for alle, personale/læge. De var også rigtig gode til deres arbejde. Man følte ikke, at de kun var personale/læge, men at de også var ens ven (selvom jeg kun har været indlagt i en kortere periode). Jeg blev flyttet efter planlagt til afdeling E1. Men ærligt talt så var jeg ikke glad for at være der. Personalerne virkede som om, at de ikke havde nogen forstand på min sygdom. De personaler, der skulle tage sig af mig, vidste ikke, hvordan min skade skulle behandles. Det virkede som om det var noget nyt for dem. Og mange af dem sagde også personligt til mig, at sådan noget havde de ikke set før. Der var heller ikke forståelse ligesom, der var i afdeling Z. Så jeg ønskede, at jeg havde været indlagt på afdeling Z hele den tid, jeg skulle være indlagt på sygehuset. Der er én ting, jeg ikke synes var godt. Og det var, at ens forældre ikke måtte sove sammen med patienten på afdeling Z. Det vil være godt, hvis man laver om på det. Ellers vil jeg bare sige mange tak til plastikkirurgisk afdeling Z, tak til alt personale og tak til den læge som opererede mig.	Virkelig godt
22	Der blev overhovedet ikke givet besked til hverken læge eller hjemmepleje. Jeg fik ingen hjælp til nogen ting (er helt alene).	Godt
24	Kunne godt ønske, at der ikke var så mange læger med så mange forskellige udmeldinger om ens sygeforløb.	Godt
25	Sødt og rart personale. Hjælpsomhed overalt. Også vikar på afdelingen var sød, men selvfølgelig ikke rutineret.	Virkelig godt
28	Absolut kompetente personaler.	Virkelig godt
29	I forhold til dette og tidligere forløb, har jeg kun roser til afdeling Z. Hvis jeg alligevel skal komme med forslag til forbedring, kunne det være at beskrive de faser, der er involveret i en operation, som den jeg har været igennem. Man bliver let "til fals" for personlige og subjektive beretninger,	Virkelig godt

## Bilag 5

når der savnes faktuelle data. Så skriftlige dokumenter om forløbets stadier.

	32	Jeg følte virkelig, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
	33	Nej, jeg syntes, det var fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
	35	Forløber planmæssigt.	Virkelig godt
	36	Så meget lidt til personalet (kun ved måltider), den tid jeg var indlagt. Ingen spørger, hvordan man har det (formoder at det må være på grund af personalemangel?).	Intet svar
	38	Henvisning fra kirurg til anden afdeling bortkommet. Fejlen blev først opdaget efter udskrivning (nogle måneder) senere (og rettet) ved kontrol.	Godt
	39	Jeg blev sendt hjem igen pga., lægen vurderede, at de ikke kunne operere.	Godt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Kun positivt at sige - professionel håndtering.	Virkelig godt
9	Kunne godt bruge noget information om, hvor meget og hvornår man må begynde at bruge eller træne denne del af kroppen, hvor man er opereret.	Virkelig godt
10	Jeg er fuldstændig undrende over IKKE at have fået et genoptræningsforløb hos en specialiseret fysioterapeut.	Virkelig godt
11	Jeg manglede i høj grad entydige meldinger omkring genoptræning - hvad må man hvornår! Jeg fik modsatrettede råd og vejledning, alt efter hvem jeg spurgte. Det burde være muligt at udlevere ½-1 side med ENTYDIGE råd ved udskrivelsen, samt evt. hvad man gør, hvis genoptræningen ikke forløber som forventet.	Godt
17	Kontakt mellem hospitalet og min læge har været meget, meget fin, godt system. Tak.	Virkelig godt
22	Jeg er meget skuffet over den tone, der blev talt til mig. Uvenlig, kommanderende, nedladende. Senil er jeg ikke, da jeg lige har fået fornyet kørekort i en høj alder.	Godt
24	Jeg fik en god behandling af personalet på hospitalet.	Godt
25	Forløbet har været fint, og jeg er godt tilfreds. MEN ventetiden den dag, man skal til samtale, er meget lang. Kunne det hele ikke koges sammen til en time sidst på eftermiddagen?	Virkelig godt
29	Min læge skulle fjerne tråde efter 10 dage. Det blev gjort af en sygeplejerske. Desværre overså man/fik man ikke klippet nogle af enderne af trådene. Derfor helede sårene ikke ordentligt. Jeg var ved lægen igen, men efterfølgende dukkede flere tråde frem under sårene, der ikke ville hele - dem klippede jeg selv af. Resultatet er, at jeg nok har fået bredere sår, end jeg måske havde behøvet. Mit forslag er derfor, at man gør processen helt færdig i ambulatoriet. Når jeg tænker på det fantastiske flotte arbejde, de er blevet lavet, undrer det mig, at man ikke tager den helt til dørs. Jeg vil samtidig sige, at jeg naturligvis har forståelse for, at man nødvendigvis må prioritere, og at afdelingen trods alt ikke kan klare alt. Måske handler det blot om at markere på en tegning, hvor lægen skal klippe tråde (sådan en kunne jeg nemt have medbragt til min læge).	Virkelig godt
30	Der manglede en bedre vejledning til hjemmesygeplejerskerne om behandlingen af såret/forbinding, skift osv.	Godt
33	Tilfredsstillende	Virkelig godt
34	Blev dårligt informeret ved hjemsendelsen.	Godt
38	Var lidt utryk ved at skulle hjem fra afdelingen, blot fem dage efter stor operation. Føler selv, det måske var lidt for tidligt.	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.