

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

**Indlagte**





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

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	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:	240
Besvarelser fra afdelingens patienter:	137
Afdelingens svarprocent:	57%

### 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).

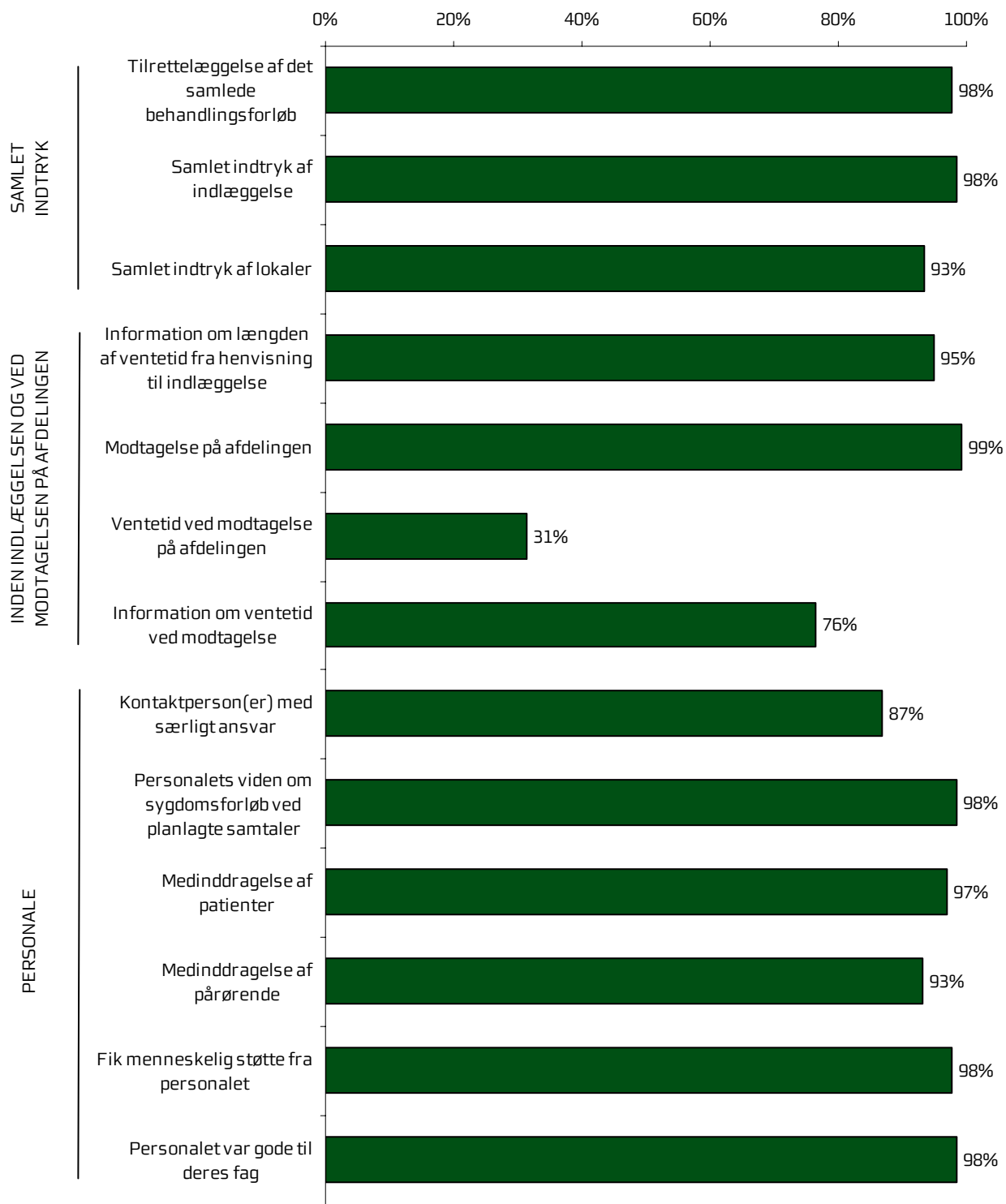


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

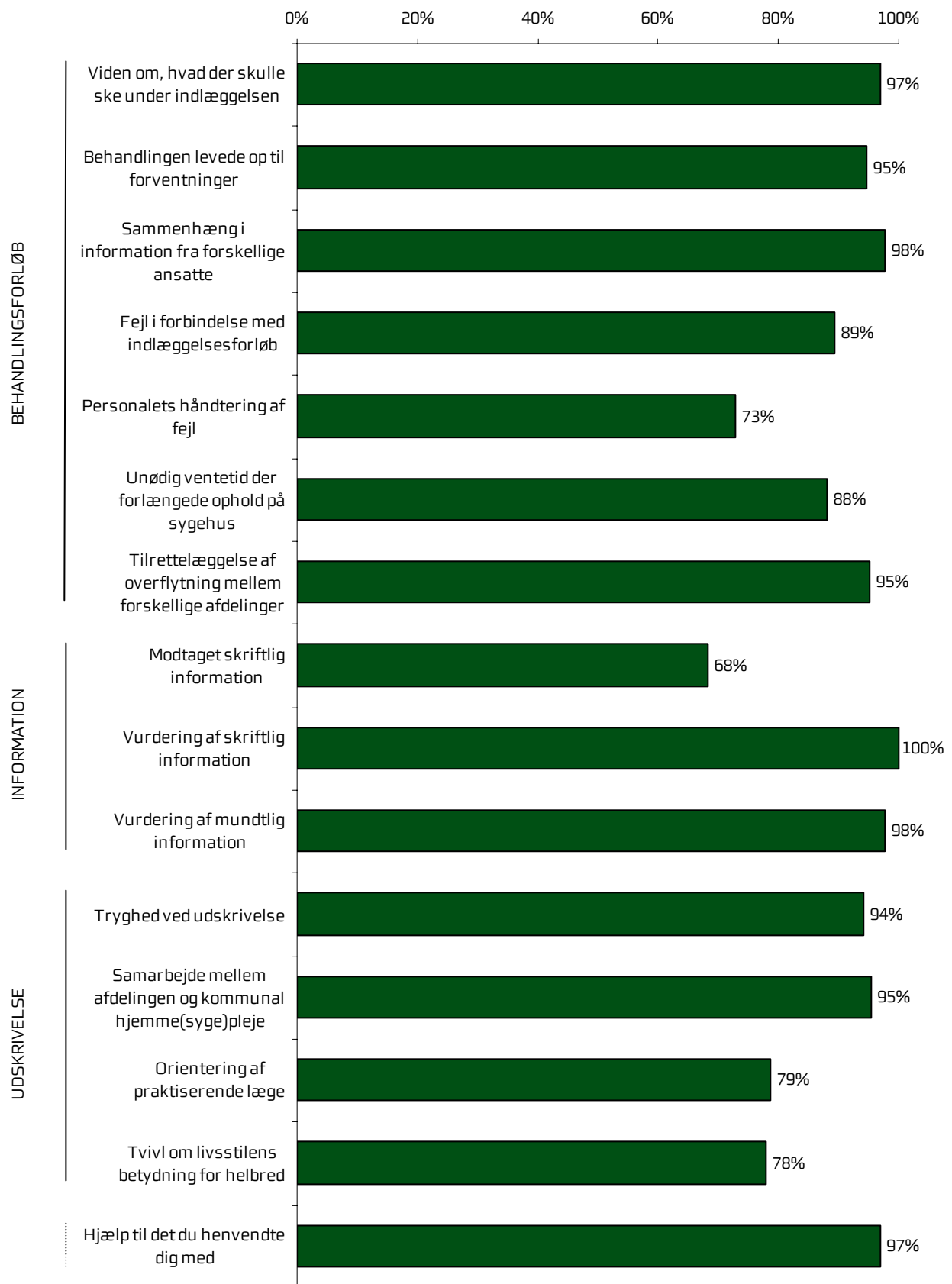
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

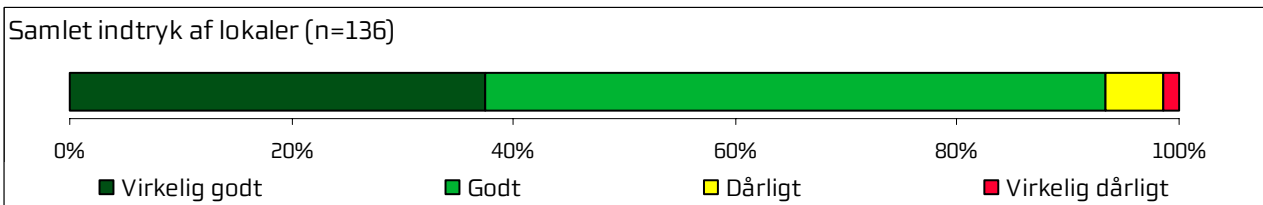
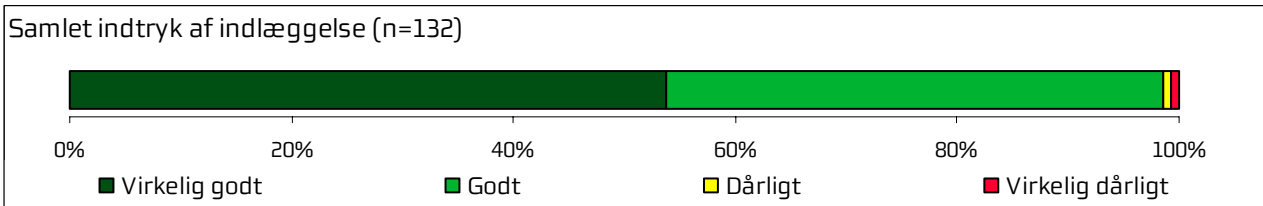
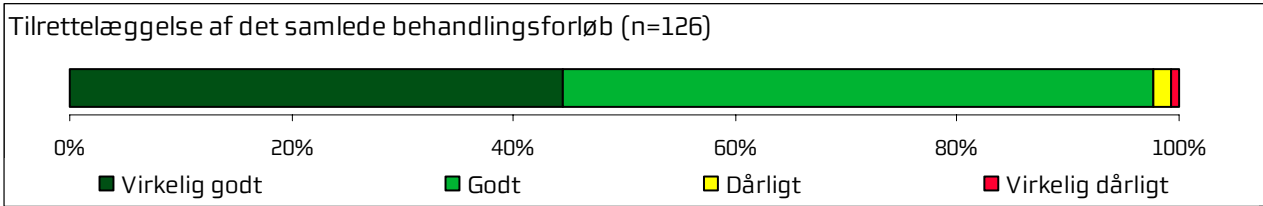
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

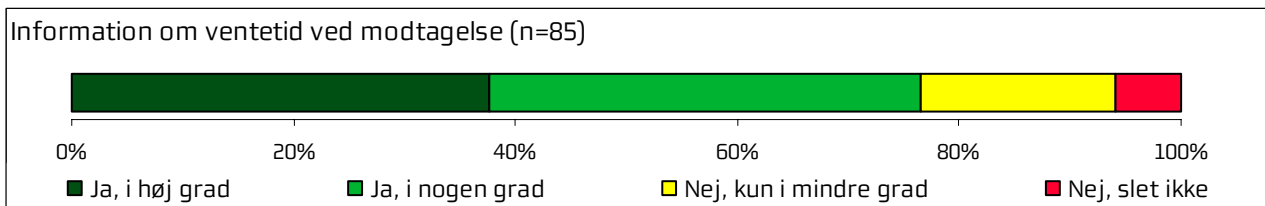
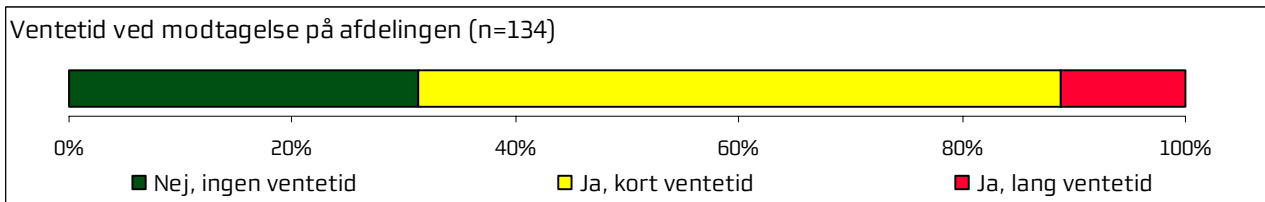
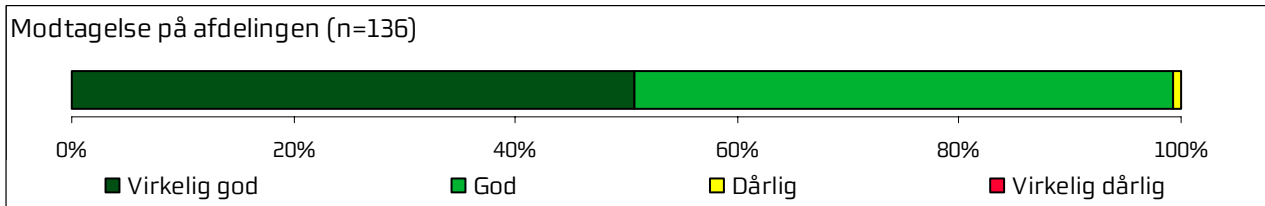
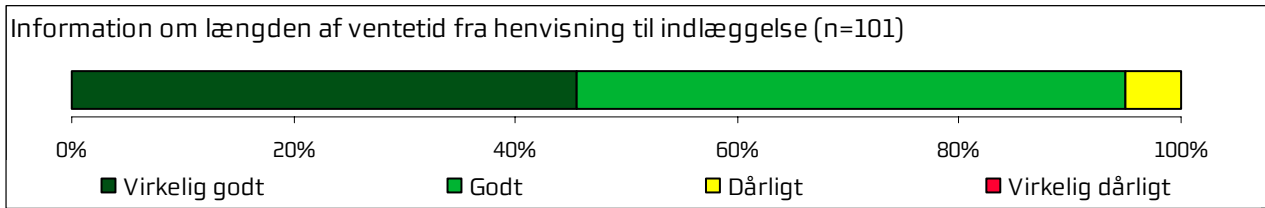




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	97%	86%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	98%	88%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	93%	89%	91%

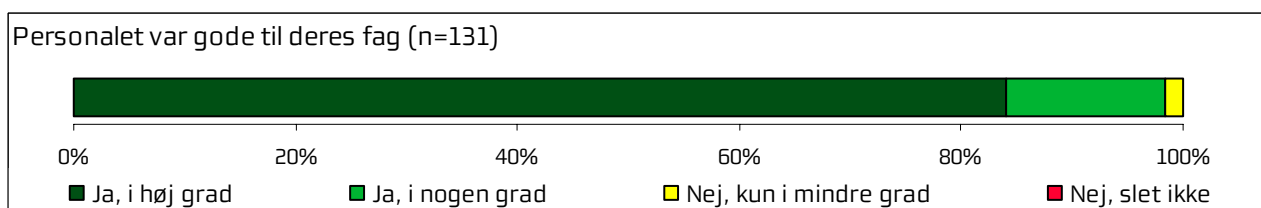
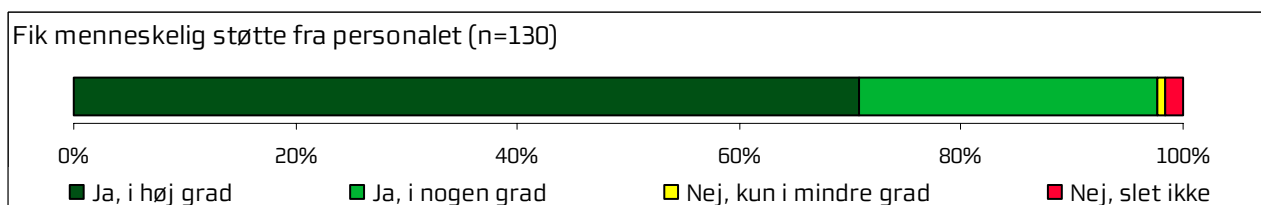
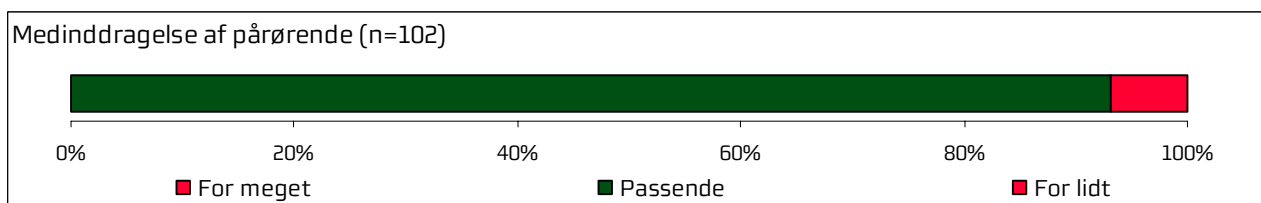
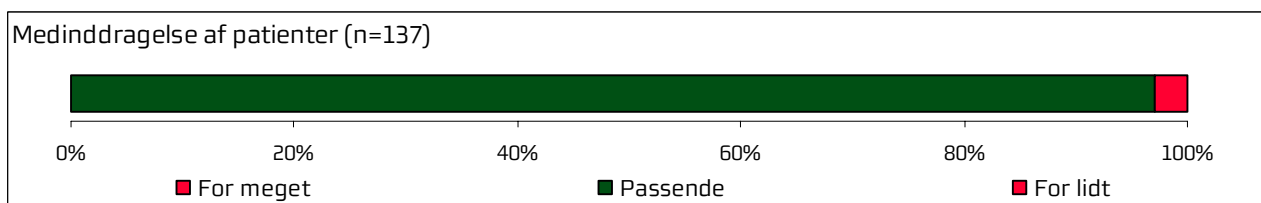
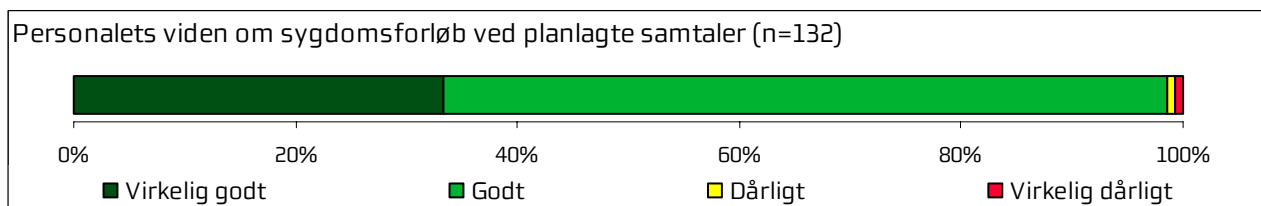
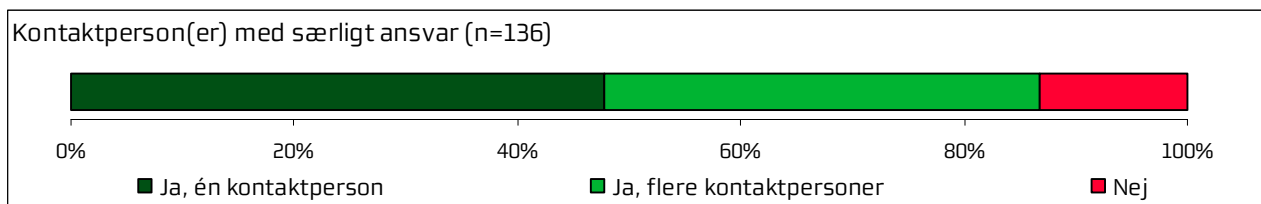
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%*	90%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	99%	94%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	31%	-	-	67%*	37%	52%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	83%	63%*	68%

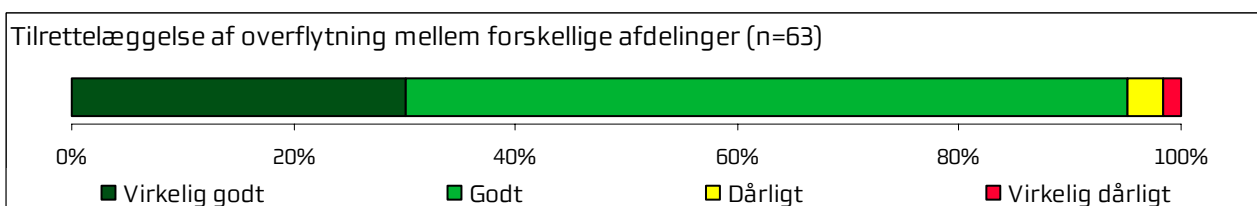
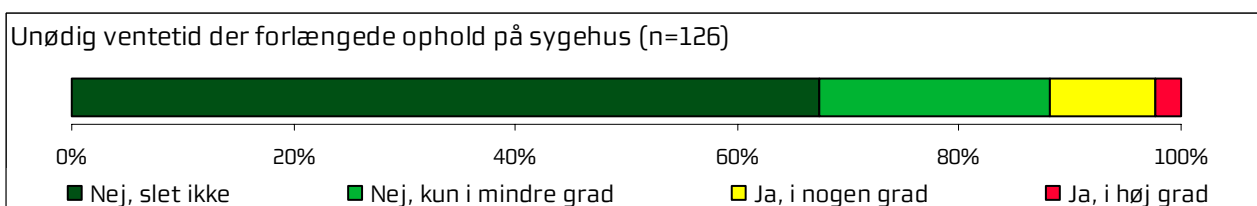
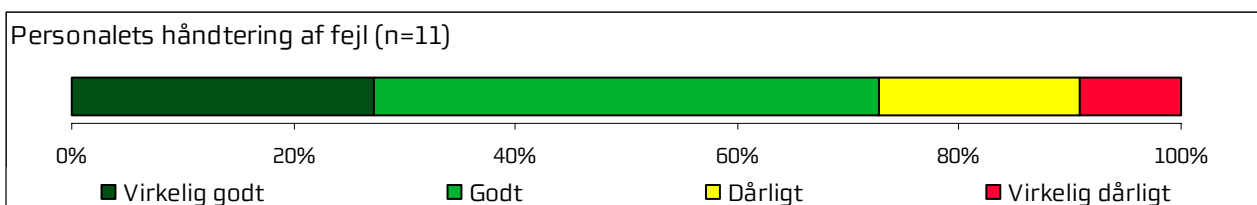
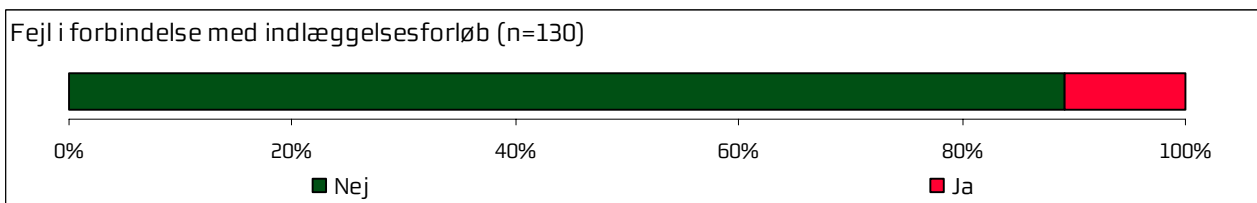
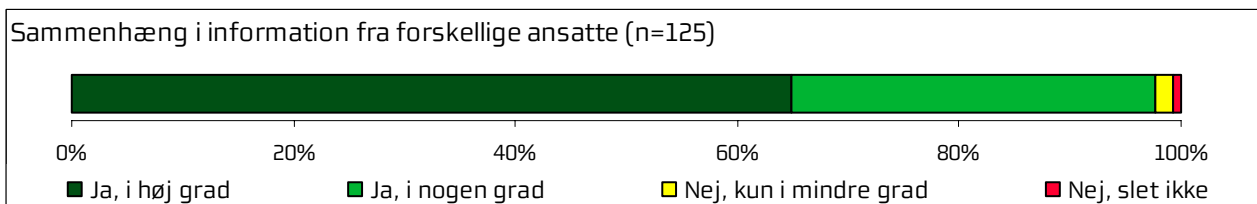
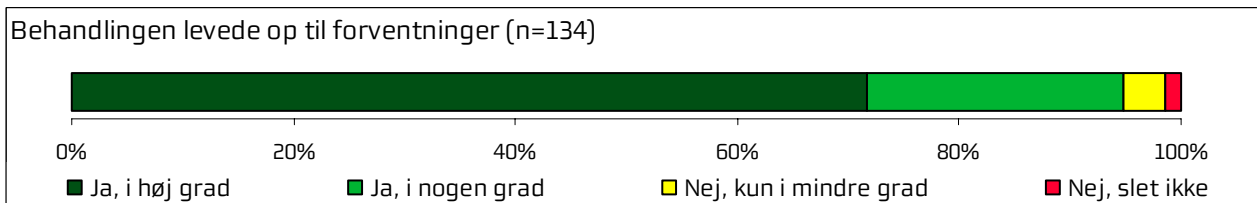
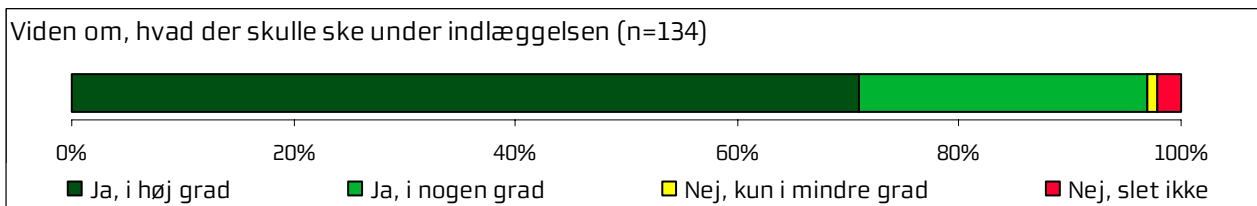
### 4.3 Personale



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?	87%	-	-	89%	71%*	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	95%	86%*	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	92%	84%*	86%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	91%	76%*	81%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	86%*	90%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	93%*	96%

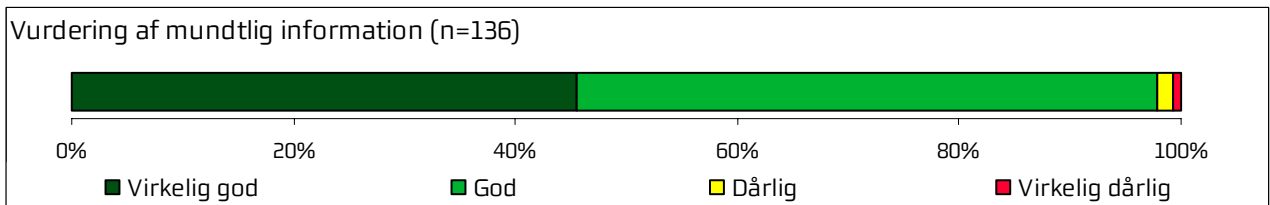
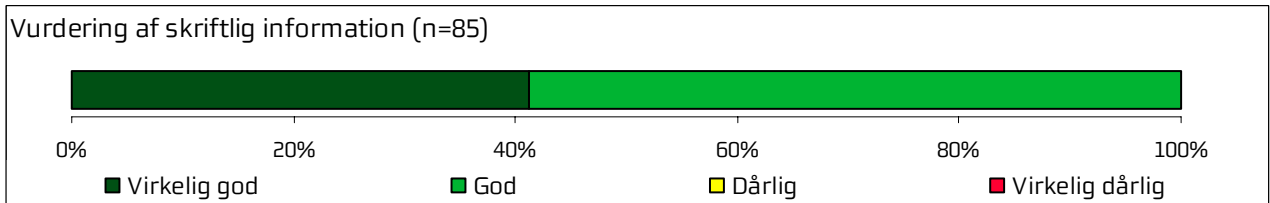
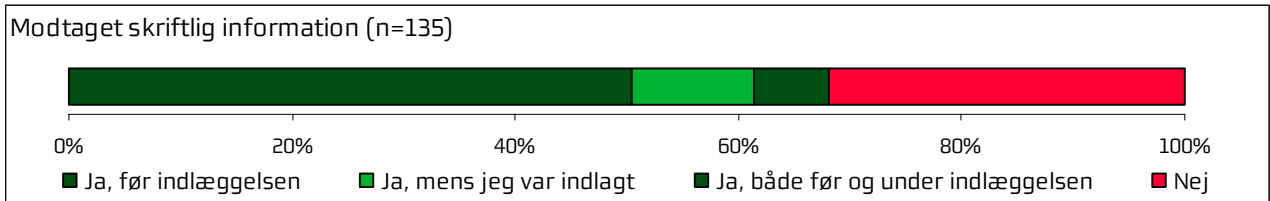
## 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	94%	74%*	84%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	93%	84%*	87%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	94%	83%*	87%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89%	-	-	85%	79%*	82%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	88%	59%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88%	-	-	89%	72%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	97%	87%	90%

## 4.5 Information

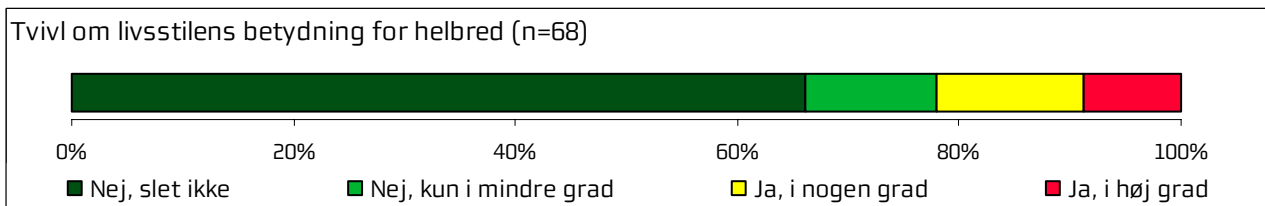
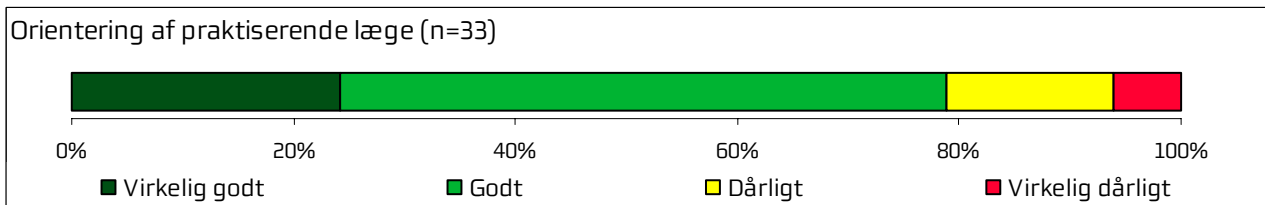
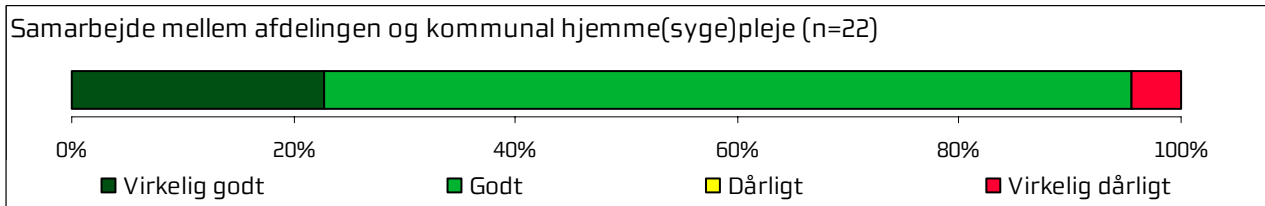
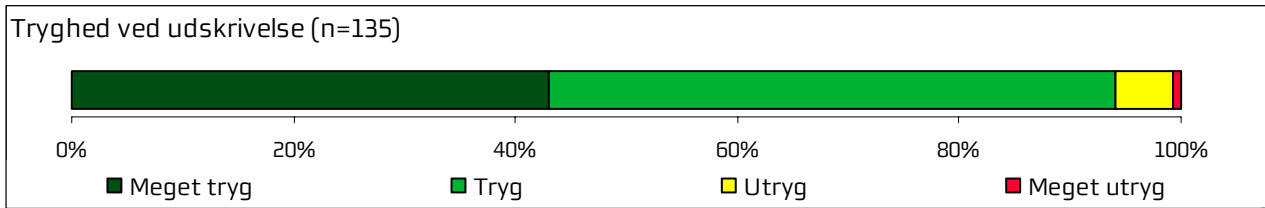




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	68%	-	-	73%	30%*	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	99%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	95%	85%*	90%*

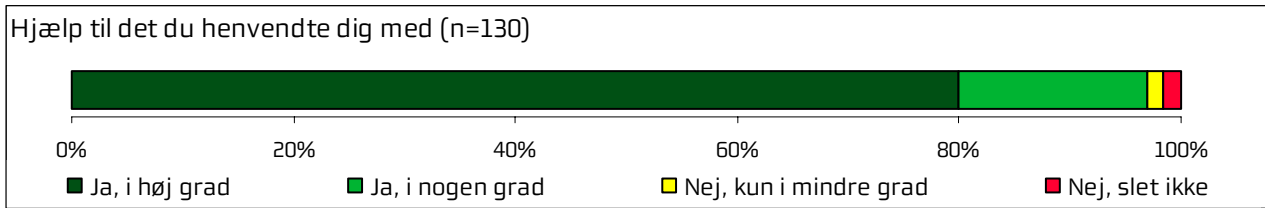
## 4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94%	-	-	93%	84%*	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	95%	-	-	93%	86%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79%	-	-	95%*	79%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	80%	67%	74%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	97%	91%*	94%



## 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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <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?	<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 <input type="checkbox"/>	Ja, kort ventetid <input type="checkbox"/>	Nej, ingen ventetid <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <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 ved 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	<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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

UDSKRIVELSE						
24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

**SAMLET INDTRYK**

<b>29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</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>30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	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) 57 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)		137	240
Køn	Mand	46%	50%
	Kvinde	54%	50%
Alder	0-19 år	40%	45%
	20-39 år	16%	21%
	40-59 år	26%	20%
	60-79 år	17%	13%
	80 år eller derover	1%	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 forholdsvist 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		137	100
Alder	<b>0-19</b>	55	40%
	<b>20-39</b>	22	16%
	<b>40-59</b>	35	26%
	<b>60-79</b>	23	17%
	<b>80-</b>	2	1%
Køn	<b>Mand</b>	63	46%
	<b>Kvinde</b>	74	54%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	72%
	<b>Pårørende</b>	37	28%
Modersmål	<b>Dansk</b>	128	94%
	<b>Ikke dansk</b>	8	6%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	24	18%
	<b>Planlagt</b>	110	82%
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	133	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		44	53	2	1	126	7
Alder	<b>0-19</b>	46	52	0	2	50	3
	<b>20-39</b>	45	55	0	0	20	1
	<b>40-59</b>	47	47	6	0	34	0
	<b>60-79</b>	35	65	0	0	20	3
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	37	61	2	0	59	4
	<b>Kvinde</b>	51	46	1	1	67	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	53	2	0	86	6
	<b>Pårørende</b>	46	51	0	3	35	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	53	2	1	119	6
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	7	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	45	0	5	20	4
	<b>Planlagt</b>	44	55	1	0	104	3
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	45	53	2	1	123	7

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		54	45	1	1	132
Alder	<b>0-19</b>	42	55	2	2	53
	<b>20-39</b>	74	26	0	0	19
	<b>40-59</b>	66	34	0	0	35
	<b>60-79</b>	43	57	0	0	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	56	44	0	0	63
	<b>Kvinde</b>	52	45	1	1	69
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	40	0	0	92
	<b>Pårørende</b>	46	49	3	3	35
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	45	1	1	124
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	67	29	0	4	24
	<b>Planlagt</b>	51	48	1	0	106
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	53	45	1	1	129



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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		38	56	5	1	136
Alder	<b>0-19</b>	29	58	9	4	55
	<b>20-39</b>	43	52	5	0	21
	<b>40-59</b>	43	54	3	0	35
	<b>60-79</b>	39	61	0	0	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	38	57	5	0	63
	<b>Kvinde</b>	37	55	5	3	73
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	51	3	0	94
	<b>Pårørende</b>	16	70	8	5	37
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	57	5	2	128
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	42	4	4	24
	<b>Planlagt</b>	35	59	6	1	109
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	37	56	5	2	132

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		46	50	5	0	101	2	
Alder	<b>0-19</b>	40	56	4	0	45	2	
	<b>20-39</b>	56	33	11	0	18	0	
	<b>40-59</b>	39	61	0	0	23	0	
	<b>60-79</b>	60	33	7	0	15	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	38	60	2	0	42	2	
	<b>Kvinde</b>	51	42	7	0	59	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	41	5	0	64	0	
	<b>Pårørende</b>	32	61	6	0	31	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	50	5	0	96	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	46	50	5	0	101	2	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	45	49	5	0	99	2	

**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		51	49	1	0	136	0	
Alder	<b>0-19</b>	45	53	2	0	55	0	
	<b>20-39</b>	59	41	0	0	22	0	
	<b>40-59</b>	50	50	0	0	34	0	
	<b>60-79</b>	52	48	0	0	23	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	56	44	0	0	63	0	
	<b>Kvinde</b>	47	52	1	0	73	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	43	1	0	93	0	
	<b>Pårørende</b>	43	57	0	0	37	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	48	1	0	127	0	
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	8	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	48	52	0	0	23	0	
	<b>Planlagt</b>	51	48	1	0	110	0	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	49	50	1	0	132	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		31	57	11	134	2
Alder	<b>0-19</b>	30	57	13	54	1
	<b>20-39</b>	27	64	9	22	0
	<b>40-59</b>	27	61	12	33	1
	<b>60-79</b>	43	48	9	23	0
	<b>80-</b>	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	38	54	8	63	0
	<b>Kvinde</b>	25	61	14	71	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	58	9	92	1
	<b>Pårørende</b>	25	58	17	36	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	57	10	125	2
	<b>Ikke dansk</b>	13	63	25	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	35	9	23	0
	<b>Planlagt</b>	27	61	12	108	2
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	32	57	12	130	2

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	39	18	6	85	0
Alder	<b>0-19</b>	31	42	17	11	36	0
	<b>20-39</b>	47	20	33	0	15	0
	<b>40-59</b>	41	41	14	5	22	0
	<b>60-79</b>	36	55	9	0	11	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	46	37	17	0	35	0
	<b>Kvinde</b>	32	40	18	10	50	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	38	18	2	56	0
	<b>Pårørende</b>	27	42	15	15	26	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	40	19	5	78	0
	<b>Ikke dansk</b>	57	29	0	14	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	30	20	10	10	0
	<b>Planlagt</b>	36	40	18	6	72	0
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	37	39	18	6	82	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		48	39	13	136
Alder	<b>0-19</b>	37	48	15	54
	<b>20-39</b>	59	27	14	22
	<b>40-59</b>	54	37	9	35
	<b>60-79</b>	52	30	17	23
	<b>80-</b>	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	44	40	16	62
	<b>Kvinde</b>	51	38	11	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	36	13	94
	<b>Pårørende</b>	39	44	17	36
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	39	13	127
	<b>Ikke dansk</b>	50	38	13	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	42	25	24
	<b>Planlagt</b>	50	39	11	109
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	48	39	14	132

**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		33	65	1	1	132	5	
Alder	<b>0-19</b>	32	66	0	2	53	2	
	<b>20-39</b>	36	64	0	0	22	0	
	<b>40-59</b>	31	66	3	0	35	0	
	<b>60-79</b>	30	70	0	0	20	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	28	72	0	0	60	3	
	<b>Kvinde</b>	38	60	1	1	72	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	62	1	0	90	4	
	<b>Pårørende</b>	28	69	0	3	36	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	65	1	1	124	4	
	<b>Ikke dansk</b>	29	71	0	0	7	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	41	55	0	5	22	2	
	<b>Planlagt</b>	33	66	1	0	107	3	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	34	64	1	1	128	5	

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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	97	3	137
Alder	<b>0-19</b>	0	95	5	55
	<b>20-39</b>	0	100	0	22
	<b>40-59</b>	0	97	3	35
	<b>60-79</b>	0	100	0	23
	<b>80-</b>	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	63
	<b>Kvinde</b>	0	96	4	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	99	1	94
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	37
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	97	3	128
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	96	4	24
	<b>Planlagt</b>	0	97	3	110
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	0	97	3	133



**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	93	7	102	35
Alder	<b>0-19</b>	0	92	8	49	6
	<b>20-39</b>	0	100	0	14	8
	<b>40-59</b>	0	86	14	22	13
	<b>60-79</b>	0	100	0	15	8
	<b>80-</b>	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	0	93	7	46	17
	<b>Kvinde</b>	0	93	7	56	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	94	6	64	30
	<b>Pårørende</b>	0	91	9	33	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	93	7	95	33
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	6	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	89	11	18	6
	<b>Planlagt</b>	0	95	5	81	29
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	0	93	7	99	34

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		71	27	1	2	130	7
Alder	<b>0-19</b>	67	27	2	4	52	3
	<b>20-39</b>	67	33	0	0	21	1
	<b>40-59</b>	74	26	0	0	34	1
	<b>60-79</b>	76	24	0	0	21	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	75	25	0	0	56	7
	<b>Kvinde</b>	68	28	1	3	74	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	75	25	0	0	88	6
	<b>Pårørende</b>	58	33	3	6	36	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	27	1	2	121	7
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	83	13	0	4	24	0
	<b>Planlagt</b>	68	30	1	1	103	7
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	71	27	1	2	126	7

**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		84	15	2	0	131	5	
Alder	<b>0-19</b>	81	15	4	0	53	1	
	<b>20-39</b>	82	18	0	0	22	0	
	<b>40-59</b>	86	14	0	0	35	0	
	<b>60-79</b>	89	11	0	0	19	4	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	88	12	0	0	60	3	
	<b>Kvinde</b>	80	17	3	0	71	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	85	15	0	0	89	5	
	<b>Pårørende</b>	81	14	6	0	36	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	84	14	2	0	122	5	
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	0	8	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	83	13	4	0	23	1	
	<b>Planlagt</b>	85	14	1	0	105	4	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	84	14	2	0	127	5	

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		71	26	1	2	134	2
Alder	<b>0-19</b>	67	29	0	4	52	2
	<b>20-39</b>	82	18	0	0	22	0
	<b>40-59</b>	71	29	0	0	35	0
	<b>60-79</b>	70	22	4	4	23	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	69	30	0	2	61	2
	<b>Kvinde</b>	73	23	1	3	73	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	27	1	1	94	0
	<b>Pårørende</b>	69	26	0	6	35	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	28	1	2	125	2
	<b>Ikke dansk</b>	88	0	0	13	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	25	4	13	24	0
	<b>Planlagt</b>	74	26	0	0	107	2
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	70	27	1	2	130	2

**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		72	23	4	1	134	3
Alder	<b>0-19</b>	72	19	6	4	53	2
	<b>20-39</b>	82	18	0	0	22	0
	<b>40-59</b>	63	34	3	0	35	0
	<b>60-79</b>	77	18	5	0	22	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	74	21	5	0	61	2
	<b>Kvinde</b>	70	25	3	3	73	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	23	4	0	93	1
	<b>Pårørende</b>	71	20	3	6	35	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	22	3	2	125	3
	<b>Ikke dansk</b>	63	25	13	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	70	17	4	9	23	1
	<b>Planlagt</b>	73	23	4	0	108	2
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	72	23	4	2	130	3

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		65	33	2	1	125	12	
Alder	<b>0-19</b>	56	40	2	2	50	5	
	<b>20-39</b>	71	29	0	0	21	1	
	<b>40-59</b>	67	30	3	0	33	2	
	<b>60-79</b>	74	26	0	0	19	4	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	66	32	2	0	56	7	
	<b>Kvinde</b>	64	33	1	1	69	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	29	1	0	86	8	
	<b>Pårørende</b>	61	33	3	3	33	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	33	2	1	117	11	
	<b>Ikke dansk</b>	86	14	0	0	7	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	65	30	0	4	23	1	
	<b>Planlagt</b>	65	33	2	0	99	11	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	66	31	2	1	121	12	

**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		97	3	117	13
Alder	<b>0-19</b>	93	7	46	4
	<b>20-39</b>	100	0	18	3
	<b>40-59</b>	100	0	33	1
	<b>60-79</b>	100	0	18	5
	<b>80-</b>	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	98	2	55	5
	<b>Kvinde</b>	97	3	62	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	83	9
	<b>Pårørende</b>	97	3	29	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	108	13
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	23	1
	<b>Planlagt</b>	98	2	92	12
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	98	2	113	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		95	5	129
Alder	<b>0-19</b>	94	6	50
	<b>20-39</b>	95	5	21
	<b>40-59</b>	94	6	35
	<b>60-79</b>	100	0	21
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	97	3	58
	<b>Kvinde</b>	94	6	71
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	91
	<b>Pårørende</b>	94	6	33
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	120
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	24
	<b>Planlagt</b>	97	3	102
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	96	4	125



**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	128
Alder	<b>0-19</b>	98	2	50
	<b>20-39</b>	100	0	21
	<b>40-59</b>	97	3	34
	<b>60-79</b>	100	0	21
	<b>80-</b>	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	100	0	58
	<b>Kvinde</b>	97	3	70
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	90
	<b>Pårørende</b>	97	3	33
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	119
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	24
	<b>Planlagt</b>	99	1	102
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	98	2	124

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		91	9	67
Alder	<b>0-19</b>	83	17	30
	<b>20-39</b>	100	0	12
	<b>40-59</b>	93	7	15
	<b>60-79</b>	100	0	10
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	94	6	34
	<b>Kvinde</b>	88	12	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	48
	<b>Pårørende</b>	83	17	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	63
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	15
	<b>Planlagt</b>	94	6	52
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	91	9	65

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		27	45	18	9	11	1
Alder	<b>0-19</b>	38	38	13	13	8	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Kvinde</b>	14	43	29	14	7	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	50	17	0	6	0
	<b>Pårørende</b>	25	25	25	25	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	45	18	9	11	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Planlagt</b>	29	57	14	0	7	0
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	20	50	20	10	10	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	21	10	2	126	4
Alder	<b>0-19</b>	60	23	17	0	48	2
	<b>20-39</b>	77	14	5	5	22	0
	<b>40-59</b>	68	24	6	3	34	0
	<b>60-79</b>	70	20	5	5	20	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	69	19	10	2	58	3
	<b>Kvinde</b>	66	22	9	3	68	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	19	8	3	88	2
	<b>Pårørende</b>	63	25	13	0	32	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	67	22	9	2	119	3
	<b>Ikke dansk</b>	67	0	17	17	6	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	73	18	5	5	22	1
	<b>Planlagt</b>	66	22	11	2	102	2
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	68	20	10	2	123	3

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		30	65	3	2	63	69	
Alder	<b>0-19</b>	28	63	6	3	32	20	
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	10	12	
	<b>40-59</b>	38	62	0	0	13	20	
	<b>60-79</b>	0	100	0	0	7	16	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	1	
Køn	<b>Mand</b>	25	69	6	0	32	29	
	<b>Kvinde</b>	35	61	0	3	31	40	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	73	0	0	37	54	
	<b>Pårørende</b>	32	55	9	5	22	13	
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	65	3	2	60	63	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	5	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	38	50	0	13	8	15	
	<b>Planlagt</b>	28	69	4	0	54	52	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	31	64	3	2	61	67	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?				Antal patienter
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	n
		%	%	%	%	
Alle		50	11	7	32	135
Alder	<b>0-19</b>	64	7	9	20	55
	<b>20-39</b>	52	5	10	33	21
	<b>40-59</b>	47	15	3	35	34
	<b>60-79</b>	26	22	0	52	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	51	13	3	33	61
	<b>Kvinde</b>	50	9	9	31	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	13	5	39	92
	<b>Pårørende</b>	73	5	5	16	37
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	11	6	31	127
	<b>Ikke dansk</b>	29	14	14	43	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	25	4	71	24
	<b>Planlagt</b>	62	8	7	22	109
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	50	11	7	32	131

**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		41	59	0	0	85	4
Alder	<b>0-19</b>	44	56	0	0	41	3
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	33	67	0	0	21	1
	<b>60-79</b>	25	75	0	0	8	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	34	66	0	0	38	2
	<b>Kvinde</b>	47	53	0	0	47	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	63	0	0	51	2
	<b>Pårørende</b>	43	57	0	0	30	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	62	0	0	81	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	57	0	0	7	0
	<b>Planlagt</b>	41	59	0	0	78	4
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	40	60	0	0	82	4

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		46	52	1	1	136
Alder	<b>0-19</b>	47	49	2	2	55
	<b>20-39</b>	59	41	0	0	22
	<b>40-59</b>	35	62	3	0	34
	<b>60-79</b>	39	61	0	0	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	44	56	0	0	62
	<b>Kvinde</b>	47	49	3	1	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	52	1	0	93
	<b>Pårørende</b>	41	54	3	3	37
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	53	2	1	127
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	48	48	0	4	23
	<b>Planlagt</b>	46	53	1	0	110
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	45	53	1	1	132



**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		43	51	5	1	135
Alder	<b>0-19</b>	40	57	4	0	53
	<b>20-39</b>	55	32	14	0	22
	<b>40-59</b>	40	51	6	3	35
	<b>60-79</b>	43	57	0	0	23
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2
Køn	<b>Mand</b>	48	51	2	0	63
	<b>Kvinde</b>	39	51	8	1	72
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	47	6	1	94
	<b>Pårørende</b>	37	60	3	0	35
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	51	5	1	126
	<b>Ikke dansk</b>	25	63	13	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	48	0	0	23
	<b>Planlagt</b>	42	52	6	0	110
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	43	51	5	1	132

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		23	73	0	5	22	5	109
Alder	<b>0-19</b>	30	60	0	10	10	3	41
	<b>20-39</b>	0	100	0	0	1	1	20
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	3	0	32
	<b>60-79</b>	17	83	0	0	6	1	16
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	0
Køn	<b>Mand</b>	17	83	0	0	12	4	47
	<b>Kvinde</b>	30	60	0	10	10	1	62
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	67	0	0	15	3	76
	<b>Pårørende</b>	0	86	0	14	7	1	28
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	70	0	5	20	5	102
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	50	0	25	4	0	20
	<b>Planlagt</b>	24	76	0	0	17	5	88
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	23	73	0	5	22	5	106

**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		24	55	15	6	33	103
Alder	<b>0-19</b>	17	50	25	8	12	43
	<b>20-39</b>	50	25	0	25	4	18
	<b>40-59</b>	0	86	14	0	7	27
	<b>60-79</b>	38	50	13	0	8	15
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	33	53	13	0	15	47
	<b>Kvinde</b>	17	56	17	11	18	56
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	54	8	4	24	69
	<b>Pårørende</b>	0	63	25	13	8	29
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	52	16	6	31	96
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	2	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	14	71	0	14	7	16
	<b>Planlagt</b>	27	50	19	4	26	84
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	25	53	16	6	32	100

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		66	12	13	9	68	69	
Alder	<b>0-19</b>	68	16	11	5	19	36	
	<b>20-39</b>	77	8	15	0	13	9	
	<b>40-59</b>	55	10	20	15	20	15	
	<b>60-79</b>	71	7	7	14	14	9	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	63	13	16	9	32	31	
	<b>Kvinde</b>	69	11	11	8	36	38	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	10	14	10	59	35	
	<b>Pårørende</b>	71	14	14	0	7	30	
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	13	13	10	61	67	
	<b>Ikke dansk</b>	83	0	17	0	6	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	69	19	6	6	16	8	
	<b>Planlagt</b>	67	10	14	10	51	59	
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	67	11	14	9	66	67	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		80	17	2	2	130	4
Alder	<b>0-19</b>	73	19	4	4	52	2
	<b>20-39</b>	90	10	0	0	21	0
	<b>40-59</b>	88	12	0	0	34	1
	<b>60-79</b>	71	29	0	0	21	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	82	18	0	0	61	2
	<b>Kvinde</b>	78	16	3	3	69	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	82	18	0	0	91	2
	<b>Pårørende</b>	76	12	6	6	34	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	80	17	2	2	122	4
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	87	9	0	4	23	1
	<b>Planlagt</b>	79	18	2	1	105	3
Afsnit	<b>Afsnit Ø05</b>	80	17	2	2	127	4

## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.


















Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

**Afsnit Ø05**

**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 Det er en særdeles god afdeling! ØNH. Venligt og velinformeret personale. Fantastisk at have en kontaktperson. Roligt og professionelt miljø. POSITIVT!	Virkelig godt
✎	2 Det var ikke rart at ligge fire børn og fire forældre på en stue.	Godt
✎	3 Alle på afdelingen var rigtig søde/hjælpsomme. Men min kontaktperson NN var bare helt fantastisk. Hun behandlede mig rigtig godt under min indlæggelse og hun kom tit og kiggede, om jeg havde det godt angående mine fjernede mandler, så en stor hilsen til NN på børneafdelingen .	Virkelig godt
✎	4 Det er fint, og jeg mener ikke, at der er noget, som der skal eller bør forbedres.	Godt
✎	5 Som tidligere nævnt fik min datter tvunget smertestillende medicin i pilleform op i numsen UDEN vaseline. Jeg nævnte det for en anden sygeplejerske, som sagde, det ikke var smart, og at numsen kunne blive irriteret og øm. Jeg nævnte det også for den sygeplejerske NN, som gjorde det, som nærmest stod uforstående overfor den smerte, hun havde påført! Chokerende med en empatiløs sygeplejerske på en børneafdeling med syge børn!	Dårligt
✎	6 Vi var på børneafdelingen og syntes, der var meget koldt i venteværelset.	Godt
✎	7 Mere klovn.	Godt
✎	8 Synes, det er for dårligt, at der ikke er mad på afdelingen til den forælder, som er indlagt med et barn. På patienthotellet får man gratis mad (godt mad).	Virkelig godt
✎	9 Som forældre følte vi os godt informeret om operationen. Personalet på børneafdelingen og på operationsgangen virkede meget kompetente og havde en god tilgang til vores barn. Vi er meget tilfredse. Vi oplevede dog en meget travl børneafdeling og en meget urolig nat (enormt meget larm).	Godt
✎	11 Det var fint.	Virkelig godt
✎	12 For meget hvis det var på 4-mandsstue. Godt på 2-mandsstue.	Godt
✎	13 Vi har været fint tilfreds med det hele.	Godt
✎	14 Maden var ikke særlig godt.	Godt
✎	16 Mulighed for at forældrene kan spise sammen med barnet mangler i høj grad.	Virkelig godt
✎	19 Alle var meget behjælpsomme. Ros til alle.	Virkelig godt
✎	20 Meget hjælpsomt personale af alle kategorier.	Virkelig godt

## Bilag 5

	24	Plejepersonalet kompetent, imødekommende, hjælpsomme. Lægepersonalet alt for skiftende og ikke særlig informative.	Godt
	25	Personale og læger er utrolig rare og flinke. Det er meget værd, det beroliger i høj grad en som patient. Tak.	Godt
	26	Slet og ret dårlig behandling, ikke styr på tingene, dårlig kommunikation og forfærdelig dårlig håndtering far personalets side. Fra femte dagen bad vi om overflytning til andet hospital - blev nægtet det af ledende overlæge fra øre, næse, hals på Viborg helt UDEN begrundelse. Vil ALDRIG på Viborg Sygehus igen!!	Virkelig dårligt
	27	Keep up the good work. :-) "Ærgerligt" man ikke kan få fjernet mandler to gange, for jeg var med glæde kommet igen.	Virkelig godt
	29	F.eks. når man kører en patient tilbage til stuen, at man så satte "ringeklokke-nålen" fast til sengen, så patienten ikke skulle hoppe ud af sengen for at kalde for hjælp!!! I nogle tilfælde er det IKKE så nemt!	Godt
	31	Ved modtagelsen blev vi indlagt på en flersengsstue, men på grund af problemer efter operationen var vores ting flyttet til en enestue, da vi blev udskrevet fra intensivafdelingen. Plejepersonalet var meget omsorgsfulde for min søn, da vi kom op på afdelingen og sørgede for, at han stadig har en positiv indstilling til sygehuset, selvom operationen var en hård omgang for ham..	Godt
	32	Det ville være en fordel, hvis indlagte pårørende må spise med ved måltiderne. Tror børn spiser bedre sammen med nogle forældre. Dette barns mave gik totalt i stå, indtil mor efter tre dage, hentede mad og spiste med barn.	Godt
	33	Ventetiden på operationsdagen blev alt for lang.	Godt
	34	Virkelig gode til at informere på såvel barnets niveau som forældrenes - tog sig tid til, at barnet kunne føle sig tryk.	Virkelig godt
	35	Tv-udstyret/video kunne trænge til udskiftning mange steder på stuerne.	Virkelig godt
	37	Der kunne godt trænge til modernisering. DVD. Playstation.	Godt
	38	Den læge, der modtog mig på Øre-næse-halsafdelingen vidste virkelig, hvad hun havde med at gøre, virkelig dygtig.	Virkelig godt
	39	De var alle venlige og gode til at spørge hvordan jeg havde det.	Virkelig godt
	41	Da jeg ikke sov om natten, kom der en sygeplejerske og så til mig en gang hver halve time, og det synes jeg, var flot.	Virkelig godt
	44	Ved indlæggelsen på børneafdelingen er der ikke ret meget plads, når der skal være fire voksen-senge og fire børnesenge på en stue...	Virkelig godt
	45	Det er alt for mange senge på en stue.	Intet svar
	46	Modtagelsen på skadestuen var en oplevelse for sig selv. Da jeg kom ind, var det som om, jeg ikke	Virkelig godt



blev registreret. Jeg kunne bare sætte mig ned samme med ca. 20 andre, som var der i forvejen. Det var først, da de opdagede, at jeg blødte kraftigt, at de skulle have at vide, hvad jeg skulle der. Så var det som om, der opstod panik hos den, der skulle ringe. Men det var som om, ingen af dem vidste, hvor de skulle ringe hen. Da de langt om længe fandt ud af det, og jeg kom op på afdelingen, viste det sig, at der ingen patienter var under behandling eller andre problemer, så jeg kom under behandling med det samme. Problemet var kun de folk, som var på skadestuemodtagelsen, der havde en attitude, som om de ikke havde tid til dem, der sad og ventede.

-  47 Jeg syntes, at sygehusklavnene muntrede mig op og gjorde mig mindre nervøs inden operationen. Godt

## Afsnit Ø05

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Informationsbrevet blev sendt til en meget gammel adresse, da I ikke havde opdateret via Folkeregisteret. Jeg måtte selv tage telefonisk kontakt. Det er ikke alle patienter, der har overskud til at gøre det, og jeg mener derfor, at det er en fejl, der ikke bør ske.	Virkelig godt
4	Alt var planlagt og så gik det ellers bare som det skulle. Så det var godt nok.	Godt
10	Kun virkelig god information.	Godt
19	God behandling, dejligt personale, glad for resultatet - tak.	Virkelig godt
21	Der var speciel lang ventetid ved forundersøgelsen, samt før henvisning til stue på operationsdagen.	Godt
22	Jeg henvendte mig til patientkontoret, da der var et års ventetid i Århus. De ville henvise mig til Viborg i efteråret, og jeg ville blive indlagt i vinteren. Da jeg aldrig hørte noget, rettede jeg henvendelse til Viborg sidst på vinteren og kunne komme til ret hurtigt.	Godt
26	Vi stod ved Århus Kommunehospital pga. vi var på besøg hos venner i Århus. Vi bor i Silkeborg og blev derfor henvist til Viborg børneafdeling, selvom jeg insisterede på nærmeste børneafdeling. Har senere talt med jurist i sundhedsministeriet, som siger, at den praktiserede procedure er i strid med lovgivningen!	Virkelig dårligt
27	Alle var smilende og venlige, og man følte sig godt modtaget, hvilket mindskede nervøsiteten i forhold til det forestående indgreb.	Virkelig godt
28	Godt tilfreds med forløbet.	Godt
30	Ind på hospital. Lægen ind i byen for at købe cigaretter.	Godt
34	Personalet var virkelig søde og imødekommende, og præsenterede sig godt for vores barn, så han følte sig tryk. Også virkelig super information ved forundersøgelse, og forklarede godt for vores barn.	Virkelig godt
35	Vi var indlagt på børneafdelingen pga. vores datters alder, men stod indskrevet på øre-næse-hals.	Virkelig godt
36	Fik for lidt information om bivirkninger og utilsigtet resultat af behandling. Forundersøgelsen skulle absolut gå meget stærkt. Da jeg spurgte ind til behandlingen, virkede læge/sygeplejerske irriterede, og jeg fik indtrykket af at "være til besvær" rent tidsmæssigt!	Godt
37	Det virker, som om personalet har meget travlt.	Godt
40	Der var ½ års ventetid på en CT-scanning. Det kunne jeg ikke vente på og tog i stedet på privathospitalet.	Virkelig godt

spital, der var der kun 28 timers ventetid.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 41 | <p>Jeg blev godt modtaget, og man forklarede for hvert "step", hvad der nu skulle ske - jeg kunne ikke ønske bedre behandling. Dog var jeg blevet indkaldt til at få en "dime" opereret væk - ikke indlæggelse. Jeg blev indkaldt tidligt om morgenen, og min pårørende og jeg troppede op, han kørte mig. Ved henvendelse på kontoret blev vi henvist til spisestuen, og først mere end en halv time senere kom der en sygeplejerske og spurgte, om jeg havde ringet dagen før. Nej, det havde jeg ikke, for der stod jo dato og tidspunkt på, hvornår jeg skulle komme. Hun sagde, at i papirerne, jeg havde modtaget, stod, at jeg skulle ringe. Jeg troede, det kun var, hvis jeg skulle have en anden tid end det angivne. Det blev jeg meget irriteret over!! Jeg kom først til ved 12-tiden! Forslag: I stedet for at skrive mødetid (det første i brevet), så skriv, "ring dagen før". Det skal ikke stå til sidst i brevet, men allerførst i brevet, så ville jeg ikke have overset det!</p> | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Velforberedt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | God oplevelse :-)   | Intet svar    |
| ✎ | 46 | <p>Min oplevelse ved modtagelsen på afdelingen var meget positiv på nær mit møde med lægen, der skulle behandle mig. Han hørte ikke på, hvad jeg fortalte, men var mere interesseret i at vise sygeplejersken nogle måder at behandle mig på, som hun ikke havde set før. Det havde ingen relevans for min behandling. Da jeg igen dagen efter kom ind til en læge, var det en anden læge, og hun kunne løse mit problem.</p>   | Virkelig godt |

**Afsnit Ø05**

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

			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	5	Jeg oplevede, at min datter af sygeplejerske NN fik tvunget en stikpille op i numsen UDEN vaseline!	Dårligt
	12		Godt
	17	Placering af pårørende.	Godt
	26	Fejlinformation.	Virkelig dårligt
	28	Kunne ikke tåle morfin.	Godt
	39	Stuegang var først om eftermiddagen.	Virkelig godt











**Afsnit Ø05**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meddelte lægen, at jeg havde en lidelse. Dette blev ikke journalført, før jeg ringede og bad om det nogle dage efter. Det skulle have været med i epikrisen.	Virkelig godt
4	Det var godt, og jeg har det godt. Tak for behandlingen.	Godt
10	Blev flyttet fra opvågning forholdsvis hurtigt og uden varsel.	Godt
12	Havde været dejligt, hvis min mor var der, da de vækkede mig. Jeg kaldte nemlig på hende, da jeg vågnede af narkosen.	Godt
15	Kun at man blev behandlet godt.	Virkelig godt
18	Alt i alt syntes jeg, at personalet var rigtig flinke og de par dage, jeg var indlagt, følte som ferie.	Virkelig godt
26	DÅRLIG kommunikation mellem børneafdeling og øre-næse-hals. Lægerne talte SLET ikke sammen, den ene gav medicin, som den anden fjernede osv. En ekstremt utryk oplevelse. Ved klage blev vi straffet - og så var det endnu værre.	Virkelig dårligt
27	Alle var velinformerede, og det var nemt at få hjælp eller svar på spørgsmål.	Virkelig godt
34	Kun positivt. Personalet virkede ikke stresset og havde god tid til os.	Virkelig godt
35	Meget positiv oplevelse på børneafdelingen og øre-næse-hals-afdelingen. Kompetente læger og utrolig søde og hjælpsomme sygeplejersker og pædagog NN.	Virkelig godt
42	Næseoperation: skævhed blev ikke rettet helt.	Virkelig godt
45	Der var alt for lidt tid og overskud til den enkelte og alt for lidt personale til de patienter og pårørende, der var indlagt :-{	Intet svar


## Afsnit Ø05

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	12	Fik at vide hvilken mad jeg måtte spise og ikke spise.	Godt
	22	Jeg var meget utryg, da jeg blev skåret i munden ved en fejl. Der gik betændelse i det, og det hævede. Det blev desværre først opdaget et døgn efter, så jeg fik penicillin.	Godt
	23	Det ved jeg ikke, da det ikke var min praktiserende læge, men min øre-, næse-, halslæge, der indstillede mig til operation. Men god ting, hvis min praktiserende læge også vil blive opdateret.	Virkelig godt
	26	Udbad os i vinter under indlæggelsen om aktindsigt i journalen - skriftligt. Har endnu INTET modtaget fem måneder efter!	Virkelig dårligt
	27	Jeg havde det fint med at blive udskrevet. Ingenting der, men der var overhovedet ingen kommunikation mellem sygehus og min egen læge. Jeg finder det dog heller ikke super relevant, så der bør ikke ændres noget til det punkt.	Virkelig godt
	28	Gik som forventet.	Godt
	32	Ja, da det er et barn. Barnet blev opereret nogle gange i løbet af nogle dage, og maven gik da helt i stå. Det hjalp, da der blev hentet McDonald's. Syntes måske der skulle overvejes om det ikke kunne betale sig med mad til forældre, så børn bedre spiste.	Godt
	39	Jeg fik at vide stuegang var tidligt, men blev først udskrevet om eftermiddagen.	Virkelig godt
	41	Jeg var ikke tryk ved at komme hjem dagen efter operationen, det var for tidligt. Jeg havde ikke sovet om natten, havde kvælningsfornemmelser og var bange for, at der skulle opstå noget. Sygeplejerskerne var gode til at forklare mig, at alt var, som det skulle være. Lægen, der udskrev mig, sagde det samme, men trods det synes jeg, en nat efter den operation var for lidt. To til tre døgn ville være passende.	Virkelig godt
	45	Den var hurtig og overfladisk.	Intet svar



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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 Lægerne skulle på kursus i kommunikation. Når en læge/kirurg laver sådanne fejl og virker arrogant og ligeglad med sin fremtoning, burde det have en konsekvens. Godt der er frit sygehusvalg i dette land.	Intet svar

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Venter til både før og efter på gangen ca. 20 minutter ved scanningafdelingen. Det var første gang jeg nogen sinde har været indlagt og kan ikke sammenligne med andet. Fint.	Virkelig godt
	2	Vores datter blev indlagt og efter 14 dage akut indlagt med efterblødninger. Blodprøver viste en unormal påvisning. Vi som forældre følte os ikke beroliget og tydeligt informeret. Fik indtryk af, at lægen havde en forventning om noget alvorligt. På Skejby, som vi blev henvist til, fik vi en anderledes god og uddybende information.	Intet svar





## 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.