

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
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.....	77
	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:	94
Besvarelser fra afdelingens patienter:	48
Afdelingens svarprocent:	51%

### 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).

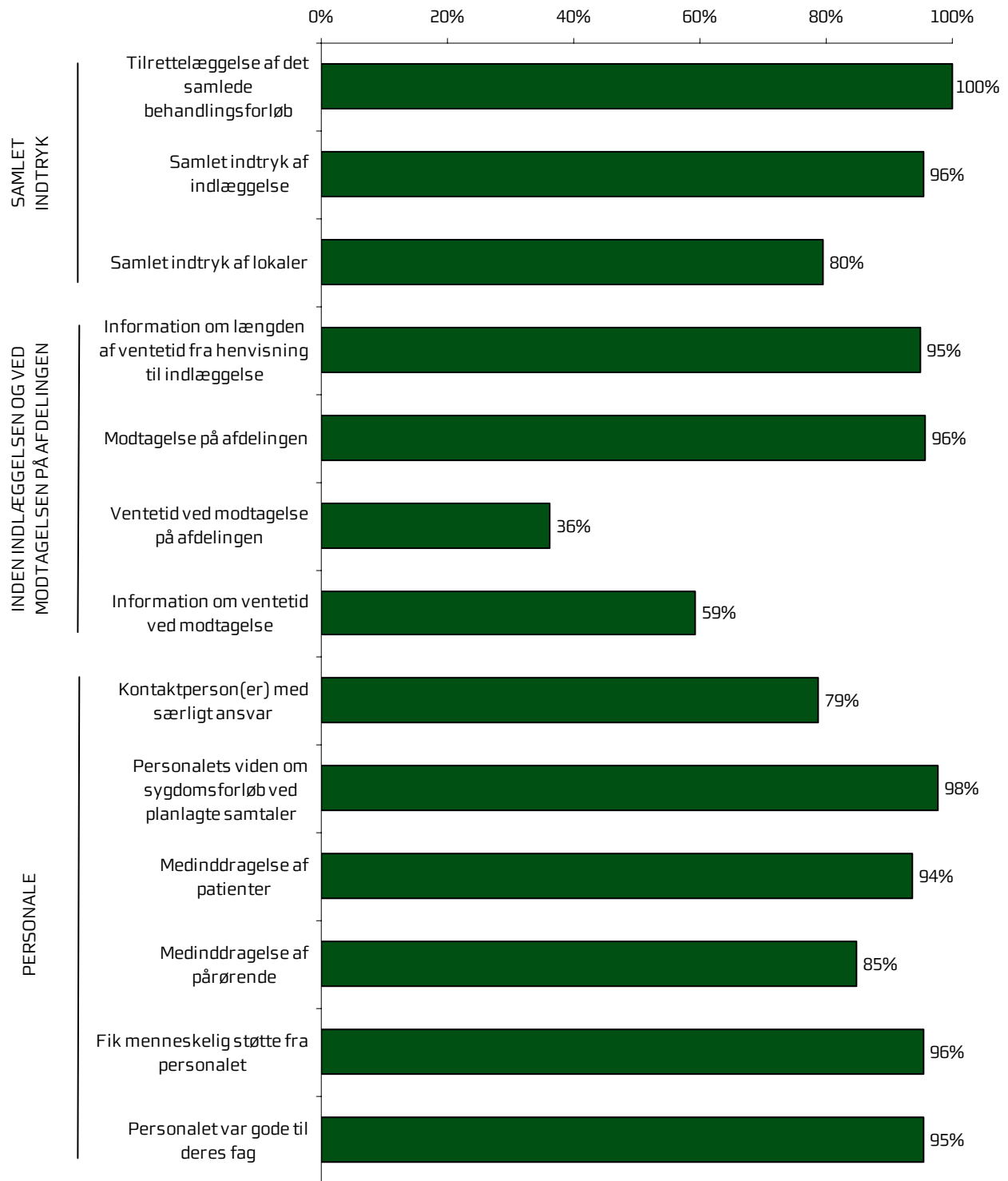


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

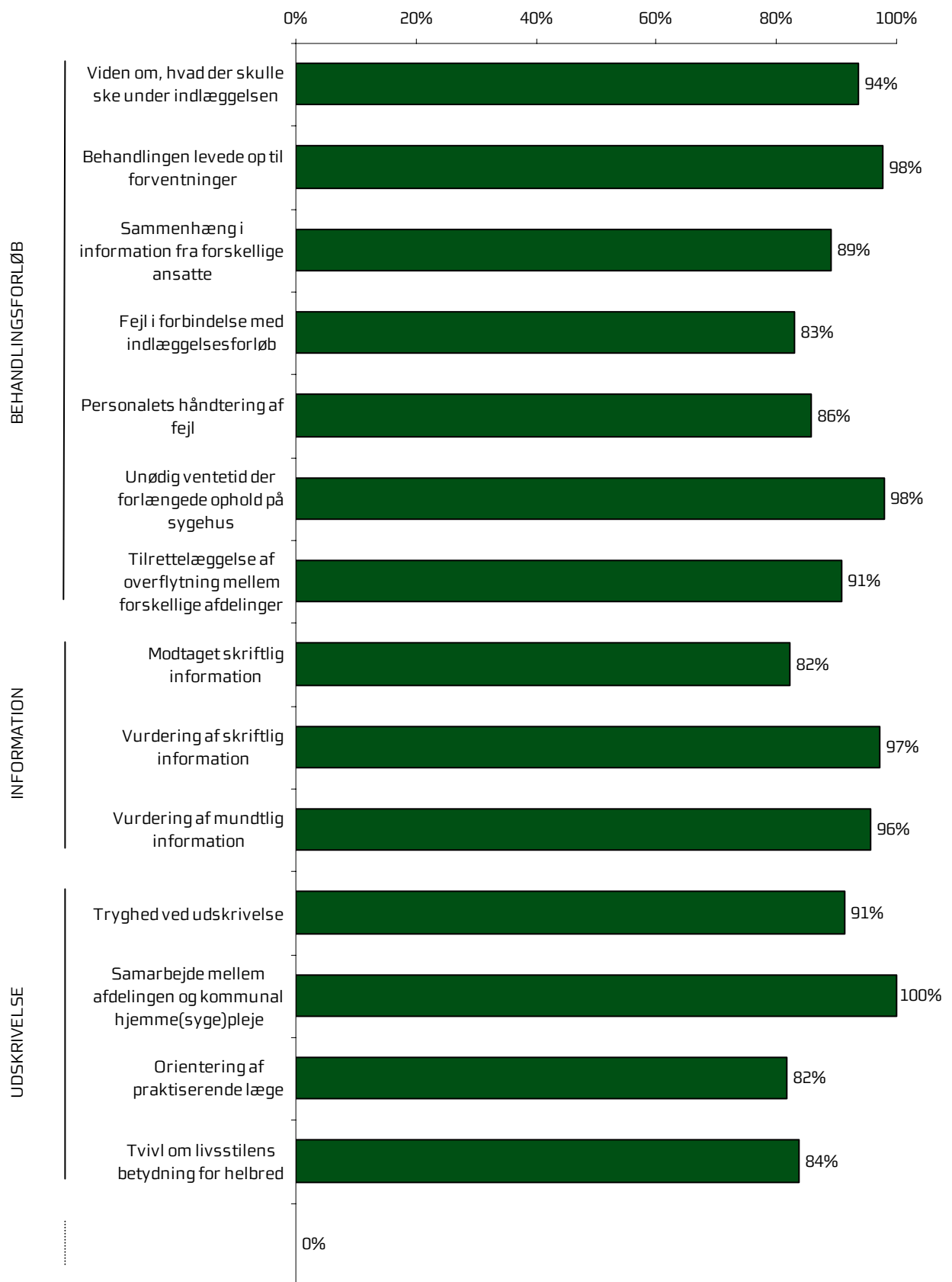
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

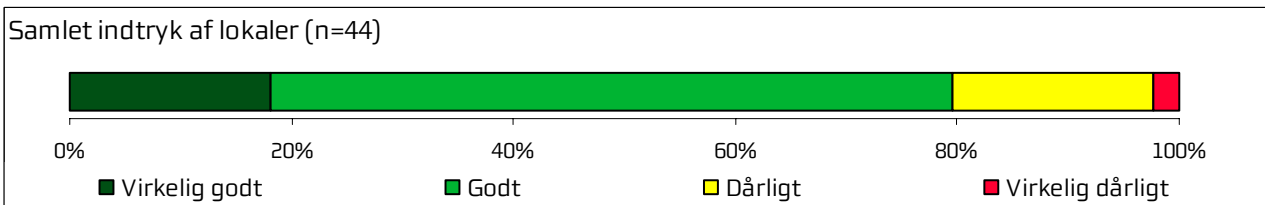
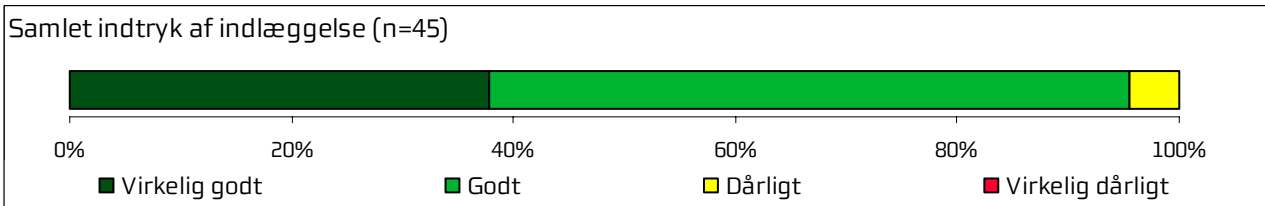
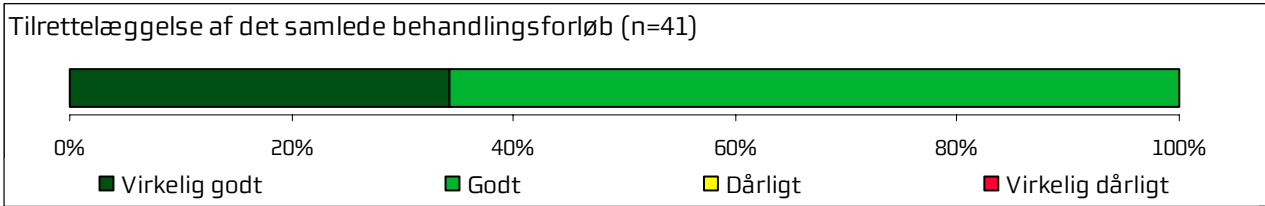
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

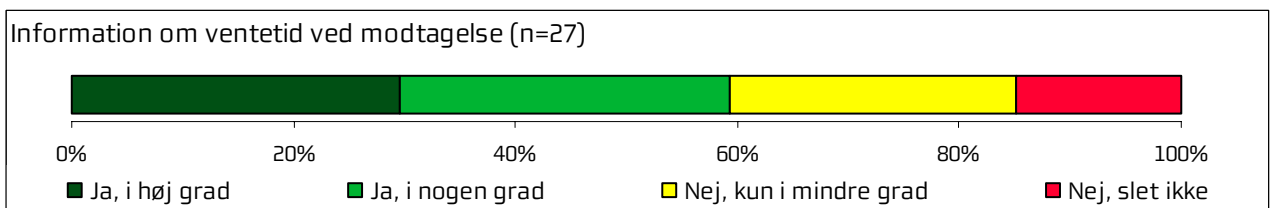
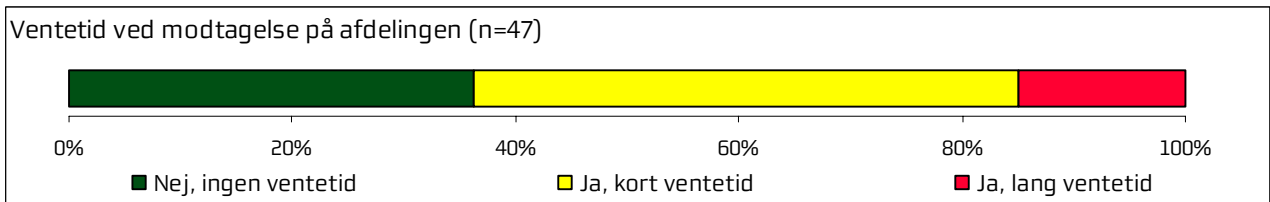
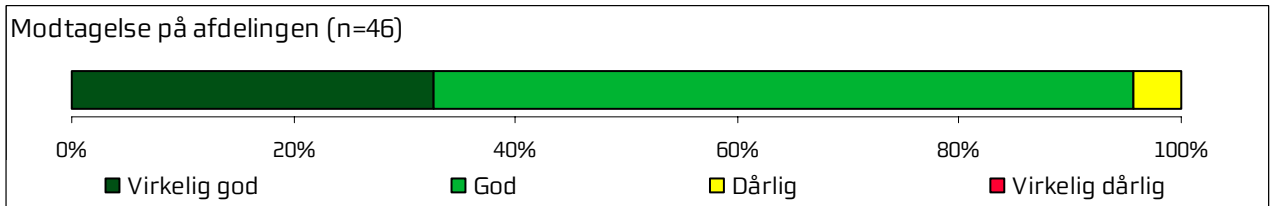
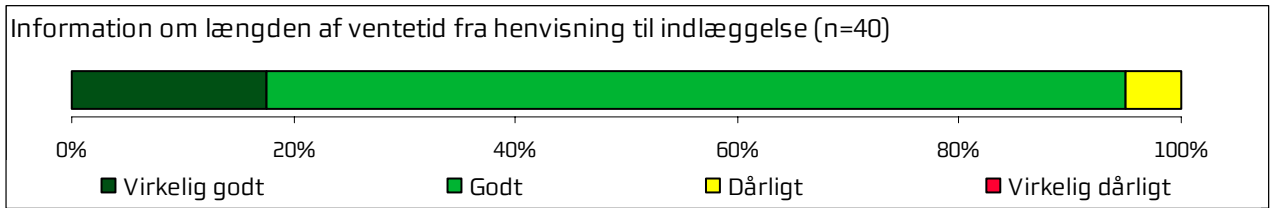




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	98%	80%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	99%	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	80%	-	-	92%*	62%*	76%

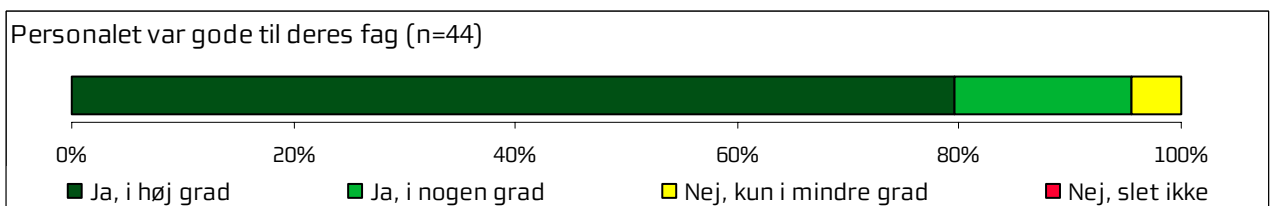
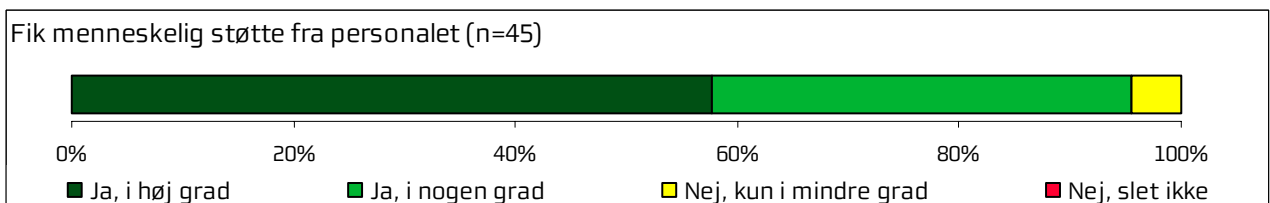
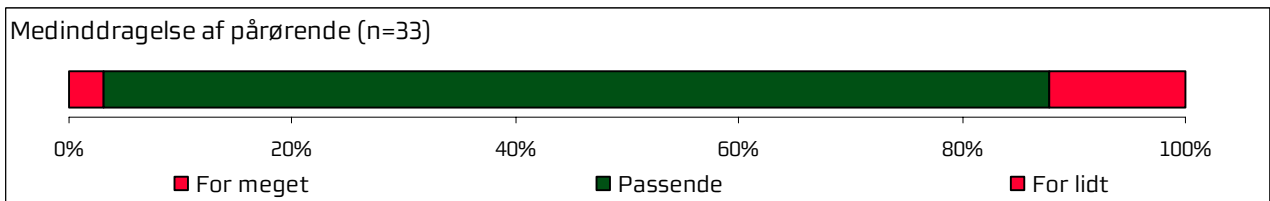
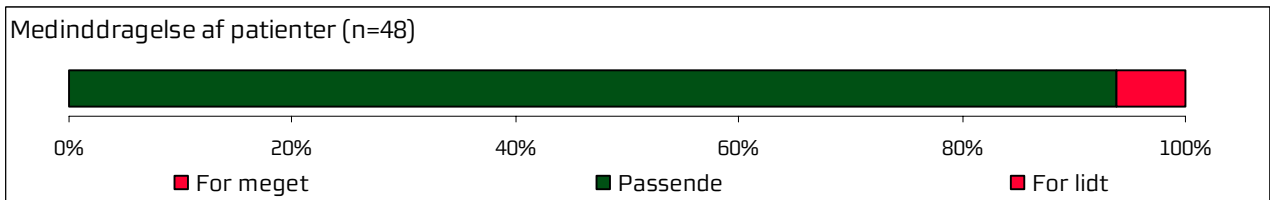
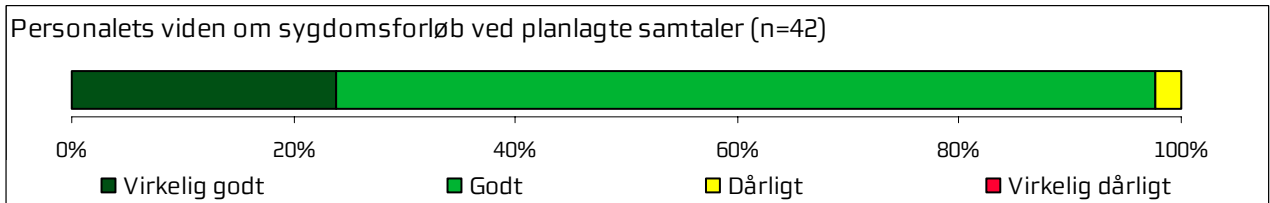
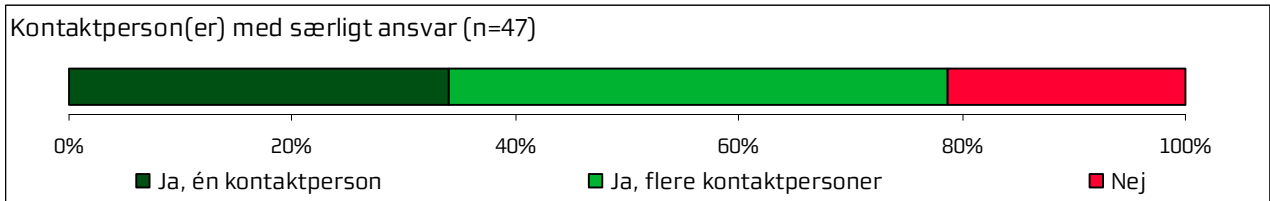
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	95%	-	-	100%	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	36%	-	-	68%*	32%	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59%	-	-	79%*	54%	67%

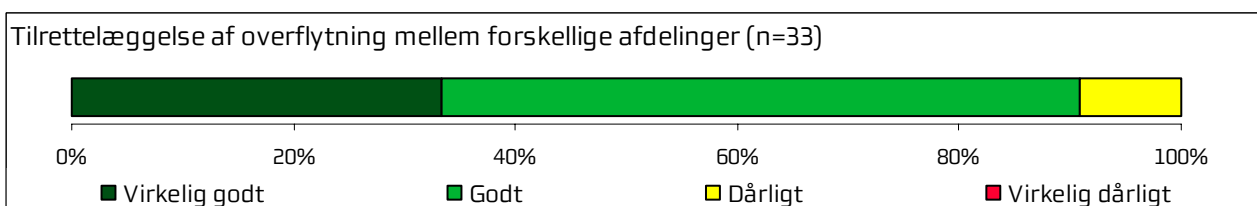
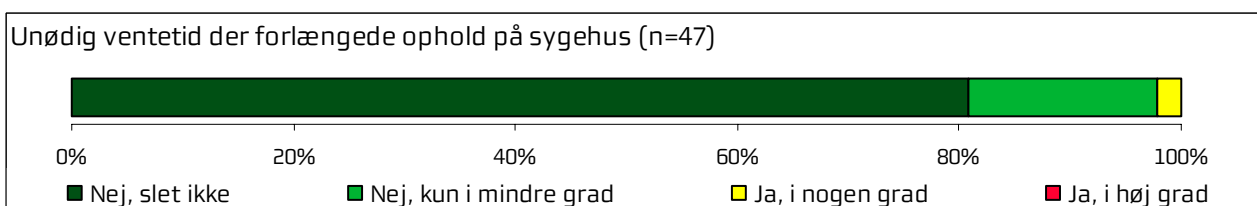
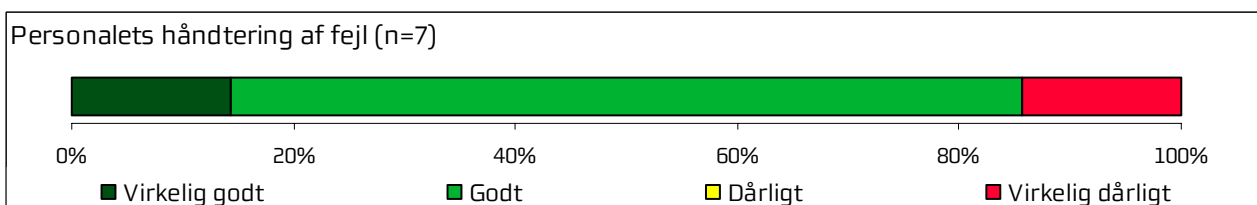
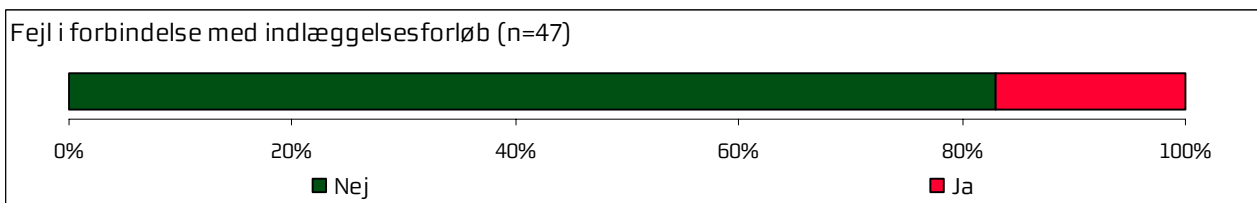
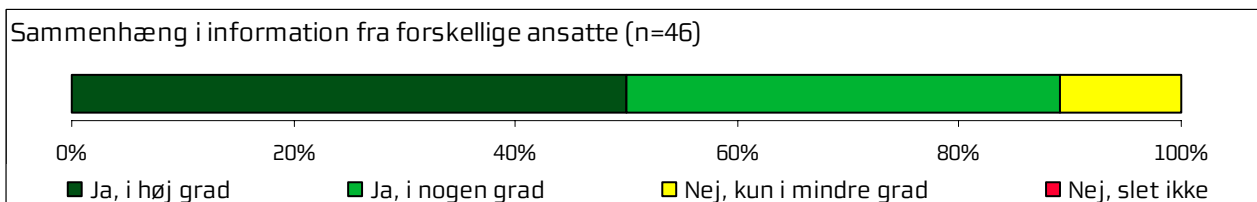
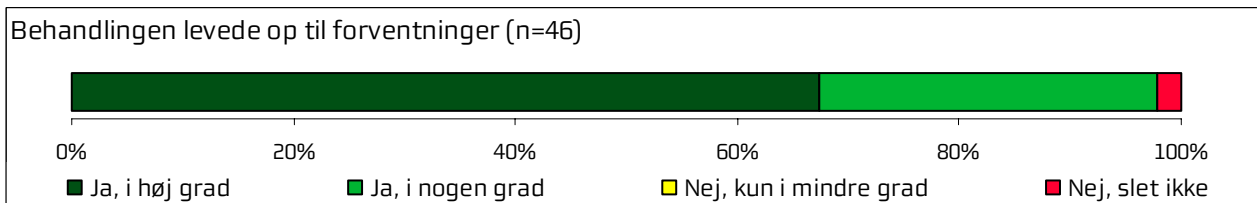
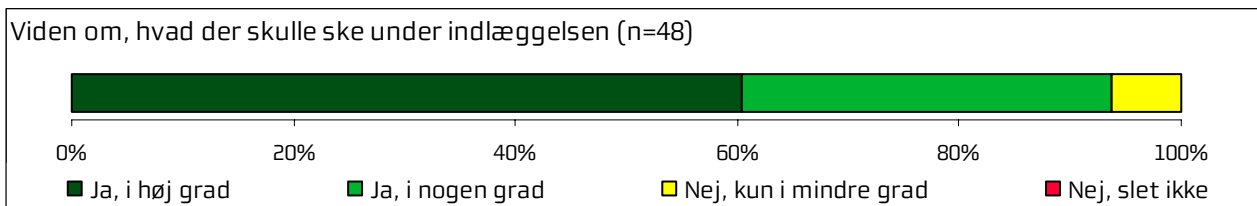
### 4.3 Personale



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?	79%	-	-	91%	70%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	96%	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	96%	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	92%	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	99%	92%	96%

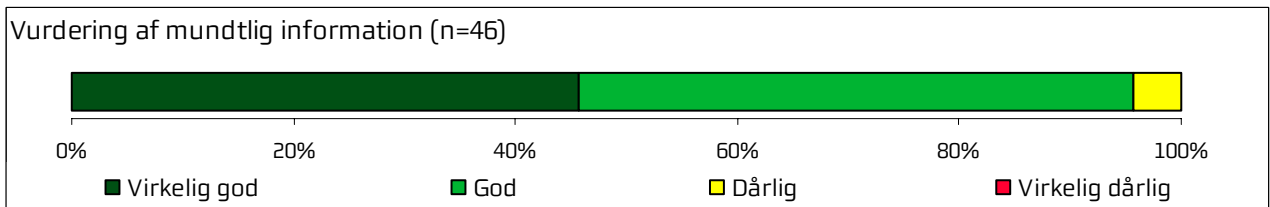
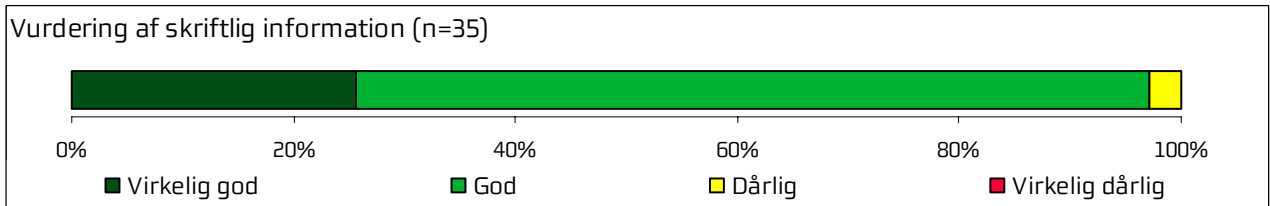
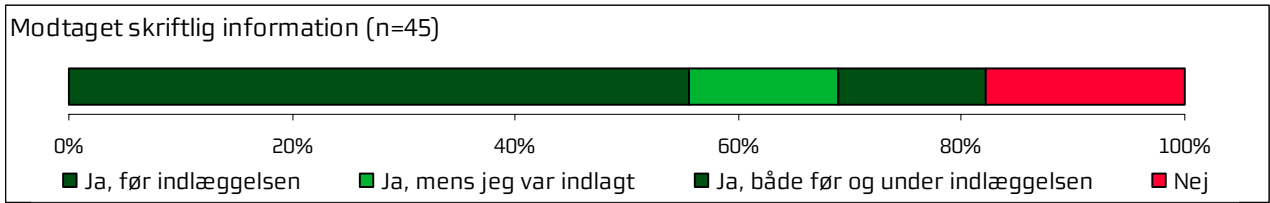
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	94%	-	-	98%	77%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	96%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	97%	77%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	88%	71%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86%	-	-	88%	49%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	98%	-	-	94%	67%*	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	98%	76%	89%

### 4.5 Information

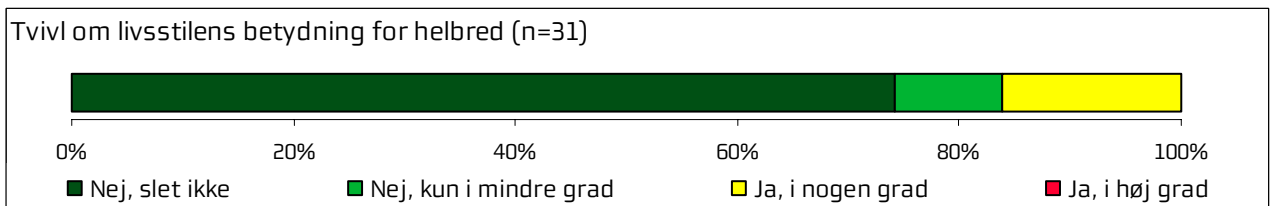
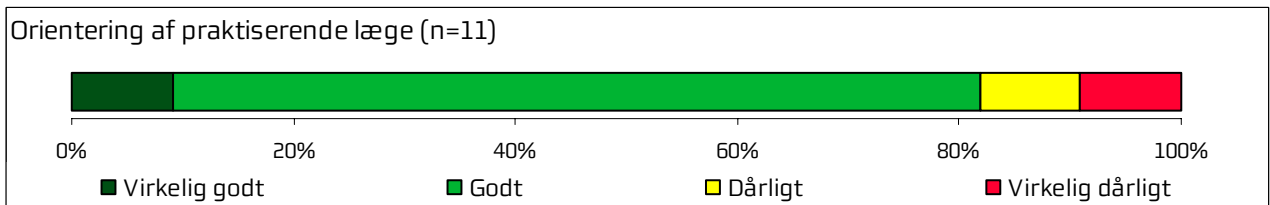
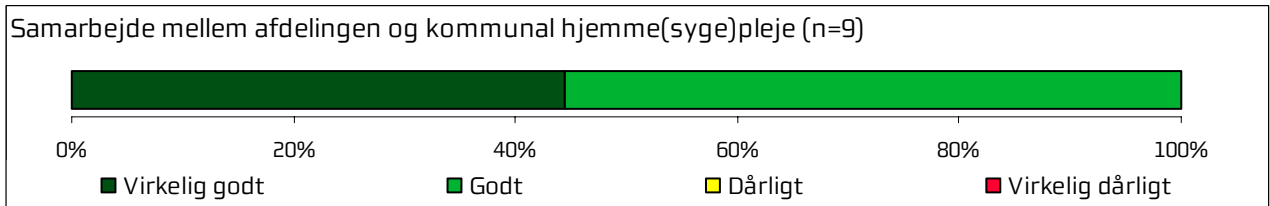
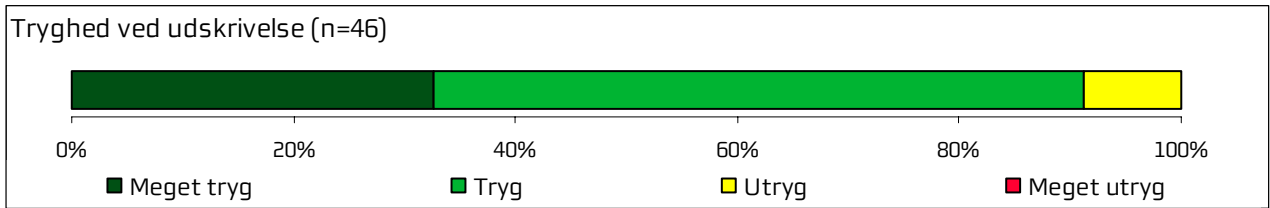




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	82%	-	-	67%*	39%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	81%*	91%

## 4.6 Udskrivelse

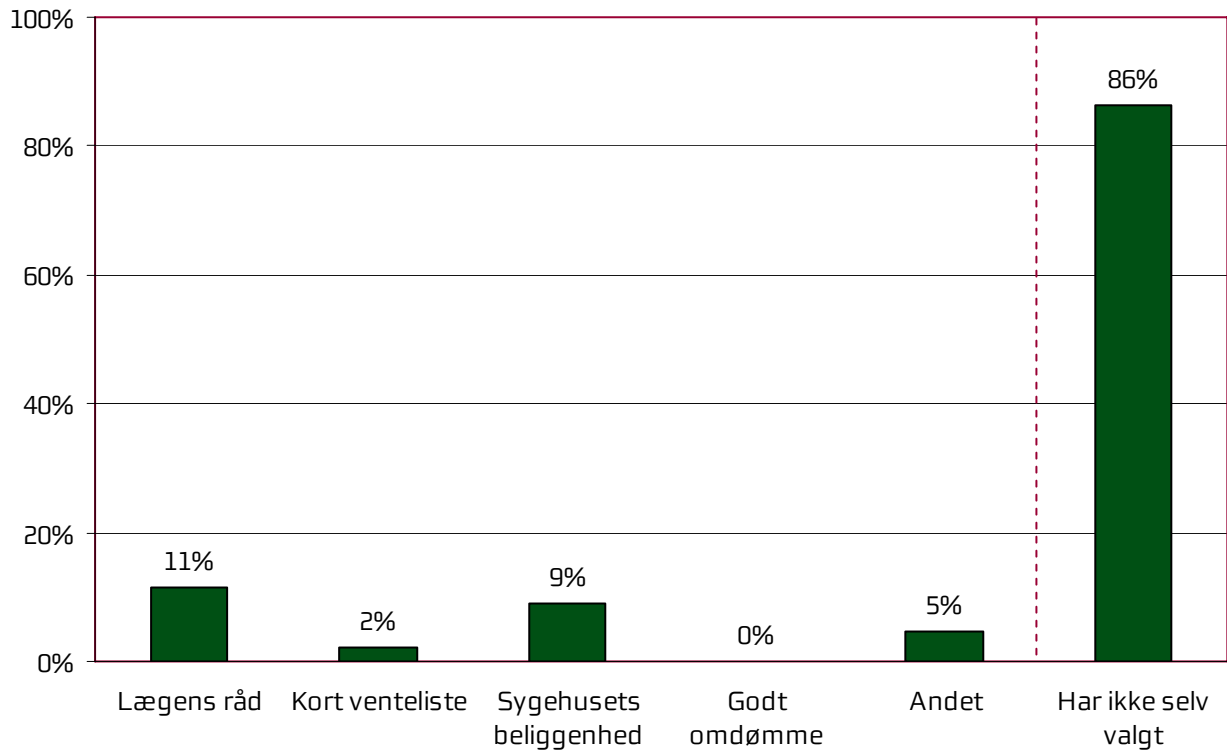


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	94%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82%	-	-	97%	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84%	-	-	79%	65%*	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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](http://www.udfyld-skema.dk) ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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)		48	94
Køn	Mand	50%	54%
	Kvinde	50%	46%
Alder	0-19 år	31%	31%
	20-39 år	29%	32%
	40-59 år	31%	29%
	60-79 år	8%	7%
	80 år eller derover	0%	1%

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		48	100
Alder	<b>0-19</b>	15	31%
	<b>20-39</b>	14	29%
	<b>40-59</b>	15	31%
	<b>60-79</b>	4	8%
	<b>80-</b>	0	0%
Køn	<b>Mand</b>	24	50%
	<b>Kvinde</b>	24	50%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	93%
	<b>Pårørende</b>	3	7%
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	87%
	<b>Ikke dansk</b>	6	13%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	5	10%
	<b>Planlagt</b>	43	90%
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	48	100%

**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		34	66	0	0	41	3
Alder	<b>0-19</b>	42	58	0	0	12	1
	<b>20-39</b>	23	77	0	0	13	0
	<b>40-59</b>	36	64	0	0	14	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	45	55	0	0	22	1
	<b>Kvinde</b>	21	79	0	0	19	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	69	0	0	36	3
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	60	0	0	35	3
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	50	0	0	4	1
	<b>Planlagt</b>	32	68	0	0	37	2
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	34	66	0	0	41	3

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		38	58	4	0	45
Alder	<b>0-19</b>	38	62	0	0	13
	<b>20-39</b>	43	57	0	0	14
	<b>40-59</b>	27	60	13	0	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	48	48	4	0	23
	<b>Kvinde</b>	27	68	5	0	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	60	5	0	40
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	56	5	0	39
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	40	0	0	5
	<b>Planlagt</b>	35	60	5	0	40
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	38	58	4	0	45

**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		18	61	18	2	44
Alder	<b>0-19</b>	23	62	15	0	13
	<b>20-39</b>	23	54	15	8	13
	<b>40-59</b>	13	60	27	0	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	18	68	14	0	22
	<b>Kvinde</b>	18	55	23	5	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	13	67	18	3	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	63	16	3	38
	<b>Ikke dansk</b>	17	50	33	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	100	0	0	5
	<b>Planlagt</b>	21	56	21	3	39
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	18	61	18	2	44

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		18	78	5	0	40	1	
Alder	<b>0-19</b>	7	93	0	0	14	0	
	<b>20-39</b>	23	62	15	0	13	0	
	<b>40-59</b>	11	89	0	0	9	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	5	95	0	0	19	0	
	<b>Kvinde</b>	29	62	10	0	21	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	79	6	0	33	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	81	3	0	32	0	
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	18	78	5	0	40	1	
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	18	78	5	0	40	1	



**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		33	63	4	0	46	1
Alder	<b>0-19</b>	29	71	0	0	14	0
	<b>20-39</b>	36	50	14	0	14	0
	<b>40-59</b>	29	71	0	0	14	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	36	64	0	0	22	1
	<b>Kvinde</b>	29	63	8	0	24	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	64	5	0	39	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	63	3	0	38	1
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	50	0	0	4	1
	<b>Planlagt</b>	31	64	5	0	42	0
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	33	63	4	0	46	1

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		36	49	15	47	1
Alder	<b>0-19</b>	27	60	13	15	0
	<b>20-39</b>	21	57	21	14	0
	<b>40-59</b>	50	43	7	14	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	57	35	9	23	1
	<b>Kvinde</b>	17	63	21	24	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	51	13	39	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	47	11	38	1
	<b>Ikke dansk</b>	0	67	33	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	0	4	1
	<b>Planlagt</b>	30	53	16	43	0
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	36	49	15	47	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		30	30	26	15	27	1
Alder	<b>0-19</b>	27	45	27	0	11	0
	<b>20-39</b>	40	10	20	30	10	0
	<b>40-59</b>	20	40	20	20	5	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	30	40	30	0	10	0
	<b>Kvinde</b>	29	24	24	24	17	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	32	18	18	22	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	33	24	10	21	0
	<b>Ikke dansk</b>	25	0	25	50	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Planlagt</b>	30	30	26	15	27	1
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	30	30	26	15	27	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		34	45	21	47
Alder	<b>0-19</b>	43	21	36	14
	<b>20-39</b>	29	64	7	14
	<b>40-59</b>	20	53	27	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	4
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	33	46	21	24
	<b>Kvinde</b>	35	43	22	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	49	15	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	50	16	38
	<b>Ikke dansk</b>	33	33	33	6
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	20	60	20	5
	<b>Planlagt</b>	36	43	21	42
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	34	45	21	47

**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		24	74	2	0	42	6	
Alder	<b>0-19</b>	31	69	0	0	13	2	
	<b>20-39</b>	15	85	0	0	13	1	
	<b>40-59</b>	17	75	8	0	12	3	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	30	70	0	0	20	4	
	<b>Kvinde</b>	18	77	5	0	22	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	77	3	0	35	5	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	71	3	0	34	5	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	5	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	100	0	0	2	3	
	<b>Planlagt</b>	25	73	3	0	40	3	
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	24	74	2	0	42	6	

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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	94	6	48
Alder	<b>0-19</b>	0	93	7	15
	<b>20-39</b>	0	100	0	14
	<b>40-59</b>	0	87	13	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	4
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	0	96	4	24
	<b>Kvinde</b>	0	92	8	24
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	95	5	40
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	95	5	39
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	80	20	5
	<b>Planlagt</b>	0	95	5	43
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	0	94	6	48

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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		3	85	12	33	14
Alder	<b>0-19</b>	0	93	7	14	0
	<b>20-39</b>	10	70	20	10	4
	<b>40-59</b>	0	88	13	8	7
	<b>60-79</b>	-	-	-	1	3
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	0	94	6	16	8
	<b>Kvinde</b>	6	76	18	17	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	85	12	26	13
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	4	89	7	27	11
	<b>Ikke dansk</b>	0	75	25	4	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	100	0	3	2
	<b>Planlagt</b>	3	83	13	30	12
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	3	85	12	33	14

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, 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		58	38	4	0	45	2
Alder	<b>0-19</b>	43	50	7	0	14	0
	<b>20-39</b>	64	36	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	57	36	7	0	14	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	67	29	4	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	48	48	5	0	21	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	38	3	0	37	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	39	3	0	36	2
	<b>Ikke dansk</b>	50	33	17	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	0	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	55	40	5	0	40	2
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	58	38	4	0	45	2



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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</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		80	16	5	0	44	2	
Alder	<b>0-19</b>	71	29	0	0	14	0	
	<b>20-39</b>	86	14	0	0	14	0	
	<b>40-59</b>	77	8	15	0	13	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	91	4	4	0	23	0	
	<b>Kvinde</b>	67	29	5	0	21	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	81	14	6	0	36	2	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	83	11	6	0	35	2	
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Planlagt</b>	78	18	5	0	40	2	
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	80	16	5	0	44	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		60	33	6	0	48	0
Alder	<b>0-19</b>	60	33	7	0	15	0
	<b>20-39</b>	71	29	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	53	33	13	0	15	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	58	38	4	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	63	29	8	0	24	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	33	8	0	40	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	33	8	0	39	0
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	20	60	20	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	65	30	5	0	43	0
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	60	33	6	0	48	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	30	0	2	46	2
Alder	<b>0-19</b>	64	36	0	0	14	1
	<b>20-39</b>	71	29	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	57	36	0	7	14	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	71	29	0	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	64	32	0	5	22	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	32	0	3	38	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	24	0	3	37	2
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	0	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	66	32	0	2	41	2
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	67	30	0	2	46	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	39	11	0	46	1
Alder	<b>0-19</b>	29	57	14	0	14	0
	<b>20-39</b>	50	43	7	0	14	0
	<b>40-59</b>	67	20	13	0	15	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	50	42	8	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	50	36	14	0	22	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	37	8	0	38	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	38	11	0	37	1
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	20	20	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	49	41	10	0	41	1
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	50	39	11	0	46	1

**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		100	0	46	0
Alder	<b>0-19</b>	100	0	14	0
	<b>20-39</b>	100	0	14	0
	<b>40-59</b>	100	0	14	0
	<b>60-79</b>	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	100	0	22	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	100	0	39	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	100	0	37	0
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	100	0	41	0
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	100	0	46	0

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		91	9	45
Alder	<b>0-19</b>	93	7	14
	<b>20-39</b>	93	7	14
	<b>40-59</b>	86	14	14
	<b>60-79</b>	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	92	8	24
	<b>Kvinde</b>	90	10	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	38
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	36
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	5
	<b>Planlagt</b>	90	10	40
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	91	9	45

**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		98	2	46
Alder	<b>0-19</b>	93	7	14
	<b>20-39</b>	100	0	14
	<b>40-59</b>	100	0	14
	<b>60-79</b>	-	-	4
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	24
	<b>Kvinde</b>	95	5	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	100	0	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	100	0	37
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	5
	<b>Planlagt</b>	98	2	41
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	98	2	46

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		84	16	31
Alder	<b>0-19</b>	78	22	9
	<b>20-39</b>	89	11	9
	<b>40-59</b>	83	17	12
	<b>60-79</b>	-	-	1
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	94	6	17
	<b>Kvinde</b>	71	29	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	26
	<b>Pårørende</b>	-	-	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	26
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	3
	<b>Planlagt</b>	82	18	28
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	84	16	31



**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		14	71	0	14	7	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	20	60	0	20	5	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	75	0	0	4	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Planlagt</b>	14	71	0	14	7	1
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	14	71	0	14	7	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		81	17	2	0	47	0
Alder	<b>0-19</b>	64	29	7	0	14	0
	<b>20-39</b>	79	21	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	93	7	0	0	15	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	75	25	0	0	24	0
	<b>Kvinde</b>	87	9	4	0	23	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	87	13	0	0	39	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	84	16	0	0	38	0
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	40	0	0	5	0
	<b>Planlagt</b>	83	14	2	0	42	0
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	81	17	2	0	47	0

**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		33	58	9	0	33	14
Alder	<b>0-19</b>	22	67	11	0	9	5
	<b>20-39</b>	33	67	0	0	12	2
	<b>40-59</b>	36	45	18	0	11	4
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	29	65	6	0	17	7
	<b>Kvinde</b>	38	50	13	0	16	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	59	7	0	27	12
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	64	4	0	25	13
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	20	0	5	1
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	0	100	0	0	2	3
	<b>Planlagt</b>	35	55	10	0	31	11
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	33	58	9	0	33	14

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		56	13	13	18	45
Alder	<b>0-19</b>	62	8	15	15	13
	<b>20-39</b>	79	14	7	0	14
	<b>40-59</b>	40	13	20	27	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	39	22	22	17	23
	<b>Kvinde</b>	73	5	5	18	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	13	13	21	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	13	16	21	38
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	60	0	40	5
	<b>Planlagt</b>	63	8	15	15	40
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	56	13	13	18	45

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		26	71	3	0	35	1
Alder	<b>0-19</b>	44	56	0	0	9	1
	<b>20-39</b>	21	79	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	18	73	9	0	11	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	24	71	6	0	17	1
	<b>Kvinde</b>	28	72	0	0	18	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	73	3	0	30	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	69	3	0	29	0
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Planlagt</b>	28	72	0	0	32	1
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	26	71	3	0	35	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		46	50	4	0	46
Alder	<b>0-19</b>	50	43	7	0	14
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	14
	<b>40-59</b>	33	60	7	0	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	52	43	4	0	23
	<b>Kvinde</b>	39	57	4	0	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	51	3	0	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	47	5	0	38
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	60	0	0	5
	<b>Planlagt</b>	46	49	5	0	41
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	46	50	4	0	46

**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		33	59	9	0	46
Alder	<b>0-19</b>	33	67	0	0	15
	<b>20-39</b>	21	64	14	0	14
	<b>40-59</b>	43	43	14	0	14
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	41	55	5	0	22
	<b>Kvinde</b>	25	63	13	0	24
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	56	10	0	39
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	58	8	0	38
	<b>Ikke dansk</b>	17	67	17	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	40	0	0	5
	<b>Planlagt</b>	29	61	10	0	41
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	33	59	9	0	46

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		44	56	0	0	9	2	35
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	2	1	11
	<b>20-39</b>	40	60	0	0	5	1	8
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	1	0	14
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	0	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	0
Køn	<b>Mand</b>	40	60	0	0	5	0	18
	<b>Kvinde</b>	50	50	0	0	4	2	17
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	56	0	0	9	2	28
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	50	0	0	8	1	29
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	1	1	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	0	0	1	0	4
	<b>Planlagt</b>	38	63	0	0	8	2	31
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	44	56	0	0	9	2	35



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

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		9	73	9	9	11	34	
Alder	<b>0-19</b>	0	67	33	0	3	11	
	<b>20-39</b>	25	75	0	0	4	10	
	<b>40-59</b>	0	67	0	33	3	11	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	2	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	0	86	0	14	7	15	
	<b>Kvinde</b>	25	50	25	0	4	19	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	11	78	0	11	9	29	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	75	0	13	8	29	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	4	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	5	
	<b>Planlagt</b>	9	73	9	9	11	29	
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	9	73	9	9	11	34	

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		74	10	16	0	31	16	
Alder	<b>0-19</b>	80	0	20	0	10	5	
	<b>20-39</b>	60	20	20	0	10	4	
	<b>40-59</b>	90	10	0	0	10	5	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	1	2	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	71	12	18	0	17	6	
	<b>Kvinde</b>	79	7	14	0	14	10	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	79	11	11	0	28	12	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	12	12	0	26	13	
	<b>Ikke dansk</b>	75	0	25	0	4	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	0	50	0	2	3	
	<b>Planlagt</b>	76	10	14	0	29	13	
Afsnit	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling 0</b>	74	10	16	0	31	16	

## 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.

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg var glad for, at min mor kunne blive indlagt sammen med mig. Det var lidt træls, at jeg ikke fik en rigtig stue at overnatte på, den dag jeg blev opereret (sov på opvågningsstue).	Godt
3	Flytningerne fra stue til stue for til sidst at ende fire patienter i et opvågningsrum var ikke rart.	Godt
4	Pas rigtig godt på de andre, der kommer ind til jer. Jeg kan kun sige tusind tak for alt.	Virkelig godt
5	Plus: Personalet på sygehuset er imødekomende, omsorgsfulde, ansvarlige, flinke og kompetente. Minus: kunne tænke mig, at personalet oplyste mig mere om mavegener efter behandlingen (har haft en del bivirkninger).	Virkelig godt
6	Den udskrivende sygeplejerske var meget kompetent, hvilket ikke var tilfældet med aftenpersonalet, som lugtede meget af cigaretrøg.	Dårligt
8	Har tidligere beskrevet, at personalet har gjort et godt stykke arbejde, hvor de var medmenneskelige og ikke havde denne relation, hvor man følte, at man var en patient, og de var autoriteten. Den var der slet ikke, og det takker jeg personalet for. Flot stykke arbejde! Håber andre kan lære af dem!	Godt
9	Dårlige parkeringsforhold.	Godt
10	Få renoveret sengeafdelingerne, det er tiltrængt. Lade personen blive en dag mere, så man kan føle sig tryk ved at komme hjem.	Godt
11	Jeg oplevede generelt venlighed og imødekommenhed, hvor jeg ikke blot følte mig som en i mængden.	Godt
12	I forbindelse med indlæggelsen var der for mange gentagede informationer. Men jeg manglede informationer om, hvor længe jeg ville være hævet, at den kvalme, jeg oplevede, skyldtes mangel på mad og ikke maden selv. Der var andre ting, jeg ikke kan huske nu. Men derudover var de søde og rare.	Godt
13	Der er flere ting: 1) Man er meget overladt til sig selv mht. genoptræning af muskler. Jeg var i et vist omfang selv nødt til at udvikle metoder og gav feedback om, hvad jeg synes, der virkede eller ikke virkede. Personalet lyttede høfligt, men jeg havde ikke indtryk af, at man havde et system til at opsamle den type af feedback. 2) Dette er måske ikke rimeligt at kritisere kæbekirurgisk afdeling for, men når forløbet slutter hos dem, så er det jo ikke ensbetydende med, at patientforløbet er afsluttet. For mit vedkommende fortsættes det hos tandlægen m.v. Det virker som om, der er absolut ingen kommunikation mellem forskellige instanser. Jeg er overbevist om, at der derfor fx. bliver taget alt for mange røntgenbilleder. 3) Der blev udleveret en virkelig uinspirerende kogebog (flydende kost). Dette kunne virkelig forbedres.	Godt

- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 18 | Nogle flere klap på kinden - mere omsorg.                                                                                                                                                                                                 | Dårligt       |
|  | 19 | Sengene er hårde!                                                                                                                                                                                                                         | Virkelig godt |
|  | 21 | Jeg blev indlagt om eftermiddagen, men fik lov at tage hjem og komme igen om aftenen. Da jeg kom tilbage, synes jeg ikke, modtagelsen var okay. Personalet viste ingen interesse for mig, og var overladt til mig selv og min nervøsitet. | Godt          |
|  | 22 | Lad os få nogle bedre toiletforhold.                                                                                                                                                                                                      | Godt          |
|  | 23 | Lokaler kunne godt bruge en restaurering.                                                                                                                                                                                                 | Virkelig godt |







## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Ved modtagelsen må personalet meget gerne oplyse mig vedrørende ventetiden. Det har taget mig næsten en hel arbejdsdag for at blive indlagt. Hvis de havde oplyst mig om ventetiden, kunne man måske have tilbudt, at jeg kunne komme senere. Jeg har mistet en hel arbejdsdag, føler jeg.	Godt
10	De kunne godt have informeret mig mere om, hvad de ville gøre, og hvordan det ville foregå under operationen osv. F.eks. jeg havde ikke fået noget at vide, om jeg ville få et sting. Det havde jeg, da jeg vågnede.	Godt
11	Det virkede lidt mekanisk. Fik nogle spørgsmål af sygeplejersken, mens hun stod med ryggen til og læste op. Samtidig kom en anden ind i rummet uden at præsentere sig, hvorefter han satte sig bag mig (sad i en stol) uden at sige noget. Såvel læger som sygeplejersker var flinke.	Godt
12	Det var dejligt, at jeg efter indlæggelsen kunne gå ud i byen, og at jeg kunne sove hjemme. Jeg fik en masse information ved indlæggelsen og VIRKELIG meget af det var gentagelser. F.eks. fik jeg de samme foldere tre gange (første gang af min egen læge).	Godt
14	Jeg oplevede ved ankomsten, at der ikke rigtigt var nogen, der vidste besked om, hvad der skulle foregå på dagen, samt at den forudgående information var forkert i forhold til det, der rent faktisk skulle foregå. Samtidig var lang ventetid frustrerende, fordi min datter, som var patienten, ikke er så gammel.	Intet svar
17	Venlig, dygtig og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
20	Jeg var så uheldig, at min første planlagte operation faldt sammen med, at sygeplejerskerne strejkede, så min operation blev udsat næsten otte måneder. Derudover har jeg kun rosende ord til systemet.	Virkelig godt
21	Jeg synes ikke, det var okay med den lange ventetid, når de vidste, at jeg kom.	Godt
22	Sur sekretær, når man ringer.	Godt

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Unødig bivirkning.	Godt
	7	Ændring af behandling, uden jeg blev oplyst.	Intet svar
	12	Glemte at udlevere medicin ved hjemsendelse.	Godt
	14	Sengeafsnit vidste ikke besked om indlæggelse.	Intet svar
	16	Fik ikke medicin.	Godt
	18	Ukorrekte oplysninger.	Dårligt

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Tak for der er nogen, der passede på mig.	Virkelig godt
6	Jeg finder det grotesk, at der i det udleverede materiale pointeres, at køling af ansigt er meget vigtigt, og der på opvågningen gøres rigtig meget for at køle, når jeg så på afdelingen skulle jeg tigge og bede om bare et glas isvand! Og min familie måtte sørge for køling af ansigtet! Og jeg er ikke i tvivl om, at det var årsagen til, at hævelsen forsvandt ekstremt hurtigt. Jeg har efterfølgende talt med to bekendte om lignende operationer, hvis hævelse ikke var forsvundet efter flere måneder. Det vil være hensigtsmæssigt, hvis man har samme holdning til køling af hævelsen på afdelingen som på opvågningen.	Dårligt
7	Først da jeg ankommer til undersøgelse dagen før planlagt operation, bliver operationen udsat. Dette, mener jeg, skyldes dårlig kommunikation mellem sygehuset og tandlægen. Derudover opdager jeg selv, at min operation ikke er lavet som aftalt. Dette opdager jeg til efterkontrol efter operationen. Derudover fik vi at vide, at en gruppe på fire var ansvarlige for mig og ville være mine kontaktpersoner. Jeg har ikke mødt den samme person to gange. Det har været frustrerende.	Intet svar
8	Dårligt på denne måde, at der var for lang ventetid. En hel dags arbejdsdag?! Jeg kunne lige så godt komme senere, så jeg også kunne få noget ud af min dag, hvor jeg følte, at jeg mistede en arbejdsdag.	Godt
11	Jeg kunne ikke få at vide, hvem der skulle operere, men fik dog at vide, at de to, det kunne blive, begge var meget dygtige. Havde dog været rart at vide, men var ikke nervøs på den bekostning. Der var forskel på, i hvilket omfang sygeplejerskerne tog imod mine spørgsmål. Nærmere bestemt var der en, der ikke gjorde mig mindre nervøs i forhold til risici (jeg tolkede det som manglende forståelse for min situation). Samtidig var der en, som vist ikke var uddannet, som var ret kynisk og hård i forhold til, hvad jeg skulle kunne, da jeg kom tilbage fra opvågningen. Dagen efter lignede hun en, der ikke vidste, hvem jeg var (selvom man er en i mængden, har man ikke brug for at føle sig som et "samlebåndsprøve"). Jeg er en forholdsvis "rutineret patient" og tog derfor ikke nogen af tingene så tungt, men det skal jo ikke tjene til deres fordel... Der var dog generel venlighed på afdelingen, og jeg fik den omsorg, støtte og hjælp, jeg havde brug for. Selve operationen var meget vellykket, så jeg er generelt tilfreds med min indlæggelse.	Godt
14	Vi skulle overnatte på afdeling Z, og da vi kom derover, havde de ikke fået besked om dette, hvorfor der hverken var stue eller personale til rådighed.	Intet svar
15	Havde op til flere gange sagt, jeg var bange for at komme i narkose. Og syntes, jeg skulle have haft noget beroligende inden min operation, men det fik jeg ikke, og det var jeg faktisk rigtig træt af.	Godt
23	Overordnet godt forløb med virkelig dygtige sygeplejersker, som var rigtig søde.	Virkelig godt



## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var ikke givet korrekt information vedrørende hjemtransport. Havde fået besked på, at vi sagtens kunne tage toget hjem og havde købt billet dertil. Dagen før fik vi så at vide, at det ville patienten ikke være i stand til. Det gav os store problemer med at finde en, der kunne hente os (bor langt væk).	Godt
5	Jeg var tryk, da jeg skulle hjem, men en dag ekstra på sygehuset ville gavne flere, tror jeg.	Virkelig godt
6	Det er utroligt, at man i 2009 endnu ikke har en hjemmeside endsige en e-mail, hvor man kan stille spørgsmål. At tale i telefon er ikke ligefrem det letteste, når man er opereret i både over- og undermund. Jeg vil inderligt opfordre til, at de plastbøjler (eller hvad materiale, de er lavet af) behandles eller afdunstes, så de ikke giver kvalme. Det er ganske ubehageligt at kaste op med slange i spiserøret! Jeg var endnu ikke helt tryk ved at skulle hjem og måtte også være blevet til næste dag, men tog hjem pga. personalet.	Dårligt
8	Det var kun ventetiden ved indlæggelsen, som gav et forkert indtryk den første dag. Efterfølgende har alle været professionelle for at støtte og hjælpe mig. Alle har været gode til at forklare, give informationer, passet godt på mig, kom hurtigt, når jeg havde brug for hjælp og støtte. Det var dejligt, at jeg kunne tale med alle som en person og ikke kun i patientrelation, som kan give et forkert indtryk på patienter ment på den måde, at personalet har autoriteten, og det har jeg heldigvis ikke oplevet. Godt klaret af personalet!	Godt
10	De ville havde sendt mig hjem dagen efter. Det var jeg slet ikke tryk ved, for jeg var ved at besvime, da jeg skulle op på wc. Så jeg fik lov at blive til dagen efter, hvor mine pårørende havde snakket med personalet om, at de ikke ville have mig med hjem.	Godt
11	Jeg synes, jeg fik fin information om, hvad jeg skulle, måtte og ikke måtte, når jeg kom hjem.	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.