

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
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.....	98
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	390
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	60%

### 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).

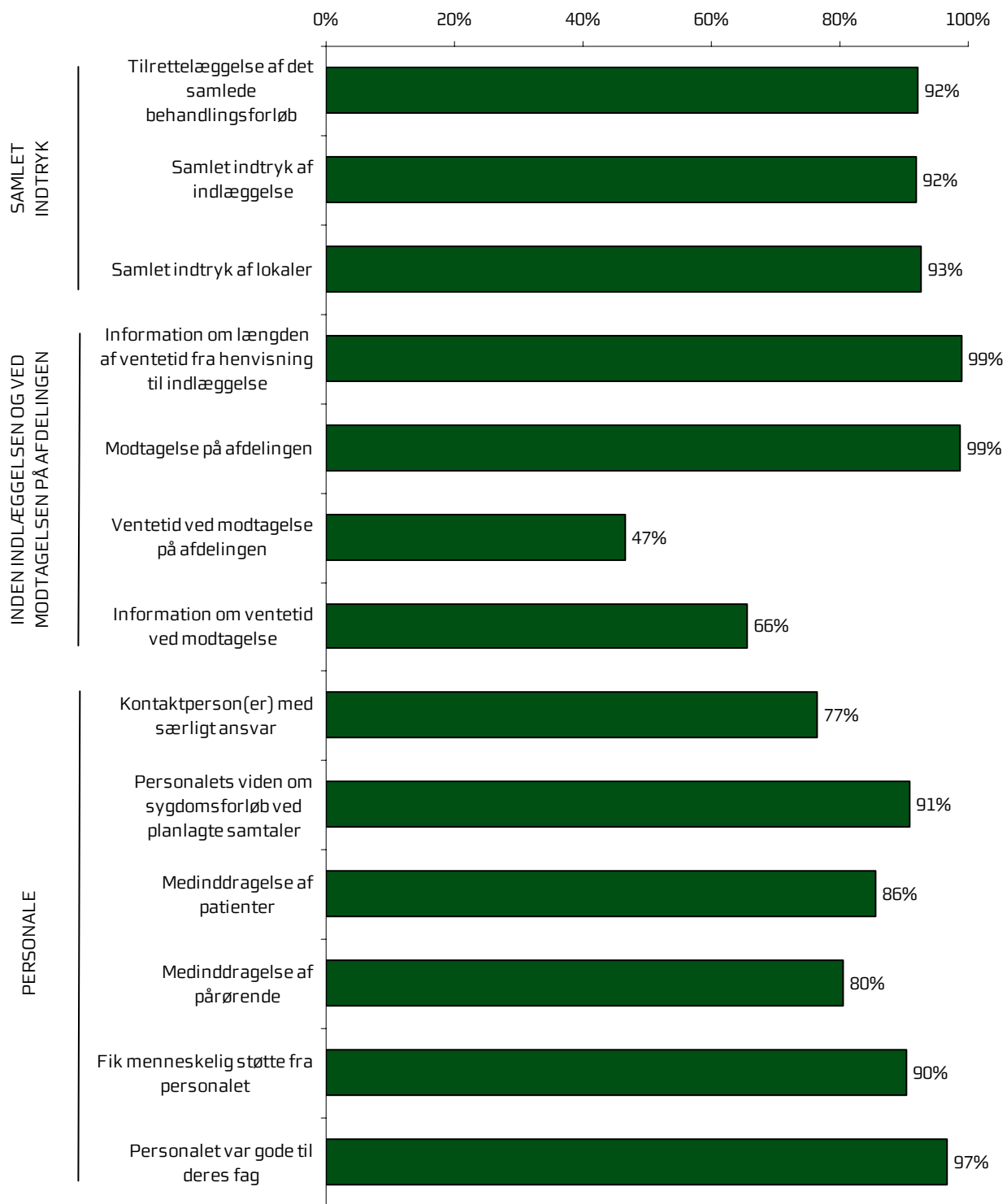


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

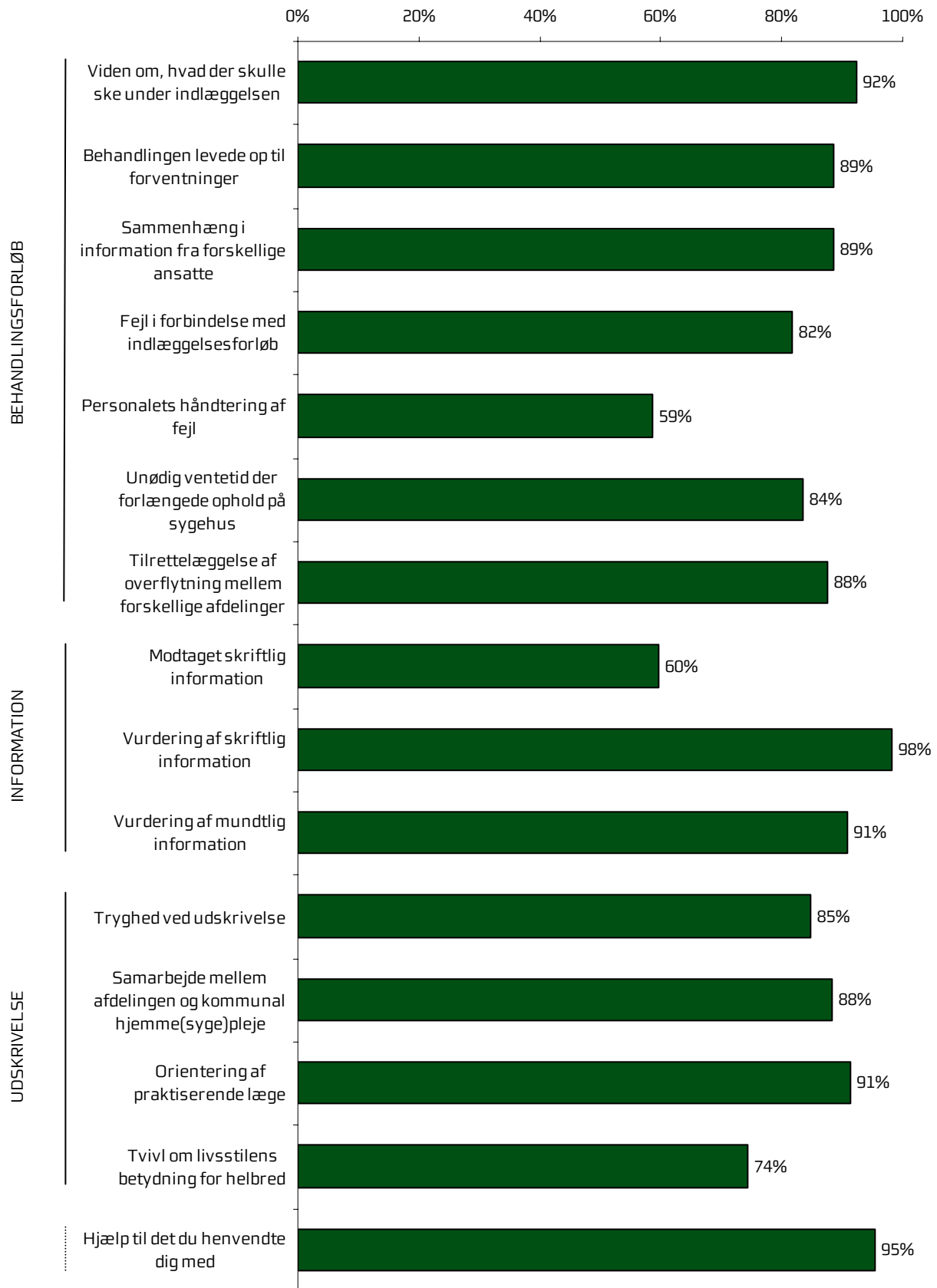
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

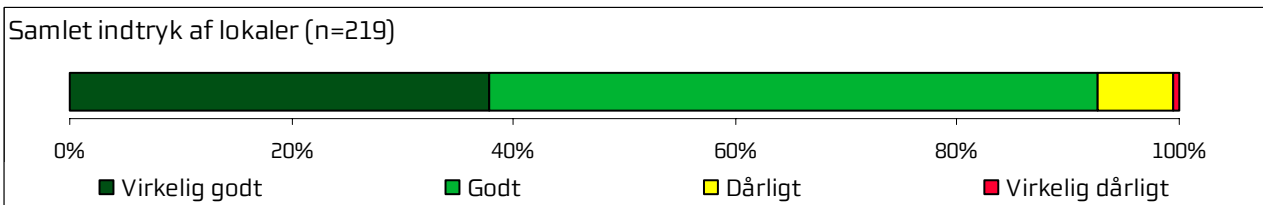
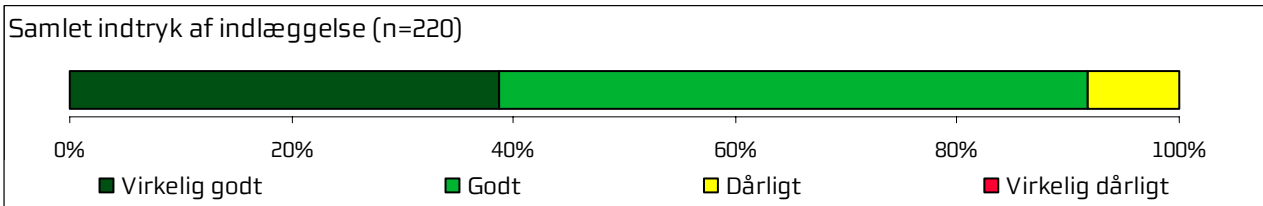
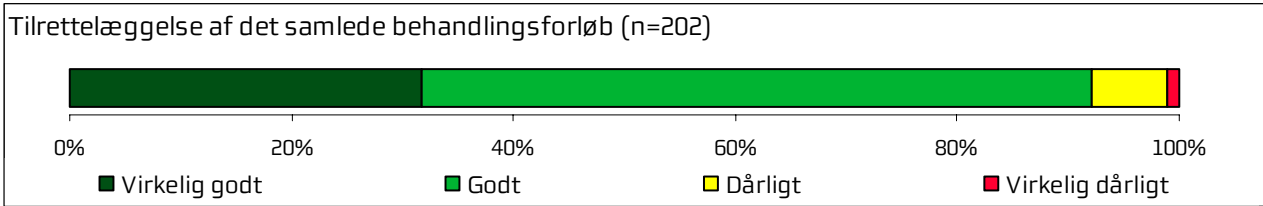
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

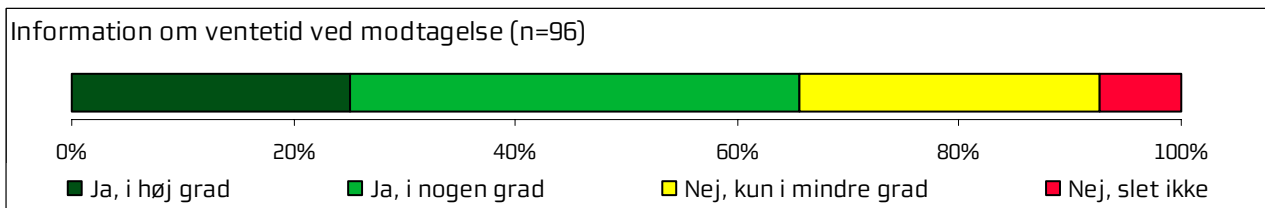
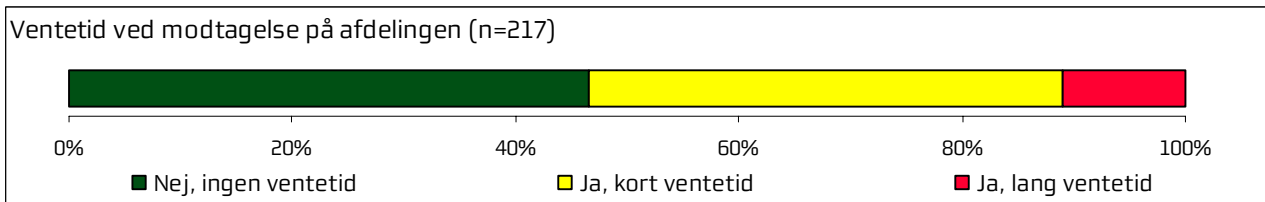
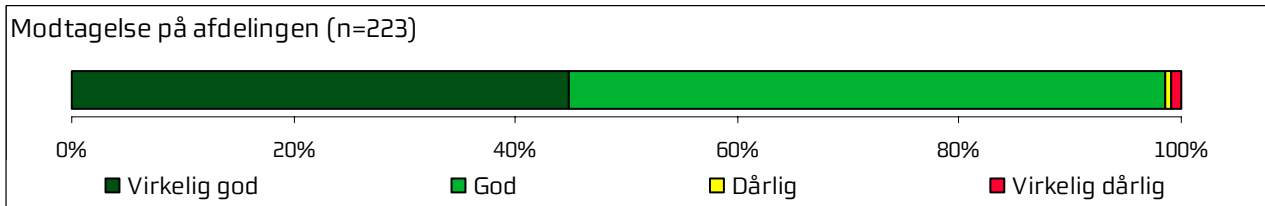
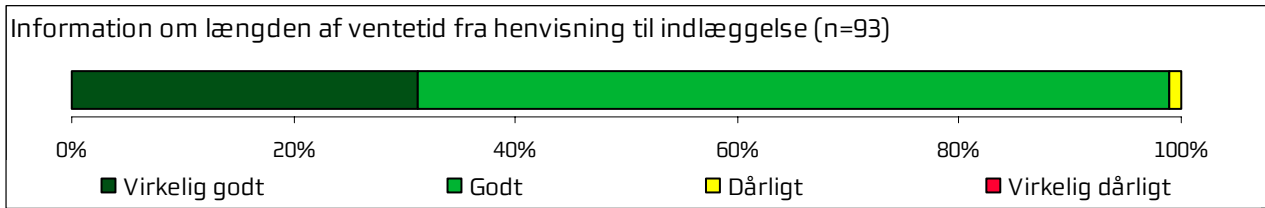




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	98%*	86%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92%	-	-	99%*	88%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	94%	89%	91%

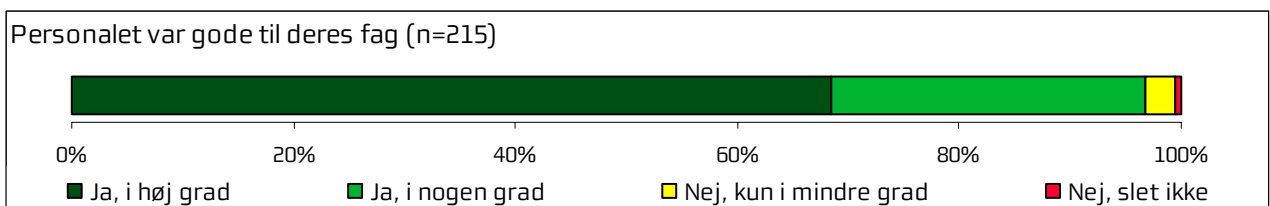
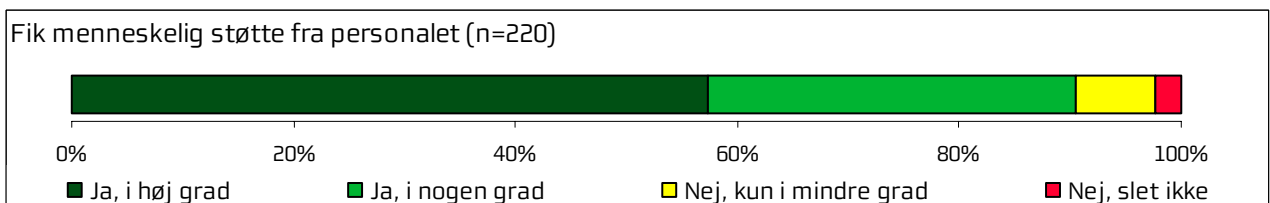
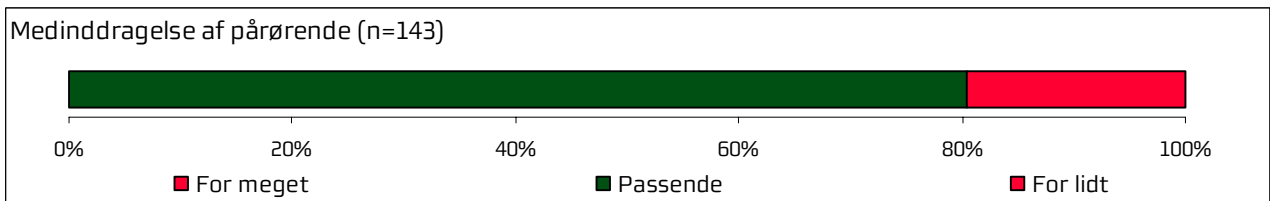
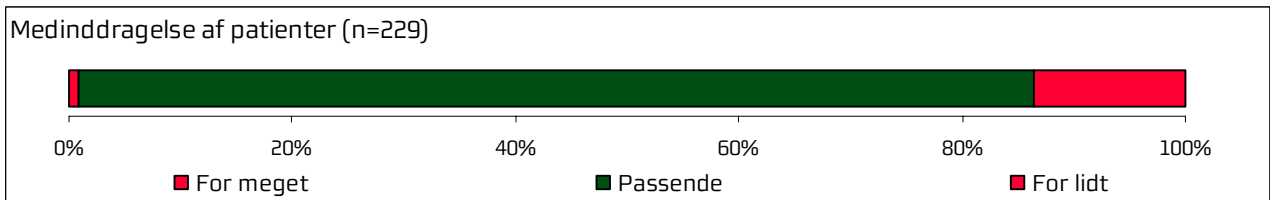
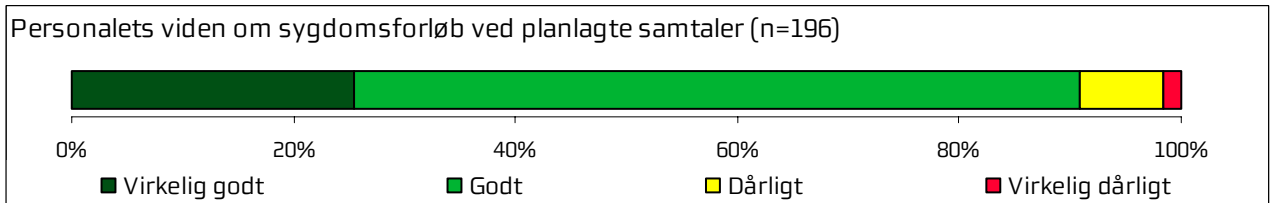
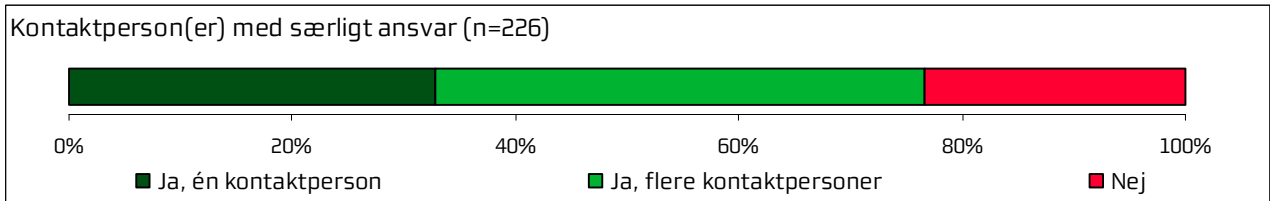
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	99%	-	-	100%	90%*	92%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	99%	94%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	47%	-	-	67%*	31%*	51%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66%	-	-	83%*	63%	70%

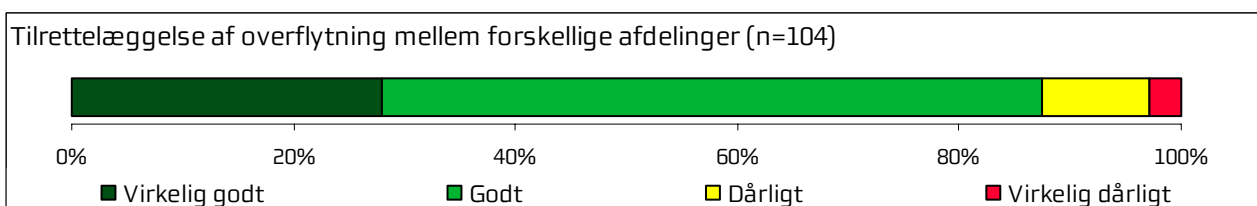
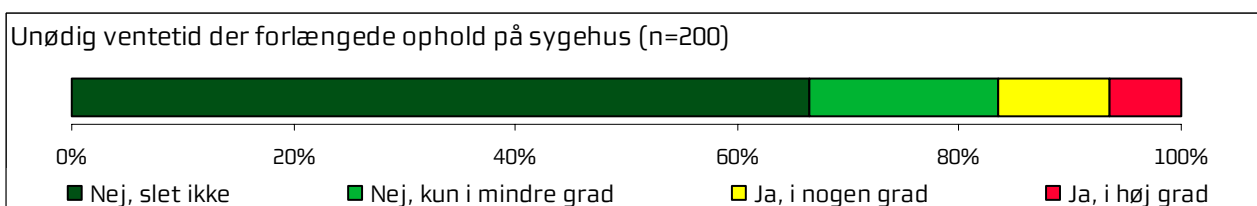
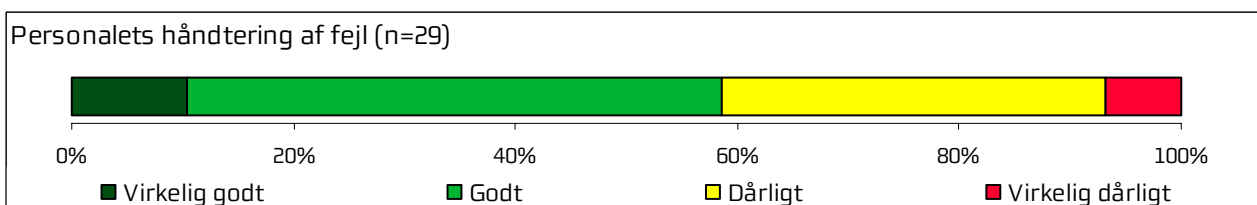
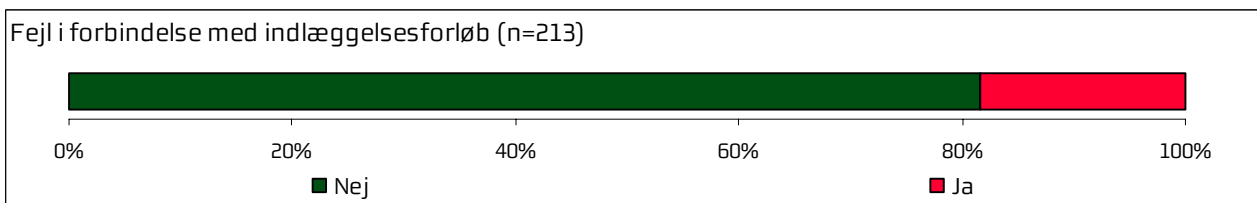
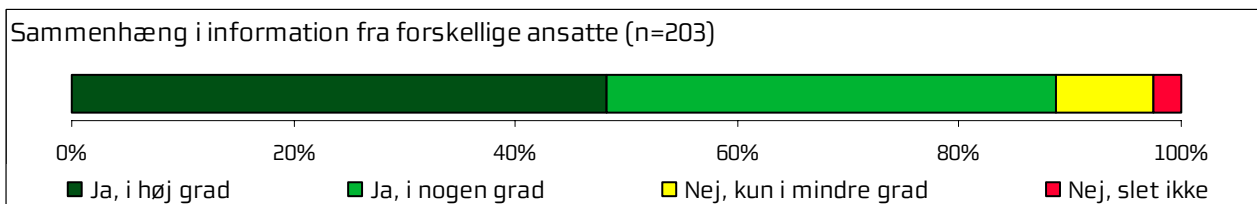
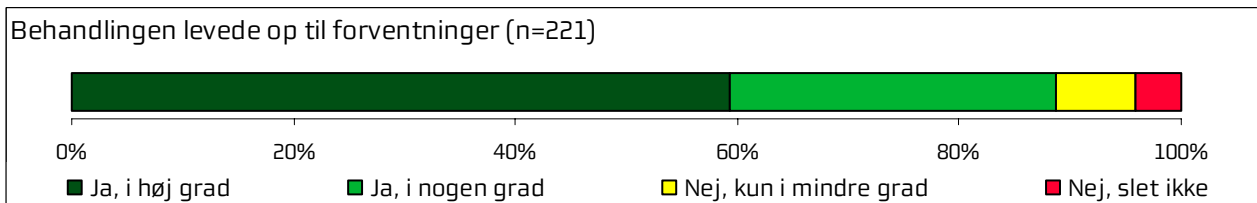
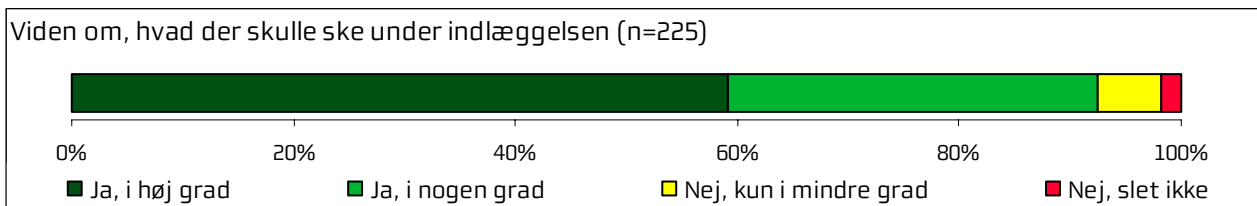
### 4.3 Personale



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?	77%	-	-	89%*	71%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	99%*	86%	90%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	96%*	84%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	94%*	76%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	98%*	86%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	93%	96%

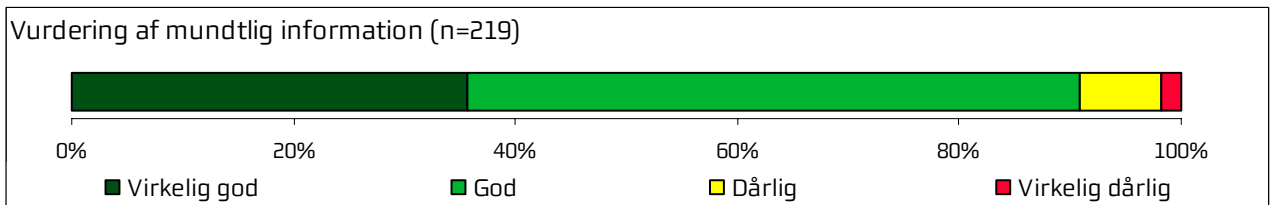
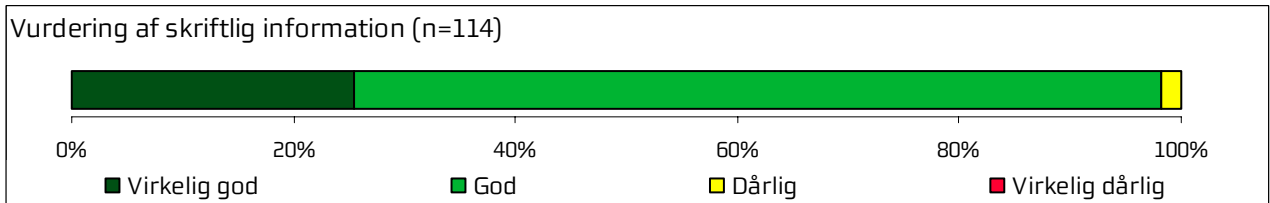
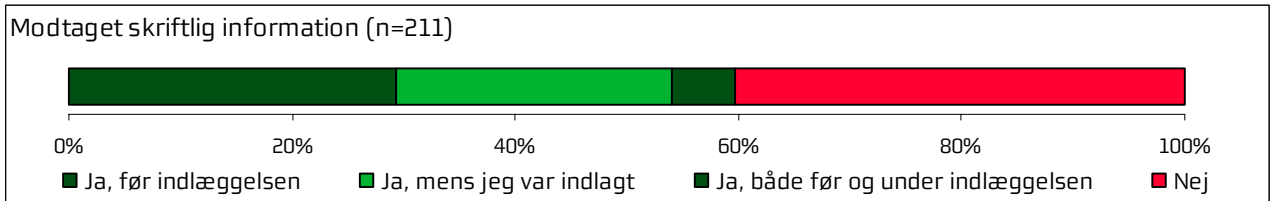
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	92%	-	-	97%*	74%*	84%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	95%*	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	97%*	83%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	89%*	79%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59%	-	-	88%*	61%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	89%	72%*	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88%	-	-	97%*	88%	91%

### 4.5 Information

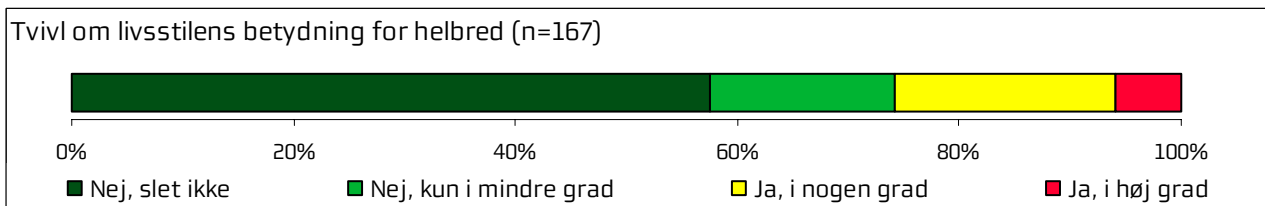
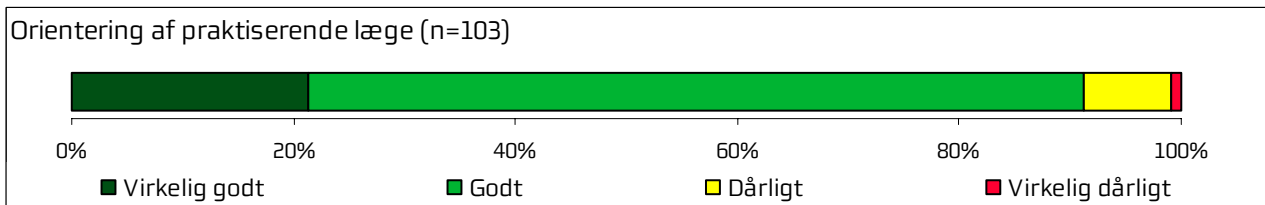
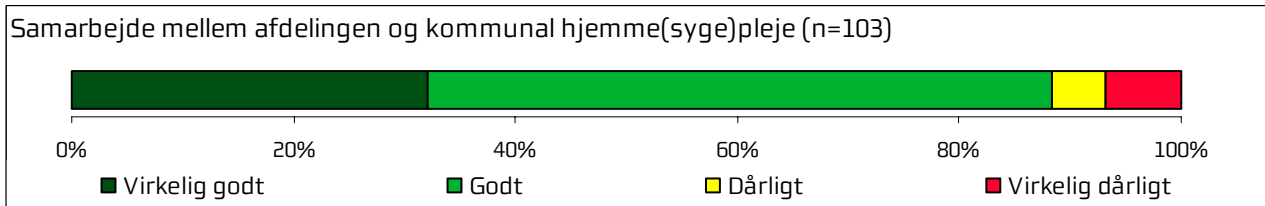
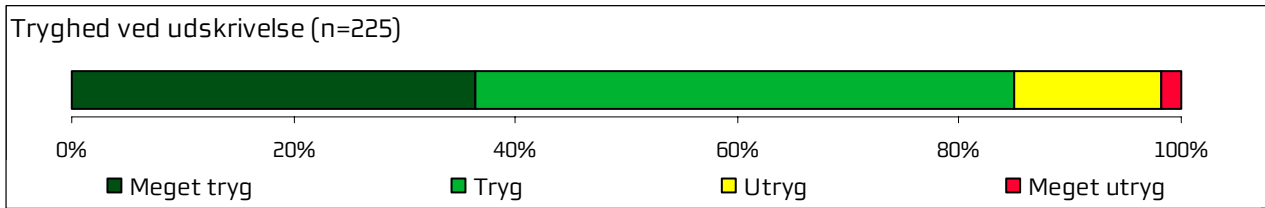




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	60%	-	-	73%*	30%*	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%*	85%*	91%

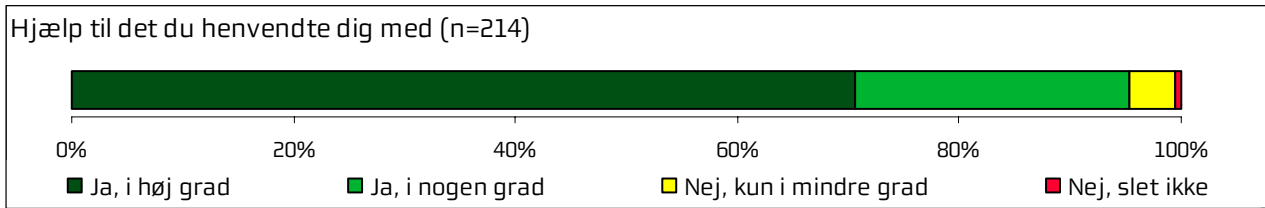
## 4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	94%*	84%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91%	-	-	95%	78%*	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	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?	95%	-	-	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 &lt;&lt;Afdeling&gt;&gt; på &lt;&lt;Sygehus&gt;&gt;

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?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
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?	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"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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	Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

<p><b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b></p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p><b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b></p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b></p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

Løbnr.: >>lobnr<<

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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)		233	390
Køn	Mand	52%	51%
	Kvinde	48%	49%
Alder	0-19 år	4%	5%
	20-39 år	6%	9%
	40-59 år	27%	24%
	60-79 år	54%	47%
	80 år eller derover	9%	15%

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

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

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		233	100
Alder	<b>0-19</b>	10	4%
	<b>20-39</b>	14	6%
	<b>40-59</b>	63	27%
	<b>60-79</b>	125	54%
	<b>80-</b>	21	9%
Køn	<b>Mand</b>	122	52%
	<b>Kvinde</b>	111	48%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	206	94%
	<b>Pårørende</b>	14	6%
Modersmål	<b>Dansk</b>	221	99%
	<b>Ikke dansk</b>	3	1%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	44%
	<b>Planlagt</b>	121	56%
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	98	42%
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	61	26%
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	47	20%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	12%

**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		32	60	7	1	202	17
Alder	<b>0-19</b>	20	60	20	0	10	0
	<b>20-39</b>	38	54	8	0	13	0
	<b>40-59</b>	31	56	9	4	55	4
	<b>60-79</b>	32	63	5	0	105	13
	<b>80-</b>	32	63	5	0	19	0
Køn	<b>Mand</b>	35	55	8	2	105	9
	<b>Kvinde</b>	28	66	6	0	97	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	61	5	1	185	16
	<b>Pårørende</b>	25	50	25	0	12	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	61	7	1	200	15
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	65	9	1	80	11
	<b>Planlagt</b>	37	56	5	1	110	5
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	29	57	12	2	83	9
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	30	67	4	0	54	2
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	40	60	0	0	42	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	61	9	0	23	3

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	53	8	0	220
Alder	<b>0-19</b>	25	63	13	0	8
	<b>20-39</b>	23	62	15	0	13
	<b>40-59</b>	35	52	13	0	60
	<b>60-79</b>	43	51	6	0	121
	<b>80-</b>	39	61	0	0	18
Køn	<b>Mand</b>	44	45	10	0	115
	<b>Kvinde</b>	32	62	6	0	105
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	52	8	0	202
	<b>Pårørende</b>	31	54	15	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	54	8	0	216
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	62	8	0	91
	<b>Planlagt</b>	44	47	9	0	116
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	41	48	11	0	92
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	37	56	7	0	57
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	35	61	4	0	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	52	8	0	25



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	55	7	0	219
Alder	<b>0-19</b>	33	44	22	0	9
	<b>20-39</b>	23	77	0	0	13
	<b>40-59</b>	38	52	10	0	60
	<b>60-79</b>	42	51	6	1	119
	<b>80-</b>	22	78	0	0	18
Køn	<b>Mand</b>	44	48	8	0	113
	<b>Kvinde</b>	31	62	6	1	106
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	55	6	0	201
	<b>Pårørende</b>	31	54	15	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	55	7	0	215
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	59	9	0	91
	<b>Planlagt</b>	41	53	5	1	115
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	34	59	7	1	92
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	30	66	4	0	56
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	48	48	4	0	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	52	28	20	0	25

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		31	68	1	0	93	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	40	60	0	0	5	0	
	<b>40-59</b>	24	71	5	0	21	2	
	<b>60-79</b>	33	67	0	0	63	3	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0	
Køn	<b>Mand</b>	32	66	2	0	50	3	
	<b>Kvinde</b>	30	70	0	0	43	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	67	1	0	88	5	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	67	1	0	91	5	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	31	68	1	0	93	5	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	17	83	0	0	23	3	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	36	60	4	0	25	1	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	36	64	0	0	39	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	67	0	0	6	1	

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

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		45	54	0	1	223	5
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	10	0
	<b>20-39</b>	36	64	0	0	14	0
	<b>40-59</b>	42	55	0	3	60	1
	<b>60-79</b>	45	54	1	0	120	3
	<b>80-</b>	58	42	0	0	19	1
Køn	<b>Mand</b>	49	50	0	1	116	3
	<b>Kvinde</b>	40	58	1	1	107	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	52	1	1	199	2
	<b>Pårørende</b>	58	42	0	0	12	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	53	0	1	212	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	44	56	0	0	88	4
	<b>Planlagt</b>	44	53	1	2	120	1
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	45	53	1	1	94	1
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	42	56	0	2	59	2
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	39	61	0	0	46	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	38	0	0	24	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		47	42	11	217	7
Alder	<b>0-19</b>	70	20	10	10	0
	<b>20-39</b>	43	50	7	14	0
	<b>40-59</b>	44	44	12	59	1
	<b>60-79</b>	48	40	12	117	3
	<b>80-</b>	35	59	6	17	3
Køn	<b>Mand</b>	52	38	11	114	5
	<b>Kvinde</b>	41	48	12	103	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	41	11	193	4
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	11	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	43	11	207	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	40	15	85	6
	<b>Planlagt</b>	50	42	8	117	1
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	47	41	12	91	2
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	46	46	7	56	3
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	43	47	11	47	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	52	30	17	23	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		25	41	27	7	96	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	17	50	17	17	6	0
	<b>40-59</b>	22	48	26	4	27	2
	<b>60-79</b>	31	38	21	10	52	2
	<b>80-</b>	13	25	63	0	8	1
Køn	<b>Mand</b>	20	33	38	9	45	3
	<b>Kvinde</b>	29	47	18	6	51	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	44	21	8	85	5
	<b>Pårørende</b>	0	0	100	0	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	40	26	8	92	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	26	39	29	5	38	2
	<b>Planlagt</b>	22	44	24	10	50	3
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	18	43	30	9	44	0
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	24	38	33	5	21	2
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	30	45	15	10	20	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	27	27	0	11	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		33	44	23	226
Alder	<b>0-19</b>	20	40	40	10
	<b>20-39</b>	8	62	31	13
	<b>40-59</b>	25	51	24	63
	<b>60-79</b>	37	39	24	120
	<b>80-</b>	55	40	5	20
Køn	<b>Mand</b>	31	42	28	120
	<b>Kvinde</b>	35	46	19	106
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	43	24	200
	<b>Pårørende</b>	23	69	8	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	44	23	214
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	26	53	21	96
	<b>Planlagt</b>	36	39	25	116
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	24	48	28	94
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	42	38	20	60
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	35	41	24	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	46	15	26

**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>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		26	65	8	2	196	32	
Alder	<b>0-19</b>	20	70	10	0	10	0	
	<b>20-39</b>	8	77	15	0	13	1	
	<b>40-59</b>	30	54	13	4	56	7	
	<b>60-79</b>	24	71	5	1	102	19	
	<b>80-</b>	40	60	0	0	15	5	
Køn	<b>Mand</b>	32	59	7	2	102	18	
	<b>Kvinde</b>	18	72	9	1	94	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	64	8	2	174	27	
	<b>Pårørende</b>	27	64	9	0	11	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	65	8	2	187	29	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	60	13	0	78	17	
	<b>Planlagt</b>	25	67	5	3	106	13	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	26	62	9	4	78	18	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	25	64	11	0	55	5	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	25	73	3	0	40	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	70	4	0	23	3	

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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	86	14	229
Alder	<b>0-19</b>	0	80	20	10
	<b>20-39</b>	0	79	21	14
	<b>40-59</b>	0	83	17	63
	<b>60-79</b>	2	87	11	122
	<b>80-</b>	0	95	5	20
Køn	<b>Mand</b>	2	84	14	120
	<b>Kvinde</b>	0	87	13	109
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	87	12	203
	<b>Pårørende</b>	0	77	23	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	87	12	217
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	84	15	94
	<b>Planlagt</b>	1	88	11	120
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	1	81	18	97
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	0	90	10	60
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	2	89	9	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	84	16	25



**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	80	20	143	86
Alder	<b>0-19</b>	0	80	20	10	0
	<b>20-39</b>	0	88	13	8	6
	<b>40-59</b>	0	77	23	35	27
	<b>60-79</b>	0	78	22	73	51
	<b>80-</b>	0	94	6	17	2
Køn	<b>Mand</b>	0	81	19	81	41
	<b>Kvinde</b>	0	79	21	62	45
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	80	20	122	81
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	12	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	80	20	136	81
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	84	16	57	37
	<b>Planlagt</b>	0	79	21	73	47
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	0	68	32	53	42
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	0	85	15	40	21
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	0	91	9	33	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	88	12	17	9

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		57	33	7	2	220	9
Alder	<b>0-19</b>	60	40	0	0	10	0
	<b>20-39</b>	36	36	21	7	14	0
	<b>40-59</b>	53	37	7	3	60	3
	<b>60-79</b>	63	29	7	2	118	5
	<b>80-</b>	50	44	6	0	18	1
Køn	<b>Mand</b>	54	37	6	3	114	5
	<b>Kvinde</b>	60	29	8	2	106	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	32	7	3	195	7
	<b>Pårørende</b>	46	46	8	0	13	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	33	8	2	209	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	42	6	2	90	5
	<b>Planlagt</b>	62	26	9	3	116	4
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	57	32	8	3	91	6
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	57	33	7	3	58	2
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	60	31	9	0	45	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	42	4	0	26	0

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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		68	28	3	0	215	14
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	10	0
	<b>20-39</b>	43	50	0	7	14	0
	<b>40-59</b>	57	34	9	0	58	4
	<b>60-79</b>	76	23	1	0	115	9
	<b>80-</b>	89	11	0	0	18	1
Køn	<b>Mand</b>	71	27	3	0	112	7
	<b>Kvinde</b>	66	30	3	1	103	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	26	3	0	190	12
	<b>Pårørende</b>	62	31	0	8	13	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	27	3	0	206	11
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	64	31	4	0	89	5
	<b>Planlagt</b>	74	23	2	1	111	9
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	66	29	3	1	92	6
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	63	32	5	0	56	4
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	81	19	0	0	42	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	68	32	0	0	25	0

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		59	33	6	2	225	4
Alder	<b>0-19</b>	30	60	0	10	10	0
	<b>20-39</b>	54	38	8	0	13	1
	<b>40-59</b>	56	32	8	3	62	1
	<b>60-79</b>	65	31	3	1	121	2
	<b>80-</b>	47	37	16	0	19	0
Køn	<b>Mand</b>	65	26	7	2	117	2
	<b>Kvinde</b>	53	41	5	2	108	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	33	3	2	200	4
	<b>Pårørende</b>	23	23	54	0	13	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	33	6	1	214	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	35	10	3	91	2
	<b>Planlagt</b>	66	31	2	1	119	2
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	55	34	8	3	95	2
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	62	29	7	2	58	1
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	65	35	0	0	46	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	38	4	0	26	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	29	7	4	221	5
Alder	<b>0-19</b>	20	80	0	0	10	0
	<b>20-39</b>	71	14	14	0	14	0
	<b>40-59</b>	56	30	5	10	61	2
	<b>60-79</b>	62	26	9	3	119	2
	<b>80-</b>	65	35	0	0	17	1
Køn	<b>Mand</b>	63	23	8	6	116	3
	<b>Kvinde</b>	55	36	7	2	105	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	26	8	4	198	4
	<b>Pårørende</b>	17	75	0	8	12	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	29	8	4	210	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	59	29	9	3	87	3
	<b>Planlagt</b>	61	29	5	5	119	2
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	59	32	4	4	93	2
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	59	24	12	5	58	1
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	60	36	4	0	45	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	20	12	8	25	0

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>						
		<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		48	40	9	2	203	21	
Alder	<b>0-19</b>	30	40	30	0	10	0	
	<b>20-39</b>	31	54	15	0	13	1	
	<b>40-59</b>	45	42	7	7	60	3	
	<b>60-79</b>	52	39	7	1	107	11	
	<b>80-</b>	62	31	8	0	13	6	
Køn	<b>Mand</b>	50	37	10	4	109	9	
	<b>Kvinde</b>	47	45	7	1	94	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	40	7	3	182	17	
	<b>Pårørende</b>	30	30	40	0	10	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	40	9	3	193	20	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	51	37	10	2	82	10	
	<b>Planlagt</b>	50	39	8	3	109	9	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	47	37	10	6	86	7	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	46	44	10	0	52	7	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	56	39	5	0	41	5	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	46	46	8	0	24	2	

**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		94	6	196	17
Alder	<b>0-19</b>	100	0	8	0
	<b>20-39</b>	83	17	12	2
	<b>40-59</b>	95	5	59	1
	<b>60-79</b>	94	6	102	14
	<b>80-</b>	100	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	95	5	100	9
	<b>Kvinde</b>	94	6	96	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	176	16
	<b>Pårørende</b>	100	0	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	187	17
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	78	8
	<b>Planlagt</b>	94	6	104	9
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	99	1	78	10
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	92	8	52	5
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	90	10	42	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	24	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		95	5	206
Alder	<b>0-19</b>	100	0	8
	<b>20-39</b>	100	0	14
	<b>40-59</b>	93	7	61
	<b>60-79</b>	94	6	109
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	93	7	107
	<b>Kvinde</b>	98	2	99
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	185
	<b>Pårørende</b>	91	9	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	197
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	85
	<b>Planlagt</b>	94	6	108
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	96	4	85
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	95	5	55
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	95	5	41
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	25



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	205
Alder	<b>0-19</b>	88	13	8
	<b>20-39</b>	92	8	12
	<b>40-59</b>	87	13	60
	<b>60-79</b>	97	3	110
	<b>80-</b>	93	7	15
Køn	<b>Mand</b>	93	7	107
	<b>Kvinde</b>	94	6	98
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	186
	<b>Pårørende</b>	89	11	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	196
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	84
	<b>Planlagt</b>	95	5	108
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	90	10	84
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	93	7	55
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	100	0	41
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	25

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		93	7	98
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	100	0	8
	<b>40-59</b>	81	19	31
	<b>60-79</b>	98	2	49
	<b>80-</b>	100	0	7
Køn	<b>Mand</b>	94	6	47
	<b>Kvinde</b>	92	8	51
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	92
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	94
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	95	5	37
	<b>Planlagt</b>	91	9	56
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	90	10	39
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	96	4	24
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	91	9	23
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	12

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		10	48	34	7	29	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>40-59</b>	0	54	46	0	13	3	
	<b>60-79</b>	8	50	25	17	12	2	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	13	47	33	7	15	3	
	<b>Kvinde</b>	7	50	36	7	14	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	52	37	7	27	3	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	10	48	34	7	29	4	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	8	38	46	8	13	1	
	<b>Planlagt</b>	14	57	21	7	14	3	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	8	46	38	8	13	0	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	14	43	43	0	7	2	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	20	40	20	20	5	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	75	25	0	4	1	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	17	10	7	200	6
Alder	<b>0-19</b>	20	40	30	10	10	0
	<b>20-39</b>	54	31	8	8	13	0
	<b>40-59</b>	61	20	10	8	59	2
	<b>60-79</b>	72	13	10	5	105	4
	<b>80-</b>	92	0	0	8	13	0
Køn	<b>Mand</b>	67	18	8	7	107	3
	<b>Kvinde</b>	66	16	12	6	93	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	18	10	6	180	6
	<b>Pårørende</b>	64	9	18	9	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	17	10	6	192	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	13	15	10	82	2
	<b>Planlagt</b>	70	20	6	5	106	4
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	58	15	15	11	84	4
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	73	15	6	6	52	1
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	76	17	7	0	41	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	65	26	4	4	23	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		28	60	10	3	104	100
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	6	3
	<b>20-39</b>	25	63	13	0	8	4
	<b>40-59</b>	34	55	3	7	29	32
	<b>60-79</b>	30	54	15	2	54	53
	<b>80-</b>	14	86	0	0	7	8
Køn	<b>Mand</b>	33	52	12	3	58	50
	<b>Kvinde</b>	22	70	7	2	46	50
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	58	10	3	89	95
	<b>Pårørende</b>	11	78	11	0	9	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	60	10	3	100	95
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	30	60	7	2	43	40
	<b>Planlagt</b>	26	57	13	4	53	56
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	37	54	7	2	46	39
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	25	65	5	5	20	34
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	19	58	19	4	26	16
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	17	75	8	0	12	11

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		29	25	6	40	211
Alder	<b>0-19</b>	10	20	0	70	10
	<b>20-39</b>	31	31	8	31	13
	<b>40-59</b>	26	26	6	42	62
	<b>60-79</b>	34	24	6	37	109
	<b>80-</b>	24	24	6	47	17
Køn	<b>Mand</b>	27	21	4	48	113
	<b>Kvinde</b>	32	29	8	32	98
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	24	6	39	188
	<b>Pårørende</b>	15	31	0	54	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	24	6	41	201
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	2	35	1	62	86
	<b>Planlagt</b>	47	17	10	26	114
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	17	23	3	56	86
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	26	31	7	35	54
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	60	13	9	18	45
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	23	35	4	38	26

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		25	73	2	0	114	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	22	67	11	0	9	0
	<b>40-59</b>	26	74	0	0	35	0
	<b>60-79</b>	25	73	2	0	60	1
	<b>80-</b>	43	57	0	0	7	0
Køn	<b>Mand</b>	25	75	0	0	52	0
	<b>Kvinde</b>	26	71	3	0	62	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	75	2	0	102	1
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	74	2	0	108	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	18	79	4	0	28	0
	<b>Planlagt</b>	27	72	1	0	78	1
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	29	68	3	0	34	1
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	29	71	0	0	31	0
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	19	78	3	0	37	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	75	0	0	12	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	55	7	2	219
Alder	<b>0-19</b>	20	60	10	10	10
	<b>20-39</b>	29	64	0	7	14
	<b>40-59</b>	36	52	10	2	61
	<b>60-79</b>	37	55	7	1	116
	<b>80-</b>	39	56	6	0	18
Køn	<b>Mand</b>	37	52	9	2	113
	<b>Kvinde</b>	34	58	6	2	106
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	56	6	1	196
	<b>Pårørende</b>	25	42	17	17	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	56	8	1	209
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	49	12	1	90
	<b>Planlagt</b>	34	59	4	3	116
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	44	43	8	4	90
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	26	66	9	0	58
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	30	65	4	0	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	56	8	0	25



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

		<b>Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>				
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		36	48	13	2	225
Alder	<b>0-19</b>	44	44	11	0	9
	<b>20-39</b>	64	36	0	0	14
	<b>40-59</b>	38	49	13	0	63
	<b>60-79</b>	35	50	13	3	120
	<b>80-</b>	16	47	32	5	19
Køn	<b>Mand</b>	42	43	13	3	118
	<b>Kvinde</b>	31	54	14	1	107
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	49	14	2	200
	<b>Pårørende</b>	42	42	17	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	48	14	1	213
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	35	48	14	3	94
	<b>Planlagt</b>	39	48	12	1	117
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	44	41	13	2	94
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	36	54	8	2	59
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	28	49	21	2	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	28	60	12	0	25

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		32	56	5	7	103	16	104
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	2	0	7
	<b>20-39</b>	20	60	0	20	5	1	8
	<b>40-59</b>	21	68	11	0	19	3	41
	<b>60-79</b>	35	53	2	10	62	9	47
	<b>80-</b>	27	60	13	0	15	3	1
Køn	<b>Mand</b>	36	53	8	4	53	12	52
	<b>Kvinde</b>	28	60	2	10	50	4	52
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	53	3	8	86	14	98
	<b>Pårørende</b>	13	75	13	0	8	2	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	57	5	7	97	14	100
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	56	8	3	36	5	51
	<b>Planlagt</b>	28	60	4	9	57	9	50
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	41	46	8	5	37	6	51
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	27	64	0	9	22	3	33
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	25	59	6	9	32	6	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	67	0	0	12	1	11

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		21	70	8	1	103	121	
Alder	<b>0-19</b>	40	20	40	0	5	5	
	<b>20-39</b>	0	75	25	0	8	6	
	<b>40-59</b>	37	53	5	5	19	44	
	<b>60-79</b>	17	78	5	0	60	59	
	<b>80-</b>	27	73	0	0	11	7	
Køn	<b>Mand</b>	23	68	7	2	56	62	
	<b>Kvinde</b>	19	72	9	0	47	59	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	71	8	1	89	109	
	<b>Pårørende</b>	43	43	14	0	7	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	71	8	1	97	115	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	60	9	0	35	56	
	<b>Planlagt</b>	11	79	8	2	62	58	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	29	57	12	2	42	54	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	17	77	7	0	30	28	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	14	86	0	0	21	25	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	70	10	0	10	14	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		57	17	20	6	167	51
Alder	<b>0-19</b>	83	17	0	0	6	3
	<b>20-39</b>	30	30	40	0	10	3
	<b>40-59</b>	64	15	19	2	47	16
	<b>60-79</b>	58	16	18	8	93	26
	<b>80-</b>	36	18	27	18	11	3
Køn	<b>Mand</b>	54	16	24	6	87	28
	<b>Kvinde</b>	61	18	15	6	80	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	17	19	7	151	46
	<b>Pårørende</b>	40	10	50	0	10	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	16	20	6	160	49
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	20	17	5	65	24
	<b>Planlagt</b>	58	14	22	6	96	21
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	63	13	18	6	62	30
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	53	15	26	6	47	9
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	64	15	15	5	39	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	37	37	21	5	19	6

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

		<b>Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</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	25	4	0	214	4	
Alder	<b>0-19</b>	70	30	0	0	10	0	
	<b>20-39</b>	54	38	0	8	13	0	
	<b>40-59</b>	68	27	5	0	60	0	
	<b>60-79</b>	75	21	4	0	114	3	
	<b>80-</b>	59	29	12	0	17	1	
Køn	<b>Mand</b>	69	28	4	0	109	4	
	<b>Kvinde</b>	72	22	5	1	105	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	24	4	0	196	4	
	<b>Pårørende</b>	46	38	8	8	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	25	4	0	210	4	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	29	3	0	87	2	
	<b>Planlagt</b>	73	23	3	1	115	1	
Afsnit	<b>Afsnit T-10-1, Viborg</b>	66	25	8	1	92	2	
	<b>Afsnit T-10-3, Viborg</b>	71	29	0	0	52	2	
	<b>Afsnit T45, Viborg</b>	76	24	0	0	46	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	17	8	0	24	0	

## **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 T-10-1, Viborg

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	Vi har kun positive oplevelser i forbindelse med vores indlæggelse på Viborg indtil han blev overført på Rigshospitalet. Professionel behandling til pårørende og meget forstående.	Virkelig godt
2	Jeg fik rigtig dårlig behandling på afdeling T10. Dagens personale var søde trods meget travlhed. Men om natten, nogle timer efter min operation, bad jeg om mere smertestillende medicin. Da jeg ringede på min snor ved sengen, kom en sygeplejerske. Virkede arrogant og vred, sagde jeg skulle vente [på] hendes kollega. Da en anden kom, var hun ligeså sur og virkede modvillig til at hente smertemedicin til mig.	Dårligt
4	Der var meget støvet! Og der lå mange nullermænd! Jeg var indlagt i fire dage og oplevede ikke rengøring!	Intet svar
5	Kosten var dårlig. Helt forkert at servere store portioner med masser af kartofler og sovs til nyopererede med lille appetit.	Virkelig godt
7	Jeg syntes, de gjorde alt, hvad de kunne for, man havde det godt.	Godt
8	Jeg synes, at toiletforholdene var meget dårlige på firesengsstuen. Manglende rengøring! Ligeledes var der dårlig hygiejne på stuen, idet en af patienterne havde afføring på gulvet flere gange, uden at det blev gjort ordentligt rent efterfølgende.	Godt
9	Det bedste er at fortælle den indlagte, hvad der skal ske, og hvordan man vil udføre behandlingen.	Virkelig godt
10	Mere tilsyn med patienterne. Mindre kaffeklub til personalet eller møder. Var meget overladt til sig selv. Kun stuegang tre gange i løbet af seks dage. Hvad skulle der ske?	Dårligt
11	Planlægning af patientens dag kunne være bedre. Det var rart at vide, hvornår man skal til røntgen, hvornår fysioterapeuten kommer osv., så man er på stuen, når der er bud efter en.	Dårligt
14	Jeg fik rigtig mange hjælpemidler med hjem. Det var rigtig dejligt. Afleveret efter fem måneder.	Godt
18	Jeg kan kun sige, at jeg fik den perfekte behandling uden ventetid og mødte et sødt og dygtigt personale.	Virkelig godt
19	Personalet er meget venlige og kompetente. De fysiske forhold er ringe, især badeværelser og i nogen grad også sengestuerne.	Godt
23	Da jeg har været indlagt mange gange inden for de sidste par år, har jeg kun godt at sige om personalet. De har altid været søde og venlige over for mig.	Virkelig godt
25	Den dag jeg kom ind på sygehuset var det ikke en dansker. Jeg kunne ikke forstå ham. Det gode var på sygehuset, var at vi må gå rundt og fik nogle grin og jeg havde mit eget værelse og mit eget TV.	Dårligt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 26 | Plejepersonalet super. Den pågældende læge burde sendes på kursus i klar kommunikation eller måske rettere ordentlig/STØTTENDE kommunikation.  | Dårligt       |
|    | 27 | Jeg synes afdelingen gjorde alt, hvad de kunne. Der var travlt, men man fik alligevel en god behandling.   | Virkelig godt |
|    | 29 | Indlæggelsen på børneafdelingen. De har en god evne til at forklare forløbet. Giver sig god tid til evt. spørgsmål.  | Godt          |
|    | 30 | Patienten kom hjem med krykker og kørestol. Kørestolen lugtede fælt af røg, og da der ikke var alternativer, brugte vi to dage og indtil flere skrappe rengøringsmidler, inden den var tålelig. Dog var det stadig nødvendigt at bruge handsker. Patienten er teenager og ikke-ryger. Hjælpemidler burde deles op til rygere/ikke-rygere.  | Godt          |
|    | 32 | Alle var super søde.   | Virkelig godt |
|    | 33 | Der skulle, efter min mening, være foretaget en røntgen efter aflevering af støvle, da jeg stadig har meget ondt, hvor der er isat skruer, og har mistanke om, at der er noget, der ikke er helt i orden. Eftersom jeg er på genoptræning på NN, hvilket jeg ikke forstår ikke ligeså godt kan laves i min hjemby. Min terapeut har ikke fået noget materiale, der viser, hvor der er isat skruer og plader, hvilket er et problem for behandling af fod og ankel. | Virkelig godt |
|  | 34 | SYGEPLEJERSKERNE gør et stort arbejde. Meget venlige og yder den service, de kan med den tid, de nu har at gøre med. LÆGER ved stuegang taler hen over hovedet på patienter. Det er meget ubehageligt, virker arrogante. Dårlige til at forklare patientens videre forløb.   | Godt          |
|  | 37 | Jeg synes, afdelingen gør sit bedste.  | Godt          |







## Afsnit T-10-1, Viborg

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Forvirrende pga. konstateret uregelmæssig hjerterytme.	Virkelig godt
7	Lang ventetid på operation på grund af travlhed.	Godt
8	Jeg blev indlagt akut. Fik røntgenfoto. Fik konstateret et brud, men de mente ikke på skadestuen, der var brud andre steder, så jeg fik besked på at rejse mig fra sengen og køre hjem, efter at jeg havde fået gips på. Men da jeg ikke kunne stå på mine ben, fik jeg lov til at blive til næste morgen. Næste morgen var jeg ude af sengen og klar til at tage hjem, da lægerne på afdelingen kom ind og fortalte mig, at der var et andet brud, og at jeg absolut ikke måtte stå ud af sengen, jeg skulle tværtimod ligge helt stille. Det var ikke nogen god oplevelse. Afdelingen behandlede mig fint, men akutmodtagelsen var bare ikke i orden.	Godt
10	Det er fatalt, at man ikke opdager en flækket hofte. Bliver sendt hjem med en krykke og kan ikke gå. Bliver kørt ud til privat bil i rullestol og kan ikke gå. Ingen instruktion! Man spørger sig selv: "Er der nogen, der TÆNKER?"	Dårligt
11	Blev indkaldt til at møde dagen før en operation om morgenen. Undersøgelser og samtaler i løbet af dagen kunne have været lavet på et par timer. Her tog det hele dagen, og jeg fik først en seng efter middag.	Dårligt
13	Blev meget godt modtaget på skadestuen. Meget kompetent og dygtig pige. Hun fulgte virkelig op på overflytning til afdeling. Fandt senere ud af hvorfor!!	Dårligt
14	Falck ringede til Viborg Sygehus og meldte min ankomst. Blev røntgenfotograferet efter ankomsten (kort efter) og blev så kørt op på knogleafdelingen. Jeg husker ikke så meget, fik stærk smertestillende.	Godt
15	Ved indlæggelsen fik jeg anvist min seng og sendt hjem til aftenstid, da operationen først skulle ske næste dag. Jeg blev indlagt dagen før pga. diabetes I. Skulle have [været] i behandling i løbet af dagen, og derved undgået de problemer der opstod næste dags morgen, da sygeplejersker måtte opgive indsatsning af [...]	Dårligt
16	Jeg blev godt modtaget på afdelingen, men inden jeg kom til den første undersøgelse, gik der lang tid. Jeg skulle selv spørge om der ikke snart skulle ske noget. Jeg synes godt, det kunne tilrettelægges meget bedre. Det tog ca. fire timer for en ½ times undersøgelse.	Godt
17	Jeg har kun god oplevelse og information af personalet.	Godt
18	Jeg fik en super god behandling, meget søde og dygtige sygeplejersker.	Virkelig godt
21	Afdelingen vidste dårligt nok, at jeg kom!	Dårligt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Akutmodtagelse. Efter fem minutter var jeg på skadestuen.   | Virkelig godt |
|  | 25 | Jeg synes godt, de kunne være mere opmærksomme på, når man spørger om, hvornår man skal opereres og sige hvornår man skal ind.                | Dårligt       |
|  | 28 | Jeg kom op på en kirurgisk afdeling, da de ikke havde tid til at lappe min hånd sammen. Her lå jeg i over et døgn, før der var plads til mig. | Godt          |
|  | 32 | Super god modtagelse.   | Virkelig godt |

**Afsnit T-10-1, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Problem med at sende røntgen til Rigshospitalet.	Virkelig godt
	10	Meget dårlig undersøgelse.	Dårligt
	12	Narkosen fungerede ikke tilfredsstillende.	Godt
	15	Blev sendt til røntgen for noget, som intet havde med min behandling at gøre.	Dårligt
	34	Knogler samlet forkert.	Godt

## Afsnit T-10-1, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Min operation var udsat tre gange på grund af travlhed. Fastede hele dagen, men fik lov til at spise om aftenen (lidt). Tabte flere kilo på min udskrivelsesdag, var træt og uden energi, blodtryk faldt.	Dårligt
3	Hun fastede i to døgn til trods for hendes høje alder, fordi der kom noget akut.	Intet svar
4	Jeg var på sygehuset nogle gange under forløbet og oplevede to læger, der ikke tog mig seriøst. Jeg er meget sur og skuffet over det!	Intet svar
7	Lang ventetid og skulle være fastende hele tiden, hvis der blev plads til operationen.	Godt
8	Jeg har indtryk af, at hvis man behandler forkert i akutmodtagelsen, så er det ikke noget, der bliver fulgt op på. Mit indtryk er også, at det er meget nyuddannede læger, der er i akutmodtagelsen.	Godt
10	Kan det passe, at man skal tre gange i røntgen, før de vågner? Kan det passe, at man er ved at blive udskrevet for anden gang og skal besvime af smerter, før man bliver taget alvorligt. Hvis det er muligt, vil jeg vælge alle andre sygehuse end Viborg - det kan kun være bedre!	Dårligt
11	Før en operation blev jeg indlagt på en stue. Da jeg vågnede op efter operation, var jeg blevet flyttet til en anden stue, og det krævede en stor indsats (af mig) at få styr på alle mine hjælpemidler, som jeg ifølge hospitalets papirer skulle bruge og have indenfor rækkevidde.	Dårligt
13	Da jeg kom ned på operationsstuen, var der ikke nogen oplysning om, hvad medicin jeg havde fået. Kunne dog selv så nogenlunde huske det! Kanon oplevelse på operationsstuen. Dejlig humor. Lægen var dog lidt svær at forstå, men var dygtig.	Dårligt
14	Jeg havde tre brud på bækkenbunden, meget smertefuldt. De fleste var rigtig søde til at hjælpe mig, jeg var nervøs for selv at gå på toilet, fordi jeg blev sløv og svimmel af medicin. Lå på tomandsstue, det var rart.	Godt
15	Ingen kommunikation mellem læger og sygeplejersker om forløbet med afkobling af insulinpumpe og isætning af sæt for indsprøjtning af insulin, hvorfor operationen blev udsat flere gange pga. for højt blodsukker. Havde på fornemmelsen, at hverken læge eller sygeplejersker havde kendskab til pumpen. Selve forløbet før operationen på operationsstue og efterfølgende forklaring fra operationsholdet efter operationen var virkelig god.	Dårligt
17	En god information af læger som opererede mig.	Godt
18	Alt var bare en god oplevelse, når man tænker på alt det dårlige, der bliver skrevet og vist i fjernsyn om danske hospitaler.	Virkelig godt
22	Blev visiteret til operation, som blev annulleret. To kirurgers uenigheder medførte to dages unødvendig faste. Hverken læger eller sygeplejersker informerede.	Dårligt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 25 Det er dårligt, at man skal komme så tidligt om morgenen, når det først er næste morgen, man skal opereres.  | Dårligt       |
| ✎ | 26 Lægen skabte mere frygt end ro ved at fortælle om eventuelle komplikationer. Meget forkert at fortælle en 15-årig dreng om risici, mens han ligger på operationsbordet, specielt når begge forældre er tilstede i tilstødende lokaler. Hvad skal han bruge det til? Mere passende med sådan information ved forundersøgelse. | Dårligt       |
| ✎ | 33 Der var meget lang ventetid på en ledig operationsstue. Ventetid fra kl. 13.30 til kl. 22.00.  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Første operation KLAMPHUG. Følgende undersøgelser SJUSK. Efter færdig behandling arbejder en skrue sig ud, og benet må brækkes op igen. Håber anden gang er bedre.   | Godt          |
| ✎ | 35 Vi kan ikke forstå den udenlandske læge. De skal ikke til sådan noget arbejde, før de kan tale ren DANSK.  | Godt          |
| ✎ | 38 Indlæggelsen skyldtes akut skulderlæsion. Jeg blev hele vejen igennem behandlet på bedste måde.  | Intet svar    |

## Afsnit T-10-1, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Sjusk!	Intet svar
6	Rekvirerede selv hjemmeplejen til at skifte gennemblødt forbindelse ligesom ved de tidligere operationer af samme art.	Godt
10	Bare farvel og tak. Ingen information om, hvis der ville blive problemer. Ingen opfølgning.	Dårligt
11	Jeg måtte selv få hospitalet [til at] ringe til min hjemmekommune (hjemmepleje) for at fortælle, hvornår jeg forventede at blive udskrevet.	Dårligt
13	Afdelingen havde ikke styr på noget. Spurgte, om jeg var sulten, svarede bekræftende, derefter var det et problem, da det var efter spisetid. Tak for i aften! Denne sygeplejerske burde søge andet arbejde eller blive hjemme på sine dårlige dage! Der var også problem med smertestillende. Fysioterapi var en god oplevelse, dog var der uoverensstemmelse med hvor lang tids rekreation.	Dårligt
18	Min efterbehandling har også været en god oplevelse. Jeg har slet ingen dårlige oplevelser. Kun positive.	Virkelig godt
20	Var kun indlagt et døgn, alt var upåklagelig.	Virkelig godt
25	Jeg har stadig meget ondt i knæet, efter jeg var hos jer, og det er flere måneder siden jeg var inde hos jer.	Dårligt
26	Hvad skal min søn med en beskrivelse af operationsforløbet på latin.	Dårligt
27	Er efter hver operation selvfølgelig blevet sendt hjem, hvor jeg er alene og har ikke nogen til at hjælpe mig. Jeg skal selv betale for en kommunal hjemmepleje, og det har jeg ikke råd til, da jeg får den laveste pension, men det er ikke sygehusets skyld. Jeg har klaret mig og måske fået større bevægelighed i de kunstige dele af mig, da jeg var nødt til at klare alt selv.	Virkelig godt
31	Jeg er meget skuffet over manglende genoptræning efter udskrivelsen. Da det tager ca. en måned at få tid hos en privat fysioterapeut og forlænger fraværet.	Godt
34	Utilfreds med at blive udskrevet med et ben, som er samlet forkert. Utilfreds med at blive sendt hjem med en maskine som hjemmesygeplejerskerne ikke er sat ind i.	Godt
36	Ingen dårlig erfaring med ortopædkirurgisk afdeling på Regionshospitalet Viborg.	Virkelig godt
38	Patienten var særdeles tilfreds med behandling og ophold på sygehuset. Han går nu til genoptræning, og han er godt tilfreds med det og kan mærke, at det går godt fremad takket være dygtigt personale, så det er en stor hjælp.	Intet svar



## Afsnit T-10-3, Viborg

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
3	Jeg syntes, personalet var søde, og jeg følte, at de behandlede mig godt. Men lokalerne er gamle og slidte, og det burde laves bedre.	Godt
7	Give hurtig og mere smertestillende medicin.	Godt
8	Jeg synes ikke man kan være bekendt, at vi skal ligge fem personer på en stue, når man har det dårligt og trænger til ro.	Godt
10	Jeg syntes, jeg har fået en god behandling både på Skive Sygehus og Viborg. Og en god orientering om hvad der skulle ske og efterfølgende genoptræning.	Virkelig godt
12	Kontaktperson gav sig god tid til at besvare spørgsmål. Jeg synes, der går for lang tid, inden egen læge får journaludskriften, da den ikke var kommet, da jeg fik trådene af. Forkert, det kun stod i operationsbeskrivelsen og ikke i det skriftlige materiale, jeg fik, at der var blevet isat metal!	Virkelig godt
13	Utrolig søde og behagelige plejepersonaler.	Virkelig godt
14	Man må virkelig tilstræbe enestuer. Sygdom er noget privat, som man ikke ønsker at udstille, og hvor ville det være rart at blive fri for tv-terror på stuen.	Virkelig godt
16	Vi fik en fin behandling og god omsorg. I det hele taget var der en dejlig stemning personale og patienter imellem.	Virkelig godt
17	For mig var alt helt i orden.	Virkelig godt
18	Alle på afdelingen var bare fantastisk hjælpsomme. Tak for det.	Virkelig godt
19	Personalet på afdelingen skal have stor ros for, at jeg ikke følte mig forsømt eller til besvær, trods overbelægning på afdelingen. Alle, jeg havde kontakt med, var søde, rare og hjælpsomme. Dette gælder også de fysioterapeuter og læger, der var inde over mit forløb.	Godt
20	Afdelingens personale glemte at give mig de smertestillende inden operationen, men det gik fint alligevel.	Godt
21	Fantastisk tålmodighed fra personalets side overfor den anden patient på den stue jeg lå på. Jeg var villig til at ligge på gang og bad for at slippe for hendes negative attitude.	Godt
26	Som pårørende har vi generelt haft et godt indtryk af afdelingen. Både fra læger og sygeplejersker.	Godt
27	Det er mit klare indtryk, at alle gjorde deres bedste for at hjælpe og afhjælpe den enkelte. Alt blev gjort med et smil. Og jeg er alle dybt taknemmelig for, hvad de har gjort for mig. Omkring håndtering af information så findes der mange gode tanker om et effektivt kommunikationssystem, som	Godt

## Bilag 5

sikrer, at alle relevante personer har den ajourførte patientinformation til rådighed her og nu. Det savner hospitalet forsat at udbygge, idet de samme spørgsmål blev stillet alt for mange gange. Dette skal opfattes som positiv feedback.

- |   |    |   |            |
|---|----|---|------------|
|  | 29 | Min far fik en meget fin behandling på afdelingen, hvor der i vid udstrækning blev taget hensyn til hans almene tilstand med ekstra vagt ved/på stuen. Vi pårørende følte, at vores far var i rigtig gode hænder.     | Intet svar |
|  | 30 | Der er meget stor forskel på de ansatte. Nogle skulle bare have overstået deres vagt, og var derfor ikke obs på patienterne. Derimod er der nogle, der virkelig går op i deres arbejde, og gør en meget stor indsats. | Godt       |




**Afsnit T-10-3, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Godt arbejde.	Godt
4	Det er træls at få et brev, hvor der står, man skal møde fastende om formiddagen, men man kommer først til over middag!	Dårligt
5	En rigtig god oplevelse - dejligt personale.	Virkelig godt
6	Blev akut indlagt midt på eftermiddagen og opereret samme aften, helt fint.	Virkelig godt
11	Modtaget på skadestue, røntgen, observation.	Dårligt
13	God modtagelse på afdelingen.	Virkelig godt
14	Alt fungerede bedst muligt i betragtning af, at der skal være ressourcer til akutte tilfælde.	Virkelig godt
15	Syntes personalet levede op til mine forventninger og blev behandlet godt. Især var jeg rigtig godt tilfreds med NNs indsats og synes, han er en fantastisk dygtig kirurg. Det, at han kom og kiggede til mig hver dag efter operationen, gav mig en ro og tryghed.	Intet svar
17	Jeg var meget bange, da jeg skulle på sygehuset, men da jeg først fik talt med en sygeplejerske, slappede jeg lidt af. Hun beroligede mig meget, det var dejligt.	Virkelig godt
19	Min første nat tilbragte jeg i et undersøgelseslokale. Det er absolut ikke et lokale, der er velegnet til længere tids ophold, da der ingen vinduer er, så det var en lang nat.	Godt
21	Mødte på afdelingen ifølge brev. Blev fulgt til anden afdeling og fik mærkelig information. Det viste sig, at det var den forkerte afdeling, jeg blevet fulgt til.	Godt
23	Blev indlagt akut på Holstebro Sygehus' skadestue. Blev røntgenfotograferet, havde brækket/knust skulder. Skulle have været opereret i Herning, men bad selvom at komme til Viborg. Blev efter et par timer overført med taxa til Viborg. I Viborg var de ikke klar til mig, og jeg blev kort efter sendt hjem i over en uge før operationen. Virkeligt dårligt samarbejde mellem Holstebro og Viborg.	Godt
24	Efter tidligere skadestuebesøg kort forinden min akutindlæggelse burde jeg nok have været indlagt i forbindelse med dette besøg. Det jeg nu har oplevet, er, at mit forløb med yderligere undersøgelser er blevet forsinket unødigt.	Dårligt
27	Grundet afbud fra anden patient fik jeg tilbudt tidligere indkaldelse til operation. Mødte fastende om morgenen. Personalet virkede forvirrede og usikre på min ankomst. Fandt efter en del diskussion min journal og bad mig vente, til jeg hørte nærmere. Et udleveret faktaark fra mig til læge og sygeplejersker på min aktuelle situation forsvandt i forvirringen. Alt personale var søde, rare og hjælpsomme under min indlæggelse. Savner rationel struktur på alt, hvad disse søde mennesker	Godt

## Bilag 5




gør.

 28 Det var bare til UG.

Virkelig godt

**Afsnit T-10-3, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	14	Nej, ikke denne gang, men tidligere.	Virkelig godt
	24	Langsom papirbehandling mellem to afdelinger.	Dårligt
	30	De ansatte taler ikke sammen om aftalt medicin.	Godt

## Afsnit T-10-3, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da jeg var blevet opereret, havde jeg stadigvæk mange smerter. En måned efter havde jeg stadigvæk mange smerter. Gik til lægen og blev akut indlagt, hvor man fandt en stor diskusprolaps samme sted.	Dårligt
11	Mit behandlingsforløb var vel kun til observation. Jeg følte mig utryg, usikker, hæmmet pga. rygsmerter. Jeg følte mig lidt uvelkommen, til besvær.	Dårligt
12	1½ døgn ventetid på en operation føles som unødvendig ventetid, selvom jeg godt ved, at operationsprogrammet var planlagt for det døgn. Jeg ventede og der kom noget akut.	Virkelig godt
14	Alt i alt tilfredsstillende på de betingelser, der nu engang må være.	Virkelig godt
16	Jeg ville gerne have været kontaktet af den læge, der opererede mig, lige efter, så jeg vidste, hvad der var sket. I stedet måtte jeg til sidst spørge en sygeplejerske, om jeg kunne få et billede af, hvad der var lavet. Jeg blev hofteopereret.	Virkelig godt
19	Det gik overraskende hurtigt. Blev undersøgt og scannet, opereret dagen efter og udskrevet dagen efter igen. Helt perfekt!	Godt
21	Ved indlæggelse fik jeg et kontant nej til at tage min medicin før operationen. Jeg fastholdt, at det plejer at være ok med min medicin inden operation, og endte med at få medhold, da hun bestemte sig for at spørge en kyndig person.	Godt
22	Det var særdeles godt.	Virkelig godt
23	Blev kort indlagt på afdeling 10, og blev i ca. 15 minutter modtaget og vist rundt af sygeplejerske NN, men blev kort efter sendt hjem af en læge, og blev så efter en uges tid genindkaldt af læge NN. Alt ved operationen og efter operation forløb virkeligt fint.	Godt
25	Tilfreds.	Godt
27	Læge NN er dygtig og særdeles kompetent og det samme må siges om alle andre ansvarlige personer omkring operationen. Følte mig fra første samtale til overstået operation særdeles tryk ved den gennemførte operation og efterfølgende genoptræning. Stor ros til hele teamet.	Godt

## Afsnit T-10-3, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Det var for tidligt at blive udskrevet, når man er alene.	Godt
11	Jeg fik at vide, at jeg måtte henvende mig til fysioterapeut. Nu er jeg efterbehandlet i fire mdr., men har stadig rygsmerter af varierende kraft. Jeg er usikker - er der en uopdaget fejl i min ryg - bliver jeg ordentlig rask - hvornår?	Dårligt
12	En enkelt sygeplejerske virkede ikke til at have læst min journal og gav forkerte informationer, hvilket gjorde, at jeg havde en del spørgsmål ved udskrivelsen. Det var en STOR fejl/føltes utrygt, at der ikke var en læge, der tilså mig inden udskrivelsen. Lægen udskrev fire patienter, mens vi var til frokost!	Virkelig godt
14	Generelt: Meget står og falder med tryghed. Man er blevet meget dygtigere til at informere patienten og det befordrer trygheden. Men det er utrygt, at man efterhånden ikke kan få lov til at ligge på et sygehus; alt skal helst klares ambulant; patienter er kun til besvær, ud med dem! Også selvom (efter operative indgreb) narkosen endnu virker og risikoen for blødninger ikke helt kan elimineres. Den første nat hjemme er utryg - det ville være tryggere at vide sig under observation af "de hvide kitler" mindst et døgn efter indgreb (eller anfald).	Virkelig godt
16	Alt i alt meget tilfreds. Dog synes jeg, det er lang tid at gå tre måneder, inden man skal til kontrol. Jeg synes, det er svært at vurdere, hvornår man må lægge den ene stok f.eks. Jeg synes, det ville være rart med en samtale/undersøgelse.	Virkelig godt
17	Hvis jeg skal indlægges igen, vil jeg ikke være så bange, jeg ved, jeg er i gode hænder. Jeg havde nogle gode dage på sygehuset, maden og plejen var i tip-top.	Virkelig godt
21	Utryg ved at skulle hjem, selvom jeg plejer at rykke for hurtig udskrivelse, da jeg lider af hjemve.	Godt
22	Fik orientering om min genoptræning.	Virkelig godt
24	Mærkelig at blive sendt hjem uden yderligere viden om min akutte tilstand, som var årsag til, jeg blev indlagt - specielt når tre læger havde skrevet i sygejournal, at der anbefales scanning. Jeg oplever, at læge NN ved udskrivelse lader sin frustration over manglende samarbejde med anden afdeling gå ud over mig.	Dårligt
27	Den tilknyttede fysioterapeut virkede oprigtigt interesseret og gav særdeles kompetent og god vejledning samt orienterede mig dybere omkring min sygdom, og hvad man havde opereret, og hvorledes forløbet var gået (han kommunikerede med den opererende læge NN), hvilket gav gode og klare informationer til mig som patient. Denne fysioterapeut virkede ualmindelig god til at give konstruktiv feedback.	Godt






**Afsnit T45, Viborg**

**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	Jeg bor langt væk fra Viborg. Jeg var til flere undersøgelser og samtaler på sygehuset før operationen - som måske kunne samles, så jeg ikke skulle køre turen så mange gange!	Godt
✎ 2	Indlæggelse var på patienthotel. En god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 5	En god ting var, at man kunne ringe gratis på telefonen hjem. Godt. Og meget god mad.	Godt
✎ 7	Særdeles tilfreds.	Virkelig godt
✎ 10	Personalet gjorde, hvad de kunne. Men det havde været rart om indretningen havde været i orden, før man begyndte at bruge patienthotellet. Ikke egnet til enlige ældre patienter. Dårlig indretning: badeværelset, møbler, lys.	Dårligt
✎ 12	Patienthotel og afdeling T10: Al personale var bare godt, de var flinke og hjælpsomme, jeg har ikke andet end godt at sige, og vil rose dem alle 100 %.	Virkelig godt
✎ 15	Mødte meget venlighed fra både læger og sygeplejersker.	Godt
✎ 18	Det kan vel altid gøres bedre, men mit samlede indtryk var godt. Mødte kun venlighed og hjælpsomhed fra først til sidst.	Godt





**Afsnit T45, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Godt forløb.	Virkelig godt
	12 Jeg har fået en fin behandling før indlæggelsen. Ingen lang ventetid. Modtagelsen på patienthospitalet var fin, og min modtagelse senere på T10 var også meget fin, jeg skulle være indlagt flere dage pga. ubehag efterfølgende. Meget fint og godt personale begge steder.	Virkelig godt
	13 Jeg har ikke været indlagt på en sengeafdeling men på et patienthotel, som nok mest er baseret på patienter, som kan klare sig selv, så det var nok mest min mand, som var en hjælp for mig.	Godt
	15 Alt for lang ventetid. Styrte fra den ene afdeling til den anden. Stærkt udmattende. Tæt på sammenbrud.	Godt
	16 Dårlig behandling af sekretær, da jeg måtte bede om udsættelse af operation grundet for højt blodtryk. Henvendte mig ellers i god tid!	Virkelig godt

**Afsnit T45, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	14	Hvad der var tilladt efter operationen.	Intet svar
	15	Røntgen 2 gange for samme lidelse.	Godt
	17	Hjemsendelsen.	Godt
	19	Jeg blev opereret i venstre side, men i det der blev sendt til vedkommende, som skulle genoptræne mig, stod der højre side.	Virkelig godt











## Afsnit T45, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Patienten blev ordineret medicin, som han ikke kunne tåle, men ingen ville høre, på trods af, at han tabte 17 kilo på tre uger og havde opkast og kvalme dagligt.	Godt
5	Patienthotellet er ikke et sted for nyopererede patienter. Man kan ligge og blive kvalt i opkast, inden man finder den telefon og får ringet på forskellige numre. Det er utrygt.	Godt
6	Indlæggelse på patienthotellet var en særdeles god oplevelse. Det fungerede "hjemligt" - sygeplejersker og fysioterapeuter var tilstede i fornødent omfang. Maden og "restauranten" gjorde opholdet festligt - min mand fik feriefornemmelse! Hotelideen fjerner institutionspræget - det beforder en mere menneskelig omgangsform, der gør patienten rask.	Virkelig godt
10	Overflytningen til patienthotellet meget ubehageligt.	Dårligt
12	Overflytning fra patienthotel til T10 var fint tilrettelagt. Blev godt modtaget af personalet begge steder og fik al den hjælp, jeg havde brug for.	Virkelig godt
15	Alt virker meget kaotisk og var præget af manglende koordination.	Godt

**Afsnit T45, Viborg****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	For tidligt hjemsendt. Ny hofte. Opereret tirsdag, hjem torsdag.	Godt
	8	Var ikke helt klar til at komme hjem.	Godt
	9	Operation forløb helt utroligt godt! Har kun ros og tak til NN.	Godt
	10	Virkeligheden svarede ikke til informationen. Forældet brochure. Bl.a. længden af indlæggelsen.	Dårligt
	11	Patienthotellet var en negativ oplevelse for mig. Jeg følte mig isoleret. Tilkald af plejepersonale med en mobiltelefon med fire forskellige fire cifrede telefonnumre var vanskelig at anvende. Telefonen var anbragt 5-7 m. fra sengen. Jeg flyttede den selv til en anden stikkontakt ved siden af sengen.	Dårligt
	12	Nej, min udskrivelse var fin, jeg fik lov at blive på hospitalet, så længe jeg havde brug for det. Jeg havde en del ubehag efterfølgende med opkast osv.	Virkelig godt
	15	Kom hjem til en weekend, var så godt som uden hjælp den første uge. Følte mig meget svigtet og alene, havde svært ved at klare mig selv.	Godt
	16	Savner skriftligt materiale om eventuelle gener af operation, udskiftet knæ, hævelse m.m., hvor lang tid vil eventuelle gener vare. Et opfølgende besøg indenfor de første 14 dage af hjemmeplejen ville fjerne utrygheden efter hjemsendelsen.	Virkelig godt








**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
1	Blev opereret tre gange for at få en ny hofte. Den er lidt speciel.	Godt
2	Jeg blev skuffet over den donjoy, jeg fik på, den kunne glide op og ned, voksede forkert sammen. Det var så om igen, fik en anden donjoy, den blev stillet forkert om igen og fik så gips på i fire uger. Kedeligt for mig. Skal til kontrol, så får vi at se, hvordan det går. For dyrt for sygehuset.	Godt
4	Når man ligger på stue med fem børn plus forældre, ville det måske være en ide med en eller anden form for forhæng, så det er muligt at få lidt privatliv.	Godt
5	Dårlig rengøring, lugt fra toiletterne.	Dårligt
7	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
8	Jeg var super godt tilfreds med den behandling og omsorg personalet gav mig. Jeg har indtryk af at det er en afdeling, hvor personalet har et rigtig godt samarbejde og tager hensyn til hinanden. Jeg havde et problem, en tid efter min udskrivelse, og ringede til afdelingen. "Kom nu op" blev der sagt. Det var rigtig flot, og det skal de have stor ros for.	Virkelig godt
10	Mere personale som kan tage sig af de gamle "demente".	Godt
11	SÆRLIG GODT!	Godt
12	Fik konstant forstyrret min nattesøvn, da jeg lå på firemandsstue med tre snorkere! Flere enestuer, tak!	Virkelig godt
13	Har været godt tilfreds med hele afdelingens arbejde.	Virkelig godt
14	Det var en fin afdeling, jeg var på. Der var tjek på sagerne.	Virkelig godt






**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Diagnose brud, røntgen. Flere læger siger operation med skrue og skinne. Scanning. Efter 1½ døgn kørt til operation. Lægen mener, han skal se specialoptagelser. Disse viser intet brud.	Dårligt
 7	Meget godt tilfreds. Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
 8	Jeg lå i modtagelsen i 4½ time, det følte som lang tid, selvom der et par gange kom en sygeplejerske og fortalte, at lægen snart ville komme. Sygeplejerskerne var i øvrigt meget venlige.	Virkelig godt
 9	Jeg kom ind efter en trafikulykke. Jeg følte virkelig at være i trygge rammer med et meget venligt og kompetent personale.	Godt
 10	Ventede en måned på at komme til samtale med læge. Lægen indlagde mig samme dag. Min praktiserende læge havde rykket flere gange for undersøgelse. Lang, smertefuld måned. Første nat i undersøgelsesrum, ikke rart.	Godt
 11	Jeg var på skadestuen og blev sendt hjem. Efterfølgende blev jeg kaldt ind om formiddagen nogle dage senere på baggrund af de samme røntgenbilleder. Den punkterede lunge kunne man have set/opdaget allerede ved første besøg!	Godt
 14	Der var ingen ventetid, og modtagelsen var perfekt.	Virkelig godt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Ingen forklaring på, hvorfor scanningsresultat kom på forkert sengeafsnit.	Dårligt
	5	Fik betændelse i operationsstedet.	Dårligt
	7	Meget venligt personale hele vejen igennem forløbet. Personalet mere informativt.	Virkelig godt
	11	Jeg kunne ikke have været mere tilfreds med sygeplejersker og læger på den afdeling, jeg var indlagt på. De gjorde et fantastisk stykke arbejde! :-)	Godt
	14	Der var ingen fejl nogen steder.	Virkelig godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Manglede en sygeplejerske med hjem? Tak.	Godt
	11	Kun at jeg var bekymret over at være sendt hjem fra første røntgen. Hvad der ellers skete kunne ikke være forudset. Er blevet behandlet virkelig fint på den afdeling, jeg var tilknyttet flere gange.	Godt
	14	Jeg kunne næsten klare mig selv.	Virkelig godt



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

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

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

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

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

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

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

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

---

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