

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	214
Besvarelser fra afdelingens patienter:	128
Afdelingens svarprocent:	60%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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 indlæggelse 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).



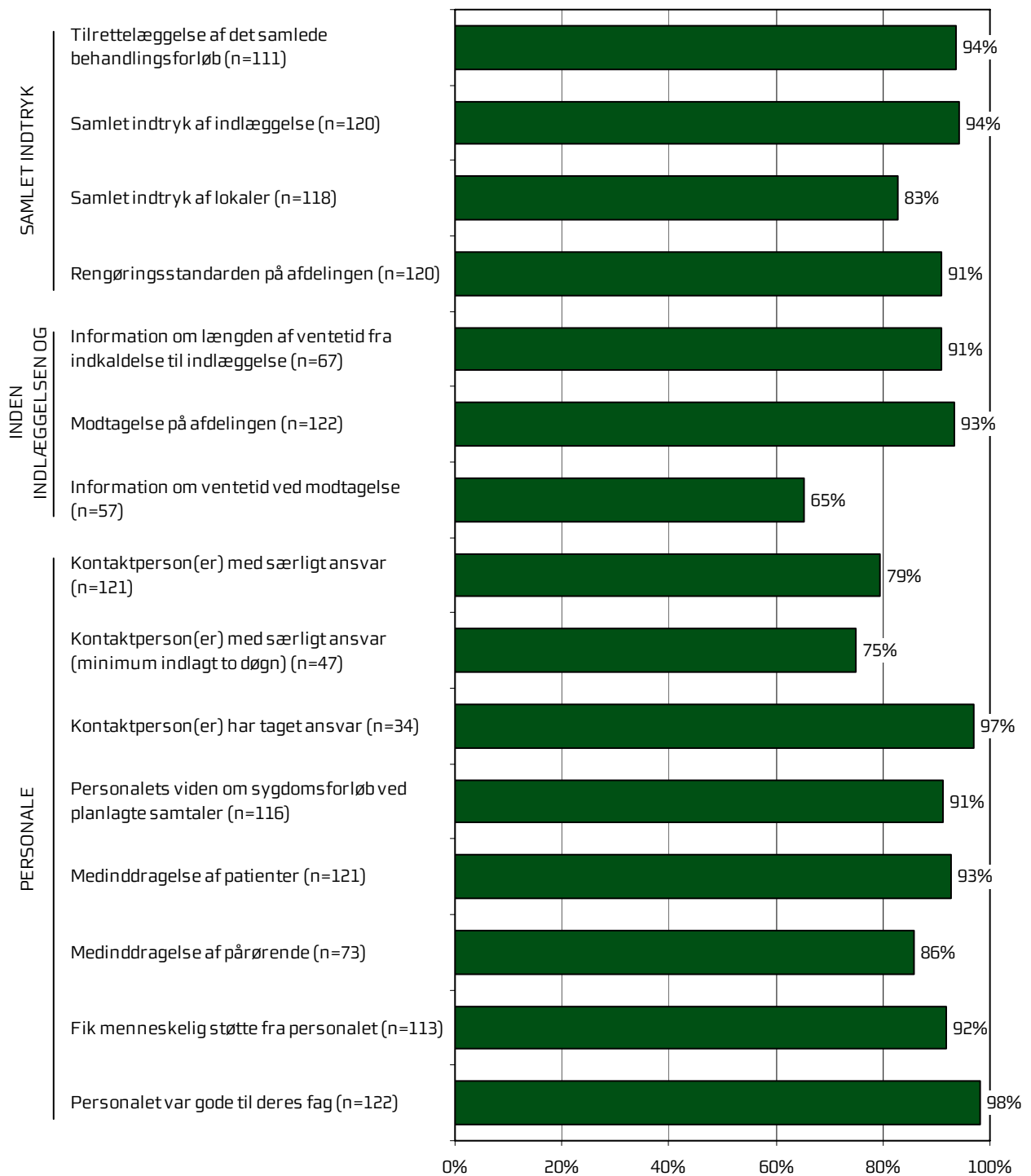


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

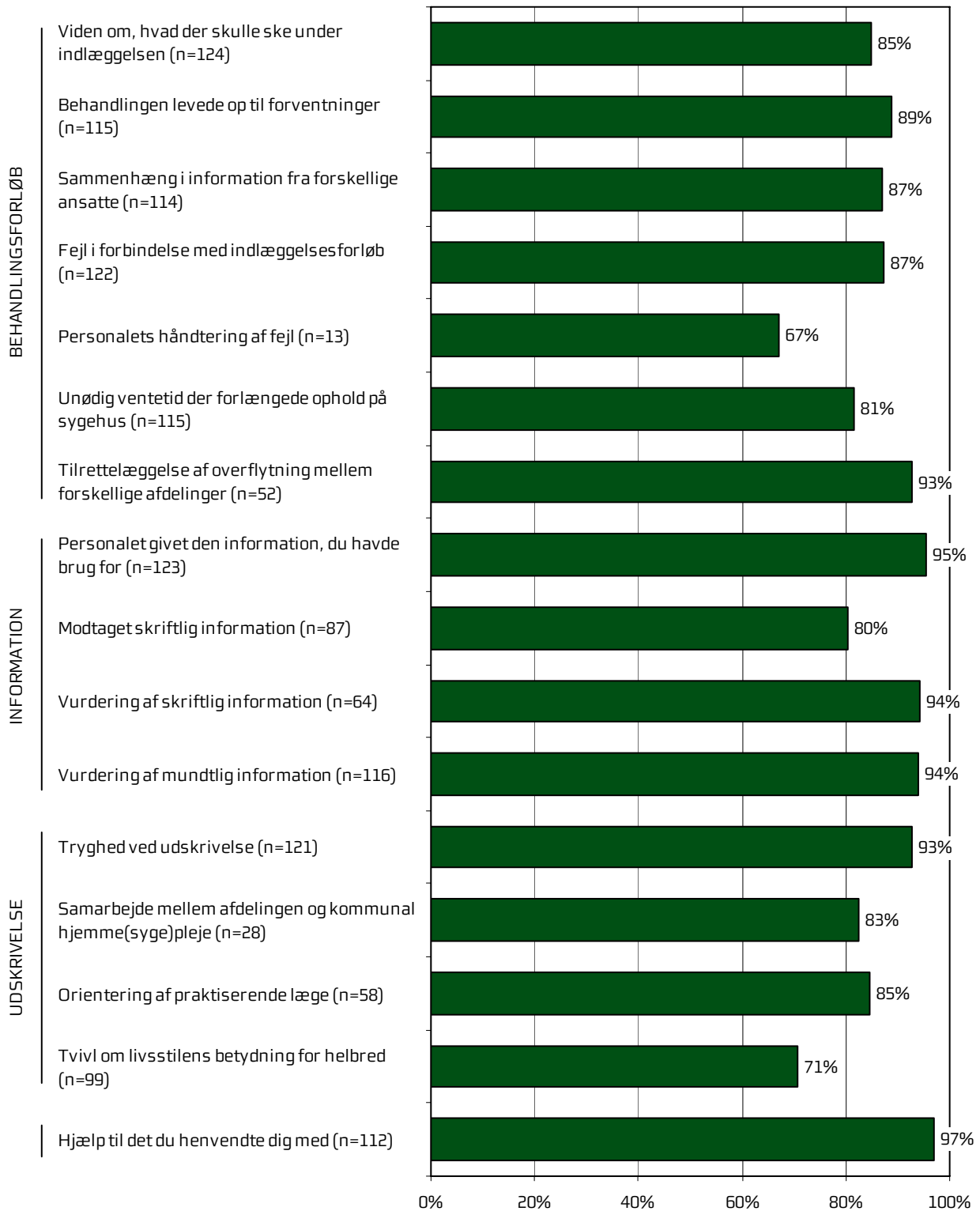
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

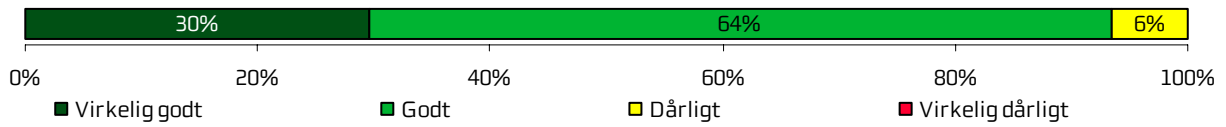
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

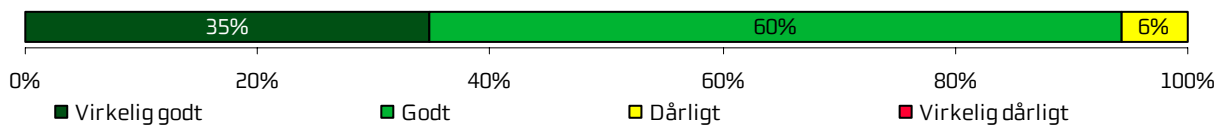
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

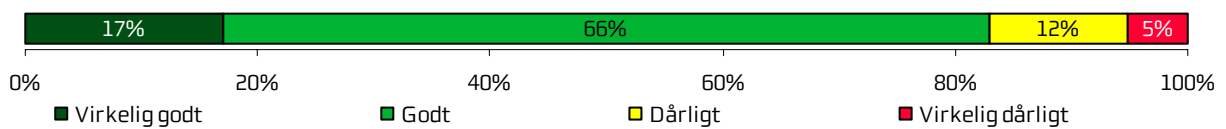
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=111)



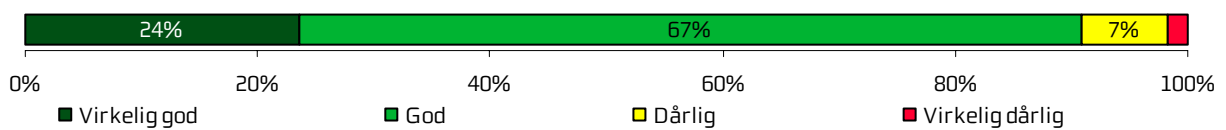
Samlet indtryk af indlæggelse (n=120)



Samlet indtryk af lokaler (n=118)



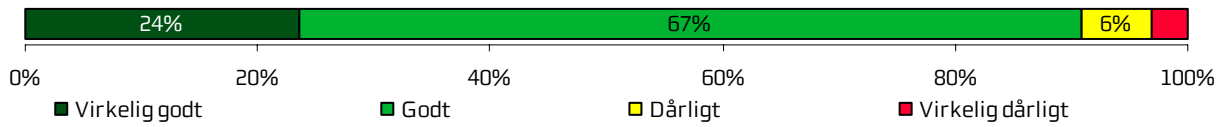
Rengøringsstandard på afdelingen (n=120)



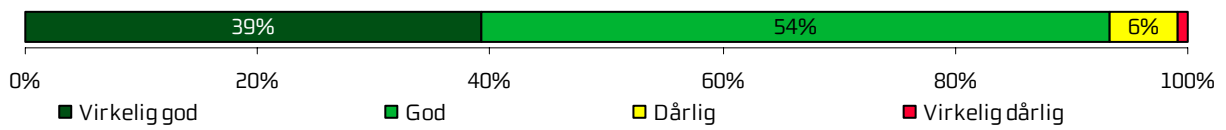
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	83 % *	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	95 %	89 % *	100 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83 %	75 %	77 %	98 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

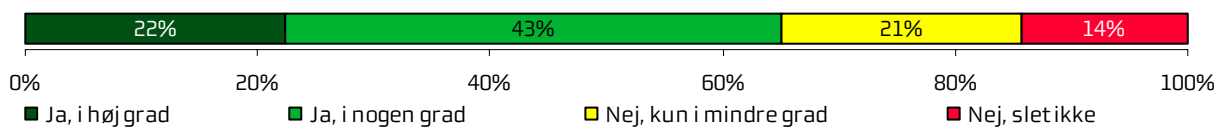
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=67)



Modtagelse på afdelingen (n=122)



Information om ventetid ved modtagelse (n=57)

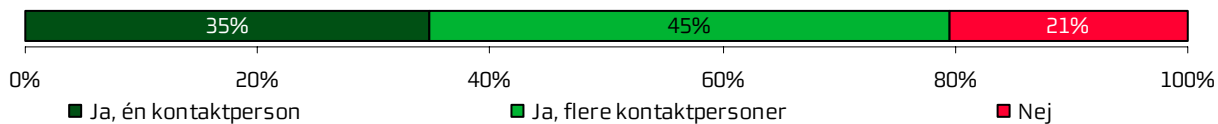




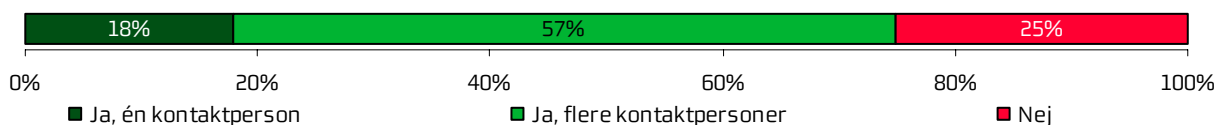
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	100 % *	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	93 %	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	69 %	62 %	87 % *	61 %	76 %

## Personale

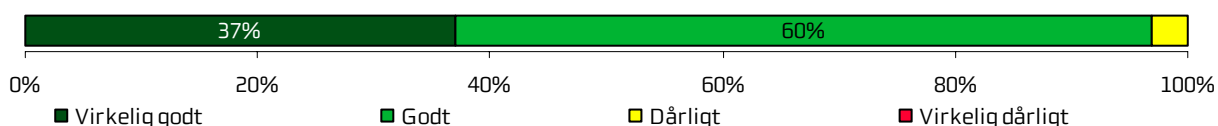
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=121)



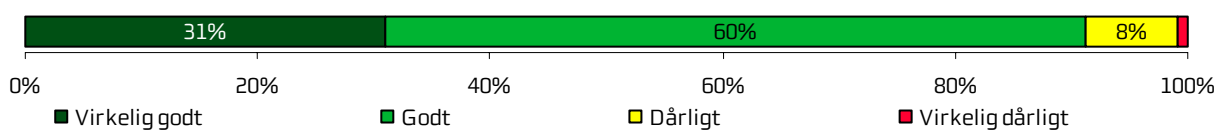
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



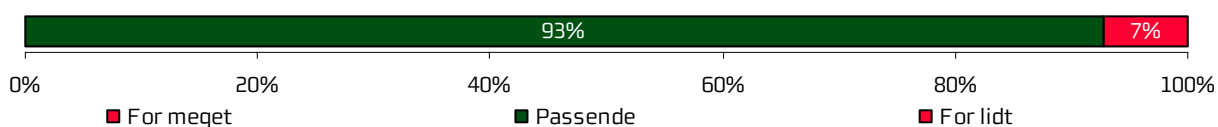
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=34)



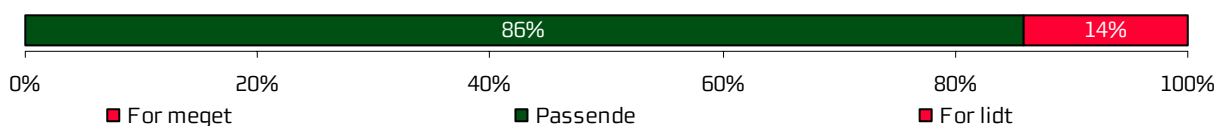
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=121)



Medinddragelse af pårørende (n=73)



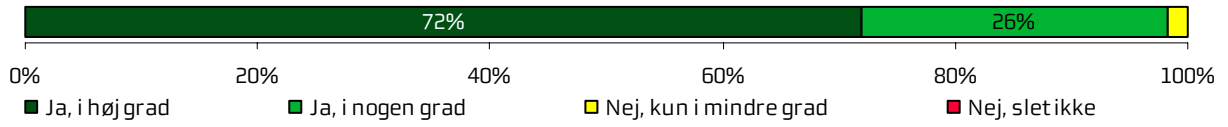
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=113)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	82 %	81 %	95 % *	70 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	73 %	-	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	89 %	75 % *	99 % *	86 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	90 %	84 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	89 %	81 %	96 % *	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	89 %	80 % *	99 % *	89 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=122)



Sammenligning af afdelingens resultat

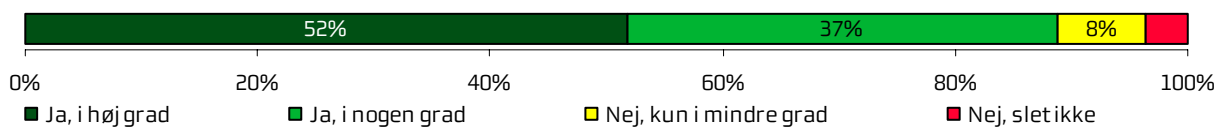
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	94 % *	100 %	95 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=124)



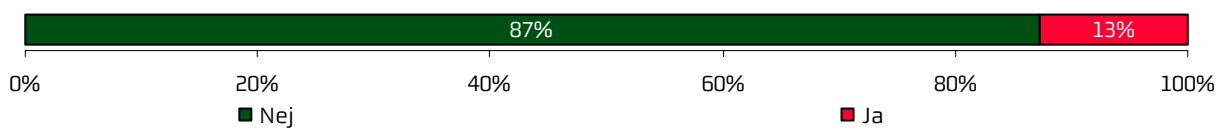
Behandlingen levede op til forventninger (n=115)



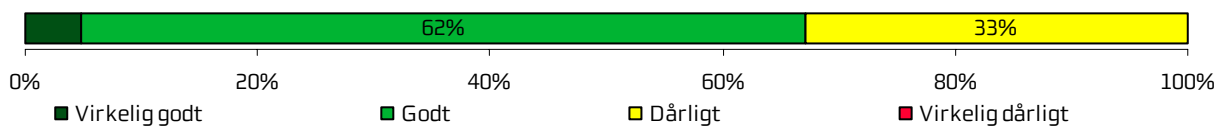
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



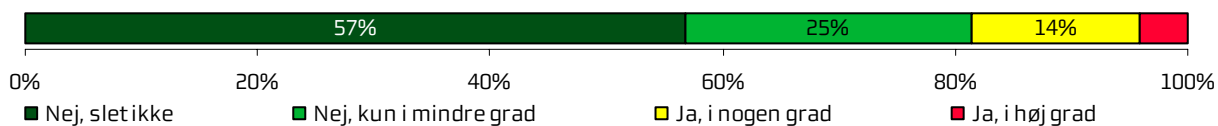
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=122)



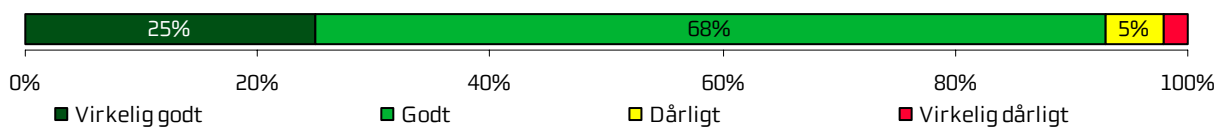
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=115)



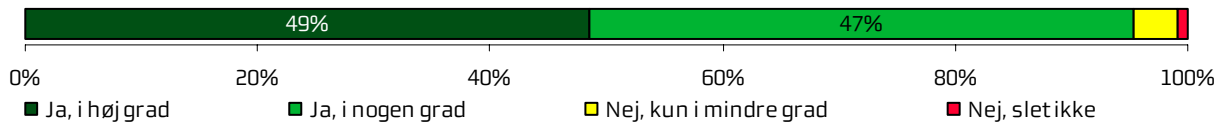
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



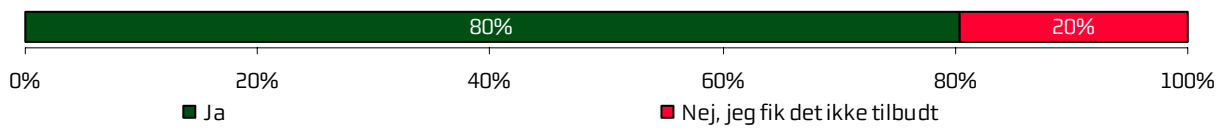
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	91 %	85 %	99 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	87 %	89 %	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	89 %	80 % *	97 % *	83 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	77 %	-	93 %	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	60 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	79 %	73 % *	95 % *	72 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	81 %	-	99 %	88 %	93 %

## Information

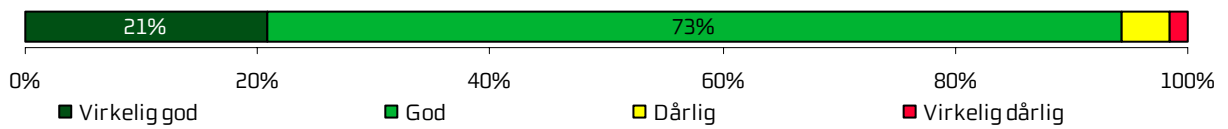
Personalet givet den information, du havde brug for (n=123)



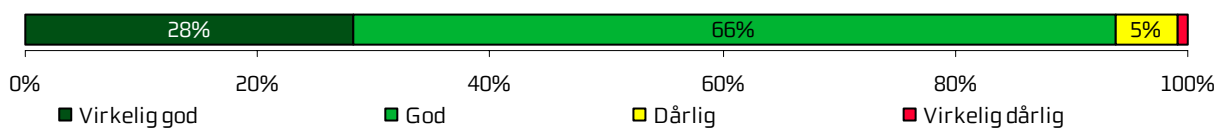
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=64)



Vurdering af mundtlig information (n=116)

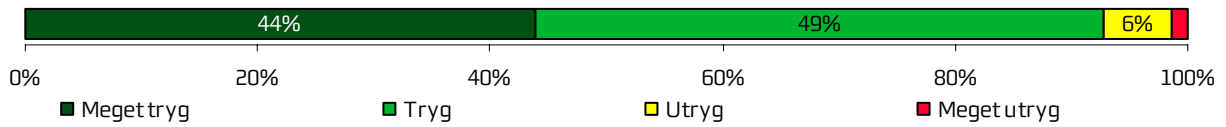




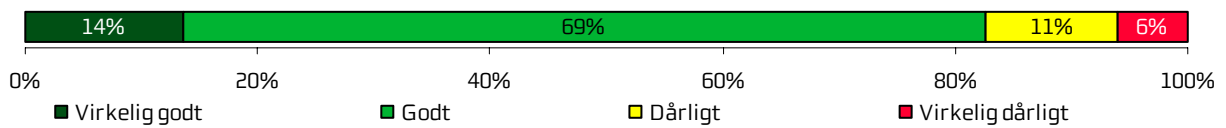
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	79 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94 %	98 %	100 % *	100 % *	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	97 %	85 % *	100 % *	89 %	94 % *

## Udskrivelse

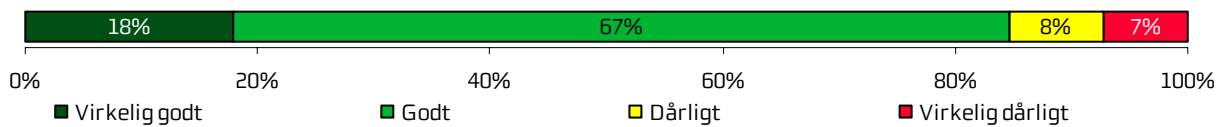
Tryghed ved udskrivelse (n=121)



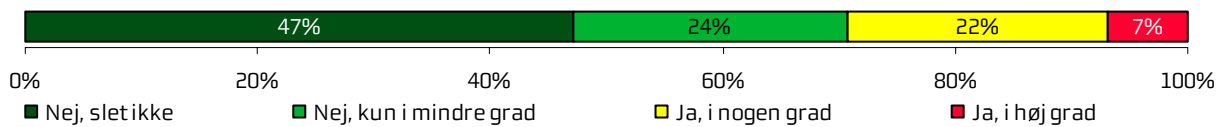
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



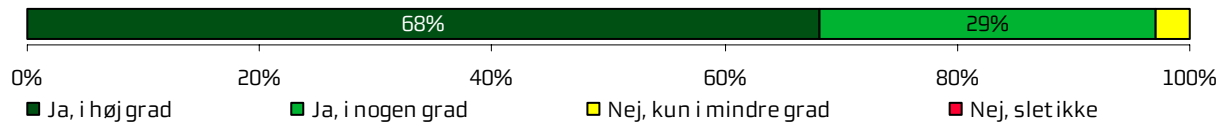
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=99)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	96 %	83 % *	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	96 %	78 %	99 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	88 %	83 %	95 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	67 %	77 %	83 % *	63 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=112)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



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?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. Hvordan synes du, 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 kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. 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"/>
20. 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</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"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for 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 patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet 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 alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	53%
Kvinde	48%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	4%
20-39 år	13%	19%
40-59 år	30%	30%
60-79 år	45%	40%
80- år	9%	7%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et 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 afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"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 usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		128		100%
<b>Køn</b>				
Mand		66		52%
Kvinde		62		48%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		4		3%
20-39 år		16		13%
40-59 år		38		30%
60-79 år		58		45%
80- år		12		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		118		97%
Pårørende		4		3%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		120		96%
Ikke dansk		5		4%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		51		40%
Planlagt		77		60%
<b>Afsnitsnavn</b>				
AFD. V - FÆLLES		86		67%
ØV		34		27%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		8		6%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	64	6	0	111	8
<b>Køn</b>						
Mand	30	62	9	0	59	4
Kvinde	30	67	4	0	52	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	29	63	7	0	14	0
40-59 år	17	74	9	0	35	2
60-79 år	33	61	6	0	50	4
80- år	50	50	0	0	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	63	6	0	105	6
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	62	7	0	105	8
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	74	7	0	45	4
Planlagt	37	57	6	0	66	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	33	61	7	0	76	5
ØV	25	68	7	0	28	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	6	0	120
<b>Køn</b>					
Mand	41	51	8	0	64
Kvinde	28	69	3	0	56
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	27	73	0	0	15
40-59 år	35	55	10	0	37
60-79 år	38	56	6	0	54
80- år	30	70	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	6	0	112
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	58	6	0	114
Ikke dansk	20	80	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	64	2	0	49
Planlagt	35	57	8	0	71
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	37	57	6	0	82
ØV	33	63	3	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	66	12	5	118
<b>Køn</b>					
Mand	17	71	10	2	63
Kvinde	17	60	14	9	55
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	6	68	19	6	16
40-59 år	13	61	19	6	35
60-79 år	19	67	8	6	53
80- år	30	70	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	66	13	6	111
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	67	13	5	112
Ikke dansk	40	40	0	20	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	13	70	15	2	49
Planlagt	20	63	10	7	69
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	16	65	14	5	81
ØV	21	66	7	7	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	7	2	120
<b>Køn</b>					
Mand	29	67	3	0	63
Kvinde	17	67	12	4	57
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	6	87	6	0	16
40-59 år	19	62	15	3	37
60-79 år	29	69	0	2	52
80- år	27	55	18	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	68	7	2	113
Pårørende	-	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	70	8	2	114
Ikke dansk	80	20	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	20	65	15	0	50
Planlagt	26	69	2	3	70
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	27	63	9	1	81
ØV	16	77	3	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	67	6	3	67	1	51
<b>Køn</b>							
Mand	27	58	12	3	34	1	25
Kvinde	20	77	0	3	33	0	26
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	20	40	20	20	5	0	11
40-59 år	14	81	5	0	19	0	17
60-79 år	27	64	5	3	37	1	14
80- år	20	80	0	0	5	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	67	6	3	64	1	46
Pårørende	-	-	-	-	3	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	70	5	2	62	1	50
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	51
Planlagt	24	67	6	3	67	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
AFD. V - FÆLLES	28	60	8	5	40	1	40
ØV	16	80	4	0	25	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	54	6	1	122
<b>Køn</b>					
Mand	36	56	6	2	63
Kvinde	43	52	5	0	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	29	51	19	0	16
40-59 år	44	51	6	0	36
60-79 år	40	54	4	2	55
80- år	27	73	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	54	6	1	114
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	5	1	116
Ikke dansk	40	40	20	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	57	6	2	49
Planlagt	42	52	6	0	73
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	42	51	7	0	83
ØV	31	63	3	3	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

**Tabel 13. 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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	43	21	14	57	5
<b>Køn</b>						
Mand	21	41	19	19	32	2
Kvinde	24	45	23	8	25	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	11	67	11	11	9	0
40-59 år	17	50	22	11	18	2
60-79 år	28	30	21	21	24	1
80- år	-	-	-	-	3	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	42	20	15	55	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	44	18	15	55	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	51	12	14	22	3
Planlagt	22	38	26	14	35	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	19	44	25	11	36	4
ØV	26	42	11	21	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	45	21	121
<b>Køn</b>				
Mand	38	38	24	62
Kvinde	31	52	17	59
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	32	42	26	16
40-59 år	16	58	26	38
60-79 år	48	34	18	54
80-år	44	44	11	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	43	20	114
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	45	21	116
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	19	52	29	49
Planlagt	45	40	15	72
<b>Afsnitsnavn</b>				
AFD. V - FÆLLES	31	46	23	81
ØV	50	38	13	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	8

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	18	57	25	47
<b>Køn</b>				
Mand	20	54	26	27
Kvinde	16	60	24	20
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	56	44	5
40-59 år	11	64	25	19
60-79 år	34	46	20	19
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	20	52	28	42
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	16	57	26	45
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	10	61	29	31
Planlagt	34	49	18	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
AFD. V - FÆLLES	21	56	24	34
ØV	14	57	29	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	60	3	0	34	0
<b>Køn</b>						
Mand	37	63	0	0	20	0
Kvinde	37	56	7	0	14	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	29	63	7	0	14	0
60-79 år	49	51	0	0	15	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	55	3	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	64	3	0	32	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	65	5	0	21	0
Planlagt	49	51	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	40	56	4	0	25	0
ØV	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	60	8	1	116	7
<b>Køn</b>						
Mand	27	62	12	0	61	3
Kvinde	36	59	4	2	55	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	53	0	0	15	1
40-59 år	26	60	11	3	36	2
60-79 år	27	63	10	0	53	1
80- år	38	63	0	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	58	8	1	109	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	58	8	1	110	7
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	59	6	2	48	3
Planlagt	30	61	9	0	68	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	31	60	7	1	81	2
ØV	36	54	11	0	28	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	1

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	93	7	121
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	63
Kvinde	0	92	8	58
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	94	6	16
40-59 år	0	93	7	37
60-79 år	0	90	10	54
80-år	0	100	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	113
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	8	115
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	91	9	49
Planlagt	0	94	6	72
<b>Afsnitsnavn</b>				
AFD. V - FÆLLES	0	90	10	83
ØV	0	100	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	86	14	73	47
<b>Køn</b>					
Mand	0	87	13	40	24
Kvinde	0	84	16	33	23
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	100	0	9	7
40-59 år	0	90	10	20	16
60-79 år	0	79	21	34	20
80- år	0	83	17	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	66	46
Pårørende	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	69	45
Ikke dansk	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	82	18	34	14
Planlagt	0	89	11	39	33
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	0	80	20	51	30
ØV	0	100	0	16	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	29	6	2	113	9
<b>Køn</b>						
Mand	66	23	9	2	57	5
Kvinde	60	34	4	2	56	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	78	22	0	0	14	2
40-59 år	55	30	9	6	34	3
60-79 år	67	25	8	0	51	3
80- år	50	50	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	27	7	2	105	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	28	7	2	108	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	32	4	4	51	0
Planlagt	66	26	8	0	62	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	67	24	8	1	78	4
ØV	54	39	4	4	28	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	1

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	122	2
<b>Køn</b>						
Mand	73	26	2	0	64	0
Kvinde	71	27	2	0	58	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	68	32	0	0	16	0
40-59 år	73	21	6	0	37	1
60-79 år	69	31	0	0	54	1
80- år	82	18	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	26	2	0	114	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	26	2	0	116	2
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	28	4	0	51	0
Planlagt	75	25	0	0	71	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	76	23	1	0	82	2
ØV	66	31	3	0	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	40	13	2	124	1
<b>Køn</b>						
Mand	49	35	15	0	64	1
Kvinde	41	44	10	5	60	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	32	42	26	0	16	0
40-59 år	38	45	12	5	38	0
60-79 år	58	37	6	0	55	1
80- år	27	36	27	9	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	40	12	3	117	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	39	13	3	118	1
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	41	24	4	50	1
Planlagt	55	39	5	1	74	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	44	40	13	4	85	0
ØV	56	34	9	0	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	0	7	1

**Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	37	8	4	115	10
<b>Køn</b>						
Mand	51	39	5	5	62	3
Kvinde	53	35	11	2	53	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	34	52	14	0	15	1
40-59 år	49	37	8	6	33	5
60-79 år	59	32	6	4	53	3
80- år	60	30	10	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	38	7	3	108	9
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	37	7	4	110	9
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	43	9	4	49	2
Planlagt	58	32	7	3	66	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	51	35	10	5	81	4
ØV	59	41	0	0	27	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	41	12	1	114	8
<b>Køn</b>						
Mand	45	40	13	2	59	5
Kvinde	46	42	11	0	55	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	45	17	0	16	0
40-59 år	32	54	15	0	34	3
60-79 år	55	33	10	2	53	2
80- år	57	29	14	0	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	42	11	1	107	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	41	13	1	108	8
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	48	15	0	47	4
Planlagt	52	36	11	2	67	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	48	37	14	1	79	5
ØV	41	52	7	0	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	122
<b>Køn</b>			
Mand	84	16	65
Kvinde	91	9	57
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	87	13	16
40-59 år	87	13	37
60-79 år	87	13	54
80- år	91	9	11
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	86	14	114
Pårørende	-	-	4
<b>Modersmål</b>			
Dansk	87	13	116
Ikke dansk	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	50
Planlagt	88	12	72
<b>Afsnitsnavn</b>			
AFD. V - FÆLLES	90	10	82
ØV	81	19	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	62	33	0	13	2
<b>Køn</b>						
Mand	0	63	38	0	8	1
Kvinde	14	62	24	0	5	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	0	83	17	0	6	0
80- år	-	-	-	-	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	62	33	0	13	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	62	33	0	13	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	35	65	0	5	2
Planlagt	8	79	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	0	50	50	0	6	1
ØV	0	80	20	0	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	25	14	4	115	6
<b>Køn</b>						
Mand	56	19	18	7	60	5
Kvinde	57	31	10	1	55	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	53	27	20	0	15	1
40-59 år	53	31	9	7	36	1
60-79 år	60	18	18	4	54	0
80- år	50	50	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	22	15	4	108	5
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	24	12	4	109	6
Ikke dansk	20	20	60	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	28	8	2	47	3
Planlagt	53	22	19	5	68	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	64	22	11	2	81	2
ØV	37	33	22	7	27	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	14	29	14	7	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	68	5	2	52	7	60
<b>Køn</b>							
Mand	24	72	4	0	28	3	33
Kvinde	26	63	7	4	24	4	27
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	4	8
40-59 år	5	78	11	5	19	2	17
60-79 år	36	64	0	0	20	0	31
80- år	40	60	0	0	5	1	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	67	6	2	48	7	56
Pårørende	-	-	-	-	2	0	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	69	5	2	50	7	56
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	19	68	8	5	20	4	26
Planlagt	29	68	3	0	32	3	34
<b>Afsnitsnavn</b>							
AFD. V - FÆLLES	24	68	6	3	34	4	43
ØV	29	71	0	0	14	2	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	3

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	47	4	1	123
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	3	0	64
Kvinde	49	45	5	2	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	55	6	0	16
40-59 år	40	54	3	3	38
60-79 år	58	39	3	0	55
80- år	50	40	10	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	47	4	1	115
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	47	4	1	117
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	47	5	2	50
Planlagt	51	46	3	0	73
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	51	44	4	1	84
ØV	45	52	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8

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

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	20	14	20	87	27
<b>Køn</b>						
Mand	42	17	21	20	46	14
Kvinde	52	23	5	19	41	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	30	40	0	30	10	6
40-59 år	39	16	24	20	25	11
60-79 år	55	17	13	15	45	5
80- år	-	-	-	-	4	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	19	14	20	83	26
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	21	14	19	83	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	52	4	36	28	18
Planlagt	65	5	18	12	59	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	46	20	14	20	56	21
ØV	52	16	12	20	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	6	2

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	73	4	2	64	3
<b>Køn</b>						
Mand	22	75	3	0	32	3
Kvinde	20	72	5	3	32	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	67	17	0	6	0
40-59 år	15	85	0	0	20	0
60-79 år	22	72	3	3	33	3
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	74	4	0	61	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	72	4	2	61	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	68	4	7	15	1
Planlagt	21	75	4	0	49	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	20	76	2	2	41	2
ØV	26	68	5	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 32. 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
	%	%	%	%	n
Alle	28	66	5	1	116
<b>Køn</b>					
Mand	29	67	3	0	60
Kvinde	27	63	7	2	56
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	14	86	0	0	15
40-59 år	22	69	8	0	36
60-79 år	36	59	2	2	51
80- år	40	40	20	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	65	5	1	109
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	65	6	1	110
Ikke dansk	20	80	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	64	9	0	46
Planlagt	29	67	3	1	70
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	27	65	6	1	77
ØV	34	63	3	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	49	6	1	121
<b>Køn</b>					
Mand	40	55	5	0	65
Kvinde	48	42	7	3	56
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	62	38	0	0	15
40-59 år	38	53	8	2	37
60-79 år	46	45	7	2	56
80- år	22	78	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	47	6	1	113
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	51	5	1	115
Ikke dansk	40	20	20	20	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	26	63	11	0	48
Planlagt	55	40	3	2	73
<b>Afsnitsnavn</b>					
AFD. V - FÆLLES	40	51	7	1	82
ØV	58	39	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	0	13	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	14	69	11	6	28	5	86
<b>Køn</b>							
Mand	9	75	11	6	19	3	40
Kvinde	24	56	12	7	9	2	46
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0	14
40-59 år	0	89	0	11	6	3	28
60-79 år	14	59	27	0	12	1	39
80- år	17	67	0	17	6	1	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	9	74	9	7	23	5	84
Pårørende	-	-	-	-	2	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	11	69	13	7	25	5	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	4	75	14	7	15	4	30
Planlagt	25	62	8	5	13	1	56
<b>Afsnitsnavn</b>							
AFD. V - FÆLLES	18	65	18	0	17	4	59
ØV	0	86	0	14	7	1	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	4

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	67	8	7	58	62
<b>Køn</b>						
Mand	7	76	10	7	30	34
Kvinde	30	56	6	8	28	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	3	13
40-59 år	16	76	0	8	13	24
60-79 år	13	72	9	6	33	20
80- år	33	50	17	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	66	9	8	54	58
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	68	9	8	54	60
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	13	68	11	8	25	25
Planlagt	22	66	6	6	33	37
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	15	74	0	10	39	42
ØV	29	43	29	0	14	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	24	22	7	99	22
<b>Køn</b>						
Mand	41	30	20	9	53	11
Kvinde	55	16	25	5	46	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	43	17	40	0	12	4
40-59 år	47	24	18	11	34	3
60-79 år	51	24	18	7	42	11
80- år	14	43	43	0	7	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	23	22	7	91	22
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	25	22	6	93	22
Ikke dansk	40	0	40	20	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	22	29	5	42	8
Planlagt	49	25	17	8	57	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	51	22	21	6	68	14
ØV	39	30	22	9	23	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	13	50	13	8	0

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	3	0	112	6
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	4	0	60	2
Kvinde	73	25	1	0	52	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	58	42	0	0	16	0
40-59 år	66	27	7	0	34	2
60-79 år	74	24	2	0	49	4
80- år	70	30	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	26	3	0	105	6
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	29	3	0	106	6
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	40	0	0	48	1
Planlagt	74	21	5	0	64	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
AFD. V - FÆLLES	65	32	3	0	74	5
ØV	83	17	0	0	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	25	0	8	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].








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.

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

## Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Med hensyn til brevene, må der gerne fordybes lidt mere i, hvordan hele forløbet foregår. De skabte en stor forvirring for vores vedkommende med, hvordan indlæggelsen foregik osv.	Virkelig godt
2	Akut.	Godt
5	Meget rodet. Først lægevagt, så to forskellige sygehuse.	Godt
7	Skal selv SPØRGE, hvis du vil have de informationer, man mener, at man er automatisk berettiget til.	Dårligt
8	Akut indlagt. Men havde været i behandling med [problemer] i spiserøret [].	Virkelig godt
9	Meget dårligt. Jeg har været hos jer [flere] gange, og jeg ved ikke, hvad der sker i ventetiden.	Dårligt
10	Der var længere ventetid på operationen end oplyst []. Der gik [flere] måneder fra samtalen til operation.	Virkelig godt
11	Man havde glemt at notere på indkaldelsen, at MR scanningen denne gang skulle foregå på Neurologisk Afdeling, bygning ti, modsat sidste gang i bygning fem. Det gav anledning til forvirring og spild af tid for os alle. Det var ikke lige min tanke i et forsøg på at kunne selv som tidligere uden hjælp af portør.	Intet svar
16	Da jeg kom ind, var jeg ret syg, og jeg blev placeret i et venteværelse, hvor jeg sad i ca. halvdelen time og ventede på et værelse. Det var meget længe ikke at kunne komme ind, når jeg var klar til indlæggelse.	Virkelig godt
22	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
31	Min praktiserende læge kontaktede afdelingen med henblik på at indlægge samme dag, som indlæggelsen fandt sted [].	Virkelig godt
34	Det var fint nok. Det eneste var, at jeg skulle vente noget tid, før jeg kom ind på en stue pga. rengøring.	Godt
36	Blev indlagt på baggrund af kontakt til V Ambulatoriet.	Virkelig godt
37	Blev overført fra Randers til Århus. Lægelig aftale.	Godt
38	Det var fast årlig indlæggelse til kontrol, derfor ikke så sært, at man kunne informere præcist om tidspunkt for indlæggelsen.	Godt
41	Der var ikke rigtig nogen til at tage sig af mig. Alle i afdelingen virkede som om, at de regnede med at en anden tog sig af det. Ventetiden virkede derfor urimelig lang!	Godt
ID	Kommentarer - ØV	Samlet indtryk
1	Indlagt [i sommeren], men tog hjem efter ca. fire timer, da der først skulle ske mere [dagen efter], så da kom jeg igen. Så jeg følte ikke, at det var en rigtig indlæggelse.	Godt
3	Meget forvirrende. Jeg blev ikke oplyst om, hvorfor jeg skulle indlægges. Jeg blev i øvrigt ikke indlagt. Jeg blev indskrevet, men ikke indlagt. Fik ikke anvist seng, overnattede eller spiste på afdelingen. Jeg var vel ambulans patient.	Intet svar
4	Måske bedre forklaring hvad "indlæggelse" betyder. Da jeg troede, at jeg skulle indlægges fra tirsdag til onsdag med overnatning, men det viste sig at jeg gerne måtte sove hjemme. Og blev også sendt hjem [til middag].	Godt






	6	Same story hver gang. "Sæt dig ned og vi kommer om lidt og tager imod". Og så står man og venter i timer.	Godt
	7	De var hurtige til at finde en plads til mig, da jeg havde akut brug for en.	Godt
	8	Akut indlagt af egen læge.	Godt
	12	Min sidste [behandling] på [den ene afdeling] [i sommer] (virker ikke). Herefter henvist til [anden afdeling] til [anden behandling]. Denne behandling bliver [i efteråret]. Det, synes jeg, er alt for lang ventetid i sådan en situation.	Godt
	13	Kontaktet af læge fra Silkeborg Sygehus. Skulle møde fastende [tidligt] dagen efter.	Godt
	14	Det første spørgsmål er lidt forvirrende. Ventetid er vel bare ventetid! Der manglede bedre information om det samlede flerårige behandlingsforløb, som indlæggelsen var en del af.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Overflyttet fra [andet sygehus], men det opdagede jeg ikke.	Virkelig godt

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Modtagelsen
1	Jeg blev modtaget med åbne arme og god rådgivning.	Virkelig god
2	Venlighed.	God
7	Der er indkaldt alt for mange patienter på samme tid. Man oplever det som én stor myretue.	Dårlig
9	Han bliver modtaget godt, men mangler information om ventetid.	God
11	Jeg var indlagt på patienthotellet for anden gang inden for en måned. Jeg blev modtaget af et ungt team, der stort set stillede de samme spørgsmål og foretog de samme undersøgelser som for en måned siden. Efter min opfattelse rigtig spild af tid.	God
17	Lidt ventetid på at finde en sengeplads. Frustrerende for personalet.	Virkelig god
21	At jeg skulle vente fem timer inden jeg blev tilset af en læge i forbindelse med min akutte indlæggelse.	God
25	Synes at jeg havde en tid klokken [formiddag], men kom først til [to timer efter]. Så havde man ikke behøvet at indkalde så tidligt.	Dårlig
29	Jeg bliver indlagt jævnlige.	Virkelig god
32	Fin modtagelse. Jeg havde det meget dårligt, så det er svært at huske detaljer.	God
33	Der var en meget flink læge og en sygeplejerske, der tog imod mig, og det var jeg meget tilfreds med.	Virkelig god
34	Rare og søde mennesker tog imod mig, og fortalte hvad der skulle ske.	God
36	Følte mig set og hørt, og taget hånd om.	Virkelig god
37	Blev modtaget af en meget venlig og kompetent sosu-assistent, som hurtigt viste mig til stuen og påbegyndte indlæggelsesproceduren med spørgsmål og informationer. I fællesskab blev vi enige om, at jeg skulle overføres til patienthotellet. Sosu-assistenten var min kontaktperson de første [] dage og var rigtig god til at holde mig orienteret pr. telefon angående undersøgelser mm. Derefter skulle pågældende sosu-assistent have fri, og det blev meget tydeligt, at det ikke var en fast person som overtog opgaven.	Virkelig god
38	Altid meget venlig modtagelse, men også altid omkring en times ventetid fra ankomst til faktisk modtagelsessamtale.	Virkelig god
39	Sygeplejerskerne var rigtig søde, men der var ingen, der vidste, at jeg skulle komme, og ingen, der havde nogen som helst papirer om mig og min situation.	Dårlig
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
	<b>Kommentarer - ØV</b>	
3	Fortsat forvirrende [].	Intet svar
6	VENTETID er for lang.	Dårlig
11	Nej, lidt forvirret.	God
13	Sekretær NN henviste til det forkerte venteværelse. Efter halvanden time tog vi kontakt til sygeplejersken på afdelingen, som orienterede om blodprøvetagning og ventetid på grund af manglende seng.	Virkelig dårlig
14	Indlæggelsen bestod reelt af tre undersøgelser, som let kunne klares ambulante. Jeg kontaktede inden indlæggelsen afdelingen per telefon, for at få undersøgelserne foretaget ambulante.	God

Dette kunne, eller ønskede, man ikke at tage stilling til. Først ved modtagelsen blev det aftalt, at jeg ikke skulle overnatte på hospitalet, samt selv kunne klare transporten mellem de forskellige afdelinger og en undersøgelse på et andet sygehus.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	1 De er søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig god
	3 Jeg ved det ikke.	Intet svar
	4 Sommetider for lang ventetid, så man måtte sidde længe på gangen, uvidende om, hvad der skulle ske.	God

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Fejlhåndtering
7	Den dag, jeg blev udskrevet havde jeg talt med læge NN om, at man ville indkalde mig om ca. fire uger til kontrol. Og jeg et par dage før skulle gå til min egen læge vedrørende nye blodprøver. Inden jeg nåede hjem, havde samme læge NN ringet til min [pårørende] og sagt, at hun havde taget fejl. Jeg skulle godt nok komme om fire uger, men det var til en ny [behandling], men intet om, hvad årsagen var?!	Dårligt
11	Fejlen var ikke af alvorlig karakter. Havde man på indkaldelsesbrevet skrevet, at scanningen skulle foregå på NEUROLOGISK AFDELING, BYGNING 10, kunne systemet godt have sparet en portør, en forvirret patient og et for sent fremmøde. Scanningerne er et kapitel for sig, hvad end de foregår på ÅUH eller Tage Hansens Gade. Hele tre gange har jeg været indkaldt på forkerte præmisser. Første gang gav det en ekstra køretur tværs over Jylland med dags mellemrum. Anden og tredje gang nåede de at blive aflyst, men kun takket være min stædighed via tre telefonsamtaler. Jeg tror godt, at lægerne er klar over, at den er gal, men magter åbenbart ikke selv at ændre på tingenes tilstand.	Intet svar
12	Medicinering.	Godt
14	Ved [indgreb] blev [organ] ramt.	Godt
15	Ingen.	Intet svar
18	Misforståelser omkring udlevering af medicin.	Godt
20	Kunne ikke få svar på prøver, som blev taget for 14 dage siden, idet personalet ikke kunne finde svar.	Intet svar
25	Jeg synes ikke om, at læge NN mente, at jeg havde kræft, inden jeg nogensinde var undersøgt. Hvis jeg ikke var bange, blev jeg det. Undersøgelsen viste heldigvis, at der ikke var noget. Men, at man skulle have underrettet mig personligt, i stedet for at en anden læge ringede og fortalte, at alt var ok.	Intet svar
26	Jeg fik en diagnose på [kræft] ved første samtale med NN, og ca. halvanden uge efter ringede han og fortalte, at det alligevel ikke var [kræft]. Det var en barsk oplevelse, både for mig og min familie.	Dårligt
39	Jeg fik på et tidspunkt udleveret forkert medicin, hvilket jeg selv måtte gøre opmærksom på. Sygeplejersken ville vende tilbage og finde ud af, hvad jeg skulle have. Ventede i to timer, før jeg henvendte mig igen, fordi sygeplejersken aldrig kom tilbage. Hun havde udleveret medicin, jeg ikke skulle have, men som jeg lige så godt kunne have taget.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - ØV</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
8	Ved min hjemsendelse erkendte lægen, at der ville tilgå hjemmeplejen meddelelse om min videre behandling. DETTE GLEMTE MAN. [Flere dage] forløb uden nødvendig behandling [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Manglende døgnurinprøve før indlæggelsen. Blodprøve skulle være faldende. Har ikke modtaget besked herom.	Godt
10	Udlevering af tabletter. Opdagede selv.	Godt
12	Efter samtale med en læge skulle jeg [undersøges] om fem uger. Så kom der besked om, at jeg skulle scannes []. Efter det, en samtale med en læge, som siger, der var rod i papirerne, og jeg skulle [undersøges] dagen efter. Den eneste, der ikke havde fået besked, var mig.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
4	Mindre sager med manglende eller forkert information.	Godt

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Jeg har undret mig lidt over, at da jeg var til scanning sagde de, at svaret kom til min egen læge, men det gjorde det ikke. Fordi jeg kom fra en anden afdeling, får jeg svar derfra i stedet. Det fandt jeg først ud af, da jeg stod ved min egen læge. Så hav bedre styr på, hvilke informationer I giver!	Virkelig godt
6	Fik foretaget nogle undersøgelser, jeg aldrig har hørt fra.	Virkelig godt
8	Jeg føler ikke, der bliver taget hånd om mig efter sidste samtale. Vi måtte selv spørge om en ny tid, hvis vi ikke skulle vente i tre måneder, som er for lang tid.	Virkelig godt
11	Jeg er [patient] med talrige nødvendige scanninger, men også, som omtalt, unødvendige. Behandlingen suppleres med en [regelmæssig undersøgelse], blodprøver, [som normalt undersøges på andet sygehus] med en responstid op til flere måneder. Ved et held/uheld fik [et tredje sygehus] prøven tilsendt til [laboratoriet] med en responstid på kun én uge. Giver det ikke stof til eftertanke hos de bestemmende myndigheder?	Intet svar
15	Venlig, effektiv. Tid til at besvare spørgsmål.	Godt
16	Da jeg blev udskrevet fra Amtssygehuset, fik jeg at vide, at en læge [] ville ringe mig op dagen efter. Det skete ikke. Han ringede fem dage efter, og da havde jeg selv taget affære.	Virkelig godt
18	Tryk og kompetent behandling, især i starten af forløbet af læge NN og under operationen af anden læge NN og sygeplejersker.	Godt
23	Godt.	Virkelig godt
24	Oplevelsen på skadestuen var dårlig. Blev sendt hjem uden besked til pårørende. Brud [] blev ikke opdaget.	Godt
25	Har ikke fået forklaret, hvorfor denne sitren i kroppen er der næsten dagligt og altid ved sengetid eller i løbet af natten. Så vågner man og går oppe resten af natten. Kan man ikke fortælle mig årsagen? (Men nej, det må du leve med).	Dårligt
30	Mangler generelt mere information omkring indlæggelsen og varighed.	Godt
34	Jeg synes, det hele forløb fint.	Godt
37	Både yngre og ældre læger virkede for dårligt forberedte. Jeg skulle selv korrigere både behandling og undersøgelser i forbindelse med stuegang. Læge NN var tilsyneladende den eneste, som havde sat sig ind i min sygehistorie.	Godt
39	Der er ikke nok tid til patienterne. Jeg sad med færdigt drop i hånden i tre kvarter, selvom det var løbet igennem, fordi der ikke var nogen til at fjerne det.	Intet svar
ID	Kommentarer - ØV	Samlet indtryk
5	Mit forløb har været meget kort. [Et par dage], det betyder to døgn på patienthotellet. Jeg er imponeret over hele forløbet fra henvendelse til egen læge og meget taknemmelig. [En ældre patient].	Intet svar
8	Selve behandlingen med antibiotika virkede og var kompetent.	Godt
12	To gange spildte ture til sygehuset. [I sommers:] Kunne have ringet og sagt, det var aflyst. Kunne have ringet, brevet lå i postkasse, da jeg kom hjem (det var aflyst).	Godt
14	Det forekommer, at indlæggelsen har kørt efter et noget stift skema, som ikke er tilrettelagt under hensyn til mine evner og behov. Der har været forholdsvis alvorlige bivirkninger i forbindelse med det samlede behandlingsforløb. Det har været vanskeligt at diagnosticere disse. Det	Godt

## Bilag 5

har været vanskeligt at få kontakt med de behandlende læger, og jeg har været sendt rundt på regionens hospitaler for at få disse undersøgt ([fire sygehuse og egen praktiserende læge]) i et langvarigt forløb. I forbindelse med det samlede behandlingsforløb (ikke specielt den sidste indlæggelse) har jeg konstateret ganske store vanskeligheder med koordination og information mellem praktiserende læge og sygehusvæsen samt mellem afdelinger og afsnit (sengeafsnit og ambulatorium). Det er ressourcekrævende både for patienten og sundhedsvæsen.

### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Samlet indtryk**

-  2    Ja, det er ikke rart, når man skal til behandling og skal faste, og så undersøgelsen ikke bliver til noget.

Godt

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
6	Meget glad for en uddybende samtale med en læge, jeg tidligere havde mødt. Han var på vagt [] og tog sig tid til at snakke med mig om min situation.	Virkelig godt
8	Jeg fik ikke så god en orientering før jeg fik min tips (omkørsel), som jeg så måtte få lukket (foret) igen. Havde håbet (troet), også ud fra det, jeg fik at vide, at jeg havde fået det bedre og ikke dårligere som nu.	Virkelig godt
10	En del oplysninger har jeg selv fundet på nettet.	Virkelig godt
11	Hvis ikke, du selv er i stand til at lukke munden op, er informationen vedrørende [sygdommen] for sparsom. Man savner en almen pjece til at forklare lidt bredere om sygdommen.	Intet svar
13	Positivt overrasket over at blive kontaktet efter udskrivelse omkring blodprøvesvar. Har dog selv taget kontakt for at få svar på [prøve]. Jeg har selv taget kontakt til ambulatoriet et par gange efter udskrivelse. De har været meget hjælpsomme og har fulgt op på mine henvendelser. Generelt oplever jeg, at det er godt, at man selv har ressourcer til at være besøgende. Det forkorter ventetid og usikkerhed.	Godt
14	Det må være svært for de mange forskellige læger at nå at sætte sig ind i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
18	Den skriftlige information var en standard beskrivelse, som ikke passede på mit forløb da jeg var (er) gravid.	Godt
31	Jeg har været i behandling i en kortere årrække. Derfor er jeg bekendt med behandlingen!	Virkelig godt
34	De få spørgsmål, jeg havde, fik jeg svar på.	Godt
35	Jeg oplevede, at jeg fik en dårligere behandling, fordi min [sygdom] er selvforskyldt.	Intet svar
36	Til kontrol fik jeg at vide, at jeg muligvis har en [svulst]. Har ventet svar på forskellige prøver i fem uger. Det er for længe at vente på svar.	Virkelig godt
37	Har kun fået information om dagens måltider og afdelingens daglige rutiner.	Godt
38	Der var nogen forvirring og divergerende information om, hvorvidt jeg skulle indlægges på afdelingen eller patienthotellet.	Godt
41	Efter jeg var blevet indlagt, fik jeg en god behandling af personalet!	Godt
<b>ID Kommentarer - ØV</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	NN er en super læge :)	Godt
8	Lægens flygtige bemærkninger om min sygdom ved et besøg (stuegang), gav mig ingen tryk-	Godt
10	Det var ønskeligt, om der bare var én læge, der fulgte dig fra ankomst til slut. I stedet for tre til fire læger, som tilsyneladende ikke alle havde sig sat ind i journalen.	Virkelig godt
14	Jeg har i forbindelse med mine indlæggelser savnet kontakt med de lægelige specialister, som står for min behandling. Der har været god skriftlig information i forbindelse med mine enkeltundersøgelser. Derimod har jeg i nogen grad savnet samlede vurderinger af mit sygdomsbillede og prognose m.v.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Man skal selv være med og spørge. Kan man ikke det, er det ikke så godt.	Godt

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
11	[Da jeg blev udskrevet om eftermiddagen], kunne jeg sætte mig i bilen på vej til Herning i den værste myldretid. Tænk om jeg havde været afhængig af offentlig transport, så var det nemt blevet midnat inden hjemkomst. Hvis offentlig taxa, tilmed rasende dyrt. Hos sygeplejersken havde jeg fået navnet på den udskrivende læge, så fra kanten af motorvejen (gangen) kunne jeg følge hans gøren og laden i timerne, inden der, efter hans opfattelse, blev tid til mig. Jeg er bestemt ikke imponeret over hans evner til at disponere tiden til bedste for alle. Der var ikke langt til en udvandring i protest. Det kniber også alvorligt med lokaler til samtale. Det var undertegnede, der anviste lægen et ledigt rum.	Intet svar
13	Så lang ventetid på opfølgende undersøgelse, at det ikke virker relevant.	Godt
15	Jeg og mit plejecenter [] mener, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket belastede stedet her.	Godt
19	"Du må godt tage hjem, farvel".	Dårligt
ID	Kommentarer - ØV	Samlet indtryk
2	F.eks. ny medicinssamspil med håndkøbsmedicin.	Godt
12	Efter udskrivelsen blev jeg positivt overrasket over, at en læge ugen efter [behandling] ringede og spurgte, om der var nogle bivirkninger. Hvis der blev det, skulle jeg bare ringe. (Så fem stjerner for det).	Godt
14	Man lovede mig i forbindelse med indlæggelsen en "opsamlende" samtale med den lægelige specialist om det samlede behandlingsforløb. (Indlæggelsen var den afsluttende undersøgelse heri). Denne er blevet udsat til næste ordinære ambulante kontrol.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Der bliver meget efterfølgende.	Virkelig godt



## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Få noget mere spændende i venteværelset for dem som skal være der i ca. tre timer, fordi de kommer udenbys fra.	Virkelig godt
3	Jeg var med som nødvendig ledsager. Jeg blev behandlet meget fint.	Godt
4	Personalets service har været rigtig god. Til gengæld blev man mere syg og deprimeret ved at se på de triste malerier på væggene, der for eksempel illustrerede ild/brand og destruktion. Lokaler og gangene så meget slidte ud i forhold til andet sygehus. Vinduerne trænger også til udskiftning, da de har rust og kunne ikke lukkes helt. Gulvene lignede afrikanske veje med "potholes" tildækket med linoleum :-)	Godt
6	Ville gerne møde SAMME LÆGE til efterfølgende samtaler. Rart hvis man i tvivlstilfælde kunne ringe og få råd af SIN LÆGE på afdelingen.	Virkelig godt
8	Jeg har kun en positiv oplevelse af både læger og sygeplejersker, men også det øvrige personale. Det har [mine pårørende] også. Men det ville være dejligt, at højst tre læger havde med én at gøre, både når man er indlagt, men også til samtaler efter. Og så kan jeg ikke forstå, at man skal indlægges på det ene hospital, når man hører til på det andet hospital og kommer derop bagefter. Spild af ressourcer og penge.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at der fiser for mange rundt med et stykke papir og ser travle ud!	Dårligt
10	Fik god støtte! Der blev koblet socialrådgiver og diætist på. Har stor glæde af diætiststøtten i min hverdag.	Virkelig godt
11	Så vidt jeg kan vurdere, behandler afdelingen dels langtidsindlagte patienter og så vi andre en- og todages turister fra hele Jylland indlagt på patienthotellet. Samtidig fungerer afdelingen som uddannelse for både sygeplejerske og læger. En sådan cocktail giver konstant rush hour på hospitalsgangen og udvikler sig nemt til et kaos med personlige samtaler m.v., åbenbart for alle ører. Jeg selv er til dags dato blevet behandlet/informeret af hele seks læger plus indlæggende diverse læger. Det siger sig selv, at alle disse læger ikke altid har samme mening og derfor nemt giver anledning til fortolkninger. Selv en forholdsvis stærk patient som undertegnende kan blive forvirret, så det har været nødvendigt at læse min egen journal, så jeg kan hjælpe de læger, for hvem det er svært at finde rundt i den journal, de har til rådighed. Der er bestemt noget, der kan gøres bedre. Man kan ikke blive ved med at fylde på en flaske, der allerede er fuld.	Intet svar
13	Har været indlagt to gange. Første gang på en meget trang tresengsstue med noget ældre kvinder end jeg selv. Anden gang på rummelig tosengsstue med jævnaldrende. Det sidste var klart at foretrække! Synd, at rummet for enden af gangen mere er et depot end et opholdsrum. Tiden er lang, hvis man har det ok. Det ville være rart, hvis sygeplejerskerne kom til en og informerede om dagens gang, f.eks. stuegangstidspunkt. Så er det nemmere at forholde sig til ventetiden. Desuden rart, hvis de lige stak hovedet ind på stuen af og til. Man skulle selv være opsøgende og kunne føle, at man var til ulejlighed. God forplejning!	Godt
15	God, venlig behandling.	Godt
18	Meget kompetent og tryk forundersøgelse ved NN. Trygt udført arbejde af læge NN og sygeplejersker ved operationen.	Godt
19	De skal snakke mere med OS.	Dårligt
25	Synes ikke om patienthotellet, her er man overladt til sig selv.	Dårligt
27	Der var god omsorg.	Godt
28	Det kan jeg ikke vurdere, men jeg er tilfreds.	Virkelig godt
29	Der mangler plejhænder.	Virkelig godt

## Bilag 5

34	Jeg var indlagt så kort tid, at jeg ikke rigtig nåede at skabe det helt store indtryk.	Godt
36	Som patient: Et godt indtryk, og stor respekt for personalet, der på trods af nedskæringer, gør det godt!	Virkelig godt
37	Blev ved indlæggelsen mødt af en ubeskrivelig dårlig odør på afdelingen. Alt lugtede af afføring... også den tomme stue jeg blev tildelt. Lugten var så kvalmende, at jeg straks sagde "ja tak" til patienthospitalet. Vel vidende at afdelingen har patienter med tarmproblemer, så kan dette gøres bedre både i forhold til udsugning og kamuflerende midler.	Godt
40	Jeg har verdens bedste læge på Afdeling V, NN. Man føler sig altid i de bedste hænder hos ham.	Godt
41	Være bedre til at modtage en patient første gang man møder op på afdelingen. (Jeg var på forhånd nervøs for, hvad der skulle ske!)	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØV</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Ikke tidssvarende bygning, eventuelt overbelægning.	Godt
3	Jeg var indskrevet, men ikke indlagt [på afdelingen]. Jeg var vel nærmest ambulant patient. [Jeg har gennemgået undersøgelse, kontrol og flere operationer]. Herefter modtog jeg, uden at vide hvorfor, indkaldelse til Afdeling V. Jeg var til [scanning i efteråret] og samtale med NN, Afdeling V. Her fik jeg oplyst, at scanningssvar vil foreligge i løbet af få dage []. Jeg ville blive ringet op med svar. Samtidig blev det aftalt, at Afdeling V [] skulle overtage opfølgende kontrol af [sygdom]. [Nogle dage senere] ringede jeg til Afdeling V og rykkede for et scanningssvar. NN ringer tilbage [] og oplyser, at scanningen ikke viser nogen kræft, men at der er [knuder], som han ville konferere med læger NN om og derefter ringe tilbage til mig med svaret herfra i løbet af en uges tid. [Næsten en måned senere] ringede jeg igen og rykkede for det lovede svar, men kom ikke i kontakt med en læge. Det var med besvær, jeg fik nogen på afdelingen til at tage sig af sagen. Senere på dagen blev jeg ringet op af sygeplejerske NN, der gav mig følgende svar: "Lymfeknuderne er intet problem, og jeg vil blive indkaldt til kontrol-scanning i løbet af tre måneder". I relation til min [sygdom] og den medicinske behandling herfor, spurgte jeg, om jeg fortsat skulle tage [medicin]. Sygeplejersken sagde, at det skulle jeg. [Jeg blev inviteret til et arrangement] vedrørende den kræftform, jeg er blevet behandlet for []. Af det tilsendte kunne jeg forstå, at der er tale om en kronisk lidelse. Det kom noget bag på mig, idet jeg havde opfattet det sådan, at jeg var radikalt behandlet og ikke længere har den omtalte kræftform. Det vil glæde mig, om Afdeling V kan hjælpe mig ud af forvirringen og bidrage med at skabe klarhed over, hvad jeg fejler, og hvordan man forventer det fremtidige forløb vil blive. Jeg har fået indkaldelse til CT-scanning [til vinter] og går ud fra, det er den kontrol-scanning, jeg er blevet stillet i udsigt [i efteråret]. Jeg vil blive glad for at høre, om det er korrekt.	Intet svar
6	Altid godt med noget frugt i venteværelset.	Godt
8	Afdelingens personale fortjener at blive rost for omsorg og tålmod. En god atmosfære.	Godt
14	Venligt personale. Haltende "logistik". Vanskeligt at få kontakt til behandlende læger. Manglende kontaktperson.	Godt
15	Det ville være rart, hvis der stod en seng klar på en stue ved planmæssig indlæggelse. Det er der sjældent. Jeg ved godt, at der kommer mange akutte, så derfor accepterer jeg forholdene. Jeg har også selv prøvet at være akut.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Vil rose afdelingen for bredt udvalgt af mad og drikkevarer. Vil anbefale, at der er flere læger i weekenden, da der altid er mangel på dem lørdag og søndag.	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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>2</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.