

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Onkologisk Afdeling D
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

© 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.....	91
	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:	290
Besvarelser fra afdelingens patienter:	202
Afdelingens svarprocent:	70%

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

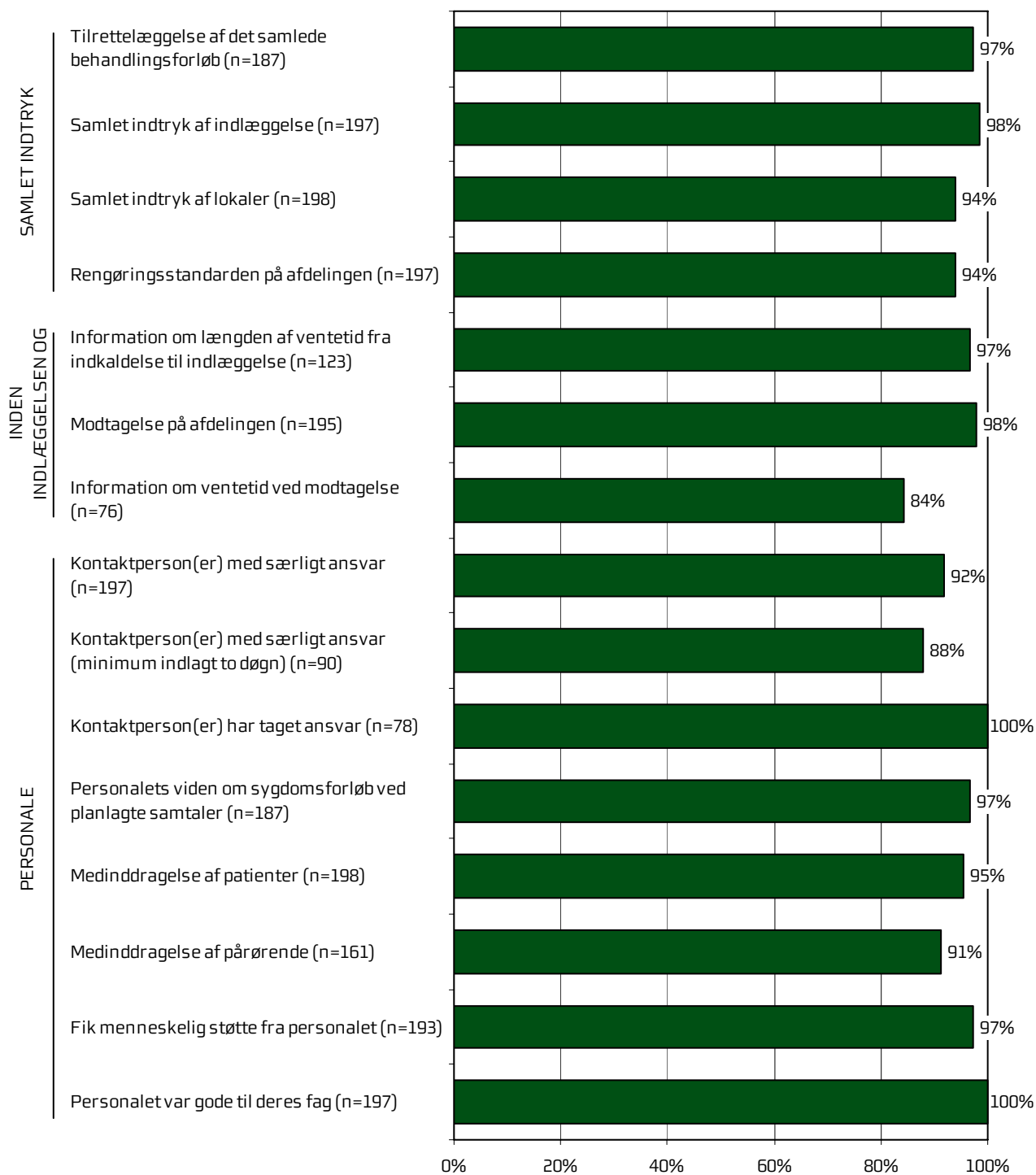
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

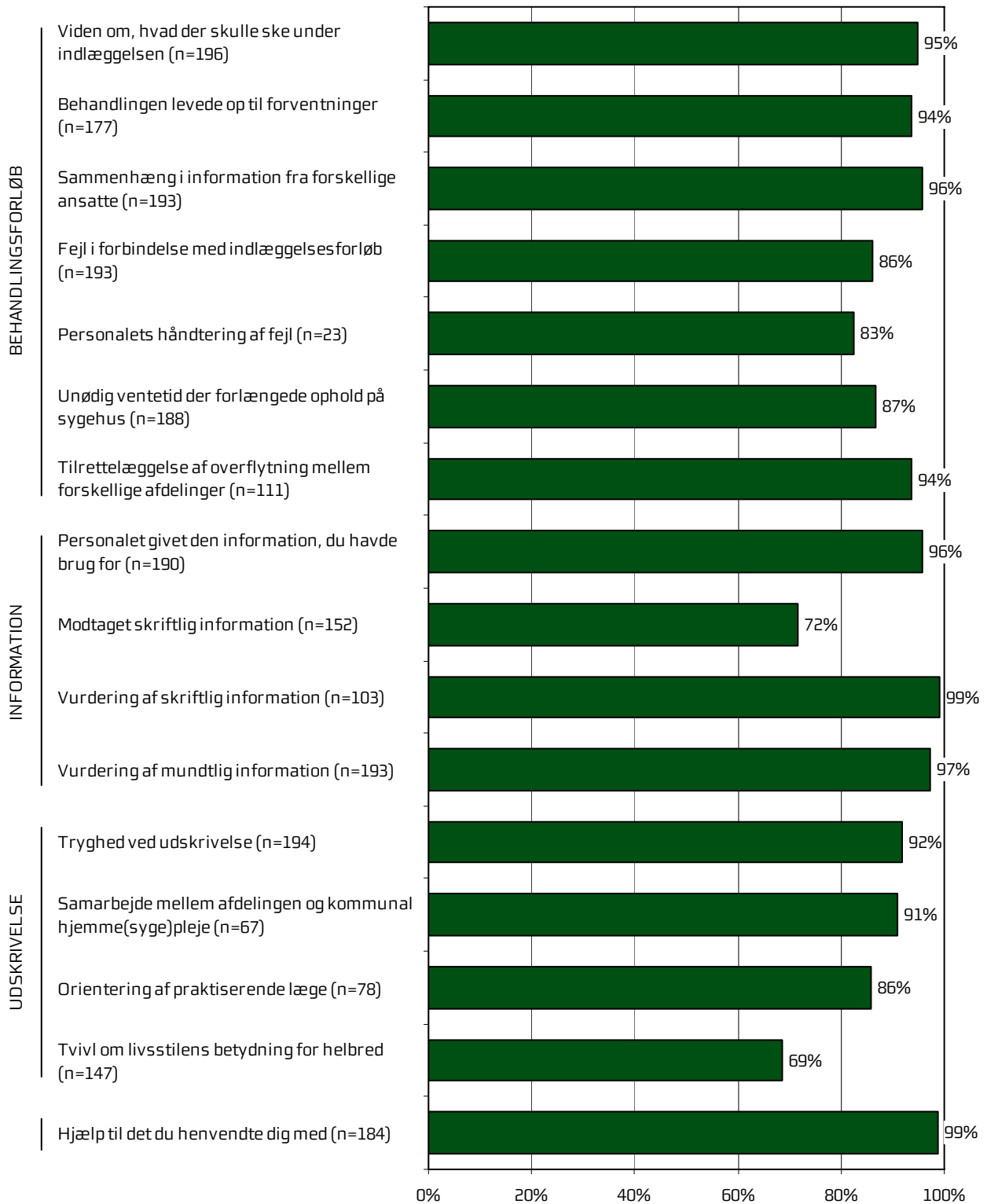
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Onkologisk Afdeling D

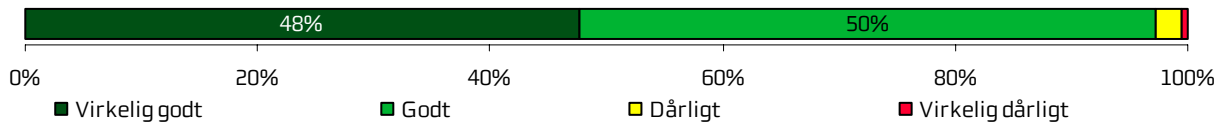
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

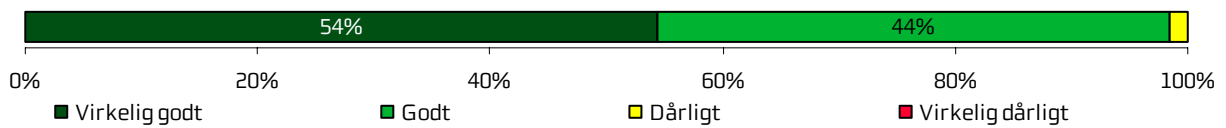
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

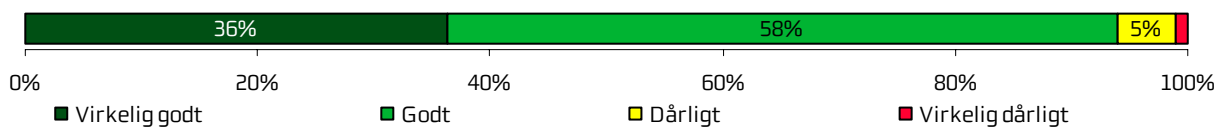
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=187)



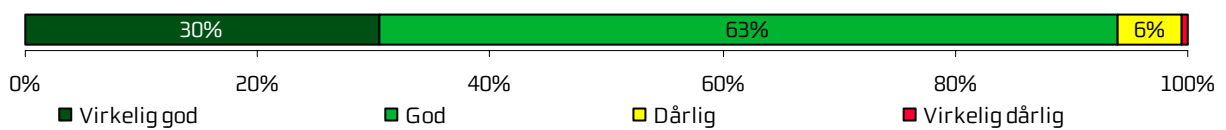
Samlet indtryk af indlæggelse (n=197)



Samlet indtryk af lokaler (n=198)



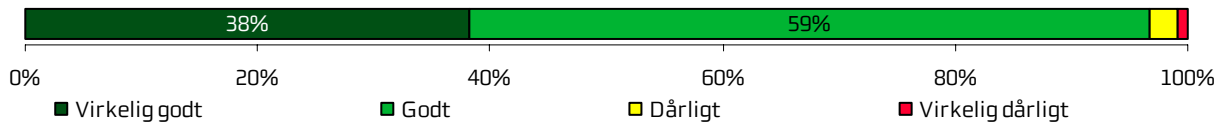
Rengøringsstandard på afdelingen (n=197)



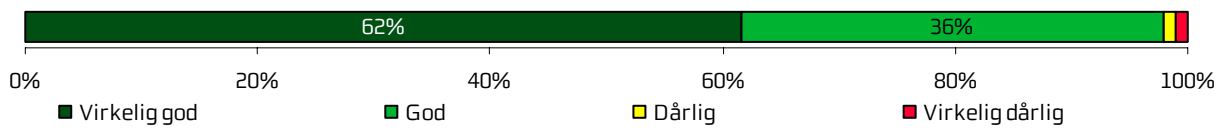
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	99 %	97 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	100 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	97 %	93 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

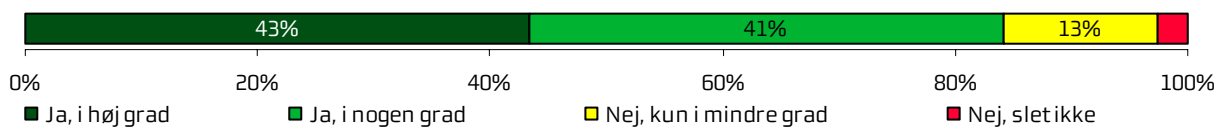
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=123)



Modtagelse på afdelingen (n=195)



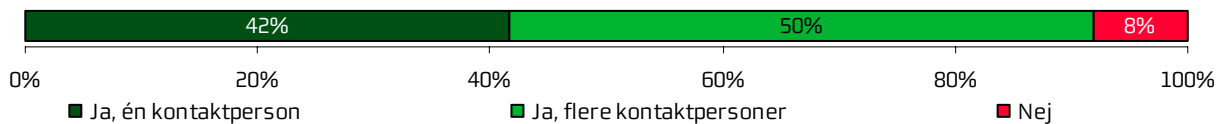
Information om ventetid ved modtagelse (n=76)



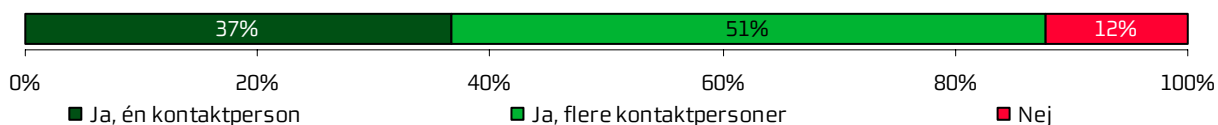
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	99 %	-	100 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	99 %	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	87 %	79 %	87 %	61 % *	75 % *

Personale

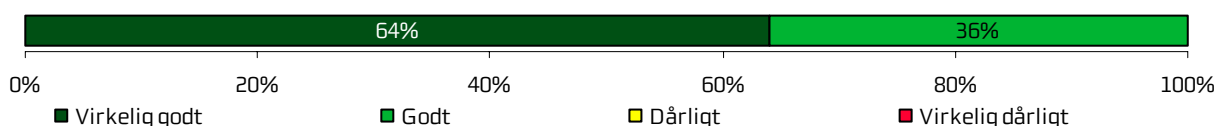
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=197)



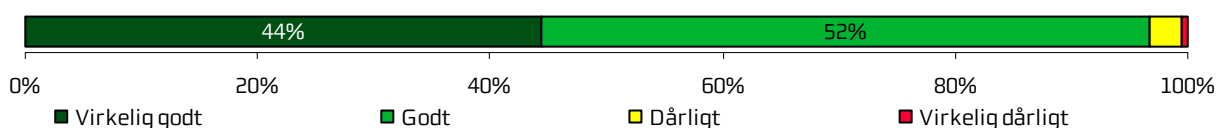
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=90)



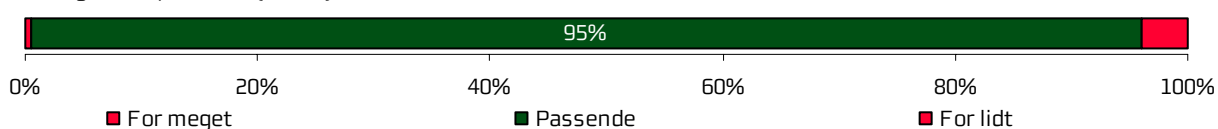
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=78)



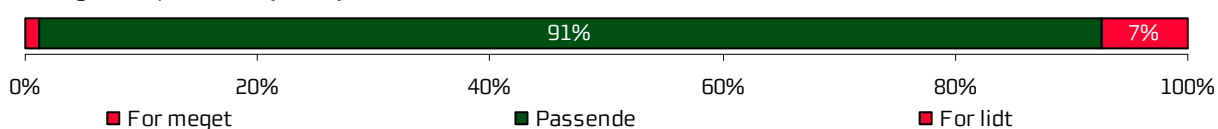
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=187)



Medinddragelse af patienter (n=198)



Medinddragelse af pårørende (n=161)



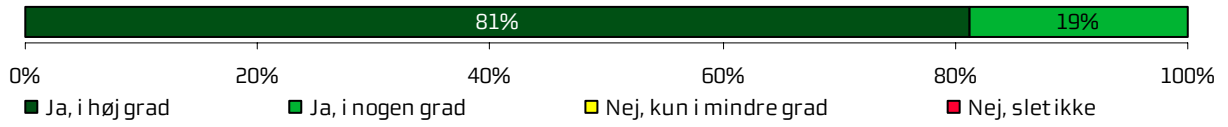
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92 %	91 %	92 %	95 %	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	92 %	-	95 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	95 %	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	98 %	94 %	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	94 %	95 %	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	98 %	94 % *	99 %	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=197)

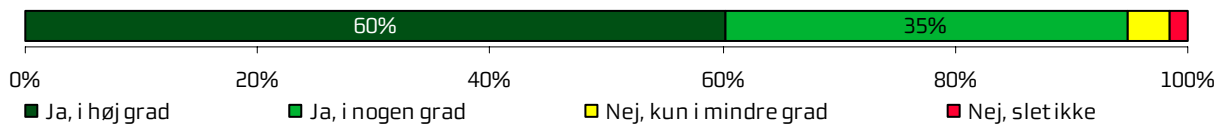


Sammenligning af afdelingens resultat

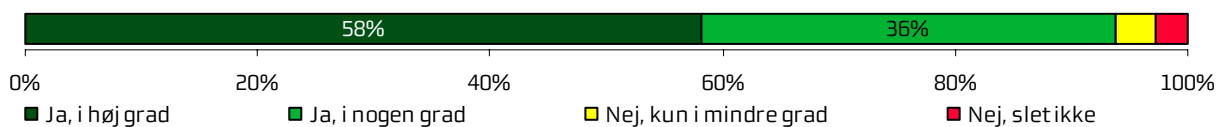
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	99 % *	100 %	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

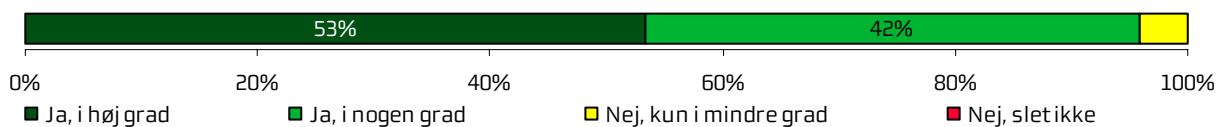
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=196)



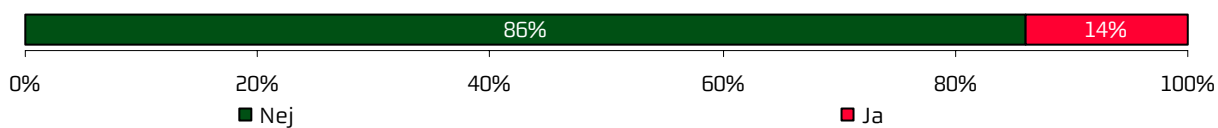
Behandlingen levede op til forventninger (n=177)



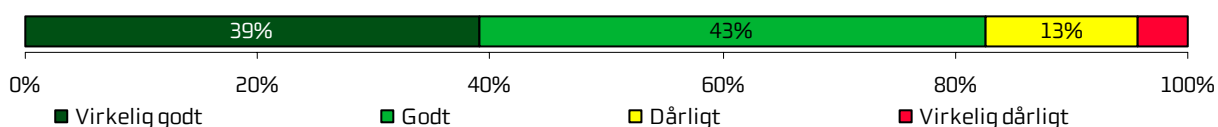
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



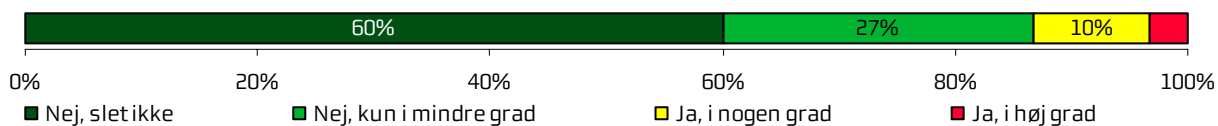
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=193)



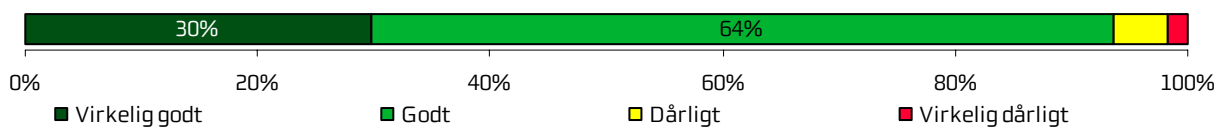
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=188)



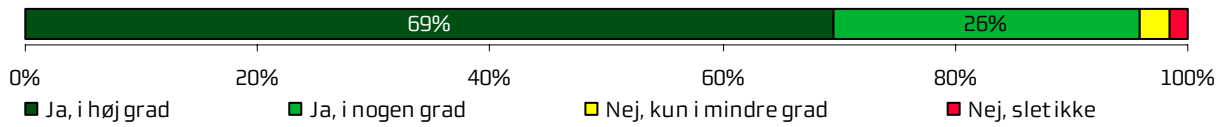
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=111)



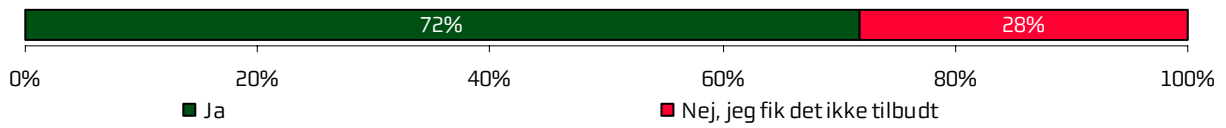
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	97 %	97 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	92 %	99 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	98 %	94 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	86 %	-	93 % *	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	86 %	-	83 %	57 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	84 %	86 %	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	93 %	-	99 % *	88 % *	93 % *

Information

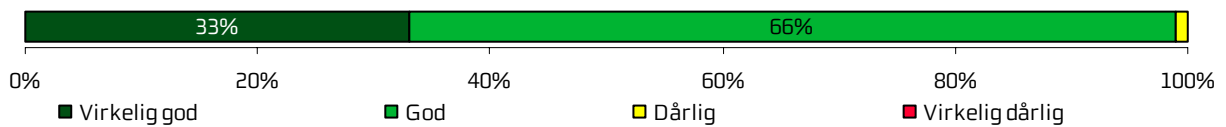
Personalet givet den information, du havde brug for (n=190)



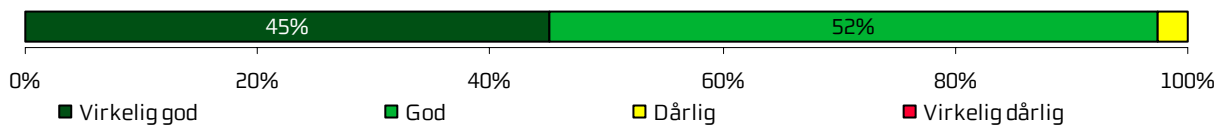
Modtaget skriftlig information (n=152)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



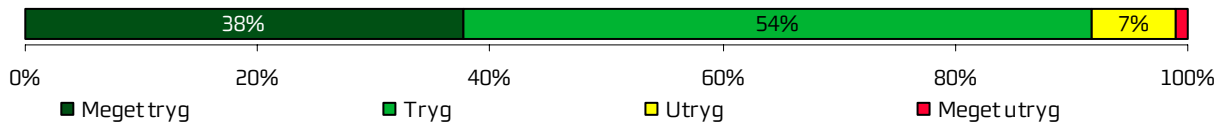
Vurdering af mundtlig information (n=193)



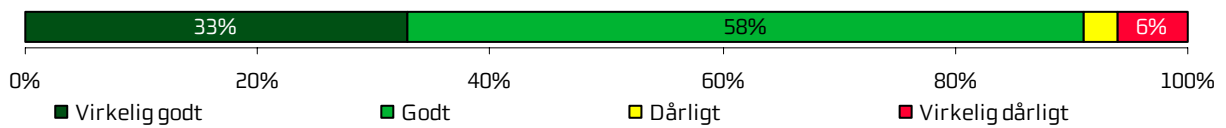
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	81 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	99 %	96 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	98 %	99 %	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

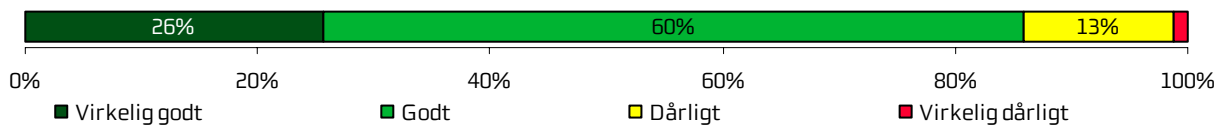
Tryghed ved udskrivelse (n=194)



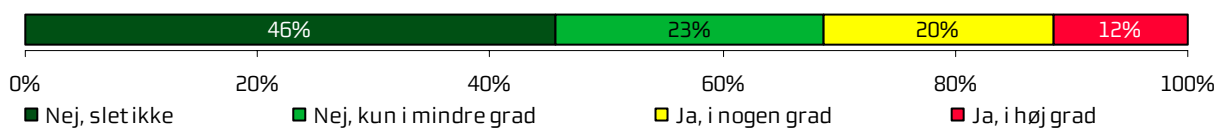
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



Orientering af praktiserende læge (n=78)



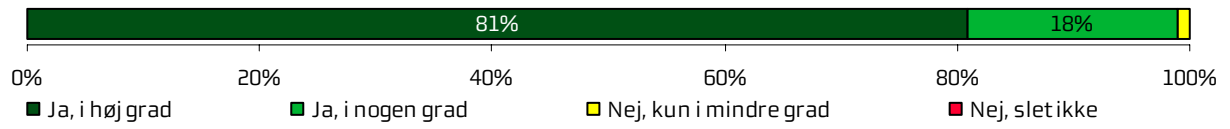
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=147)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	91 %	94 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	98 %	88 %	99 % *	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	90 %	86 %	95 % *	78 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	70 %	73 %	83 % *	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=184)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	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, 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 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 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

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	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"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <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 samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Portoen 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) 70 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	70%	100%
Køn		
Mand	47%	49%
Kvinde	53%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	10%	11%
40-59 år	33%	32%
60-79 år	49%	49%
80- år	6%	5%

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

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

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:

¹ 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		202		100%
Køn				
Mand		95		47%
Kvinde		107		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		2%
20-39 år		20		10%
40-59 år		67		33%
60-79 år		99		49%
80- år		12		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		175		92%
Pårørende		15		8%
Modersmål				
Dansk		192		96%
Ikke dansk		7		4%
Indlæggelsesform				
Akut		61		30%
Planlagt		141		70%
Afsnitsnavn				
D - HOTEL		15		7%
D1		50		25%
D2		57		28%
D3		37		18%
D4		30		15%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		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	48	50	2	1	187	8
Køn						
Mand	48	48	3	0	89	2
Kvinde	47	51	1	1	98	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	29	71	0	0	17	2
40-59 år	49	44	6	0	63	3
60-79 år	52	47	0	1	93	2
80- år	36	64	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	49	2	1	165	7
Pårørende	36	57	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	48	49	2	1	180	7
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	47	51	2	0	55	4
Planlagt	48	49	2	1	132	4
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	57	43	0	0	14	0
D1	35	58	6	0	48	1
D2	40	57	2	2	53	3
D3	56	44	0	0	34	0
D4	58	42	0	0	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	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	54	44	2	0	197
Køn					
Mand	55	45	0	0	92
Kvinde	53	44	3	0	105
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	61	6	0	18
40-59 år	52	45	3	0	66
60-79 år	60	40	0	0	98
80- år	50	50	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	55	43	2	0	172
Pårørende	33	67	0	0	15
Modersmål					
Dansk	56	43	2	0	189
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	58	41	2	0	59
Planlagt	53	46	1	0	138
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	50	50	0	0	14
D1	45	53	2	0	49
D2	48	48	4	0	56
D3	62	38	0	0	37
D4	64	36	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	58	5	1	198
Køn					
Mand	33	63	3	0	93
Kvinde	39	52	7	2	105
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	25	55	15	5	20
40-59 år	32	58	8	2	65
60-79 år	40	58	2	0	98
80- år	42	58	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	6	1	174
Pårørende	13	87	0	0	15
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	191
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	34	59	5	2	58
Planlagt	37	57	5	1	140
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	36	57	7	0	14
D1	37	59	4	0	49
D2	38	52	7	4	56
D3	28	69	3	0	36
D4	43	53	3	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	13

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	30	63	6	1	197
Køn					
Mand	35	61	4	0	94
Kvinde	26	66	7	1	103
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	16	74	5	5	19
40-59 år	31	61	8	0	64
60-79 år	34	61	5	0	99
80- år	17	83	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	30	65	5	1	172
Pårørende	27	60	13	0	15
Modersmål					
Dansk	30	64	6	1	189
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	31	61	8	0	59
Planlagt	30	64	4	1	138
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	43	57	0	0	14
D1	21	71	8	0	48
D2	30	63	5	2	56
D3	39	53	8	0	36
D4	33	67	0	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	69	8	0	13

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	38	59	2	1	123	8	61
Køn							
Mand	43	55	2	0	58	2	31
Kvinde	34	62	3	2	65	6	30
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	0
20-39 år	8	67	25	0	12	1	5
40-59 år	38	63	0	0	48	2	16
60-79 år	45	53	0	2	55	4	35
80-år	17	83	0	0	6	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	38	59	3	1	111	6	50
Pårørende	33	67	0	0	9	1	4
Modersmål							
Dansk	39	57	3	1	117	8	58
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	61
Planlagt	38	59	2	1	123	8	0
Afsnitsnavn							
D - HOTEL	46	54	0	0	13	0	1
D1	33	63	5	0	43	2	2
D2	33	57	5	5	21	2	32
D3	42	58	0	0	12	0	22
D4	44	56	0	0	25	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	36	1	1	195
Køn					
Mand	64	34	1	0	90
Kvinde	59	38	1	2	105
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	55	40	0	5	20
40-59 år	58	38	3	0	65
60-79 år	66	33	0	1	96
80- år	45	55	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	60	37	1	1	171
Pårørende	57	43	0	0	14
Modersmål					
Dansk	63	35	1	1	187
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	57	41	0	2	58
Planlagt	64	34	1	1	137
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	71	21	7	0	14
D1	60	38	2	0	48
D2	48	48	0	4	56
D3	68	32	0	0	37
D4	71	29	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12

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	43	41	13	3	76	6
Køn						
Mand	46	33	15	5	39	2
Kvinde	41	49	11	0	37	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	50	40	10	0	10	2
40-59 år	47	33	20	0	30	2
60-79 år	40	50	7	3	30	1
80- år	33	33	17	17	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	40	14	3	70	4
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	45	40	12	3	73	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	43	43	7	7	14	0
Planlagt	44	40	15	2	62	6
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	-	-	-	-	3	0
D1	41	41	17	0	29	1
D2	31	50	13	6	16	3
D3	46	38	8	8	13	1
D4	45	45	9	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	42	50	8	197
Køn				
Mand	39	53	9	93
Kvinde	44	48	8	104
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	30	60	10	20
40-59 år	36	56	8	66
60-79 år	47	46	7	96
80-år	58	25	17	12
Skema udfyldt af				
Patienten	42	49	9	174
Pårørende	29	64	7	14
Modersmål				
Dansk	43	49	8	189
Ikke dansk	14	71	14	7
Indlæggelsesform				
Akut	44	39	17	59
Planlagt	41	55	4	138
Afsnitsnavn				
D - HOTEL	38	46	15	13
D1	43	53	4	49
D2	40	47	12	57
D3	31	58	11	36
D4	48	52	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	13

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	37	51	12	90
Køn				
Mand	30	57	13	47
Kvinde	44	44	12	43
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	17	50	33	6
40-59 år	37	57	7	30
60-79 år	40	47	13	47
80- år	40	40	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	37	50	13	76
Pårørende	25	63	13	8
Modersmål				
Dansk	38	49	13	87
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	38	44	18	45
Planlagt	36	58	7	45
Afsnitsnavn				
D - HOTEL	44	44	11	9
D1	17	67	17	6
D2	43	43	14	37
D3	17	71	13	24
D4	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	13

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	64	36	0	0	78	1
Køn						
Mand	60	40	0	0	40	1
Kvinde	68	32	0	0	38	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	71	29	0	0	28	0
60-79 år	63	38	0	0	40	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	35	0	0	65	1
Pårørende	57	43	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	64	36	0	0	75	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	39	0	0	36	1
Planlagt	67	33	0	0	42	0
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	88	13	0	0	8	0
D1	60	40	0	0	5	0
D2	61	39	0	0	31	1
D3	57	43	0	0	21	0
D4	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	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	44	52	3	1	187	10
Køn						
Mand	47	52	1	0	85	7
Kvinde	42	53	4	1	102	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	45	45	5	5	20	0
40-59 år	42	52	7	0	60	4
60-79 år	46	54	0	0	93	5
80- år	36	64	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	52	3	1	165	9
Pårørende	25	75	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	44	53	3	1	180	9
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	48	4	2	54	5
Planlagt	44	54	2	0	133	5
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	36	57	7	0	14	0
D1	40	56	4	0	48	0
D2	41	56	2	2	54	2
D3	48	48	3	0	33	3
D4	44	56	0	0	27	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	198
Køn				
Mand	1	96	3	93
Kvinde	0	95	5	105
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	100	0	19
40-59 år	2	91	8	65
60-79 år	0	97	3	99
80- år	0	100	0	12
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	174
Pårørende	0	93	7	14
Modersmål				
Dansk	1	96	3	191
Ikke dansk	0	67	33	6
Indlæggelsesform				
Akut	0	93	7	60
Planlagt	1	96	3	138
Afsnitsnavn				
D - HOTEL	0	93	7	14
D1	0	98	2	49
D2	0	96	4	56
D3	3	92	5	37
D4	0	97	3	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	13

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	1	91	7	161	39
Køn					
Mand	3	89	9	79	15
Kvinde	0	94	6	82	24
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	88	12	17	3
40-59 år	2	85	13	52	14
60-79 år	0	98	2	81	18
80- år	0	88	13	8	4
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	139	36
Pårørende	0	93	7	14	1
Modersmål					
Dansk	1	93	6	154	38
Ikke dansk	0	50	50	6	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	90	10	50	10
Planlagt	2	92	6	111	29
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	0	100	0	10	4
D1	3	86	11	37	12
D2	0	90	10	48	9
D3	3	90	6	31	6
D4	0	96	4	24	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11	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	76	22	2	1	193	5
Køn						
Mand	79	19	2	0	89	4
Kvinde	73	24	2	1	104	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	37	0	0	19	0
40-59 år	70	22	6	2	64	2
60-79 år	83	17	0	0	96	3
80- år	64	36	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	2	1	170	3
Pårørende	85	8	8	0	13	2
Modersmål						
Dansk	76	22	2	1	186	4
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	81	16	3	0	58	2
Planlagt	73	24	1	1	135	3
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	92	0	8	0	13	1
D1	67	29	2	2	48	0
D2	71	27	2	0	56	1
D3	81	17	3	0	36	1
D4	81	19	0	0	27	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	0

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	81	19	0	0	197	1
Køn						
Mand	77	23	0	0	92	1
Kvinde	85	15	0	0	105	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	75	25	0	0	20	0
40-59 år	80	20	0	0	65	1
60-79 år	84	16	0	0	98	0
80- år	82	18	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	21	0	0	173	0
Pårørende	93	7	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	81	19	0	0	190	0
Ikke dansk	83	17	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	76	24	0	0	59	0
Planlagt	83	17	0	0	138	1
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	93	7	0	0	14	0
D1	88	13	0	0	48	0
D2	75	25	0	0	57	0
D3	73	27	0	0	37	0
D4	86	14	0	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	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	60	35	4	2	196	3
Køn						
Mand	53	39	7	1	90	3
Kvinde	66	31	1	2	106	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	61	39	0	0	18	1
40-59 år	59	36	3	2	66	0
60-79 år	61	35	4	0	98	1
80- år	55	27	9	9	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	3	2	172	2
Pårørende	36	64	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	61	34	4	2	188	3
Ikke dansk	29	71	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	46	7	3	59	1
Planlagt	67	30	2	1	137	2
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	86	14	0	0	14	0
D1	73	22	2	2	49	0
D2	47	46	5	2	57	0
D3	49	43	6	3	35	2
D4	57	39	4	0	28	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13	0

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	58	36	3	3	177	21
Køn						
Mand	59	33	3	5	79	13
Kvinde	57	38	4	1	98	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	56	33	11	0	18	2
40-59 år	58	30	5	7	57	8
60-79 år	61	37	1	1	90	8
80- år	33	67	0	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	4	3	156	18
Pårørende	23	77	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	58	36	4	3	170	20
Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	38	4	6	52	8
Planlagt	61	34	3	2	125	13
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	75	25	0	0	12	2
D1	58	36	7	0	45	3
D2	54	36	6	4	50	7
D3	48	42	0	9	33	4
D4	62	38	0	0	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11	2

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	53	42	4	0	193	5
Køn						
Mand	51	43	5	0	92	1
Kvinde	55	42	3	0	101	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	42	53	5	0	19	1
40-59 år	45	46	9	0	65	1
60-79 år	64	35	1	0	95	3
80- år	27	73	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	45	4	0	170	4
Pårørende	64	29	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	53	43	4	0	185	5
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	38	9	0	58	2
Planlagt	53	44	2	0	135	3
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	69	31	0	0	13	1
D1	49	45	6	0	47	1
D2	48	48	4	0	56	1
D3	54	38	8	0	37	0
D4	63	37	0	0	27	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	193
Køn			
Mand	86	14	92
Kvinde	86	14	101
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	79	21	19
40-59 år	83	17	65
60-79 år	89	11	94
80- år	92	8	12
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	170
Pårørende	87	13	15
Modersmål			
Dansk	86	14	185
Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	57
Planlagt	88	13	136
Afsnitsnavn			
D - HOTEL	93	7	14
D1	80	20	49
D2	78	22	55
D3	94	6	35
D4	93	7	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11

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	39	43	13	4	23	3
Køn						
Mand	15	54	23	8	13	0
Kvinde	70	30	0	0	10	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	33	44	11	11	9	2
60-79 år	75	25	0	0	8	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	50	10	5	20	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	33	48	14	5	21	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	33	11	11	9	1
Planlagt	36	50	14	0	14	2
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	-	-	-	-	1	0
D1	33	44	22	0	9	0
D2	44	33	11	11	9	3
D3	-	-	-	-	2	0
D4	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	60	27	10	3	188	5
Køn						
Mand	55	32	10	2	87	2
Kvinde	64	22	10	4	101	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	58	21	21	0	19	0
40-59 år	55	31	9	5	65	1
60-79 år	62	27	9	2	90	3
80- år	73	18	9	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	27	10	3	166	3
Pårørende	58	25	8	8	12	2
Modersmål						
Dansk	59	28	10	3	181	4
Ikke dansk	83	0	17	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	62	26	7	5	58	1
Planlagt	59	27	12	2	130	4
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	71	21	7	0	14	0
D1	51	26	17	6	47	2
D2	69	25	0	6	52	3
D3	69	20	11	0	35	0
D4	46	32	21	0	28	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	0

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	30	64	5	2	111	4	77
Køn							
Mand	32	66	2	0	50	1	39
Kvinde	28	62	7	3	61	3	38
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	8	77	8	8	13	1	5
40-59 år	32	56	9	3	34	2	29
60-79 år	35	63	2	0	57	1	36
80- år	17	83	0	0	6	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	29	65	4	2	97	4	69
Pårørende	25	63	13	0	8	0	5
Modersmål							
Dansk	30	64	5	2	108	4	72
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	30	63	0	7	30	1	28
Planlagt	30	64	6	0	81	3	49
Afsnitsnavn							
D - HOTEL	50	50	0	0	10	1	3
D1	25	57	18	0	28	0	21
D2	26	69	0	6	35	2	18
D3	36	64	0	0	14	1	19
D4	20	80	0	0	15	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0	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	69	26	3	2	190
Køn					
Mand	63	34	2	1	89
Kvinde	75	20	3	2	101
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	56	28	11	6	18
40-59 år	67	32	0	2	66
60-79 år	74	23	2	1	92
80- år	75	17	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	69	27	2	1	167
Pårørende	71	21	0	7	14
Modersmål					
Dansk	69	27	3	2	182
Ikke dansk	86	14	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	70	23	5	2	57
Planlagt	69	28	2	2	133
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	64	29	0	7	14
D1	63	35	0	2	48
D2	70	21	8	2	53
D3	75	22	3	0	36
D4	73	27	0	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	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	34	21	16	28	152	34
Køn						
Mand	33	25	19	23	75	11
Kvinde	35	17	14	34	77	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	20	20	40	15	4
40-59 år	50	15	11	24	54	11
60-79 år	28	24	21	27	71	18
80- år	18	36	9	36	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	21	15	31	131	32
Pårørende	42	17	25	17	12	2
Modersmål						
Dansk	33	22	17	29	144	34
Ikke dansk	57	14	14	14	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	33	7	44	43	14
Planlagt	41	17	20	22	109	20
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	38	8	31	23	13	0
D1	39	16	18	26	38	7
D2	40	16	7	37	43	12
D3	25	33	13	29	24	10
D4	22	26	35	17	23	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	0	27	11	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	33	66	1	0	103	2
Køn						
Mand	30	68	2	0	56	1
Kvinde	36	64	0	0	47	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	1
40-59 år	44	54	3	0	39	1
60-79 år	30	70	0	0	50	0
80- år	14	86	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	63	1	0	86	2
Pårørende	10	90	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	33	66	1	0	97	2
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	76	0	0	21	1
Planlagt	35	63	1	0	82	1
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	40	60	0	0	10	0
D1	36	64	0	0	28	0
D2	32	64	5	0	22	1
D3	38	63	0	0	16	1
D4	26	74	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	0

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	45	52	3	0	193
Køn					
Mand	44	53	3	0	89
Kvinde	46	52	2	0	104
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	61	6	0	18
40-59 år	44	53	3	0	66
60-79 år	49	50	1	0	94
80- år	33	58	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	3	0	169
Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål					
Dansk	45	52	3	0	186
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	39	55	5	0	56
Planlagt	47	51	1	0	137
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	50	50	0	0	14
D1	41	57	2	0	49
D2	42	53	6	0	53
D3	42	56	3	0	36
D4	57	43	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13

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	38	54	7	1	194
Køn					
Mand	33	56	9	2	88
Kvinde	42	53	6	0	106
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	30	70	0	0	20
40-59 år	34	56	8	2	62
60-79 år	41	49	8	1	97
80- år	33	58	8	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	39	55	5	1	170
Pårørende	29	50	21	0	14
Modersmål					
Dansk	37	55	7	1	187
Ikke dansk	50	50	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	43	48	5	3	60
Planlagt	35	57	8	0	134
Afsnitsnavn					
D - HOTEL	36	50	14	0	14
D1	29	63	8	0	49
D2	49	42	7	2	57
D3	36	53	8	3	36
D4	48	48	4	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	92	0	0	13

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	33	58	3	6	67	10	111
Køn							
Mand	32	58	5	5	38	4	45
Kvinde	34	59	0	7	29	6	66
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2	13
40-59 år	50	43	0	7	14	5	43
60-79 år	34	58	3	5	38	3	51
80- år	11	89	0	0	9	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	30	64	2	4	53	8	104
Pårørende	33	56	0	11	9	2	4
Modersmål							
Dansk	32	60	3	5	63	8	109
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2	2
Indlæggelsesform							
Akut	28	56	8	8	25	3	30
Planlagt	36	60	0	5	42	7	81
Afsnitsnavn							
D - HOTEL	-	-	-	-	4	1	8
D1	23	62	8	8	13	1	34
D2	33	54	0	13	24	4	27
D3	11	78	11	0	9	3	21
D4	50	50	0	0	8	1	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	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	26	60	13	1	78	109
Køn						
Mand	21	57	19	2	42	44
Kvinde	31	64	6	0	36	65
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	14	57	14	14	7	13
40-59 år	29	57	14	0	21	41
60-79 år	26	64	10	0	39	51
80- år	22	67	11	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	59	12	2	66	99
Pårørende	13	75	13	0	8	6
Modersmål						
Dansk	25	61	12	1	75	104
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
Indlæggelsesform						
Akut	21	68	11	0	19	39
Planlagt	27	58	14	2	59	70
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	40	60	0	0	5	9
D1	19	62	14	5	21	26
D2	24	52	24	0	21	34
D3	20	73	7	0	15	18
D4	20	70	10	0	10	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	7

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	46	23	20	12	147	38
Køn						
Mand	47	19	20	14	70	13
Kvinde	44	27	19	9	77	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	20	27	27	27	15	5
40-59 år	50	25	15	10	48	13
60-79 år	48	23	21	8	75	15
80- år	43	14	29	14	7	4
Skema udfyldt af						
Patienten	48	23	18	11	129	37
Pårørende	27	27	27	18	11	1
Modersmål						
Dansk	46	24	19	11	140	38
Ikke dansk	33	17	17	33	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	26	19	10	42	15
Planlagt	46	22	20	12	105	23
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	56	33	11	0	9	4
D1	47	19	19	16	32	14
D2	40	20	24	16	45	11
D3	54	18	21	7	28	5
D4	40	35	20	5	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	31	8	15	13	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	81	18	1	0	184	8
Køn						
Mand	73	26	1	0	86	3
Kvinde	88	11	1	0	98	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	38	0	0	16	4
40-59 år	86	13	2	0	64	1
60-79 år	82	16	1	0	91	3
80- år	60	40	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	0	162	8
Pårørende	69	31	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	177	8
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	83	13	4	0	54	2
Planlagt	80	20	0	0	130	6
Afsnitsnavn						
D - HOTEL	86	14	0	0	14	0
D1	83	17	0	0	46	2
D2	82	16	2	0	50	4
D3	82	15	3	0	33	1
D4	76	24	0	0	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	1

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.


Onkologisk Afdeling D

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


ID	Kommentarer - D - HOTEL	Samlet indtryk
1	Ved første undersøgelse blev en lille plet på [et organ] fundet, og derfor ville man på det ene sygehus vente med at starte behandlingen, til det andet sygehus kom med en udmelding. Det tog sin tid at blive indkaldt til det andet sygehus, og her havde de ikke set billederne fra scanningen i det første sygehus, men mente, at nyreproblemet kunne vente, og at det var bedre at komme i gang med strålebehandlingen for [cancer]. Den kom i gang, da det første sygehus fik besked fra det andet sygehus.	Virkelig godt
5	Jeg talte med læge NN og kontaktperson NN, som jeg takker for god behandling af mig.	Godt
ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
4	Jeg kom fra en afdeling og havde fået hele forløbet forklaret her samt af lægen, som jeg mødte i ambulatoriet ved anden afdeling. Alle har haft en særdeles god empati og formidlingsevne.	Virkelig godt
7	Lidt langstrakt udredning af behandlingsform, som også blev ændret fra stråler til kemo. Da der blev besluttet kemobehandling en fredag førte det til indlæggelse [nogle dage efter.]	Virkelig godt
13	Kom til med det samme.	Virkelig godt
16	Der burde stå, hvornår sengen er ledig og hvornår man forventer, at kemoen er klar.	Godt
18	Min behandling er foregået som dagspatient.	Godt
22	Det er jo ikke afdeling D's fejl, at fra symptomer og [tid på] Randers Centralsygehus til operation, går der fem måneder. Det er jo ikke rimeligt med cancer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
3	Jeg blev akut indlagt, så ventetid var der ingen af. God telefonisk kontakt med først sygeplejerske og dernæst læge. Indlagt i forbindelse med kemobehandling.	Godt
7	Indlagt akut.	Virkelig godt
13	Jeg fik indkaldelse til [dag i efteråret] og skulle trappes ud af medicin for stofskiftet. Da jeg så mødte den [dag] sagde sekretæren, at jeg først skulle komme [måneden efter]. Så jeg kunne gå hjem og komme igen. Jeg sagde, at jeg ikke kunne gå til [oktober], når jeg ikke fik mit medicin. Det er det værste at være udsat for og så skulle gå yderligere 14 dage.	Godt
15	Jeg kontakte telefonisk Onkologisk Afdeling [om morgenen], og efter aftale ville en læge kontakte mig [om eftermiddagen]. Jeg blev kontaktet telefonisk af lægen, der mente, jeg skulle komme forbi. Efterfølgende blev jeg kørt til afdelingen og blev indlagt.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Jeg har været lidt bange i starten, men det er gået godt.	Virkelig godt
20	Jeg har været lidt bange, men det er gået godt.	Virkelig godt
23	Godt, at lægen kunne arrangere transport.	Virkelig godt
24	Oplevede et "brist" i kommunikationen mellem afdelingerne, så indkaldelserne til indlæggelserne blev unødigt udsat.	Godt
ID	Kommentarer - D3	Samlet indtryk
1	Blev akut indlagt eller nærmere overflyttet fra en andet sygehus.	Virkelig godt
2	Jeg fik også vist den stue, som jeg skulle indlægges på. Det, synes jeg, var rart.	Godt

 3 Jeg ringede [i weekenden] og sagde, at jeg havde voldsomme smerter. Jeg blev anbefalet at tage morfin og ringe igen mandag. Min kone og jeg besluttede at køre direkte til ambulatoriet mandag morgen. Virkelig godt

 9 Indlæggelsen var ikke aftalt. Jeg blev indlagt akut. Virkelig godt


 10 Blev indlagt mere eller mindre akut, så jeg havde en god dialog med læge NN pr mail dagen forinden. Godt

 11 Akut indlæggelse. Virkelig godt

 14 Ringede og blev bedt om at komme med det samme. Godt

ID Kommentarer - D4

Samlet indtryk

 8 Var bevidstløs [fra andet sygehus]. Kan ikke huske. Virkelig godt

 9 Det gik stærkt. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Jeg blev akut indlagt. Virkelig godt

Onkologisk Afdeling D**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - D - HOTEL	Modtagelsen
1	Alle var enestående, omsorgsfulde og venlige.	Virkelig god
3	Jeg blev godt informeret om dagens forløb og rettigheder.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D1	Modtagelsen
2	Der skal være plads til, at man som patient også kan frasisige sig at svare på en masse spørgsmål om, hvordan man har det. Personalet skal kunne fornemme, om man har brug for at "snakke".	God
4	Det er et supert tiltag, at der er to kontaktsygeplejersker, da dette gør, at jeg følte mig mere tryk og fik mange gode råd. Begge kontaktsygeplejersker og alle andre på afdelingen lige fra køkken til læger har været helt enestående gode.	Virkelig god
6	Personalet og kontaktperson er altid søde og smilende, og jeg kan huske én fra gang til gang. Virkelig dejligt at opleve ved modtagelsen.	Virkelig god
7	Fantastisk sygeplejerske NN, som kom mig i møde og gav en god og sigende introduktion.	Virkelig god
8	Stort set alle sygeplejersker er virkelig søde og menneskelige! IKKE kolde og kedelige.	Virkelig god
10	Man bliver indkaldt til at møde fra morgenstunden, men bliver placeret i opholdsstuen til middag, før der sker noget.	God
13	Der tages tid til patienten, hvilket er superskønt.	Virkelig god
14	Jeg skulle være der [om morgenen]. Jeg ankom rettidigt og fik at vide, at der lige skulle holdes et møde om fordelingen af dagens opgaver. Jeg skulle lige sidde og vente [kort tid] i dagligstuen. Efter en halv time var jeg stadig ikke blevet hentet. Så henvendte jeg mig selv på afdelingen og fik anvist en seng og noget hospitalstøj. Jeg skulle have indlagt et dræn og fik at vide, at jeg blot skulle vente på at blive kaldt over til scanning. Jeg ventede i [flere] timer. Det kunne man da godt have planlagt bedre, så jeg først havde behøvet at komme ca. en halv time før scanning.	Dårlig
17	Fantastisk, professionelt personale.	Virkelig god
20	Glad for at blive mødt med venlighed og smil.	Virkelig god
22	Alt har været godt på D1. Fantastiske læger, NN, og sygeplejersker, blandt andet NN.	Virkelig god
25	God!	Virkelig god
ID	Kommentarer - D2	Modtagelsen
3	Tryk og i gode hænder. Var vist ikke alene før læge, laborant (med flere?) tilså mig.	Virkelig god
4	Jeg var uklar.	Intet svar
10	Fantastisk god og kærlig.	Virkelig god
12	Meget forvirrende. Personalet vidste for lidt om min behandling. Utryghed pga. manglende svar på mine spørgsmål.	Virkelig dårlig
13	Sekretæren havde lavet fejlen med, at jeg var indkaldt [nogle uger før, jeg havde tid]. Vi kørte hjem, og var halvvejs, hvor vi blev ringet op og fik at vide, at en, som skulle være behandlet, var blevet syg, så jeg kunne vende om.	Virkelig dårlig
15	Nu har jeg aldrig prøvet at blive akut indlagt. Jeg fik dog henvist en seng. Desværre var det lige	God

omkring, hvor personalet skifter vagter, så der var måske lidt forvirring. Jeg følte ikke, der var givet orientering til afdelingen om min ankomst.

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 19 | Jeg føler mig virkelig positivt modtaget af et meget kompetent personale. | Virkelig god |
| ✎ 20 | Jeg er meget glad for den måde, personalet har modtaget mig på og deres venlighed. | Virkelig god |
| ✎ 23 | God og personlig modtagelse. Der var en seng parat, og sygeplejerskerne kunne mit navn. | Virkelig god |
| ✎ 24 | Oplevede imødekommenhed og forståelse for specielle behov. | God |
| ✎ 27 | Stor ros til sygeplejerske NN. Hun gav meget grundig information og dermed stor tryghed. | Virkelig god |

ID Kommentarer - D3

Modtagelsen

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 1 | Følte mig godt modtaget. Utrolig flinke og rare. | Virkelig god |
| ✎ 2 | Jeg fik en god og omsorgsfuld modtagelse på afdelingen. | Virkelig god |
| ✎ 3 | Det bliver forklaret, hvorfor der er ventetid til undersøgelserne. | Virkelig god |
| ✎ 10 | Godt team! | Virkelig god |
| ✎ 13 | Min kæreste fik en seng ved siden af mig, i de to dage jeg var indlagt! | Virkelig god |

ID Kommentarer - D4

Modtagelsen

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 4 | Alle var søde og flinke, og de virkede professionelle. | Virkelig god |
| ✎ 10 | Altid søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 11 | Jeg kom første gang på afdelingen [for nogle år siden]. Der var stor [travlhed]. | God |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

- | | | |
|-----|---|--------------|
| ✎ 3 | Dejlig at komme på afdelingen, da alle, som jeg kendte, kom og ønskede mig velkommen. | Virkelig god |
| ✎ 4 | Der var ingen ventetid. | Intet svar |

Onkologisk Afdeling D

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D - HOTEL	Fejlhåndtering
4	Jeg fik [mange] behandlinger i tryktanken. Under en af disse frøs jeg så meget, at jeg lå og rystede. Det klagede jeg over, men behandleren afviste at have foretaget en mangelfuld betjening af tanken. Jeg bad behandleren kontakte en foresat, men fik svar, at det kunne man ikke. Resultatet af "den kolde behandling" var en blærebetændelse.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D1	Fejlhåndtering
1	Var blevet bedt om at møde til samtale med en læge dagen før [om formiddagen], men dette kunne først lade sig gøre efter [et par timer efter].	Virkelig godt
3	Overmedicinering, hvilket medførte akut indlæggelse på Skejby Sygehus. Herudover er der al for dårlig eller næsten ingen sammenhæng/kommunikation mellem sygehuse i hver sin region. Meget frustrerende for patient/pårørende, at man selv skal komme med alle oplysninger.	Dårligt
8	Transportbestilling. At blive glemt.	Godt
9	Kemoen løb [], så jeg blev holdt godt øje med, men der skete heldigvis ikke noget, der skadede mig på sigt. Jeg var til et ekstra kontroltjek af det.	Virkelig godt
16	At jeg ikke blev oplyst om, at et kemostof ikke kunne forenes med det []medicin, jeg får. Får skældud af sygeplejerske NN, fordi jeg ringede direkte ned på afdelingen, selvom jeg har krav på at kunne få fat på min kontaktperson.	Godt
18	Ventede i ambulatoriet i to timer til lægesamtale før behandling. Ventede i [flere] timer på afdelingen i dagligstuen for at komme i behandling. Ved én af mine behandlinger kom jeg på en to-sengs-stue. Lidt efter kom der en [] mand, der skulle have den anden seng. Dette er ikke i orden. Det er en overskridelse af mine grænser og manglende respekt for min blufærdighed. Jeg gjorde opmærksom på, ved udskrivelsen, at dette IKKE er ok. Så kan man i det mindste spørge først. Hvordan mon den [] mand oplevede det?!	Intet svar
21	Hvor jeg blev scannet og fik kontrastvæske ind. Dagen efter skulle jeg til [undersøgelse], så dette blev aflyst, da jeg som patient selv oplyste om, om det var hensigtsmæssigt at gøre dagen efter scanning. Der var stadig kontrastvæske i kroppen.	Godt
23	Fejl ved indstilling af indløbstiden/mængden i forbindelse med kemobehandling.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D2	Fejlhåndtering
1	En dag blev jeg glemt, og fik ikke tilbudt mad før langt op ad formiddagen, på trods af at jeg var sengeliggende. Flere dage glemte de at give mig min medicin.	Virkelig godt
2	Forkert medicin.	Virkelig godt
5	Havde fået dræn på én afdeling på grund af [lidelse]. Skylning og rensning foregik på en anden afdeling. Det foregik ikke regelmæssigt. Dræn blev fjernet efter aftale med den første afdeling, men der blev ikke skyllet/renset forinden. Ikke lang tid efter brød betændelsen ud igen. Det var ikke en behagelig oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	En enkelt læge NN måtte blandt andet kigge i journalen for at tiltale mig ved navn, hvilket indikerede for mig, at hun ikke engang havde læst den, hvilket også gav sig til udtryk flere gange i hendes bedømmelse af forslag til videre behandling eller mangel på samme, hvilket også blev afvist af det sygepersonale, der dagligt omgik mig.	Godt
11	For lille nål ved indsprøjtning af kontrastvæske, så jeg fik en kæmpe bule på armen.	Virkelig dårligt
12	Forkert information. Troede, at jeg skulle have stråler, da jeg blev indlagt [], men det var først [flere dage senere].	Godt

- | | | |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 13 | Lægen sagde, at det så fint ud, og at jeg slap for at få mere [medicin], men skulle komme til kontrol [] [nogle] uger senere. Sekretæren var skrap og sagde, at når jeg var opereret på ét sygehus, skulle jeg gå til kontrol dér. Det lød som om, det var sekretæren som bestemmer på den afdeling. Jeg kan ikke forstå, at hun ikke får stolen for døren. Jeg har aldrig kendt noget lignende. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 16 | Ændringen i undersøgelsen. Blev sendt til andre undersøgelser, end der var planlagt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 18 | Jeg føler, at der blev begået flere fejl under min indlæggelse på det ene sygehus. Her åbnede man mig flere gange, fordi tarmene tilsyneladende lå forkert. Først, da man ville lægge en stomi på det andet sygehus, konstaterede man, [hvad problemet var]. Man sendte mig hjem som helbredt, skønt jeg blev ved med at sige, at jeg var bekymret over [problemer med afføring]. Først på det andet sygehus konstaterede man en stor kræftknude! | Dårligt |
| ✎ 22 | Blev sat ud på gangen grundet pladsmangel. Så ventetiden og situationen var træls. Blev sat på gangen to gange, før jeg kunne få et fast værelse. Situationen var ikke rar, men personalet var søde og forstående under hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ 23 | Afdelingen kendte ikke mit normale blodtryk. En fungerende elektronisk patientjournal kunne have forhindret megen bekymring og muligvis også medført mindre medicin. | Intet svar |

ID Kommentarer - D3

Fejlhåndtering

- | | | |
|------|--|------------|
| ✎ 4 | Jeg fik drop [i den arm], hvor jeg har fået [foretaget indgreb]. Det var man ikke opmærksom på. Dette resulterede i kraftig opsvulmet arm! | Godt |
| ✎ 5 | [] Man troede, jeg havde [to typer cancer], men det viste sig, der ikke var [den ene type cancer], men derimod en [anden primær cancer]. | Intet svar |
| ✎ 7 | Jeg fik [infektion]. | Intet svar |
| ✎ 10 | Fik kateter, hvilket ikke var nødvendigt. Havde forskellige oplevelser af, hvordan en stråleskade kan påvirke blæren. Der var nævnt "kronisk" blæreskade... Det var vist det modsatte, der normalt sker: Inkontinens og ikke, at det er svært at lade vandet. Det ville have ændret mit syn på valg af strålebehandling. | Godt |

ID Kommentarer - D4


Fejlhåndtering


- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 3 | Tabletter taget om morgenen hjemme og fik så for høj dosis ved opstart af kemokur. Blev bare lidt "høj" i nogle timer efter. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Har talt med forskellige læger næsten hver gang. Ville gerne have haft én kontaktlæge! | Intet svar |
| ✎ 6 | En mindre fejl var, at jeg var tilsagt til at skulle igennem en nyretest på Herning Sygehus, som imidlertid beklagede og sagde, at dette var en fejl. Det var det ikke, hvilket skubbede lidt rundt på mit efterfølgende forløb. | Godt |

Onkologisk Afdeling D

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D - HOTEL	Samlet indtryk
1	Vil gerne udtrykke min tak til alle de ansatte, jeg var i kontakt med. De var enestående, dygtige, elskelige og betænksomme. Alt forløb vel.	Virkelig godt
2	Fornemmer god kontakt mellem afdelingerne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
4	Der kom komplikationer til, hvilket læger og personale håndterede på bedste vis.	Virkelig godt
5	Kun en enkelt bemærkning fandt jeg særdeles uprofessionel. Jeg blev bebrejdet af en sygeplejerske, at jeg ringede på, mens hun sad og spiste. Jeg kunne da ikke se, at hun sad og spiste. Hvis der er bestemte klokkeslæt, hvor man ikke må ringe på, fordi personalet spiser, så burde det fremgå ved indlæggelse, for at undgå flere sure opstød. Uprofessionelt.	Virkelig godt
12	Ved [en] indlæggelse var jeg overført fra et andet sygehus, hvorved strålebehandlingen blev [flere] uger forsinket uden nogen fornuftig forklaring, idet de undersøgelser, det nye sygehus igen ville have mig igennem, måtte kunne foretages medens strålingen foregik.	Virkelig godt
14	Jeg var indlagt for at få fjernet væske fra min bughule. Jeg fik undervejs i forløbet meget forskellige vurderinger af mængden af væske, og den tid, det ville tage at få det til at løbe ud. Én sagde, at jeg kunne komme hjem samme dag og en anden, at jeg nok skulle regne med et døgn. Jeg endte med at være der i to døgn. Det havde været rart at vide på forhånd, at jeg f.eks. kunne forvente at skulle overnatte.	Godt
18	Møder i laboratoriet til [en prøve], men der var ikke bestilt prøver fra afdelingen til laboratoriet. Kunne fortælle, at det skete dagligt. Har oplevet ikke at få tilsendt mødetidspunkt fra afdelingen. Jeg ringer selv for at gøre opmærksom [på det] og får at vide, at det er ferietid, og det er, hvad der kan ske. Dette resulterede i, at jeg næste gang ikke fik nogen lægesamtale, da der ikke var tid.	Godt
20	Havde en tid til strålebehandling [om morgenen], men blev først behandlet [nogle timer senere]. Synes det var for lang tid at vente på behandling.	Godt
22	Altid ansvarlige, støttende og fagligt dygtige.	Virkelig godt
24	De var en gang i mellem i tvivl om, hvad de skulle gøre.	Godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
1	Der er meget stor forskel på personalets ansvarlighed, evne til kommunikation og faglighed. Der var mange fuldt ud kompetente personaler, men desværre oplevede jeg også flere sygeplejersker, der ikke levede op til den ansvarlighed og medmenneskelige respekt, man som minimum må forvente.	Dårligt
3	I forbindelse med en scanning på Tage Hansens Gade kørte jeg med en chauffør, som jeg var utryk ved at køre med. Han var mere optaget af at tjekke sms'er end at holde øje med trafikken. Havde ikke overskud til at konfrontere ham.	Godt
15	Sygeplejerske NN orienterede ikke om, hvor langt jeg var i dagens behandling. Arbejdstiden sluttede kl. 16, og så var det patientens ansvar selv at hente hjælp. Det var en dårlig patientoplevelse med ekstra gener.	Godt
21	Efter hjemkomst savnede jeg informationer om, hvem der kunne kontaktes ved spørgsmål, som egen læge ikke kunne svare på.	Virkelig godt
22	Hele behandlingen var meget tilfredsstillende, og personalet gjorde alt, hvad de kunne. Både jeg som patient og mine gæster/pårørende blev meget positivt imødekommet og modtaget. Eneste minus var pladsmanglen.	Virkelig godt

 23 Godt, at der under indlæggelsen også var en snak om mit generelle [behandlingsforløb]. Det var lidt frustrerende, at man på ny skulle bede om lov til at tage smertestillende, hver gang en ny læge havde vagten. Virkelig godt

 26 Godt, de var begyndt at lave målinger i []behandlingsforløbet, så man ikke skal ligge der en ekstra dag unødvendigt. Dårlig mad! Godt

ID Kommentarer - D3


Samlet indtryk

 1 Blev akut overflyttet fra én afdeling til en anden. Virkelig godt

 12 Jeg var kun indlagt to og en halv dag. Godt

ID Kommentarer - D4

Samlet indtryk

 6 Det klinisk-faglige niveau kan efter min vurdering kun forbedres minimalt. Den mentale støtte og vurdering af hvert enkelt patient kan efter min mening godt forbedres. Til trods for, at personalet har en stor erfaring med netop forløb som mit, så føler hver patient sig unik med selvstændige tanker om netop deres egen situation. Samtaler om døden, eutanasi, pårørende og håndtering af børn kan være vanskelige, selvom ens prognose er positiv. Godt

Onkologisk Afdeling D**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - D - HOTEL	Samlet indtryk
2	Føler at være i "gode hænder".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
2	Der kan gå lang tid, inden personalet har journalen på afdelingen. Fra lægesamtalen til journalen er på afdelingen. Det kan derfor være, at man skal gentage sig selv, for personalet har ikke journalen til tiden og spørger om ting, som man lige har snakket med lægen om.	Godt
3	Fik kopi af journal, hvor vi selv fandt ud af, at der stod data/behandlingsforløb på en helt anden patient inde midt i egen journal. Blev rettet ved henvendelse til personalet, men kunne nemt være blevet sendt videre til "hjemmesygehus".	Godt
4	Både sygeplejersker og læger har give den information, der var brug for på de rigtige tidspunkter. Især mine kontaktsygeplejersker og NN har været meget gode og vigtige i min behandling. Derudover har jeg stor ros til NN og NN, som er ufattelig dygtige og empatiske læger med en store kommunikative evner. Der er travlt og dette mærkes, men aldrig har jeg følt, der ikke har været tid til mig som patient. Dog kan jeg være urolig for de ansattes helbred med dette konstante pres.	Virkelig godt
15	God behandling før og under indlæggelse, men følte mig derefter overladt til mig selv. Det er svært at opsøge hjælp (uoverskueligt telefonsystem). Når det står værst til med bivirkningerne efter behandlingen, kunne det være rart med et evt. ugentligt opkald fra ens kontaktperson.	Godt
16	Det er ikke alle lægerne, jeg har talt med, som ved nok om min sygdom.	Godt
21	Man får mange og grundige informationer. Det kan være svært som patient at forholde sig til så meget på én gang.	Godt
22	Der er for lang ventetid fra scanning til svar på denne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
12	I starten var det virkelig dårligt, men til slut var det ok.	Intet svar
17	Manglede information.	Godt
21	Fik information om behandling, men ikke meget om sygdommen.	Virkelig godt
24	Har været psykisk påvirket af mødet med mange forskellige og deres forskellige måder at informere mig på.	Godt
25	Det skulle være muligt at vælge, om man vil have skriftlig information eller ikke, da jeg med hjernetumor ikke kan huske information (mundtligt) fra gang til gang og så bliver jeg forvirret. Altså var det godt med noget at forholde sig til på skrift.	Virkelig godt
27	Under: Gerne lidt mere oplysning om den medicin, jeg nu dagligt skal indtage. Også gerne lidt mere oplysning om de mange blodprøver, der kan afsløre, om behandling og medicinering fungerer [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D3	Samlet indtryk
5	Jeg blev akut indlagt tre gange med bivirkninger [fra behandlingen].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4	Samlet indtryk
7	Jeg har fået de nødvendige oplysninger under indlæggelsen. Jeg er stadig i behandling hver anden uge.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Hvis det er informationer, man har glemt, ikke forstået eller mangler, bliver man mødt positivt, når man spørger.	Virkelig godt
✎ 3	Min læge NN samt andre læger har under hele min sygdoms forløb altid orienteret mig dagligt.	Virkelig godt

Onkologisk Afdeling D

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?
























ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
4	Jeg var utryg, fordi jeg igennem et langt forløb har haft hele D1 bag mig og følt mig 100 procent tryk. Pludselig skal jeg hjem og stå alene med alle spørgsmål og utrygheder. Det ville være rart, at der var mulighed for at maile eller komme til en person omkring de spørgsmål, der kommer hen ad vejen. Ligesom jeg kunne ringe til afdelingen i forløbet, da jeg fik feber.	Virkelig godt
11	Jeg er ikke i tvivl om, at min livsstil og mit helbred hænger sammen, men det er ikke noget, jeg har fået at vide på afdelingen eller i forbindelse med min kontakt på Onkologisk.	Godt
13	Jeg har altid haft en sund opfattelse af min livsstil.	Virkelig godt
14	Min praktiserende læge har ingen information fået om min indlæggelse, så vidt jeg er orienteret.	Godt
16	Det er ikke alt man når at få spurgt om, medens man er indlagt.	Godt
19	Jeg blev udskrevet, uden at personalet havde sikret sig, at jeg kunne stå på benene eller spise uden at kaste op. Jeg var lige blevet færdig med en [strålebehandling], hvor jeg var i sengen, og jeg måtte ikke bevæge mig i [mere end et døgn] og var fastende/uden spise [endnu længe tid]. Jeg skulle indlægges igen, fordi jeg blev så dårlig.	Godt
21	Jeg er dybt taknemmelig for hjælpen. Jeg har været meget skeptisk over for behandlingssystemet, men jeg føler, at jeg har været i kompetente hænder, så min sygehuskræk er meget dalende.	Godt
22	Jeg håber at få god orientering om fremtiden [i nærtstående samtale].	Virkelig godt
24	Det var noget som lægen, sygeplejersken og jeg selv blev enige om.	Godt
	ID Kommentarer - D2	Samlet indtryk
17	Godt personale. Dygtige. Flinker.	Godt
20	Jeg er stoppet med at ryge, hvilket jeg er meget glad for.	Virkelig godt
21	Bedre information til egen læge om videre forløb, medicindosis mv.	Virkelig godt
23	Manglende kommunal hjemmepleje/hjemmesygepleje. Afdelingen hjalp med kontakt til socialrådgiver (som desværre ikke kunne hjælpe).	Virkelig godt
	ID Kommentarer - D3	Samlet indtryk
1	Det er hjemmeplejen, der har svigtet. De mener ikke, at vi har brug for hjælp.	Virkelig godt
15	Jeg er ikke færdigbehandlet.	Godt
	ID Kommentarer - D4	Samlet indtryk
2	Er stadig i behandling.	Virkelig godt
6	Ville gerne have haft en fælles samtale med [en pårørende] som deltager.	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Selvom man er tryk ved udskrivelsen, kan der opstå tvivl. Jeg benyttede mig af at ringe til afdelingen efter nogle dage, pga. usikkerhed vedrørende mit operationssted. Jeg blev mødt med venlighed og forståelse. Det hjalp mig.	Virkelig godt
2	Ville gerne have haft mulighed for at komme hjem en dag før, det der blev aktuelt.	Virkelig godt


Onkologisk Afdeling D


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

ID	Kommentarer - D - HOTEL	Samlet indtryk
1	Afdelingen gjorde det perfekt. Det ville være godt med bidét ved toiletterne.	Virkelig godt
3	Alle på afdelingen var usædvanlig flinke og behjælpelige med problemer!	Virkelig godt
5	Jeg takker for [perioden] på patienthospitalet. En hilsen til alle.	Godt
ID	Kommentarer - D1	Samlet indtryk
1	Alle er venlige, imødekommende og smilende.	Virkelig godt
4	Jeg synes, det er synd og upassende for de patienter, der er nødt til at ligge på gangen grundet pladsmangel. Det er uværdigt. Det var bemærkelsesværdigt, hvor godt et samarbejde der var på afdelingen mellem sygeplejersker, læger og sosu/rengøring/portør. NN var en perle med sit gode humør og empati.	Virkelig godt
6	Jeg synes alt i alt, at det er en dejlig afdeling som patient at komme på. Personalet er altid positive, glade og vældig dygtige til deres job. Lægerne omkring ens sygdom er virkelig dygtige på en god og saglig måde. Men føler sig tryk. Synes sommetider, at der er for lidt tid til samtaler. Synes også, at der er for lidt personale. De virker sommetider stressede, særligt om dagen.	Virkelig godt
7	Usikkerhed i udredningen. Gentagne undersøgelser/scanninger ([flere sygehuse]) trak udredningen ud. Under og efter indlæggelse samlet var virkelig godt.	Virkelig godt
8	Lidt mere forskelligt mad. Og rigtig juice i stedet for koncentrat.	Virkelig godt
9	Jeg er vældig imponeret af afdelingens kompetence og venlighed, imødekommenhed osv. [] Jeg har været indlagt hos jer [flere gange] [] og har kun godt at sige. Kender jo også forløbet temmelig godt, men ROS.	Virkelig godt
11	Det er meget frustrerende, at man møder så mange forskellige læger. Helt ærligt; det er jo ikke alt, der står i journalen. Og det er svært at bevare kronologien, når det er et nyt menneske nærmest hver gang, man i en ret presset situation, som lægesamtalen jo er, sidder over for. I bund og grund føler jeg, at det er op til mig at guide lægen igennem mit sygdomsforløb hver gang, fordi lægerne skifter og ikke kender historien. Jeg ved godt, at der en læge som har ansvaret for lige netop mig, men når det ikke er den læge, jeg møder, så føles det bare langt og som om beslutningerne/ linjen for mit behandlingsforløb er taget inden lægesamtalen og at jeg ikke har mulighed for at blive hørt. På baggrund af der ikke er kronologi og kendskab til historien, det er skiftende læger men ikke den som har ansvaret for mig, gør det svært som patient at stille spørgsmål og få svar, som ikke kommer fra generelle betragtninger og som mere synes møntet på patientgruppen end på lige netop mig, min kræft og hvor jeg er henne.	Godt
12	Man kunne tilbyde strålepatienter, der forventes at få mange bivirkninger, et orienteringsmøde om bivirkningerne midt mellem ophør af stråling og tremånedersmødet med resultatet af strålebehandlingen. Det ville fjerne megen usikkerhed og tvivl hos patienten.	Virkelig godt
13	De efterfølgende undersøgelser er lagt over to dage, hvilket er til besvær, når man kommer langvejs fra.	Virkelig godt
14	Det er forvirrende, når de informationer man får fra folk er forskellige eller direkte modstridende. Men alternativet er selvfølgelig, at ingen tør udtale sig af frygt for at sige noget forkert, og det er heller ikke hensigtsmæssigt. Men jeg oplevede at få forskellige svar, når jeg spurgte til konkrete ting, og det var temmelig frustrerende. Men overordnet skal det siges, at jeg ikke er utilfreds med mit ophold på afdelingen, hvor jeg synes, at jeg blev behandlet godt. Jeg synes dog ikke, at hospitalsmaden er særlig spændende!	Godt
16	Da det er en kræftafdeling, synes jeg, at der mangler noget liv såsom lidt musik ved køkkenet, og at skrive, om der er nogle indlagte, der gerne vil snakke med andre indlagte.	Godt

Bilag 5

	18	Manglende strøm på medicinpumperne ved behandlingens start (dråbetæller). For få medicinpumper, der var kun fem stk. på afdelingen, og der skulle bruges otte. Et meget sødt, venligt og omsorgsfuldt personale.	Godt
	19	Manglede rengøring i skab til patienters private tøj.	Godt
	21	Når man havde spørgsmål, blev de fuldt til dørs. Det vil sige, at hvis sygeplejersken ikke kunne svare, vendte hun tilbage senere, når hun havde fået afklaret spørgsmålet med lægen.	Godt
	22	Mindre ventetid ville være ønskeligt.	Virkelig godt
	24	De havde alle et rigtig godt humør, som jeg synes er vigtigt, når man er så syg, som de indlagte er. Blev ved med det, godt gået.	Godt
	25	Træls med madvogn LIGE ude foran værelset! Træls med røntgenmaskinernes larm om morgenen.	Godt
ID	Kommentarer - D2		Samlet indtryk
	1	Jeg synes, der skulle indføres høretelefoner til fjernsynet på stuen, da fjernsynet kan være en stor belastning, når man gerne vil sove, mens andre på stuen gerne vil se fjernsyn. Det er generelt hårdt at dele stue med andre. Der burde indføres mere ro på stuen. F.eks. skulle det være muligt at lægge sig til at sove før kl. 23.	Dårligt
	3	Jeg var indlagt i et samtalerum, hvor der ikke var toilet. Derfor delte jeg toilet med pårørende, der kom på besøg. Det var hårdt de første dage, hvor jeg havde svær diarre.	Godt
	5	Afdelingen har et kompetent og forstående personale. Jeg er altid blevet godt behandlet på D2.	Godt
	6	Bedre løbende orientering om, hvad der nu skal ske og hvornår.	Godt
	8	Personalet gjorde alt, for at du skulle befinde dig godt.	Virkelig godt
	9	Sygeplejersker og sosu'er er toppen. Og de fleste læger.	Virkelig godt
	12	Der blev brugt utroligt meget tid på at flytte rundt på patienterne.	Intet svar
	14	Jeg er vældig tilfreds med afdelingen, men madrasserne i de to senge, jeg blev præsenteret for, var dårlige at ligge på. Der var hulninger i madrassen.	Virkelig godt
	15	Jeg blev indlagt på D2. Jeg blev efter et par dage flyttet til en stue, hvor min opfattelse var, at min medpatient virkelig var syg. Jeg var indlagt med en infektion, og var/er heldigvis selvhjulpent. Det havde været ønskeligt, om der var taget hensyn til patienternes sygdomsforløb/tilstand.	Godt
	17	Meget kunne gøres bedre - men jeg ved, det koster. Men tak for alt, I har gjort.	Godt
	19	Jeg synes, at Aarhus Sygehus er et virkelig godt hospital. Jeg har kun mødt virkelig kompetence og menneskelig omsorg. I kunne desværre ikke redde mig, men I gjorde, hvad I kunne.	Virkelig godt
	20	Jeg har kun ros tilovers og takker personalet.	Virkelig godt
	21	Hvem man kan kontakte med spørgsmål, har forsøgt at ringe og fandt da, efter mange omstillinger, den rigtige.	Virkelig godt
	22	Det særligt gode var støtten, modtagelsen og behandlingen fra personalet. De var rare, søde og imødekommende.	Virkelig godt
	23	Flot, at I har is i fryseren til børn, der kommer på besøg. Professionelt og godt humør. Køb nogle plastikhandsker et nummer større, som man kan få over droppene, når man skal i bad.	Virkelig godt
	24	Afdelingen har været imødekommende og opfyldt mine særlige behov.	Godt
	25	Det er dobbelt så godt i Aarhus som på andet sygehus. Det andet sygehus har overhovedet ikke styr på journaler og patientforløb.	Virkelig godt

 26 Dårlig mad, kunne ikke få det, der stod, de havde! Ikke mad for unge mennesker! Godt

 28 Jeg synes, at sygeplejerske NN var en fantastisk varm og hjælpsom person, som fortjener ekstra ros. Godt

ID Kommentarer - D3

Samlet indtryk


 1 Gav mig enestue i en akut svær tid. Virkelig godt


 6 Afdeling D3 på Aarhus Universitetshospital er helt unik. Virkelig godt


 8 Jeg har kun meget rosende ord for afdeling D3. Virkelig godt


ID Kommentarer - D4


Samlet indtryk

 1 Jeg synes, at det var godt og hyggeligt med fællesspisningen om aftenen, hvor personalet hyggede om patienter og eventuelle pårørende. Virkelig godt


 4 Mit samlede indtryk er rigtig godt. Alle personalegrupper har gjort et godt indtryk på mig, og afdelingen fortjener ros. Kan rigtig godt lide deres fælles aftensmad, hvor man mødes med de andre patienter, og der bliver delt erfaringer. Og jeg synes, personalet har helt styr på, hvad der skal ske, og har følt mig helt tryk. :-)

 6 Gennem næsten hele behandlingsforløbet oplevede jeg, at jeg blev [mere] lugt/duft-sensibel. Specielt lugten på badeværelse gav mig spontant brækfornemmelser, bare jeg nærmede mig døren. Dette påtalte jeg, hvilket jeg tror, at jeg selv i en mere overskudsagtig situation, kunne finde en løsning på. Der var blot ingen løsning for mig, desværre. Godt

 7 Jeg synes, at hele personalet er værd at rose. De er alle søde og rare. Virkelig godt


 9 Super søde mennesker på afdelingen. Jeg var meget tryk under mit ophold. Jeg skylder jer ALT. TAK. Virkelig godt

 10 Tv ved ALLE senge! Virkelig godt


 11 Det er en god idé, at der arrangeres fællesspisning om aftenen, for de patienter, der skal overnatte. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Toilet på flersengsstuen med patienter med tarmsygdomme kunne godt trænge til en ekstra hånd. Virkelig godt

 3 Det er ikke personalet, der er galt med mht. rengøringen, men tiden. Virkelig godt

 4 Jeg blev ofte flyttet rundt imellem stuerne pga. pladsmangel, og når der skulle laves plads til en kvinde-stue eller andet. Det var irriterende. Bortset fra det, var det fint. Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.² 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.

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